

DAFTAR PUSTAKA

- 2017, P. M. P. N. 9 T. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 9 Tahun 2017*. 11(1), 92–105.
- 2020, P. B. B. N. 87 T. (2020). *Peraturan Bupati Bogor No. 87 Tahun 2020*. 2507(February), 1–9.
- 2023, U.-U. R. I. N. 20 T. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara*. 202875, 1–44.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/269470/uu-no-20-tahun-2023>
- Afrijal, A., Helmi, H., Latif, I. R., & Usman, B. (2023). Penguatan Etika Pemerintahan sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintahan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(4), 269–275.
<https://doi.org/10.36982/jpg.v8i4.3416>
- Akhyar, A. (2022). Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas Iii Kota Bima. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(2), 173–183.
<http://jurnal.stkipbima.ac.id/index.php/PK/article/view/861%0Ahttps://jurnal.stkipbima.ac.id/index.php/PK/article/download/861/501>
- Algivari, A., & Mustika, D. (2022). Teknik Ice Breaking pada Pembelajaran Tematik di Sekolah Dasar. *Journal of Education Action Research*, 6(4), 433–439. <https://doi.org/10.23887/jeaar.v6i4.53917>
- Annur, Y. F., Yuriska, R., & Arditasari, S. T. (2021). Pendidikan Karakter dan Etika

dalam pendidikan. *Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang 15-16 Januari 2021*, 333.
<https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Prosidingpps/article/view/5688>

Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
<https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>

Arfita, S., Ekha Putera, R., & Zetra, A. (2021). Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 162–169. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i2.1876>

Ashari, H., & Trinandari, N. P. (2022). *Etika dan Kegagalan Bank dari sudut pandang pegawai*. August. <https://doi.org/10.17509/jrak.v9i2.30651>

Basya, I., Herianto, D., & Ahmad, B. (2022). Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Journal of Governance and Local Politics*, 4 No 2(1), 188–199.
<http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JGLP/article/view/546/342>

Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
<https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>

Budiman, Aditya Ferlan Farhanuddin, Astri Ayulia Putri Setia, & Diella Jauza.

- (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>
- Burhan, M. (2020). *Maladministrasi dan Etika Pelayanan Publik*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--maladministrasi-dan-etika-pelayanan-publik>
- Dadang, A. M. (2023). Pentingnya Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 3(1), 133–139. [https://www.pusdikmin.com/perpus/file/Kepemimpinan Kolaboratif.pdf](https://www.pusdikmin.com/perpus/file/Kepemimpinan%20Kolaboratif.pdf)
- Daming, M. (2024). Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 4(1), 30–35. <https://e-journal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/382>
- Eko Yudianto, Mareta Syamsya, Ahmad Mustofa, Syarla Fian, & Hermawan Nasution. (2024). Urgensi Etika Administrasi Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Pelayanan Publik. *Jurnal Niara*, 17(1), 162–170. <https://doi.org/10.31849/niara.v17i1.19633>
- Fadilah, U., & Saepudin, E. A. (2024). Profesi birokrasi hukum pemerintahan dalam etika pelayanan publik. *RESJUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1), 253–265. resjustitia.lppmbinabangsa.id
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>

Ferdinand, G. R., Madallo, E., Palamba, R., Josua, R., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Jaya, U. A. (2019). *Etika dalam Kehidupan Bermasyarakat*. 8. <https://www.academia.edu/download/59945653/Filsafat20190706-109794-1180dc1.pdf>

Hayani, F., Oktavia, I., Oktavia, R., Fania, S. A., Hanoselina, Y., Helmi, R. F., Ilmu, P., Negara, A., Sosial, F. I., & Padang, U. N. (2024). *Analisis Permasalahan Etika Pejabat Pemerintahan Dari Perspektif Administrasi Publik*. 4.

Indonesia, R. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.

