

**IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK
DALAM PROGRAM GISA (GERAKAN INDONESIA SADAR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DI DINASKEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN**

SKRIPSI

Oleh :

PUTRI NURAZANI RANGKUTI

1803100057

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Pembangunan



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2022

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **PUTRI NURAZANI RANGKUTI**
NPM : 1803100057
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari,tanggal : Kamis , 14 April 2022
Waktu : 08.30 s.d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd** (.....)
PENGUJI II : **AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP** (.....)
PENGUJI III : **DEDI AMRIZAL S.Sos., M.Si** (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : **PUTRI NURAZANI RANGKUTI**
NPM : 1803100057
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Etika Pelayanan Publik Dalam Program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan

Medan, 14 April 2022

PEMBIMBING


DEDI AMRI, S.Sos., M.Si

Disetujui Oleh:

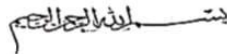
KETUA PROGRAM STUDI


ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

DEKAN


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

SURAT PERNYATAAN



Dengan ini Saya, Putri NurAzani Rangkuti NPM 1803100057 menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil dari tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 23 Maret 2022



Putri NurAzani Rangkuti

NPM 1803100057

**Implementasi Etika Pelayanan Publik Dalam Program GISA
(Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan)
di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Asahan**

**Putri NurAzani Rangkuti
1803100057**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Etika Pelayanan Publik dalam Program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan dilapangan. Berdasarkan hasil penelitian dari enam key informan diketahui bahwa Etika Pelayanan Publik Dalam Program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan sudah terimplementasi namun belum maksimal hal ini dapat dibuktikan dengan Akktivitas publik servis sudah ada dan sudah berjalan namun belum maksimal dengan melihat bahwa masih ada keluhan masyarakat dalam pelayanan masih kurang baik yang diberikan pegawai kepada masyarakat dan waktu pelayanan yang diberikan kurang memuaskan masyarakat. Pengawasan tindakan terhadap penyimpangan sudah berjalan dengan baik dan sudah diawasi oleh pimpinan/atasan kepada pegawai untuk melayani masyarakat dengan tidak meminta biaya. Kemudian kesadaran aparat birokrasi belum berjalan dengan baik sesuai tugas pokok dan fungsi yang sudah ditetapkan karena masih ada pegawai yang belum menggunakan budaya pelayanan 5 S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun, pegawai masih ada yang kurang sopan dalam memberikan pelayanan karena waktu yang diberikan dalam pelayanan tidak sesuai. Selanjutnya sudah pernah dilakukan sosialisasi tetapi sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan belum berjalan dengan baik dan jelas karena sosialisasi yang dilakukan belum merata didengar semua masyarakat karena masih ada masyarakat tidak mengetahui program GISA sehingga masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dengan jarak yang jauh.

Kata Kunci : Implementasi, Etika Pelayanan Publik, Program GISA

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa terucapkan Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Pembangunan Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan selesainya skripsi ini dengan judul **“IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM GISA (GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN”**

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moral maupun material. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang teristimewa dan yang utama serta paling tercinta dan tersayang kepada orang tua penulis yaitu Ayahanda Alm.Husni Efendi Rangkuti dan Ibunda Sulfiah yang telah mendukung dan membantu penulis baik dari segi moral maupun material. Yang selalu mendukung, memotivasi serta memberikan doa restu kepada penulis

untuk maju mencapai cita-cita penulis. Mereka adalah sumber inspirasi dan motivasi penulis dalam melangkah kedepan untuk pribadi yang jauh lebih baik. Karena dengan doa restu dan tetesan keringatmu wahai orangtua penulis bisa mencapai cita-cita penulis hari ini telah kudapati apa yang penulis impikan yang telah penulis tempuh dengan cucuran keringat, keyakinan dan kesabaran, engkau telah mengantarku ke hari depan. Dalam penyelesaian pendidikan penulis sampai akhir penulisan skripsi ini kumohon ya Allah semoga mereka selalu dalam lindungan-Mu aamiin...

Serta penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Yurisna Tanjung, M.AP selaku wakil dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., MSP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi dan waktu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Dosen seluruh staf pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
9. Seluruh pegawai staf biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari perkuliahan sampai akhir pengerjaan skripsi penulis.
10. Para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan riset.
11. Untuk kedua abang kandung penulis Hari Anggara Ambia Rangkuti dan Faisal Ardhy Rangkuti, nenek penulis Juminah, kakak ipar Dewi Murni dan keponakan Virendra Adrian Rangkuti.
12. Untuk teman terdekat penulis yang selalu menghibur penulis dan selalu mendukung selama penyusunan skripsi Putri Anisa
13. Untuk teman-teman seperjuangan Putri Anisa, Nur'Aidah Azzahra, Fara Fadhillah, Ade Nurmaini, Mutiara Rizki Hasibuan, Siti Haliza Wardah yang sama-sama berjuang meraih jenjang sarjana.
14. Kepada seluruh teman-teman kelas A-IAP sore pembangunan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT serta tidak lupa penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang selama penulis duduk diperkuliahan sampai akhirnya penyelesaian skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya aamiin.

Medan, 18 Maret 2022

Putri NurAzani Rangkuti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II URAIAN TEORITIS.....	9
2.1 Pengertian Implementasi	9
2.2 Pengertian Etika	9
2.3 Pengertian Etika Pelayanan Publik	10
2.4 Pengertian Eika Administrasi.....	13
2.5 Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.6 Pengertian Publik	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Kerangka Konsep	19
3.3 Definisi Konsep.....	20
3.4 Kategorisasi Penelitian	21
3.5 Narasumber Penelitian	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.7 Teknik Analisis Data.....	23
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Penelitian	28
4.1.1 Deskripsi Narasumber	19
4.1.2 Penyajian Data.....	31

4.1.3 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi Penelitian	21
4.2 Pembahasan	44
4.2.1 Analisis Hasil Wawancara	44
BAB V PENUTUP.....	50
5.1 Simpulan.....	50
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
Lampiran - Lampiran	
Daftar Riwayat Hidup	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Menurut Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.2 Deskripsi Narasumber Menurut Umur.....	30
Tabel 4.3 Deskripsi Narasumber Menurut Pendidikan.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	19
Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Lembar Pengesahan
Lampiran II	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran III	: SK – I Permohonan Penetapan Judul
Lampiran IV	: SK – II Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
Lampiran V	: SK – III Surat Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VI	: SK – IV Undangan Seminar Proposal
Lampiran VII	: SK – V Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran VII	: Surat Izin Penelitian Universitas
Lampiran IX	: Surat Keterangan Selesai Penelitian Dinas
Lampiran X	: Surat bebas Pinjaman Buku Perpustakaan
Lampiran XI	: SK – X Undangan Ujian Skripsi
Lampiran XII	: Draft Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Etika pelayanan publik merupakan prinsip – prinsip, nilai – nilai, standar – standar atau norma – norma moral (etika) yang harus dijadikan panduan, dan kriteria penilaian terhadap aparatur birokrasi/pegawai negeri dalam menjalankan aktivitasnya di dalam orang dan berhubungan dengan pihak – pihak luar khususnya masyarakat pengguna layanan birokrasi. Dalam memberikan pelayanan publik dari pemberi layanan kepada masyarakat harus mengedepankan etika dan prinsip nilai yang menjadi acuan perilaku. prinsip nilai dibutuhkan sebagai upaya menyesuaikan tatanan nilai masyarakat yang selalu mengalami perubahan dari waktu ke waktu.

Sesuai dengan SOP Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelayanan serta Budaya Pelayanan 5 S yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dan sudah disetujui dan ditanda tangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan. Aturan perilaku dan kode etik pelayanan terdiri dari hak petugas pelayanan, kewajiban petugas pelayanan, larangan petugas pelayanan, sanksi petugas pelayanan, penghargaan petugas pelayanan, dan kode etik petugas pelayanan. Serta budaya pelayanan 5 S terdiri dari senyum, salam, sapa-an, sopan dan santun.

Dasar hukum menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, pelayanan publik dapat diartikan sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak-hak warga masyarakat, dalam berbagai bentuk pelayanan sektor publik dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik mengacu pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Selama ini penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah saat ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media massa. Hampir setiap hari ada keluhan dari masyarakat terhadap berbagai persoalan pelayanan aparatur penyelenggara/ pelaksana pelayanan publik. Masyarakat masih merasakan bahwa, pelayanan publik masih sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit, biaya yang tidak jelas ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), dan lain sebagainya.

Di samping itu, masih terdapat kecenderungan pelayanan yang kurang merata dan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik di mana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang”, dengan sangat mudah mendapatkan pelayanan

(publik) yang diinginkan. Apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang bersifat berbahaya dalam kehidupan berbangsa.

Dengan munculnya berbagai permasalahan tersebut, seharusnya pemerintah segera mengambil langkah-langkah penyelesaian masalah etika pelayanan publik. Terlebih lagi, sesuai dengan kewenangannya, pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar untuk merealisasikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya dalam rangka mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Melalui pelaksanaan etika pelayanan publik yang berkualitas, akan dapat terwujud pelayanan prima yang didambakan masyarakat.

Pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya salah satu hasil kinerja yang dapat dilakukan pemerintahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan nasional yaitu kualitas pelayanan. Upaya yang dilakukan pemerintah tersebut bertujuan untuk melakukan percepatan dalam mewujudkan kata pemerintahan yang baik, karna hal ini berkaitan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang buruknya pelayanan yang diberikan aparat pemerintahan. Oleh sebab itu, pemerintah berupaya memperbaiki pelayanan publik dengan mewujudkan prinsip-prinsip good governance. Penerapan prinsip-prinsip good governance yaitu partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektifitas dan efisien, akuntabilitas, bervisi strategis, dan saling keterkaitan. Sehingga pelayanan publik mendapat tanggapan positif dari masyarakat.

Hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam suatu negara sangatlah penting karena syarat berdirinya suatu negara adalah adanya rakyat atau masyarakat, selain syarat adanya wilayah dan pengakuan dari negara lain. Rakyat atau masyarakat dengan pemerintah memiliki hak dan kewajiban demikian halnya pemerintah dengan rakyat memiliki hal yang sama.

Implementasi etika pelayanan publik merupakan suatu tindakan yang mengacu pada prinsip moral dalam pemberian barang dan jasa kepada masyarakat dengan cara sederhana, konsistensi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, transparansi serta keadilan.

Dasar pelaksanaan launching administrasi kependudukan adalah implementasi Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013. Menteri Dalam Negeri mengeluarkan program yang bernama Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) pada tahun 2018. Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ Tentang GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat dibidang administrasi kependudukan menuju pada masyarakat yang tertib, pemerintahan yang efektif dan efisien serta negara yang memiliki daya saing.

Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) adalah sebuah gerakan untuk membangun ekosistem pemerintahan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan. Kesadaran tersebut ditunjukkan dengan 4 hal, yakni kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan, pentingnya pemanfaatan data kependudukan, pentingnya pemutakhiran data kependudukan,

dan pentingnya pelayanan administrasi kependudukan yang membahagiakan rakyat.

Bupati Asahan juga memerintahkan seluruh Camat, Lurah dan Kepala Desa untuk dapat membantu dan memberikan pemahaman kepada masyarakat Kabupaten Asahan tentang pentingnya Administrasi Kependudukan, khusus kepada Ketua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan jajarannya dituntut profesional menunjukkan kinerjanya yang berkualitas tinggi, dengan cara yang menjunjung tinggi prinsip – prinsip etika supaya dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal dalam pemenuhan administrasi kependudukan.

Oleh sebab itu, program GISA menjadi program yang mendesak terutama pemberian E-KTP, namun masalahnya dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya dibidang pelayanan administrasi kependudukan dan juga sebagaimana yang telah diintruksikan di dalam program GISA, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dituntut agar memberikan pelayanan yang baik dan maksimal dalam pemenuhan administrasi kependudukan, seperti pengadaan E-KTP.

Faktanya, dalam hal ini etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan belum diterapkan sebaik mungkin/belum maksimal dalam memberikan pelayanan karena masih adanya keluhan dari masyarakat kepada pegawai yang kurang profesional atau kurang baik dalam memberikan etika pelayanan kepada masyarakat dan waktu pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, dan juga komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan masih belum sampai ke

semua masyarakat karena masih ada masyarakat yang jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan datang untuk mengurus KTP sedangkan program GISA sudah ada di Kecamatan Pulau Rakyat.

Melihat kondisi di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM GISA (GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi etika pelayanan publik dalam program GISA di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi etika pelayanan publik dalam program GISA di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan untuk lebih meningkatkan kinerja dalam pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Asahan terutama dalam

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Implementasi

Menurut (Mulyadi, 2015), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan – tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan – keputusan tersebut menjadi pola – pola operasional serta berusaha mencapai perubahan – perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. Menurut (Widodo, 2014), implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu. Sedangkan menurut (Wahyu, 2014) implementasi merupakan studi untuk mengetahui proses implementasi, tujuan utama proses implementasi itu sendiri untuk memberi umpan balik pada pelaksanaan kebijakan dan juga untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan telah sesuai dengan rencana atau standar yang telah ditetapkan, selanjutnya untuk mengetahui hambatan dan problem yang muncul dalam implementasi.

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi adalah Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah disusun secara matang dan sistematis.

2.2 Pengertian Etika

Menurut (Ernawan, 2011) etika adalah ajaran atau ilmu tentang adat kebiasaan yang berkenaan dengan kebiasaan baik atau buruk, yang diterima

umum mengenai sikap, perbuatan, kewajiban, dan sebagainya. Selanjutnya menurut (Bertens, 2013), etika adalah cabang filsafat yang mempelajari baik buruknya perilaku manusia. Kemudian menurut (Schicktanz, S., Schwed, M., & Wynne, 2015) mendefinisikan etika adalah masalah moral dalam situasi kehidupan sehari – hari bergantung pada pandangan subjektif dan perasaan yang memandu kehidupan individu dan interaksi sosial apa yang penting, benar dan adil.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa etika merupakan seperangkat prinsip moral yang membedakan apa yang benar dan apa yang salah.

2.3 Etika Pelayanan Publik

3.1 Pengertian Etika Pelayanan Publik

Menurut (Rohman, A.A, 2010) mendefinisikan etika pelayanan publik sebagai suatu aktivitas publik service dengan kebiasaan yang mengandung nilai – nilai hidup dan hukum yang mengatur tingkah laku manusia. Sedangkan menurut (Denhardt, J.V., dan Denhardt, 2010) menggaris bawahi bahwa etika pelayanan publik sebagai filsafat dan professional standart (kode etik) sekaligus *right rules of conduct* (aturan moral / perilaku yang benar), yang harus dipatuhi. Kemudian menurut (Kumorotomo, 2014) etika pelayanan publik merupakan suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan – kebiasaan yang mengandung nilai – nilai hidup dan hukum atau norma – norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa etika pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik.

3.2 Pendekatan Dalam Etika Pelayanan Publik

Menurut (Ginandjar, 2010) menyatakan bahwa pendekatan dalam etika pelayanan publik meliputi : 1. Pendekatan Teologi, pendekatan ini acuan utamanya adalah nilai kemanfaatan yang akan diperoleh. Sehingga penilaian baik dan buruk didasarkan atas konsekuensi keputusan atau tindakan yang dilakukan. Pendekatan ini biasa dilakukan untuk mengukur pencapaian sasaran kebijakan publik; 2. Pendekatan Deontologi, pendekatan ini lebih menyandarkan pada prinsip – prinsip moral yang harus ditegakkan. Kebenaran yang ada dianggap tidak terkait dengan akibat atau konsekuensi dari keputusan yang diambil. Pendekatan ini lebih mengedepankan moral masing – masing individu, sehingga pelayanan publik dianggap beretika apabila dilakukan oleh Pegawai yang mampu dan mau menegakkan prinsip – prinsip moral.

3.3 Nilai – Nilai Etika Pelayanan Publik

Seperti yang telah dikatakan oleh (Darwin, 2011) bahwa dalam etika pelayanan publik ada seperangkat nilai yang digunakan sebagai acuan, referensi dan penentuan bagi birokrasi publik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, yaitu : (a) Efisiensi, nilai efisiensi berarti tidak boros. Sikap, perilaku dan perbuatan birokrasi publik dikatakan baik jika mereka efisien; (b). Membedakan milik pribadi dengan milik kantor, nilai yang dimaksudkan supaya birokrasi yang baik dapat membedakan mana barang yang milik kantor

dan mana yang milik pribadi. Artinya milik kantor tidak bisa digunakan untuk kepentingan pribadi; (c) Impersonal, nilai impersonal maksudnya adalah dalam melaksanakan hubungan antara bagian satu dengan yang lain, atau kerjasama antara orang yang satu dengan yang lainnya dalam kerjasama kolektif diwadahi oleh organisasi, dilakukan secara formal; (d) Merit system, nilai ini berkaitan dengan rekrutmen atau promosi pegawai. Artinya adalah dalam penerimaan pegawai tidak didasarkan pada kekerabatan, namun berdasarkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan pengalaman; (e) Responsible, nilai ini berkaitan dengan pertanggungjawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya; (f) Accountable, nilai tersebut merupakan suatu istilah yang diterapkan untuk mengukur apakah dana, publik telah digunakan secara tepat dan tidak digunakan secara ilegal; (g) Responsiveness, nilai ini berkaitan dengan daya tanggap dari birokrasi publik dalam menanggapi apa yang menjadi keluhan, masalah, dan aspirasi masyarakat.

3.4 Paradigma Etika Pelayanan Publik

Menurut (Denhardt, J.V., dan Denhardt, 2010) menyatakan paradigma etika pelayanan publik adalah : 1. Etika pelayanan publik dianggap baik/etis apabila dalam pembuatan keputusan tidak hanya menerima/tergantung pada kebiasaan lama atau tradisi yang ada ; 2. Etika pelayanan publik dianggap baik jika mampu merefleksikan nilai – nilai dasar masyarakat yang meliputi kebebasan, kesetaraan, keadilan, kebenaran, kebaikan dan keindahan; 3. Etika pelayanan publik harus meninggalkan teori – teori organisasi tradisional, karena organisasi harus berkembang sesuai waktu dan lingkungannya; 4. Etika pelayanan

publik dituntut benar – benar memberikan perhatian kepada proses pengujian standard dan asumsi yang melandasi pembuatan keputusan; 5. Etika pelayanan publik dituntut mengedepankan prinsip independensi dan tidak boleh bergantung dengan pemikiran pihak – pihak tertentu saja.

3.5 Faktor Penyebab Lemahnya Penerapan Etika Pelayanan Publik

Menurut (Dwiyanto, 2014) faktor penerapan etika pelayanan publik adalah: (a) Pengawasan, mekanisme pengawasan yang berfungsi sebagai antisipasi terhadap adanya tindakan – tindakan penyimpangan dalam penegakkan etika pelayanan dinilai belum berjalan dengan baik dalam arti penawasannya lemah; (b) Kesadaran Aparat Birokrasi, aparat belum memiliki kesadaran dalam penerapan etika pelayanan publik. Artinya kesadaran aparat birokrasi dalam penegakkan etika pelayanan publik masih lemah; (c) Komunikasi, komunikasi tidak efektif karena komunikasi yang dilakukan oleh pihak aparat dalam menyosialisasikan aturan melalui penyebaran brosur, media cetak, dan penyuluhan langsung ke masyarakat tidak memberikan hasil yang optimal.

2.4 Pengertian Eika Administrasi

Menurut (Dwiyanto, 2014) etika administrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Sedangkan menurut (Darwin, 2011) etika administrasi sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia organisasi. Selanjutnya menurut (Widodo, 2014) etika administrasi adalah wujud kontrol terhadap administrasi dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi dan kewenangannya.

