

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Dalam penerapan etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, sudah diterapkannya nilai-nilai etika seperti kejujuran, tanggung jawab, keadilan, komunikasi yang baik, dan konsistensi prosedur. Dan pada umumnya pegawai juga memahami pentingnya etika dalam pelayanan, tetapi faktanya dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala terkait etika dalam proses pelayanan, seperti komunikasi yang kurang baik, serta tidak konsistennya informasi kepada masyarakat.
2. Hambatan yang paling sering terjadi dalam penerapan etika yaitu kurang disiplinnya pegawai, pengawasan atasan yang belum maksimal, budaya kerja yang membiarkan pelanggaran etika tanpa adanya tindakan, dan belum ada secara khusus terkait pelatihan etika. dampaknya banyak sekali menimbulkan keluhan masyarakat, masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, tidak nyaman, dan bisa menimbulkan konflik, memperlambat pelayanan, dan menurunkan citra instansi.
3. Upaya juga dilakukan untuk mengatasi pelanggaran etika seperti memberikan sanksi, dimana sanksi tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan, melakukan pembinaan, dan pelatihan internal. Peran pemimpin juga sangat berpengaruh terhadap perilaku pegawai, tetapi pelatihan dari lembaga resmi, sistem pengawasan yang lebih

terstruktur, dan penguatan terkait etika pelayanan publik masih dibutuhkan agar etika pelayanan publik di terapkan secara konsisten.

## **B. Implikasi**

### **1. Implikasi Teoritis**

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Budiman et al (2022), Widiawari (2022), Mangasi Sirait & Tahitu (2022), Timbuleng et al (2023), Fadilah & Saepudin (2024), Rusdiono & Arifin (2023), Susanty (2020), Afrijal et al (2023) yang menyatakan bahwa etika pelayanan publik merupakan salah satu hal yang penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. nilai-nilai etika seperti kejujuran, tanggung jawab, keadilan, komunikasi yang baik, dan integritas aparatur mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat.

### **2. Implikasi Praktis**

Penelitian ini menunjukkan nilai-nilai etika telah dipahami dan diupayakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, tetapi implementasi masih belum optimal. Masih harus melakukan pengawasan terhadap tindakan dan perilaku dari pegawai, serta dilakukannya pelatihan etika yang berkelanjutan agar pegawai lebih mampu menghadirkan pelayanan yang adil, komunikatif, dan profesional.

## C. Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

### 1. Keterbatasan Penelitian

- a. Peneliti tidak dapat mengakses secara menyeluruh dokumen internal atau arsip yang berkaitan dengan pelanggaran etika, atau SOP secara detail, atau terkait pelatihan karena keterbatasan kebijakan instansi
- b. Beberapa narasumber cenderung memberikan jawaban yang berhati-hati sehingga memungkinkan adanya bias dalam informasi yang diberikan
- c. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif, sehingga tidak mengukur secara statistik terkait pelanggaran etika berdampak sejauh mana terhadap kepuasan masyarakat atau efektivitas pelayanan.

### 2. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan bisa mengukur secara statistik terkait etika pelayanan publik dan pengaruhnya .
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan partisipan yang lebih banyak dan beragam, dari segi pegawai maupun masyarakat untuk melihat perspektif yang lebih luas.
- c. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode campuran untuk memperkaya analisis dan mengukur hubungan antar variabel.