Jusman Iskandar, Alfiah, Amalia Nur Fajriah, Anggun Dwi Rahmawati, & Anisa Sofiani. (2020). Etika Birokrat Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 18(3), 1–10. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v18i3.69>

Kemenkes RI. (2018). Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. *Kementerian Hukum Dan HAM*, 1–35. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/67029/pp-no-2-tahun-2018>

Kusumawati, M. P. (2019). Harmonisasi Antara Etika Publik Dan Kebijakan Publik. *Jurnal Yuridis*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.35586/jjur.v6i1.794>

Lake, D. W. O., & Saingo, Y. A. (2023). Nilai Pancasila sebagai Dasar Pendidikan Etika Keluarga. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(1), 1–11. <https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/view/2501>

lutfiyatul Inayah, L. (2021). Implementasi Etika Bisnis Islam dan Dampaknya

Terhadap Budaya Kerja Karyawan di BMT UAS Senori Kabupaten Tuban. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 3(1), 1–15. <http://dx.doi.org/10.1016/j.bpj.2015.06.056><https://academic.oup.com/bioinformatics/article-abstract/34/13/2201/4852827><https://semisupervised-3254828305/semisupervised.ppt><http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005><http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005>

Luthfiyah, M. F. (2019). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus*. November, 26.

Mahyudi Situmeang, K. T. (2020). Pengaruh Etika Administrasi Terhadap Pelanaran Aparat Desa Pada Kantor Desa Sei Rotan Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia (UPMI)*, 1(2), 99–107.

Malahati, F., B, A. U., Jannati, P., Qathrunnada, Q., & Shaleh, S. (2023). Kualitatif : Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 11(2), 341–348. <https://doi.org/10.46368/jpd.v11i2.902>

Mangasi Sirait, J. P., & Tahitu, A. (2022). *Dampak Etika Komunikasi Publik Terhadap Citra Positif Pemerintah Provinsi Maluku*. 3.

Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Handayani, E. P., Yulistria, R., & Asymar, H. H. (2018). *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*. 3, 106–122.

Nuraeni, S. (2020). Penerapan Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya dalam Mewujudkan Good Governance. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.

http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Peraturan Bupati Bogor No 74 Tahun. (2022). *Peraturan Bupati Bogor Nomor 74 Tahun 2022*. 1–23.

Peraturan Bupati Bogor Nomor 37 Tahun. (2017). *Peraturan Bupati Bogor Nomor 37 Tahun 2017*. 11(1), 92–105.

Peraturan Bupati Bogor Nomor 80 Tahun, P. (2022). *Peraturan Bupati Bogor Nomor 80 Tahun 2022*. 33(1), 1–12.

Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56.
<http://dx.doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>

Pranitasari, D., & Khotimah, K. (2021). Analisis Disiplin Kerja Karyawan. *Lentera Bisnis*, 18(1), 22–38.

Prihatminingtyas, B. (2019). Etika Bisnis Suatu Pendekatan dan Aplikasinya Terhadap Stakeholders. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.

http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Purwanza, S. W., Aditya, W., Ainul, M., Yuniarti, R. R., Adrianus, K. H., Jan, S., Darwin, Atik, B., Siskha, P. S., Maya, F., Rambu, L. K. R. N., Amruddin, Gazi, S., Tati, H., Sentalia, B. T., Rento, D. P., & Rasinus. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. In *Media Sains Indonesia* (Issue March).

Rachman, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Rahmadani, M. F., Tentem Mawati, A., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Yusuf Tojiro, M., Siagian, V., Arif Nugraha, N., Orba Manullang, S., Silalahi, M., Yendrianof, D., Puspita Sari, A., Nopen Supriadi, M., Nurmalita Sari, M. H., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas* *Ultima*.

https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel17.pdf

Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance

Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>

Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2), 151–163.
<https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>

Rukhmana, T. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 2(2), 28–33.