Dapat ditarik kesimpulan bawah etika administasi merupakan salah satu wujud kontrol terhadap administrasi dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi dan kewenangannya.

2.5 Pelayanan Publik

1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut (Sinambela, 2013) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.

Dari pendapat ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Publik adalah adalah seluruh kegiatan, tindakan yang tidak terwujud dari pihak yang melayani kepada pihak yang dilayani.

1.2 Asas – Asas Pelayanan Publik

Menurut (Sinambela, 2013) mengemukakan asas – asas dalam pelayanan publik tercermin dari : (a) Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (b) Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan; (c) Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (d) Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (e) Keamanan yaitu hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi; (f) Keseimbangan yaitu hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

1.3 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik menurut Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan), antara lain adalah : (a) Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara; (b) Konsistensi, dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau; (c) Partisipatif, penyusunan standar

pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan; (d) Akuntabel, hal – hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan; (e) Berkesinambungan, pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan; (f) Transparansi, harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan; (g) Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

1.4 Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik menurut (Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), sekurang – kurangnya meliputi : 1. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; 2. Waktu Penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; 3. Biaya Pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; 4. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 5. Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; 6. Kompetensi

Petugas Pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.6 Pengertian Publik

Menurut (Mannheim, 2011), publik ialah kesatuan banyak orang yang bukan berdasarkan interaksi perseorangan, tetapi atas dasar reaksi terhadap stimulasi yang sama. Reaksi itu muncul tanpa keharusan berdekatnya anggota publik itu secara fisik antara yang satu dengan yang lainnya. Kemudian menurut (Davis, 2010) publik itu kelompok yang tidak merupakan kesatuan, interaksi terjadi tidak langsung melalui alat – alat komunikasi, tingkah laku publik didasarkan pada tingkah laku individu. Menurut (Ardianto, 2014), publik adalah sejumlah orang yang dengan suatu cara mempunyai pandangan yang sama mengenai suatu masalah, setidaknya mempunyai kepentingan yang sama tentang suatu hal. Sejumlah orang tersebut yang satu dengan yang lainnya tidak saling mengenal, tetapi sebenarnya mempunyai perhatian dan minat yang sama terhadap suatu masalah.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa publik adalah kelompok atau orang – orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi, baik secara internal maupun eksternal.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

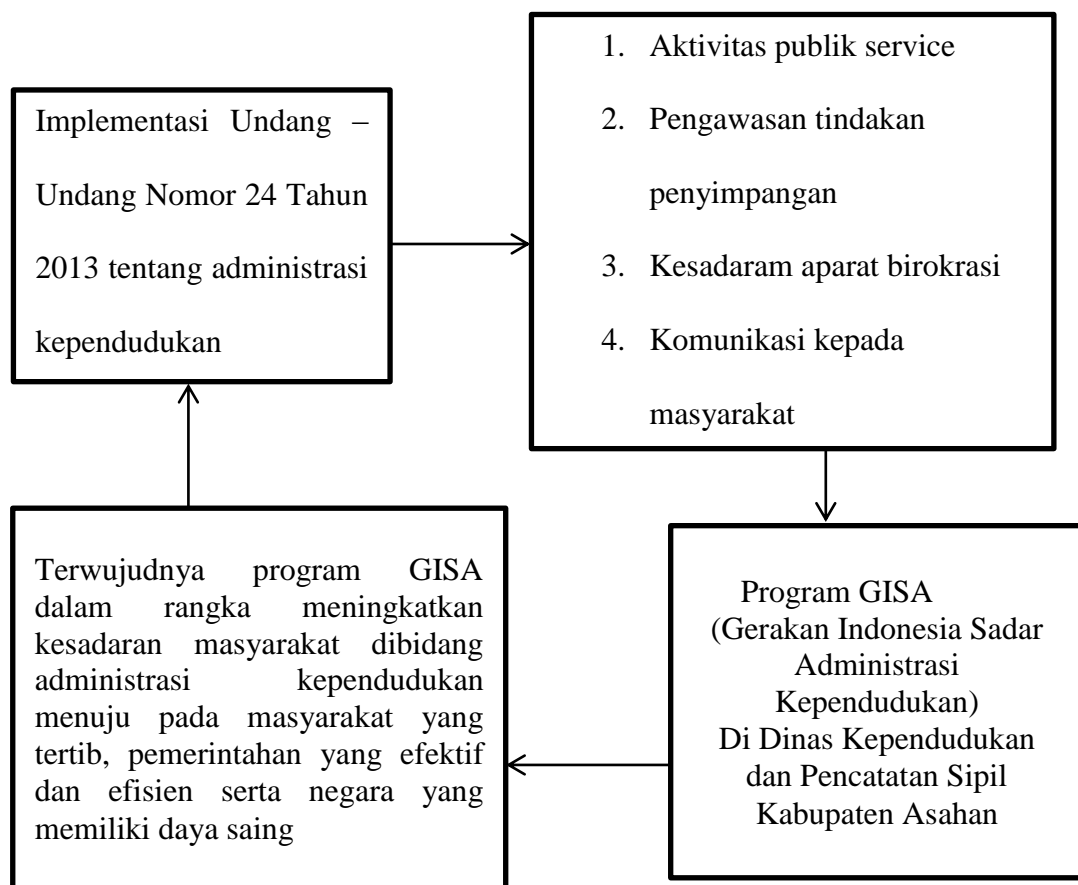
Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode deskriptif dengan pendekatan analisis kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta – fakta yang tampak atau sebagaimana adanya data diperoleh dengan wawancara yaitu mendapatkan data dengan tanya jawab dan berhadapan langsung dengan informan atau narasumber.

Menurut (Amrizal Dedi, Yusriati, 2018) the type of research used is descriptive research type with qualitative data processing analysis that is problem-solving procedure that is investigated by observation by way of describing the state of the object of research at the present time, based on facts that appear or as it is. With reasons to know the fact that the variable has been running well or not.

Menurut (Nazir, 2014) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang, tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

3.2 Kerangka Konsep

Konsep yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi etika pelayanan publik dalam program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan. Agar konsep tersebut dapat dijelaskan maka konsep yang dapat digambarkan akan disusun dalam model teoritis sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial dan abstrak dari sejumlah karakteristik jumlah kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu. Berkaitan dengan hal ini, maka dalam penelitian ini digunakan konsep-konsep sebagai berikut :

- a. Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah disusun secara matang dan sistematis
- b. Etika merupakan seperangkat prinsip moral yang membedakan apa yang benar dan apa yang salah.
- c. Etika pelayanan publik adalah suatu tindakan pemeberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik.
- d. Etika administasi merupakan salah satu wujud kontrol terhadap administrasi dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi dan kewenangannya.
- e. Pelayanan Publik adalah adalah seluruh kegiatan, tindakan yang tidak terwujud dari pihak yang melayani kepada pihak yang dilayani.
- f. Publik adalah kelompok atau orang – orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi, baik secara internal maupun eksternal.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk analisa dari variabel tersebut.

1. Adanya aktivitas publik service
2. Adanya pengawasan terhadap tindakan penyimpangan
3. Adanya kesadaran aparat birokrasi
4. Adanya komunikasi yang dilakukan oleh aparat kepada masyarakat

3.5 Narasumber Penelitian

Untuk menentukan narasumber dalam penelitian ini data – data yang diperoleh dari informan atau narasumber menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan narasumber pengambilan sumber data dengan pertimbangan menguasai atau memahami permasalahan dalam penelitian ini. Menurut (Bagong, Suyatna, 2005) narasumber adalah peranan dari seorang narasumber atau seorang informan dalam mengambil data yang akan digali dari orang-orang tertentu yang memiliki ahli yang berkaitan dengan tema atau topik yang sedang dibahas dalam sebuah wawancara atau tanya jawab. Adapun kriteria – kriteria narasumber penelitian disini ialah :

1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan
Nama : Drs. Munawar Khalil Hasibuan
Jabatan : Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk

2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Asahan

Nama : Ade Irawati, SE

Jabatan : Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

3. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan

Nama : Dra. Purnama Sari, MM

Jabatan : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Masyarakat program GISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Asahan :

a. Nama : Trisno

Umur : 53

Pekerjaan : Guru Pegawai Negeri

b. Nama : Okta

Umur : 29

Pekerjaan : Karyawan Swasta

c. Nama : Maimun Br. Hasibuan

Umur : 46

Pekerjaan : Pedagang

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah dengan melakukan metode pengumpulan data primer merupakan teknik

pengumpulan data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian, teknik pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara :

a. Wawancara

Menurut (Riyanto, 2010) wawancara merupakan metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara penyelidik dengan responden.

b. Observasi

Menurut (Widoyoko, 2014) observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kategorisasi, yaitu dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber data yang terkumpul, mempelajari data, menelaah, menyusunnya dalam satuan – satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya, dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkannya dengan menganalisis sesuai dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan.

Menurut (Sugiyono, 2016) analisis data adalah proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan yang beralamat di Jl. Jendral Ahmad Yani Kisaran, Sumatera Utara. Waktu penelitian adalah Bulan Februari sampai Maret 2022.

3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan

Visi : Terwujudnya Asahab yang Religius, Sehat, Cerdas dan Mandiri

Misi :

1. Menata dan mengelola Pemerintah yang amanah, bersih dan berwibawa secara akuntabel dan transparan dengan berorientasi pada pelayanan prima untuk mendorong percepatan pembangunan.
2. Mendayagunakan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) dalam mengembangkan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sumber Daya Alam (SDA) secara optimal berbasis keimanan dan ketaqwaan (IMTAQ) kepada Tuhan Yang Maha Esa.
3. Meningkatkan pembangunan kesehatan, infrastruktur, sarana dan prasarana lainnya secara merata dan dalam rangka mendorong terwujudnya masyarakat yang sehat dan mandiri.
4. Mengembangkan pola pembangunan yang partisipatif, proaktif, kreatif dan inovatif dengan menjadikan masyarakat yang cerdas sebagai basis utama pelaku pembangunan ditengah kompetensi global.