Rusdiono, R., & Arifin, A. (2023). Pengembangan Pola Etika dan Moralitas Pelayanan Publik: Studi Kasus di Pemerintahan Kota Pontianak. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1978–1989.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1800>

Sari, A. F. (2020). Etika Komunikasi. *TANJAK: Journal of Education and Teaching*, 1(2), 127–135. <https://doi.org/10.35961/tanjak.v1i2.152>

Satria, H. S. (2020). Kebijakan kriminal pencegahan korupsi pelayanan publik. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 6(2), 169–186.
<https://doi.org/10.32697/integritas.v6i2.660>

Schwarz, G., Eva, N., & Newman, A. (2020). Can Public Leadership Increase Public Service Motivation and Job Performance? *Public Administration Review*, 80(4), 543–554. <https://doi.org/10.1111/puar.13182>

Setiadarma, A. (2021). Etika Dalam Melakukan Kegiatan Corporate Social

- Responsibility(Csr). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 26(1), 1–9. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKON/article/view/1211>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Susanty, Y. (2020). Penerapan Etika Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. ... *Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 022. <http://jwk.bandung.lan.go.id/ojs/index.php/jwk/article/view/300%0Ahttp://jwk.bandung.lan.go.id/ojs/index.php/jwk/article/download/300/211>
- Syawitri, Fitriasia, A., & Ofianto. (2022). Core Value Ber-Akhlak Aparatur Sipil Negara Sebagai Etika dan Budaya Kerja. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 2558–2565.
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Profita*, 12(1), 56. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>
- Timbuleng, M., Johannes, R. A., Pangkey, I., & Mamonto, F. H. (2023). Analisis Etika Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 208–221. <https://doi.org/10.33701/jiabd.v15i2.3543>
- Tirka Widanti, N. P. (2022). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>

Wawan, W., & Mayrudin, Y. M. (2020). Etika Pejabat Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.24076/jspg.2020v2i1.192>

Widiaswari, R. R. (2022). Etika Administrasi Publik dalam Penyelenggaraan Tata Kelola di Indonesia. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(2), 600. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i2.922>



LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Perizinan Penelitian Skripsi

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jl. Rawamangun Muka, Jakarta 13220 Telepon: Rektor : (021) 4893854, WR.I : 4893130, WR.II : 4893918, WR.III : 4892926, WR.IV : 4893982 Laman : www.unj.ac.id	 KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jl. Rawamangun Muka, Jakarta 13220 Telepon: Rektor : (021) 4893854, WR.I : 4893130, WR.II : 4893918, WR.III : 4892926, WR.IV : 4893982 Laman : www.unj.ac.id
Nomor : 5169/UN39.12/KM/2025 Lamp. : Hal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian untuk Penulisan Skripsi	Nomor : 5169/UN39.12/KM/2025 Lamp. : Hal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian untuk Penulisan Skripsi
Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jl Tegar Beriman, Pakamsari, Kec. Cibinong, Kab. Bogor, Jawa Barat	Yth. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Jl. KSR Dadi Kusmayadi No.41, Kec. Cibinong Kabupaten Bogor Jawa Barat
Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :	Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :
Nama : Windy Al Fikoh NIM : 1703521049 Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital Fakultas : Ekonomi dan Bisnis No. Telp/HP : 089519559533	Nama : Windy Al Fikoh NIM : 1703521049 Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital Fakultas : Ekonomi dan Bisnis No. Telp/HP : 089519559533
Untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul :	Untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul :
"Analisis pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Bogor"	"Analisis pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Bogor"
Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.	Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.
 Dr. Eng. Agung Premono, S.T., M.T. NIP. 197705012001121002	 Dr. Eng. Agung Premono, S.T., M.T. NIP. 197705012001121002
Tembusan: 1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis 2. Koordinator Program Studi Administrasi Perkantoran Digital	Tembusan: 1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis 2. Koordinator Program Studi Administrasi Perkantoran Digital

2. Surat Balasan Rekomendasi/Perizinan Penelitian Skripsi

PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. KSR Dadi Kusmayadi Komplek Panda Kid, Tengahan Cibinong - Bogor 16114
Telp/Fax: 021 878888 Email: bksb@kabogor.go.id www.kabogor.go.id

Cibinong, 25 Maret 2025

Nomor : 001.9.2 / 204 - Wssas
Sifat : Penting
Lampiran :
Hal : Rekomendasi Penelitian

Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor di
Cibinong

Dinas,

1. Perhatian! Menindak Duta, Reputasi Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penelitian Sosial Kemasyarakatan.

2. Perhatian! Reputasi Reputasi Nomor 56 Tahun 2020 tentang Kebijakan, Rencana Organisasi, Uraian dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bogor dan Peraturan Pemerintah (Bupati) Reputasi Nomor 27 Tahun 2022 tentang Kebijakan dan Sistem Organisasi, Tagas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bogor.

3. Perhatian! Bupati, Bupati Nomor 65 Tahun 2021 tentang Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Untuk Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Bogor.

Selamat,

Sehubungan dengan surat permohonan penelitian yang diterima pada tanggal 11 Maret 2025, perihal permohonan izin penelitian untuk penelitian skripsi.

Atas dasar surat tersebut, kami sampaikan rekomendasi sebagai berikut:

Nama Peneliti : **WINDY AL FIKOH**
Jl. Tegar Beriman, Pakamsari, Kec. Cibinong, Kab. Bogor, Jawa Barat
No. Telp/HP : 089519559533

Judul Penelitian : **Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Instansi Penelitian : **Dr. Eng. Agung Premono, S.T., M.T.**
Jalan Premono, 1
Cibinong, Bogor 16114
Telp/Fax : 021 878888 Email: bksb@kabogor.go.id

Tujuan Penelitian : **Untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penulisan skripsi.**

Tempat Penelitian : **Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.**

1. Menindak! Menindak! Perhatian! Perhatian! Penelitian dan penelitian yang dilakukan.

2. Atas dasar surat tersebut, kami sampaikan rekomendasi sebagai berikut:

3. Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

4. Tidak diperkenankan melakukan penelitian yang melanggar peraturan yang berlaku.

5. Jika ada keluhan atau masalah lain, harap segera menghubungi pejabat yang berwenang.

Demikian rekomendasi ini kami sampaikan dan kami sampaikan terima kasih.


Dr. Eng. Agung Premono, S.T., M.T.
NIP. 197705012001121002


BANSA
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bogor



3. Kuesioner Pra-Riset

Kuesioner Pra-Riset Analisis Etika Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kab. Bogor

Apakah anda merasa petugas pelayanan di Disdukcapil Kab. Bogor sudah menunjukkan sikap jujur, adil, dan bertanggung jawab saat memberikan layanan?

- ☐ YA
☐ TIDAK

Apakah anda merasa petugas pelayanan di Disdukcapil Kab. Bogor sudah menerapkan komunikasi yang baik dan konsisten dalam memberikan informasi?

- ☐ YA
☐ TIDAK

4. Kartu konsultasi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Windy Al Fikoh
2. NIM : 1703521049
3. Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital
4. Dosen Pembimbing I : Roni Faslah, S.Pd., MM, NIP: 197510152003121001
5. Dosen Pembimbing II : Muhammad Ikhwani, S.Pd., M.Pd. NIDN: 0410019402

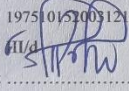
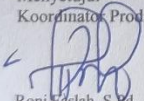
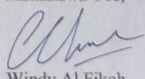
6. Judul Skripsi : ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING	
				DP I	DP II
1	20 Februari 2025	Pengajuan Outline Skripsi	Menambahkan teori, rumusan masalah, dan jurnal yang relevan		
2	26 April 2025	Bab I dan II	Menambahkan teori yang relevan untuk menjawab rumusan masalah, latar belakang masalah ditambahkan prariset		
3	7 Mei 2025	Bab I, II dan III	Menggunakan tata cara kutipan yang baik dan benar, pertanyaan prariset seharusnya lebih spesifik mengenai etika, ketertarikan jurnal atau teori maksimal 5 tahun kebelakang		
4	15 Mei 2025	Bab I, II, dan III	Penggunaan kutipan dengan tata cara yang baik dan benar, teori menjawab rumusan masalah, penambahan alasan terkait periode penelitian		
5	22 Mei 2025	Bab I, II, dan III	Jika masih satu pembahasan dijadikan terhubung dari satu pembahasan ke pembahasan lain		