5. Mengelola kemajemukan masyarakat dengan menjunjung tinggi nilai budaya dan memelihara kearifan lokal, guna mendukung proses pembangunan yang berwawasan lingkungan.
6. Mendorong terciptanya penegakan hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) untuk menciptakan keamanan, ketertiban dan keadilan bagi masyarakat.
Mengacu pada Visi Bupati Asahan “Terwujudnya Asahan yang religius, sehat, cerdas dan mandiri” dengan misi pertama “Menata dan mengelola pemerintahan yang amanah, bersih dan berwibawa secara akuntabel dan transparan dengan berorientasi pada pelayanan prima untuk mendorong percepatan pembangunan”, untuk menunjang Visi dan Misi Bupati Asahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan mempunyai Visi sebagai berikut :

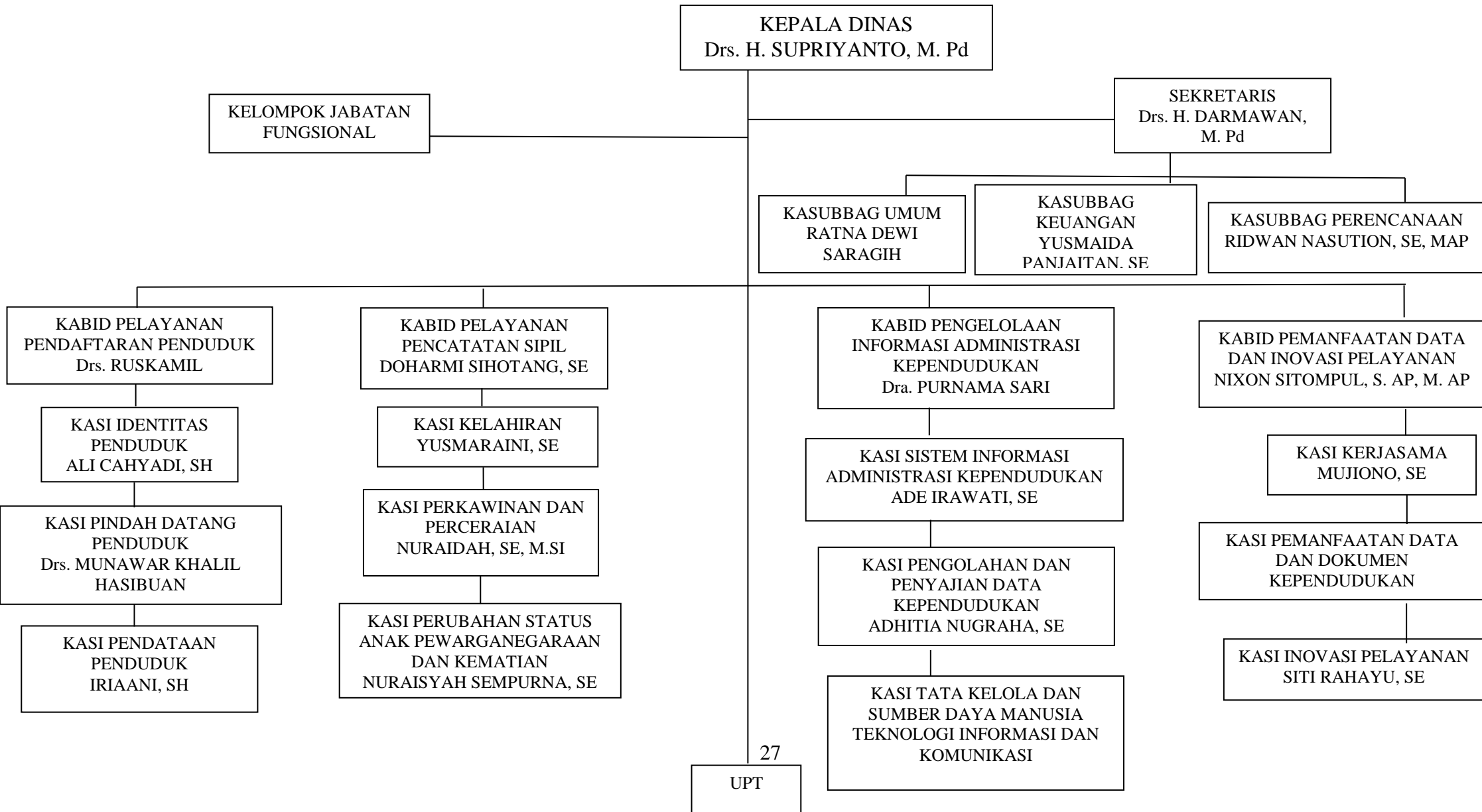
**“Tertib Administrasi Kependudukan Dengan
Pelayanan Prima kepada Masyarakat”**

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan pembagian kerja, wewenang dan sistem komunikasi dalam mewujudkan tujuan kantor dan organisasi. Dengan demikian kegiatan yang beraneka ragam dalam suatu kantor disusun secara teratur sehingga tujuan yang ditetapkan dapat berjalan dengan baik. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipakai struktur organisasi lini dan staf dimana secara vertikal jenjang wewenang dan tanggung jawab mengalir dari atas ke bawah yang berupa perintah dan dari bawah ke atas berupa laporan, sedangkan

secara horizontal terdapat koordinasi diantara pegawai setingkat, untuk lebih jelas struktur dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini membahas dari menyajikan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan atau dikenal dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab atau wawancara dengan narasumber sehingga memberikan gambaran yang jelas dan kemudian dapat ditarik kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh peneliti yang ada di lapangan melalui wawancara secara langsung oleh beberapa informan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan terkait dengan Implementasi Etika Pelayanan Publik dalam Program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan.

Untuk mendukung perolehan data primer maka hasil wawancara akan diuraikan secara sistematis. Adapun penyajian data selanjutnya dengan langkah – langkah sebagai berikut :

4.1.1 Deskripsi Narasumber

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara di lapangan terhadap narasumber dapat dikelompokkan data – data yang berkaitan dengan kategori menurut jenis kelamin, umur, dan pendidikan. Sehingga dapat memudahkan dalam pendistribusian berdasarkan objek penelitian. Karakteristik dan jawaban narasumber yang digunakan sebagai sumber informasi dan data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan yang akan diuraikan sebagai berikut :

a. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber dengan jenis kelamin laki – laki dan narasumber dengan jenis kelamin perempuan pada tabel 4.1 berikut disajikan untuk masing – masing kategori tersebut

Tabel 4.1

Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	2	40%
2	Perempuan	4	60%
	Jumlah	6	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Asahan

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa narasumber memiliki perbandingan frekuensi yang berbeda antara laki-laki dan perempuan dengan masing-masing persentase 40% dan 60%.

b. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

Distribusi narasumber berdasarkan umur dikelompokkan menjadi tiga kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 20-29 tahun, umur 40-49 tahun dan umur 50-59 tahun. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi dan persentase masing-masing kategori umur sebagai berikut :

Tabel 4.2
Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	20-29	1	10%
2	40-49	2	15%
3	50-59	3	20%
	Jumlah	6	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Asahan

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berusia mulai dari 20-29 tahun dengan 1 orang atau 10%, usia 40-49 tahun dengan frekuensi sebanyak 2 orang atau 15% dan usia 50-59 tahun dengan frekuensi sebanyak 3 orang atau 20%.

c. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan

Narasumber yang akan diwawancarai dikategorikan berdasarkan pendidikan yang dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu tingkat SMA, tingkat sarjana dan tingkat Pascasarjana. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing sebagai berikut :

Tabel 4.3
Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA	1	10%
2	Sarjana	4	15%
3	Pascasarjana	1	10%
	Jumlah	6	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Asahan

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa narasumber memiliki perbandingan dengan SMA frekuensi 1 orang atau 10%, Sarjana frekuensi sebanyak 4 orang atau 15% dan Pascasarjana frekuensi 1 orang atau 10%.

4.1.2 Penyajian Data

Data yang diperoleh berupa hasil wawancara dari narasumber, yaitu dengan Bapak DRS. Munawar Khalil Hasibuan selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, Ibu Ade Irawati, SE selaku KASI Sistem Informasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, ibu DRA. Purnamasari, MM selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, Bapak Trisno, Ibu Okta dan Ibu Maimun Br. Hasibuan selaku masyarakat program GISA.

4.1.3 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

a. Adanya Aktivitas Publik Service

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 21 Februari 2022 Pukul 10.00 WIB dengan Bapak Drs. Munawar Khalil Hasibuan selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, beliau mengatakan bahwa aktivitas publik service yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan bagus, bagus dalam arti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan membuka pelayanan (peran office) didepan, masyarakat datang membawa berkas lalu dilayani / bisa juga melalui daring seperti whatsapp.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 21 Februari 2022 Pukul 11.30 WIB dengan Ibu Ade Irawati, SE selaku KASI Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, beliau mengatakan bahwa sudah dijalankan publik service yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan informasi bisa melalui sosialisasi, spanduk dan baliho untuk pengurusan identitas diri masyarakat. Aktivitas publik service sudah bagus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan membuka pelayanan didepan, disitu masyarakat bisa datang membawa berkas lalu dilayani oleh pegawai, dan untuk masyarakat lebih peduli kepada pengurusan administrasi kependudukan agar memudahkan saat mengurus kepentingan data lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 21 Februari 2022 Pukul 14.00 WIB dengan dengan Ibu DRA. Purnamasari, MM selaku

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan beliau mengatakan bahwa sudah dijalankan publik service yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan pelayanan bisa melalui sosialisasi, spanduk dan baliho untuk pengurusan identitas diri masyarakat melalui kelurahan, kecamatan sudah disampaikan sosialisasi untuk pemutakhiran data paling tidak masyarakat mau mengurus data apalagi saat vaksin masih ada masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 23 Februari 2022 Pukul 09.00 WIB dengan Bapak Trisno masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan beliau mengatakan bahwa aktivitas publik service yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan sudah bagus, mulai dari pegawai yang melayani masyarakat dan membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 23 Februari 2022 Pukul 10.00 WIB dengan Ibu Okta masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan beliau mengatakan bahwa ada publik service sudah berjalan dengan baik dan disiplin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dilihat bahwa pegawai sudah menaati aturan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dan bekerja melayani dengan sepenuh hati kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 23 Februari 2022 Pukul 11.00 WIB dengan Ibu Maimun Br. Hasibuan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan beliau mengatakan bahwa sudah adadan sudah berjalan publik service yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan tetapi waktu pelayanan yang diberikan kurang memuaskan karena masyarakat yang rumahnya jauh dan datang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan sudah siang dan pelayanan sudah tutup, dan masyarakat tidak boleh mengurus dokumen administrasi kependudukan dan masyarakat meminta kepada pegawai untuk meminta kepada atasan agar memberikan tambahan waktu mengurus administrasi kependudukan, sehingga masyarakat menunggu boleh tidaknya melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan masyarakat sudah datang 4 kali berturut-turut selalu ditolak berkasnya.

Melihat dari hasil wawancara yang diuraikan oleh beberapa narasumber diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa aktivitas publik service ada dan sudah berjalan namun belum maksimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dengan melihat bahwa pegawai agar lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menggunakan aturan perilaku dan kode etik pelayanan dan budaya pelayanan 5 S yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, waktu pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan karena ada masyarakat yang ditolak berkas dalam pengurusan administrasi kependudukan, masyarakat yang jauh dari Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan datang cukup siang, jarak yang ditempuh tidaklah dekat sehingga masyarakat tidak diberikan waktu untuk mengurus administrasi kependudukan. Dan juga masyarakat agar lebih peka terhadap administrasi kependudukan.

b. Adanya Pengawasan Tindakan Terhadap Penyimpangan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 21 Februari 2022 Pukul 10.00 WIB dengan Bapak Drs. Munawar Khalil Hasibuan selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, beliau mengatakan bahwa bentuk tindakan penyimpangan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan yaitu calo/pungli, pimpinan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan didalam berbagai kegiatan sering menyampaikan untuk tidak pungli/tidak mengutip biaya, pimpinan sudah mengingatkan pegawai dan sudah dilaksanakan.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 21 Februari 2022 Pukul 11.30 WIB dengan Ibu Ade Irawati, SE selaku KASI Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, beliau mengatakan bahwa diharapkan kepada masyarakat untuk tidak menggunakan pungli disaat pengurusan administrasi kependudukan karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan tidak memungut biaya dan semua gratis jika ada yang kedapatan pungli maka akan dikeluarkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan. kepala dinas sudah mengumumkan setiap apel pagi bahwa tidak mengutip biaya

sepeserpun dan itu sudah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 21 Februari 2022 Pukul 14.00 WIB dengan Ibu DRA. Purnamasari, MM selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan beliau mengatakan bahwa bentuk tindakan penyimpangan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan yaitu calo/pungli, faktanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan tidak menggunakan biaya saat pengurusan administrasi kependudukan dan jika kedatangan adanya pungli Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan memberikan teguran dari oknum bisa juga dikeluarkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan. Karena pimpinan sering didalam berbagai kesempatan disampaikan untuk tidak pungli tidak mengutip biaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan juga dibuat fakta integritas yaitu bahwa menyanggupi bertugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dan tidak melakukan pungli dan menerima bayaran oleh masyarakat, bentuk tindakan sudah rutin dijalankan apalagi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan sudah dipasang cctv dan terhubung oleh bupati asahan setiap kegiatan yang dilakukan diketahui oleh bupati asahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 23 Februari 2022 Pukul 09.00 WIB dengan Bapak Trisno masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Asahan beliau mengatakan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dalam pengurusan dokumen tidak diperbolehkan untuk menggunakan calo agar semua masyarakat mengurus semua kepentingannya sendiri untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dan sudah ada peringatan di papan informasi yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan untuk tidak menggunakan calo.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 23 Februari 2022 Pukul 10.00 WIB dengan Ibu Okta masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan beliau mengatakan bahwa masyarakat yang akan mengurus dokumen administrasi kependudukan tidak dipungut biaya dalam mengurus administrasi kependudukan dan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan sudah tidak ada calo, dan sudah ada peringatan di papan informasi yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan untuk tidak menggunakan calo karena setiap pengurusan semua gratis.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 23 Februari 2022 Pukul 11.00 WIB dengan Ibu Maimun Br. Hasibuan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan beliau mengatakan bahwa sudah tidak ditemukan calo di sekitaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dan masyarakat mengurus semua sendiri, dan sudah ada peringatan di

papan informasi yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan untuk tidak menggunakan calo karena setiap pengurusan semua gratis.

Melihat dari hasil wawancara yang diuraikan oleh beberapa narasumber diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengawasan tindakan penyimpangan sudah berjalan dengan baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan seperti faktanya bahwa di sekitaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan sudah tidak ada calo/punglitetapi jika ada masyarakat yang meminta bantuan kepada saudara ataupun tetangga yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dibantu untuk menguruskan surat dan kalau masyarakat mau memberikan buah tangan sebagai ucapan terimakasih dirumah.

c. Adanya Kesadaran Aparat Birokrasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 21 Februari 2022 Pukul 10.00 WIB dengan Bapak Drs. Munawar Khalil Hasibuan selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, beliau mengatakan bahwa kesadaran aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan kesadarannya tingkat tinggi karena pegawai sadar sebagai petugas pelayanan kepada masyarakat memang harus benar-benar melayani memberi kepuasan kepada masyarakat, kesadaran aparat birokrasi memberikan pelayanan dengan maksimal yang membahagiakan dengan menggunakan 5 S.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 21 Februari 2022 Pukul 11.30 WIB dengan Ibu Ade Irawati, SE selaku KASI Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, beliau mengatakan bahwa kesadaran aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan memberikan kesadaran tingkat tinggi seperti cepat membantu masyarakat dan pegawai sadar sebagai petugas pelayanan kepada masyarakat memang harus benar-benar melayani memberi kepuasan kepada masyarakat. Kesadaran aparat birokrasi memberikan pelayanan dengan baik yang membahagiakan dengan menggunakan budaya pelayanan 5 S di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 21 Februari 2022 Pukul 14.00 WIB dengan dengan Ibu DRA. Purnamasari, MM selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan beliau mengatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan memberikan kesadaran tingkat tinggi karena sadar sebagai petugas harus melayani memberi kepuasan kepada masyarakat dan sekarang ada OMBUSMAN yaitu masyarakat bisa melaporkan ketidakpuasannya, untuk mendekatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan sudah membuka pelayanan di Pulau Rakyat agar masyarakat yang jauh-jauh tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan jadi menyingkat waktu dan menyingkat biaya disana sudah bisa menerbitkan E-KTP, KK dan Akta Kelahiran prosesnya dari Kecamatan Pulau Rakyat memfoto berkasnya dan pengerjaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan

lalu bisa dicetak di kecamatan Pulau Rakyat dan sekarang tidak perlu menggunakan kertas dibawa kemana-mana karena sekarang bisa menggunakan email dan dicetak dimana saja. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan melakukan rapat RAKORNAS di Bali bahwa nanti suatu saat semua melalui barcode sudah ada KTP. Dan itu pelan-pelan digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dan mungkin daerah perkotaan sudah menggunakan KTP melalui barcode dan itu dibuat untuk mobilitas tinggi dan untuk masyarakat yang awam bisa melalui manual. Kesadaran aparat birokrasi tetap melaksanakan tugas pokok dan fungsi memberikan pelayanan yang membahagiakan dengan menggunakan budaya pelayanan 5 S di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan di bidang daftuk (pendaftaran penduduk) dan pencatatan sipil disitulah masyarakat betul-betul melayani untuk daftuk (pendaftaran penduduk) itu penerbitan KIA, KK dan perekaman.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 23 Februari 2022 Pukul 09.00 WIB dengan Bapak Trisno masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan beliau mengatakan bahwa kesadaran aparat birokrasi memberikan pelayanan dengan baik dan membahagiakan untuk masyarakat dengan menggunakan 5 S yang sudah ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 23 Februari 2022 Pukul 10.00 WIB dengan Ibu Okta masyarakat yang melakukan

pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan beliau mengatakan bahwa kesadaran aparat birokrasi memberikan pelayanan dengan baik menggunakan budaya pelayanan 5 S yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dan bisa membentuk aparat birokrasi karena pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 23 Februari 2022 Pukul 11.00 WIB dengan Ibu Maimun Br. Hasibuan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan beliau mengatakan bahwa faktanya masih ada pegawai menggunakan kesadaran yang masih kurang baik karena pegawai melayani masyarakat masih ada yang tidak menggunakan budaya pelayanan 5 S.