SETUJU UNTUK UJIAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Catatan :
1. Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi
2. Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

5. Surat persetujuan dosen pembimbing

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220 Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id Laman: fe.unj.ac.id
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
Yang bertanda tangan di bawah ini : 1. Nama : Windy Al Fikoh 2. NIM : 1703521049 3. Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital	
Menerangkan menulis Skripsi dengan judul : "ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR	
Dosen Pembimbing Skripsi yang diajukan :	
Pembimbing Pertama : Nama : Roni Fasliah, S.Pd., MM NIP : 197510152003121001 Golongan : III/d Tanda Tangan : 	Pembimbing Kedua: Nama : Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd NIP : 0410019402 Golongan :  Tanda Tangan : 
Menyetujui Koordinator Prodi Administrasi Perkantoran Digital  Roni Fasliah, S.Pd., MM NIP: 197510152003121001	Jakarta, 26 Mei 2025 Mahasiswa Ybs,  Windy Al Fikoh NIM. 1703521049
Catatan: • Diketik rangkap dua (Program Studi, dan Ybs)	

6. Surat Persetujuan Sidang



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

7. Pedoman Wawancara

Nama : Roni Fasliah, S.Pd., MM
NIP/NIDK : 197510152003121001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd
NIP/NIDK : 0410019402
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Windy Al Fikoh
No. Registrasi : 1703521049
Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital
Judul Skripsi : Analisis Etika Pelayanan Publik Pada Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 08 Juli 2025

Dosen Pembimbing I

Roni Fasliah, S.Pd., MM
NIP/NIDK. 197510152003121001

Dosen Pembimbing II

Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd
NIP/NIDK. 0410019402

Mengetahui,
Koord. Program Studi

Roni Fasliah, S.Pd., MM
NIP. 197510152003121001

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

PEDOMAN WAWANCARA

Mohon izin, perkenalkan saya Windy Al Fikoh yaitu seorang mahasiswi dari jurusan Admininstrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Etika Pelayanan Publik Pada Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor” dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui etika pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Agar bisa menyelesaikan penelitian, peneliti membutuhkan data primer dengan melakukan wawancara, berikut adalah daftar pertanyaan yang telah peneliti susun.

NO	TUJUAN PENELITIAN	DATA YANG DIBUTUHKAN	PARTISIPAN	PERTANYAAN WAWANCARA
1.	Mengetahui penerapan etika pelayanan publik pada pelayanan di DISDUKCAPIL Kab. Bogor	Pemahaman dan kesadaran etika	Kepala bagian/Pegawai aparatur sipil negara di DISDUKCAPIL Kab. Bogor	- Menurut Bapak/Ibu partisipan, etika pelayanan publik itu apa? - Menurut Bapak/Ibu partisipan nilai etika apa saja yang penting diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
		Penerapan etika nilai keadilan, kejujuran, komunikasi, bertanggung jawab, konsistensi.	Kepala bagian/Pegawai aparatur sipil negara di DISDUKCAPIL Kab. Bogor	- Bagaimana bapak/ibu partisipan menerapkan prinsip kejujuran dan keadilan melakukan pelayanan publik? - Menurut bapak/ibu partisipan bagaimana cara menerapkan komunikasi yang baik

				pada saat dilaksanakannya pelayanan publik? - Menurut bapak/ibu apakah ada SOP atau pedoman etika yang jelas dan dipahami oleh pegawai? Dan apakah hingga saat ini sudah diterapkan dengan konsisten? - Jika terjadi kesalahan dalam pelayanan, siapakah yang bertanggung jawab
2.	Mengetahui hambatan yang dihadapi dalam penerapan etika pelayanan publik pada pelayanan di DISDUKCAPIL Kab. Bogor	Mengetahui hambatan dari individu staff/pegawai dan kelembagaan	Kepala bagian/Pegawai aparatur sipil negara di DISDUKCAPIL Kab.Bogor	- Menurut bapak/ibu, apakah ada pegawai yang kurang disiplin atau tidak professional? Dan apakah bapak/ibu partisipan tahu kenapa itu bisa terjadi? - menurut bapak/ibu apakah ada budaya kerja yang bisa menghambat penerapan etika? Jika ada bisakah disebutkan? - Pernahkah bapak/ibu partisipan atau instansi ini

				mengalami sebuah kasus dari pihak luar atau internal yang melanggar etika?
3.	Mengetahui dampak yang ditimbulkan akibat pelanggaran etika pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kab. Bogor	Dampak terhadap masyarakat, citra instansi, dan kualitas pelayanan.	Kepala bagian/pegawai aparatur sipil negara di DISDUKCAPIL Kab. Bogor	- Apakah bapak/ibu pernah mendapati keluhan langsung dari masyarakat karena adanya sikap tidak profesional dari petugas? - Apakah instansi pernah mengalami keluhan dari masyarakat akibat kasus pelanggaran etika? seperti tidak konsisten dalam pemberian informasi? Tidak jujur dan tidak bertanggung jawab dalam pekerjaan? Komunikasi yang kurang baik? Atau adanya ketidakadilan dalam pelayanan? - menurut bapak/ibu partisipan, apakah pelanggaran etika menghambat proses pelayanan kepada masyarakat?

4.	Mengetahui solusi atau upaya penyelesaian untuk faktor penghambat dan dampak dari pelanggaran etika pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kab. Bogor	Upaya meningkatkan citra instansi, sanksi dan pembinaan yang tegas, menciptakan budaya kerja yang sehat	Kepala bagian/ pegawai aparatur sipil negara di DISDUKCAPIL Kab. Bogor	- bagaimana sanksi atau tindakan dari instansi jika ada pegawai yang melakukan pelanggaran etika dalam pelayanan? - Menurut bapak/apakah pelatihan atau pembinaan terkait etika cukup membantu untuk mengurangi pelanggaran etika? - Menurut bapak/ibu partisipan Bagaimana instansi menanggapi atau memperbaiki citra instansi setelah terjadi pelanggaran etika? - Menurut bapak/ibu partisipan apakah peran pemimpin sangat berpengaruh terhadap keteladanan pegawai di tempat kerja? - Menurut bapak/ibu partisipan, bagaimana cara membangun budaya kerja yang sehat dengan tidak
----	--	---	--	--

				mendukung pelanggaran etika? - Apakah bapak/ibu partisipan memiliki saran untuuk memperbaiki penerapan etika pelayanan publik di instansi ini?
--	--	--	--	--



NO	TUJUAN PENELITIAN	DATA YANG DIBUTUHKAN	PARTISIPAN	PERTANYAAN WAWANCARA
1.	Pengalaman umum pelayanan	Melihat persepsi masyarakat terkait etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor	Masyarakat pengguna layanan yang telah menggunakan layanan lebih dari 1x	- Bagaimana pengalaman bapak/ibu saat mengurus dokumen di Disdukcapil Kab. Bogor?
2.	Sikap dan perilaku petugas			- Bagaimana petugas pelayanan menunjukkan sikap? Apakah dengan sikap ramah, jujur, dan professional? - Apakah petugas memberikan informasi secara jelas dan terbuka mengenai prosedur pelayanan?
3.	Aspek Keadilan dan Non-Diskriminasi			- Apakah bapak/ibu mendapat pelayanan yang sama tanpa melihat latar belakang atau status sosial? - Apakah bapak/ibu pernah melihat atau mengalami perlakuan yang tidak adil dalam proses pelayanan?