Melihat dari hasil wawancara yang diuraikan oleh beberapa narasumber diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran aparat birokrasi belum berjalan dengan baik karena masih ada pegawai yang tidak menggunakan budaya pelayanan 5 S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun, pegawai masih ada yang kurang sopan dalam memberikan pelayanan dan waktu yang diberikan dalam pelayanan tidak sesuai.

d. Adanya Komunikasi Kepada Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 21 Februari 2022 Pukul 10.00 WIB dengan Bapak Drs. Munawar Khalil Hasibuan selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, beliau mengatakan bahwa cara komunikasi yang dilakukan di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dengan cara sosialisasi, komunikasi yang dilakukan dalam bentuk baliho, spanduk, brosur dan radio.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 21 Februari 2022 Pukul 11.30 WIB dengan Ibu Ade Irawati, SE selaku KASI Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, beliau mengatakan bahwa cara komunikasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dengan cara sosialisasi, komunikasi dalam bentuk baliho, spanduk, brosur, radio.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 21 Februari 2022 Pukul 14.00 WIB dengan Ibu DRA. Purnamasari, MM selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan beliau mengatakan bahwa cara komunikasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dengan cara sosialisasi, komunikasi dalam bentuk baliho, spanduk, brosur, radio dan juga bisa komunikasi yang dilakukan yaitu jemput bola ke masyarakat jemput bola yang dilakukan bukan perekaman KTP saja tetapi juga bisa pembuatan akta kelahiran, KIA (kartu identitas anak) dan akta perkawinan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 23 Februari 2022 Pukul 09.00 WIB dengan Bapak Trisno masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan beliau mengatakan bahwa komunikasi yang dilakukan di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dengan cara sosialisasi dalam bentuk baliho.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 23 Februari 2022 Pukul 10.00 WIB dengan Ibu Okta masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan beliau mengatakan bahwa komunikasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dengan cara sosialisasi dengan menggunakan baliho/spanduk.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 23 Februari 2022 Pukul 11.00 WIB dengan Ibu Maimun Br. Hasibuan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan beliau mengatakan bahwa mungkin komunikasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dengan cara sosialisasi tetapi masih saja ada masyarakat yang belum mengetahui adanya program GISA yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dilihat dari faktanya saya sendiri yang rumahnya jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan tidak mengetahui adanya program GISA sehingga saya datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan untuk mengurus berkas administrasi kependudukan.

Melihat dari hasil wawancara yang diuraikan oleh beberapa narasumber diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi yang dilakukan adalah sosialisasi belum berjalan dengan baik dan jelas karena sosialisasi yang dilakukan

belum merata didengar semua masyarakat masih ada masyarakat tidak mengetahui program GISA sehingga masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dengan jarak yang jauh.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Hasil Wawancara

Pada sub bab ini, dari hasil penyajian data yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil interpretasi data tersebut sesuai dengan fokus kajian dalam penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang implementasi etika pelayanan publik dalam program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan analisis berdasarkan wawancara yang penulis lakukan.

a. Adanya Aktivitas Publik Service

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam aktivitas publik service sudah ada dan sudah berjalan namun belum maksimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, masyarakat datang membawa berkas masuk keruangan pelayanan lalu pegawai melayani apa yang masyarakat perlukan dan juga pelayanan bisa melalui sistem daring seperti whatsapp dan nomor whatsapp sudah tersedia di papan informasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan. Tetapi masyarakat lebih memilih datang ke Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan agar mempercepat urusan administrasi kependudukan dan sistem daring itu masih digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan. Namun masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan yang baik padahal jarak yang ditempuh oleh masyarakat tidak dekat memerlukan waktu berjam-jam untuk sampai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, waktu pelayanan belum sesuai sama apa yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan. Sehingga masyarakat masih ada yang belum mendapatkan pelayanan dengan baik.

Menurut Rohman (2010 : 24) mendefinisikan etika pelayanan publik sebagai aktivitas publik service dengan kebiasaan yang mengandung nilai – nilai hidup dan hukum yang mengatur tingkah laku manusia.

Berdasarkan pendapat diatas menurut Rohman (2010:24) bahwa sebagai aktivitas publik service dengan kebiasaan yang mengandung nilai – nilai hidup dan hukum yang mengatur tingkah laku manusia dilihat dari aktivitas publik service yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan sudah ada dan sudah berjalan namun belum maksimal masih ada pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat belum baik dan waktu pelayanan masih belum sesuai.

b. Adanya Pengawasan Tindakan Terhadap Penyimpangan

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pengawasan tindakan terhadap penyimpangan sudah dilakukan oleh atasan kepada bawahan, bentuk penyimpangan tersebut seperti calo/pungli. Calo/pungli sudah

tidak ada di kawasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, bentuk pengawasan yang dilakukan atasan kepada bawahan dilakukan setiap apel pagi, atasan sudah mengingatkan kepada pegawai untuk tidak mengutip biaya dalam pengurusan administrasi kependudukan dan sudah ada di baliho bahwa setiap pengurusan dokumen kependudukan semua gratis tidak dipungut biaya dan kalau memang kedapatan ada calo/pungli Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan memberi teguran dari oknum dan bisa juga dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan.

Menurut Dwiyanto (2014 : 65) bahwa mekanisme pengawasan yang berfungsi sebagai antisipasi terhadap adanya tindakan – tindakan penyimpangan dalam penegakkan etika pelayanan dinilai belum berjalan dengan baik dalam arti pengawasannya lemah.

Berdasarkan pendapat diatas menurut Dwiyanto (2014 : 65) bahwa mekanisme pengawasan yang berfungsi sebagai antisipasi terhadap adanya tindakan – tindakan penyimpangan dalam penegakkan etika pelayanan dinilai belum berjalan dengan baik dalam arti pengawasannya lemah hal ini dilihat dengan pengawasan tindakan terhadap penyimpangan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan sudah berjalan dengan baik dan sudah diawasi oleh pimpinan/atasan kepada pegawai untuk melayani masyarakat dengan tidak meminta biaya.

c. Adanya Kesadaran Aparat Birokrasi

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai belum melakukan kesadaran aparat birokrasi sesuai tugas pokok dan fungsi yang sudah ditetapkan dengan memberikan pelayanan yang membahagiakan dengan menggunakan budaya pelayanan 5 S dan aturan perilaku dan kode etik pelayanan yang sudah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dan ditanda tangani oleh pimpinan lalu pegawai juga menandatangani surat bahwa siap melayani masyakat yang membahagiakan. Budaya pelayanan 5 S terdiri atas senyum, salam, sapa-an, sopan dan santun dan untuk aturan perilaku dan kode etik pelayanan terdiri dari hak petugas pelayanan, kewajiban petugas pelayanan, larangan petugas pelayanan, sanksi petugas pelayanan, penghargaan petugas pelayanan dan kode etik petugas pelayanan yang harus diterapkan dalam pelayanan kepada masyarakat dan kalau tidak diterapkan maka pegawai akan mendapatkan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan.

Menurut Dwiyanto (2014 : 65) menyatakan bahwa aparat belum memiliki kesadaran dalam etika pelayanan publik. Artinya kesadaran aparat birokrasi dalam penegakkan etika pelayanan publik masih lemah.

Berdasarkan pendapat diatas menurut Dwiyanto (2014:65) menyatakan bahwa aparat belum memiliki kesadaran dalam etika pelayanan publik. Artinya kesadaran aparat birokrasi dalam penegakkan etika pelayanan publik masih lemah hal ini ditandai dengan kesadaran aparat birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan belum berjalan dengan

baik masih ada pegawai yang tidak menggunakan budaya pelayanan 5 S dan waktu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan.

d. Adanya Komunikasi Kepada Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan belum berjalan dengan baik dan jelas karena sosialisasi yang dilakukan belum merata didengar semua masyarakat, menurut pegawai sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui lurah, camat yang meng ayo-ayokan agar sosialiasi dijalankan dan didengar oleh masyarakat selain itu juga melalui baliho, spanduk, brosur, dan juga radio. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan juga melakukan jemput bola termasuk ke dalam komunikasi yang dilakukan karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan bertemu langsung kepada masyarakat melakukan perekaman E-KTP.Namun ada juga masyarakat yang belum mengetahui program GISA yang dijalankan sehingga masyarakat menempuh jarak jauh untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan untuk mengurus administrasi kependudukan.

Menurut dwiyanto (2014 :65) menyatakan bahwa komunikasi tidak efektif karena komunikasi yang dilakukan oleh pihak aparat dalam menyosialisasikan aturan melalui penyebaran brosur, media cetak, dan penyuluhan langsung ke masyarakat tidak memberikan hasil yang optimal.

Berdasarkan pendapat diatas menurut Dwiyanto (2014:65)) menyatakan bahwa komunikasi tidak efektif karena komunikasi yang dilakukan oleh pihak

aparat dalam menyosialisasikan aturan melalui penyebaran brosur, media cetak, dan penyuluhan langsung ke masyarakat tidak memberikan hasil yang optimal hal ini ditandai dengan komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan untuk masyarakat belum baik dan belum jelas karena masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya program GISA.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Etika Pelayanan Publik Dalam Program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan sudah terimplementasi namun belum maksimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan :

- a. Adanya aktivitas publik servis diDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan. Aktivitas publik servis sudah ada dan sudah berjalan namun belum maksimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dengan melihat bahwa masih ada keluhan masyarakat dalam pelayanan masih kurang baik yang diberikan pegawai kepada masyarakat dan waktu pelayanan yang diberikan kurang memuaskan masyarakat
- b. Adanya pengawasan tindakan terhadap penyimpangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan. pengawasan tindakan terhadap penyimpangan sudah berjalan dengan baik dan sudah diawasi oleh pimpinan/atasan kepada pegawai untuk melayani masyarakat dengan tidak meminta biaya.
- c. Adanya Kesadaran Aparat Birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan. Kesadaran aparat birokrasi belum berjalan dengan baik sesuai tugas pokok dan fungsi yang sudah

ditetapkankarena masih ada pegawai yang belum menggunakan budaya pelayanan 5 S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun.

- d. Adanya komunikasi kepada masyarakat sudah pernah dilakukan sosialisasi tetapi sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan belum berjalan dengan baik dan jelas karena sosialisasi yang dilakukan belum merata didengar semua masyarakat karena masih ada masyarakat tidak mengetahui program GISA sehingga masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dengan jarak yang jauh.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis alami selama penelitian mengenai Implementasi Etika Pelayanan Publik Dalam Program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan sebagai berikut :

1. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, lebih memberikan pelayanan yang baik dan menepati waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan.
2. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, lebih meningkatkan pengawasan kepada pegawai dalam meningkatkan pelayanan secara gratis.

3. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, lebih meningkatkan kesadaran yang baik dengan menggunakan aturan perilaku dan kode etik pelayanan, dan budaya pelayanan 5 S yang sudah ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan.
4. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan, lebih memberikan komunikasi berupa sosialisasi ulang kembali kepada masyarakat dengan jelas secara menyeluruh agar semua masyarakat bisa mengetahui program GISA.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrizal Dedi, Yusriati, H. L. (2018). The Role of General Election Commission (KPU) in Increasing Voters' Participation in Langkat, Medan, Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 1(2), 13–24.
- Ali Khaidir, Saputra Agung. (2020). *Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johor*, 14(4), 602-614
- Ardianto, E. (2014). *Public Relations Praktis*. Widya Padjajaran.
- Bagong, Suyatna. 2005. *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternative Pendekatan*
- Bertens, K. (2013). *Etika*. Gramedia Pustaka Utama.
- Darwin, P. (2011). *Nilai Etika Publik*. Deepublish.
- Davis, K. (2010). *Human Society*. The Mac Millan Company.
- Denhardt, J.V., dan Denhardt, R. B. (2010). *The New Public Service*. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Ernawan, E. R. (2011). *Business Ethic (cet. Ke – 2)*. Alfabeta.
- Ginandjar, K. (2010). *Pembangunan Menuju Bangsa Yang Maju Dan Mandiri, Pidato Ilmiah penerimaan gelar Dr.Hc dalam ilmu Administrasi Pembangunan dari Universitas Gajah Mada*. 114–142.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri RI Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003, Tentang "Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kumorotomo, W. (2014). *Etika Pelayanan Publik*. Rajawali Press.
- Mannheim, K. (2011). *Teori Publik*. Kanisius.
- Mulyadi, D. (2015). *Study Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Mutiara, Vica Shandy, Amrizal Dedi. (2020). *Efektivitas Penerapan Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tanah Jawa*, 1(1). 32-39

- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara-RI Nomor 36 Tahun 2012 Tentang "*Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik*."
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang "*Pelayanan Publik*"
- Riyanto, B. (2010). *Dasar-dasar Pembelajaran Perusahaan*. BPFE.
- Rohman, A.A, D. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press.
- Schick Tanz, S., Schwed, M., & Wynne, B. (2015). The ethics of public understanding of ethics why and how bioethics expertise should include public and patients voices. *Schick Tanz, S., Schwed, Medicine, Health Care and Philosophy, 15(2)*, 129–139.
- Sinambela. (2013). *Reformasi Pelayanan Publik*. Pertja.
- Sugiyono, S. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wahyu, K. (2014). *Etika Pelayanan Publik*. Rajawali Pers.
- Widodo. (2014). *Analisis Kebijakan Publik*. Bumi Aksara.
- Widoyoko, E. . (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



UMSU
Mega-Cereras | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PEMERINTAH DAN PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSA MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 1 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
@https://fisp.umsu.ac.id #fisp@umsu.ac.id |umsumedan |umsumedan |umsumedan |umsumedan

PERMOHONAN PERSetujuan
JUDUL SKRIPSI

Sk-1

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 7 Januari 2022

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Putri NurAzani Pangkutei
N.P.M : 1803100057
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Tabungan sks : 133 sks, IP Kumulatif 3,57

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi:

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Implementasi E-Service Pelayanan Publik dalam Program BISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kabupaten) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan	acc 7/1/2022
2	Efektivitas Penerapan Sistem E-COURT dalam perkara percepatan di Pengadilan Agama Kisaran	
3	Efektivitas pelaksanaan Penurunan Angka Stunting untuk meningkatkan SDM yang berkualitas di Dinas Kesehatan Kabupaten Asahan	

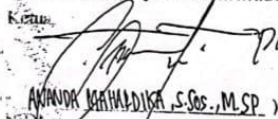
Bersama permohonan ini saya lampirkan:

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
- Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan

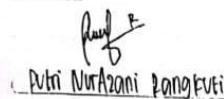
Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

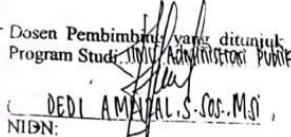
Rekomendasi Ketua Program Studi:
Ditujukan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 7 Januari 2022

Ketua:

DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.S.P.

Pemohon


Putri NurAzani Pangkutei

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si
NIDN:



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisp.umsu.ac.id fisp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 40/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **07 Januari 2022**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **PUTRI NURAZANI RANGKUTI**
N P M : 1803100057
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2021/2022
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM GISA (GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN**
Pembimbing : **DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 026.18.310 tahun 2022.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 07 Januari 2023.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 07 Jumadil Akhir 1443 H
10 Januari 2022 M

Dekan,


D. ARIYIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Baerli No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umhu.ac.id> E-mail : rektor@umhu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 25 Januari 2022

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : PUTRI NURAZANI RANGKUTI
N P M : 1803100057
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor...40.../SK/II.3/UMSU-03/F/2022.. tanggal dengan judul sebagai berikut :

Implementasi Etika Pelayanan Publik Dalam Program GISA
(Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) di Dinas
Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Asahan

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui :
Pembimbing

(DEDI AMBILAH, S.Sos.M.Si.)

Pemohon

(PUTRI NURAZANI RANGKUTI)



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
Nomor : 129/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jum'at, 28 Januari 2022
Waktu : 09.00 WIB s.d. 12.00 WIB
Tempat : Online/Daring
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
6	SRI WARZUKNI RAMADHANI	1803100073	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	STRATEGI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS CO-PRODUCTION DALAM PENGELOLAAN SAMPAH DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KAB. ACEH TAMANG
7	LIRA AYUNDA	1803100002	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	STRATEGI MANAJEMEN ORAGANISASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEAKTIFAN KADER PEREMPUAN DI DPD GOLKAR TEBING TINGGI
8	NADIA ENDANG IRIANTI PULUNGAN	1603100037	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	STRATEGI ACTUATING DALAM OPTIMALISASI PENERMAAN PAJAK RESTORAN DI KABUPATEN DELI SERDANG
9	HAWA MAHA PUTRI	1803100046	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN PADA PROGRAM SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI KANTOR URUSAN AGAMA MEDAN HELVETIA
10	PUTRI NURAZANI RANGKUTI	1803100057	Dr. ARFIN SALEH, S.Sos., MSP.	DEDI AMRZAL, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM GISA (GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN

Medan, 23 Jumadil Akhir 1443 H
26 Januari 2022 M



Dr. Arfin Saleh, S.Sos., MSP.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Putri NurAzani Pangfuti
N P M : 1803100057
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Etika Pelayanan Publik dalam program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	17/1 2022	Bimbingan proposal skripsi	
2.	25/1 2022	Revisi Bab I. II. III	
3.	25/1 2022	ACC Proposal Skripsi	
4.	28/1 2022	Bimbingan Revisi Sempro	
5.	7/2 2022	Bimbingan pembuatan draft wawancara	
6.	15/3 2022	Bimbingan hasil penelitian	
7.	16/3 2022	Perbaikan abstrak, kesimpulan dan saran	
8.	18/3 2022	ACC Skripsi	
9.	8/4 2022	ACC Jurnal	

Medan, 18 Maret 2022.

Dekan,

Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.Pd

Ketua Jurusan,

Armanda Mahardika, S.Sos, M.Pd

Pembimbing,

Dati Anwar, S.Sos, M.Si.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 530/UND/II.3-AJU/UMSU-03/F/2022



Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Kamis, 14 April 2022
Waktu : 08.30 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang 208-209 FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
11	PUTRI NURAZANI RANGKUTI	1803100057	NALIL KHAIRIAH, S.I.P, M.Pd	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM GISA (GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN
12	PUTRI ANISA	1803100058	H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	PERANAN KEPEMIMPINAN PROGRESIF DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT NA. IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
13	SRI WARZUKNI RAMADHANI	1803100073	H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	STRATEGI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS CO-PRODUCTION DALAM PENGELOLAAN SAMPAH DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KAB. ACEH TAMIANG
14						
15						

Notulis Sidang :

1.

Ditandatangani oleh :
Ketua Panitia Ujian
Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Medan, 10 April 2022

Medan, 09 Ramadhan 1443 H
11 April 2022 M

Ketua Panitia Ujian
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Panitia Ujian

Sekretaris
ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
 Bisa menjangkau sasarannya agar disebutkan nomor dan lingkungannya

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fslip.umsu.ac.id> fslip@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [@ umsumedan](#) [umsuamedan](#) [umsuamedan](#)

Nomor : 167/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2022
 Lampiran : --
 Hal : **Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa**

Medan, 06 Rajab 1443 H
 07 Februari 2022 M

Kepada Yth : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Asahan

di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
 Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **PUTRI NURAZANI RANGKUTI**
 N P M : 1803100057
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2021/2022
 Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM GISA (GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
 NIDN. 0030017402



Cc : File.



PEMERINTAH KABUPATEN ASAHAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Jenderal Ahmad Yani Kisaran - Sumut Telp. (0623)345427 WA : 08116171209
Kode Pos - 2 1 2 1 3

Kisaran, 16 Februari 2022

Nomor : 489 / 02 06
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : Mohon Diberikan Izin
Penelitian Mahasiswa

Kepada Yth,
Dekan Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara.
di-
Tempat.

1. Sehubungan dengan surat Saudara nomor : 167//KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2022 tanggal 07 Februari 2022 perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.
2. Berkaitan hal tersebut bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Asahan bersedia menerima Mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian mahasiswa :

Nama : **PUTRI NURAZANI RANGKUTI**
NPM : 1803100057
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Etika Pelayanan Publik Dalam Program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan.

dengan catatan mentaati ketentuan dan aturan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan.

3. Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

An. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KAB. ASAHAN,
Pih. SEKRETARIS,



Dra. PURNAMA SARI, MM
Pembina
NIP. 19720101 199101 2 001

Tembusan Yth :

- Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Asahan



PEMERINTAH KABUPATEN ASAHAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Jenderal Ahmad Yani Kisaran - Sumut Telp. (0623)345427 WA : 08116171209
 Kode Pos – 2 1 2 1 3

SURAT KETERANGAN

Nomor : 477 / 03.2)

1. Berdasarkan surat Saudara nomor : 167//KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2022 tanggal 07 Februari 2022 perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.
2. Berkenaan hal tersebut, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Asahan menerangkan bahwa :

Nama : **PUTRI NURAZANI RANGKUTI**
 NPM : 1803100057
 Judul Skripsi : Implementasi Etika Pelayanan Publik Dalam Program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan.