4.	Etika dalam proses pelayanan			- Apakah bapak/ibu pernah diminta untuk membayar biaya tambahan diluar ketentuan resmi? - Apakah proses pelayanan berjalan lancar tanpa adanya pengutan liar atau penyimpangan lainnya seperti orang yang dilayani tidak sesuai urutan karena mempunyai orang dalam?
5.	Kepuasan dan tanggung jawab pelayanan			- Apakah bapak/ibu pernah mengalami kendala atau keluhan? Dan bagaimana petugas menanggapi keluhan bapak/ibu? - Apakah bapak/ibu memiliki kritik dan saran terkait peningkatan etika pelayanan di Disdukcapil Kab. Bogor?

8. Dokumentasi Wawancara

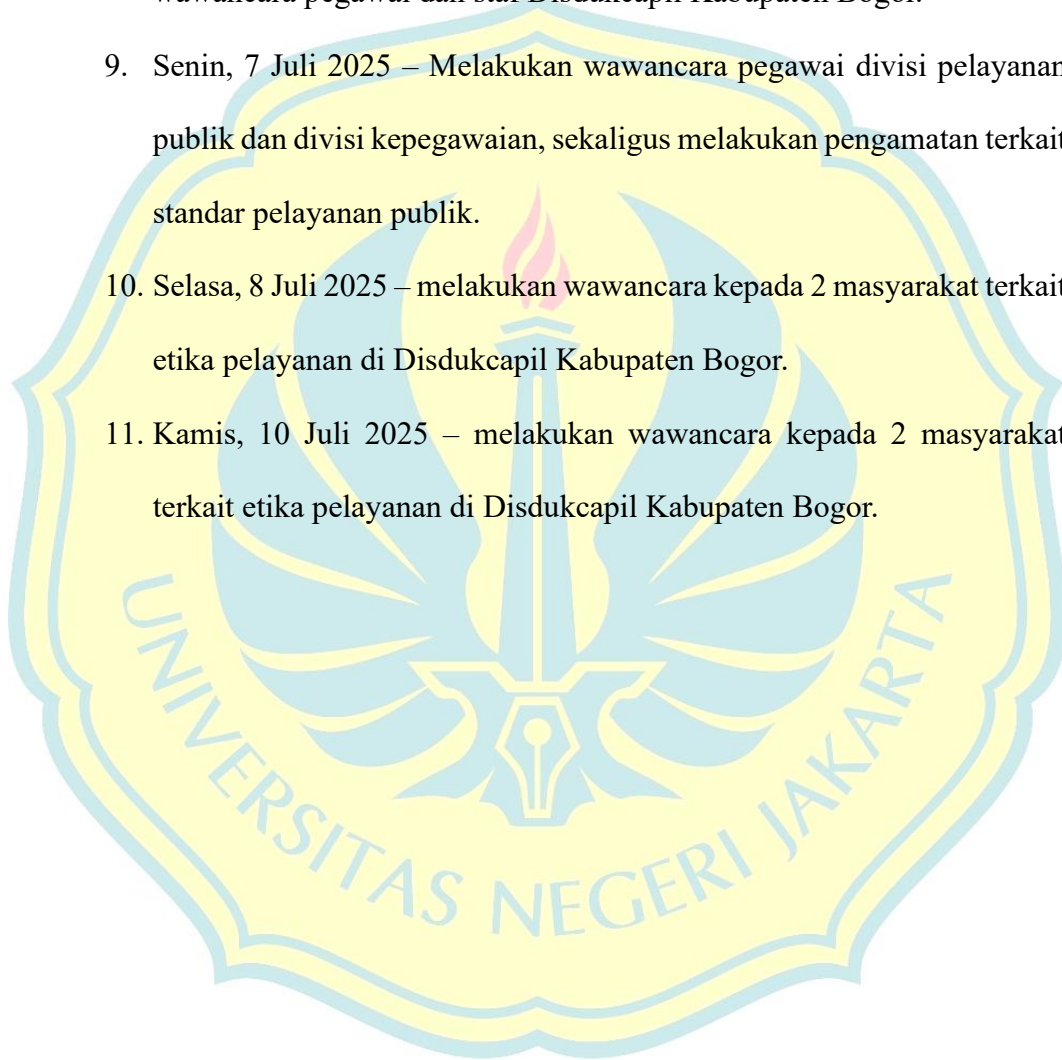


9. Lampiran Observasi

Lampiran ini berisikan hasil pengamatan peneliti terhadap etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, peneliti melakukan penelitian selama 6 bulan tehitung sejak Maret – Agustus 2025. Rincian lampiran observasi sebagai berikut :

1. Selasa, 11 Maret 2025 - Meminta surat penelitian penulisan skripsi, meminta cap persetujuan kepada Disdukcapil Kabupaten Bogor, dan mengirimkan kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik untuk meminta surat rekomendasi.
2. Selasa, 25 Maret 2025 – mendapatkan sekaligus memberikan surat rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik kepada instansi Disdukcapil. Peneliti mendapatkan izin untuk melakukan penyebaran kuesioner di bagian pelayanan publik.
3. Rabu, 9 April 2025 – peneliti menyebarkan kuesieoner pra-riset di pelayanan publik kepada masyarakat.
4. Senin, 14 April 2025 – peneliti melakukan pengamatan terkait antrian siloka, sosial media Disdukcapil Kabupaten Bogor, dan ulasan terkait etika pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bogor.
5. Rabu, 14 Mei 2025 – Peneliti menutup kuesioner pra-riset dan menyajikan data pada latar belakang dan menyusun bab 1-3 pada penelitian ini.
6. Kamis, 20 Mei 2025 – Peneliti meminta surat penelitian skripsi untuk memperpanjang penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

7. Selasa, 17 Juni 2025 – mendapatkan surat rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik untuk penambahan masa penelitian dan izin wawancara pegawai Disdukcapil Kabupaten Bogor.
8. Kamis, 26 Juni 2025 – berkoordinasi terkait jadwal dan pedoman wawancara pegawai dan staf Disdukcapil Kabupaten Bogor.
9. Senin, 7 Juli 2025 – Melakukan wawancara pegawai divisi pelayanan publik dan divisi kepegawaian, sekaligus melakukan pengamatan terkait standar pelayanan publik.
10. Selasa, 8 Juli 2025 – melakukan wawancara kepada 2 masyarakat terkait etika pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bogor.
11. Kamis, 10 Juli 2025 – melakukan wawancara kepada 2 masyarakat terkait etika pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bogor.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI



Windy Al Fikoh, biasa disapa windy. Lahir di Bogor pada tanggal 18 Mei 2003. Peneliti merupakan anak kedua dari Bapak Wiji Surono dan Ibu Alif Taufikoh, anak pertama yaitu kakak laki-laki yang bernama Sinung Abie Rachman. Peneliti menempuh pendidikan dasar di SD Negeri 05 Tlajung Udik tahun 2009-2015, lalu di SMP Negeri 1 Gunung Putri tahun 2015-2018, dan SMA Negeri 1 Gunung Putri tahun 2018-2021.

Selama masa perkuliahan, peneliti juga pernah mengikuti organisasi seperti Resimen Mahasiswa Jayakarta. Pernah menjabat sebagai sekretaris satuan, Logistik, dan pernah menjadi ketua kegiatan Menwa UNJ Berbagi. Selain itu peneliti juga pernah mengikuti kegiatan Bussines Exhibition UNJ sebagai divisi Logistik. Peneliti juga memiliki hobi mendaki gunung, berenang, berlari, dan mencoba suatu hal yang belum pernah peneliti coba, peneliti memiliki prinsip minimal sekali seumur hidup mencoba hal baru yang sifatnya positif.

Peneliti berharap penelitian ini bisa bermanfaat untuk di masa yang akan datang bagi siapapun yang membaca, peneliti juga berharap kritik dan saran terkait penelitian ini. Kritik dan saran dapat disampaikan melalui email windyalfikoh@gmail.com atau nomor *whatsaap* 089519559533.