Telah melaksanakan Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dan telah menyerahkan laporan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan.

3. Demikian disampaikan, untuk dipergunakan seperlunya.

Kisaran, 17 Maret 2022

Kepala Dinas KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KAB. ASAHAN,
 PII SEKRETARIS,
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL

(Handwritten Signature)
ADRA PURNAMA SARI, MM
 Pembina
 NIP. 19720101 199101 2 001

Tembusan Yth :

- Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Asahan



Bila menyjabab surat ini, agar disebatkan nomor dan tanggalnya.

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
UPT PERPUSTAKAAN**

Alamat : Jalan Kapten Mukhtar Basri No.3 Telp. 6624567 –Ext. 113 Medan 20238
Website : <http://perpustakaan.umsu.ac.id> Email : perpustakaan@umsu.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 328 / KET/II.3-AU/UMSU-P/M/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Putri NurAzani Rangkuti
NPM : 1803100057
Fakultas : FISIP
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 14 Syakban 1443 H.
17 Maret 2022 M

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpadu

Kepala UPT Perpustakaan



Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd

Acc Pembimbing
7/2-2022

PEDOMAN WAWANCARA

Implementasi Etika Pelayanan Publik Dalam Program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Jabatan :

A. Adanya Aktivitas Publik Service

1. Bagaimana aktivitas publik service yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dalam program GISA?
2. Apakah publik service sudah berjalan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dalam program GISA?
3. Apa saran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan terhadap jalannya publik service tersebut dalam program GISA?

B. Adanya Pengawasan Tindakan Terhadap Penyimpangan

1. Bagaimana bentuk tindakan terhadap penyimpangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dalam program GISA ?
2. Bagaimana pelaksanaan pengawasan tindakan terhadap penyimpangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dalam program GISA ?
3. Apakah bentuk tindakan terhadap penyimpangan sudah rutin dijalankan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dalam program GISA ?

C. Adanya Kesadaran Aparat Birokrasi

1. Apa bentuk kesadaran aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dalam program GISA ?
2. Apakah program GISA bisa membentuk kesadaran aparat birokrasi dalam bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan ?
3. Bagaimana kesadaran aparat birokrasi berperan dalam program GISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan ?

D. Adanya Komunikasi Kepada Masyarakat

1. Bagaimana cara komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan program GISA kepada masyarakat ?
2. Apa bentuk komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dalam program GISA kepada masyarakat ?
3. Apa dampak dari komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dalam program GISA kepada masyarakat ?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Putri NurAzani Rangkuti
Tempat/Tanggal Lahir : Bunut, 10 Juli 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama/Bangsa : Islam/Indonesia
Alamat : LINGKUNGAN II BUNUT BARAT
Anak Ke : 3 (tiga) dari 3 (tiga) bersaudara
Nama Orang Tua
Ayah : Alm. Husni Efendi Rangkuti
Ibu : Sulfiah
Alamat Orang Tua : LINGKUNGAN II BUNUT BARAT

Riwayat Pendidikan

1. Tamat dari SD Negeri 1 No. 010057 Bunut Tahun 2012, Berijazah
2. Tamat dari SMP Negeri 2 Kisaran Tahun 2015, Berijazah
3. Tamat dari SMA Negeri 4 Kisaran Tahun 2018, Berijazah
4. Kuliah Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2018 sampai sekarang.

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya.



**ATURAN PERILAKU
DAN KODE ETIK PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDIDIKAN DAN PENCIPTAAN SIPIL
KABUPATEN ANJAS**

1. SASARAN PELAYANAN
 - a. MEMBANTU PELAYANAN
 - b. MEMBANTU PELAYANAN
 - c. MEMBANTU PELAYANAN
 - d. MEMBANTU PELAYANAN
 - e. MEMBANTU PELAYANAN
 - f. MEMBANTU PELAYANAN
 - g. MEMBANTU PELAYANAN
 - h. MEMBANTU PELAYANAN
 - i. MEMBANTU PELAYANAN
 - j. MEMBANTU PELAYANAN
 - k. MEMBANTU PELAYANAN
 - l. MEMBANTU PELAYANAN
 - m. MEMBANTU PELAYANAN
 - n. MEMBANTU PELAYANAN
 - o. MEMBANTU PELAYANAN
 - p. MEMBANTU PELAYANAN
 - q. MEMBANTU PELAYANAN
 - r. MEMBANTU PELAYANAN
 - s. MEMBANTU PELAYANAN
 - t. MEMBANTU PELAYANAN
 - u. MEMBANTU PELAYANAN
 - v. MEMBANTU PELAYANAN
 - w. MEMBANTU PELAYANAN
 - x. MEMBANTU PELAYANAN
 - y. MEMBANTU PELAYANAN
 - z. MEMBANTU PELAYANAN
2. KAMUJAWABAN PELAYANAN
 - a. MEMBANTU PELAYANAN
 - b. MEMBANTU PELAYANAN
 - c. MEMBANTU PELAYANAN
 - d. MEMBANTU PELAYANAN
 - e. MEMBANTU PELAYANAN
 - f. MEMBANTU PELAYANAN
 - g. MEMBANTU PELAYANAN
 - h. MEMBANTU PELAYANAN
 - i. MEMBANTU PELAYANAN
 - j. MEMBANTU PELAYANAN
 - k. MEMBANTU PELAYANAN
 - l. MEMBANTU PELAYANAN
 - m. MEMBANTU PELAYANAN
 - n. MEMBANTU PELAYANAN
 - o. MEMBANTU PELAYANAN
 - p. MEMBANTU PELAYANAN
 - q. MEMBANTU PELAYANAN
 - r. MEMBANTU PELAYANAN
 - s. MEMBANTU PELAYANAN
 - t. MEMBANTU PELAYANAN
 - u. MEMBANTU PELAYANAN
 - v. MEMBANTU PELAYANAN
 - w. MEMBANTU PELAYANAN
 - x. MEMBANTU PELAYANAN
 - y. MEMBANTU PELAYANAN
 - z. MEMBANTU PELAYANAN
3. LAMBAHAN PELAYANAN
 - a. MEMBANTU PELAYANAN
 - b. MEMBANTU PELAYANAN
 - c. MEMBANTU PELAYANAN
 - d. MEMBANTU PELAYANAN
 - e. MEMBANTU PELAYANAN
 - f. MEMBANTU PELAYANAN
 - g. MEMBANTU PELAYANAN
 - h. MEMBANTU PELAYANAN
 - i. MEMBANTU PELAYANAN
 - j. MEMBANTU PELAYANAN
 - k. MEMBANTU PELAYANAN
 - l. MEMBANTU PELAYANAN
 - m. MEMBANTU PELAYANAN
 - n. MEMBANTU PELAYANAN
 - o. MEMBANTU PELAYANAN
 - p. MEMBANTU PELAYANAN
 - q. MEMBANTU PELAYANAN
 - r. MEMBANTU PELAYANAN
 - s. MEMBANTU PELAYANAN
 - t. MEMBANTU PELAYANAN
 - u. MEMBANTU PELAYANAN
 - v. MEMBANTU PELAYANAN
 - w. MEMBANTU PELAYANAN
 - x. MEMBANTU PELAYANAN
 - y. MEMBANTU PELAYANAN
 - z. MEMBANTU PELAYANAN
4. SASARAN PELAYANAN
 - a. MEMBANTU PELAYANAN
 - b. MEMBANTU PELAYANAN
 - c. MEMBANTU PELAYANAN
 - d. MEMBANTU PELAYANAN
 - e. MEMBANTU PELAYANAN
 - f. MEMBANTU PELAYANAN
 - g. MEMBANTU PELAYANAN
 - h. MEMBANTU PELAYANAN
 - i. MEMBANTU PELAYANAN
 - j. MEMBANTU PELAYANAN
 - k. MEMBANTU PELAYANAN
 - l. MEMBANTU PELAYANAN
 - m. MEMBANTU PELAYANAN
 - n. MEMBANTU PELAYANAN
 - o. MEMBANTU PELAYANAN
 - p. MEMBANTU PELAYANAN
 - q. MEMBANTU PELAYANAN
 - r. MEMBANTU PELAYANAN
 - s. MEMBANTU PELAYANAN
 - t. MEMBANTU PELAYANAN
 - u. MEMBANTU PELAYANAN
 - v. MEMBANTU PELAYANAN
 - w. MEMBANTU PELAYANAN
 - x. MEMBANTU PELAYANAN
 - y. MEMBANTU PELAYANAN
 - z. MEMBANTU PELAYANAN
5. PENGHARGAAN PELAYANAN
 - a. MEMBANTU PELAYANAN
 - b. MEMBANTU PELAYANAN
 - c. MEMBANTU PELAYANAN
 - d. MEMBANTU PELAYANAN
 - e. MEMBANTU PELAYANAN
 - f. MEMBANTU PELAYANAN
 - g. MEMBANTU PELAYANAN
 - h. MEMBANTU PELAYANAN
 - i. MEMBANTU PELAYANAN
 - j. MEMBANTU PELAYANAN
 - k. MEMBANTU PELAYANAN
 - l. MEMBANTU PELAYANAN
 - m. MEMBANTU PELAYANAN
 - n. MEMBANTU PELAYANAN
 - o. MEMBANTU PELAYANAN
 - p. MEMBANTU PELAYANAN
 - q. MEMBANTU PELAYANAN
 - r. MEMBANTU PELAYANAN
 - s. MEMBANTU PELAYANAN
 - t. MEMBANTU PELAYANAN
 - u. MEMBANTU PELAYANAN
 - v. MEMBANTU PELAYANAN
 - w. MEMBANTU PELAYANAN
 - x. MEMBANTU PELAYANAN
 - y. MEMBANTU PELAYANAN
 - z. MEMBANTU PELAYANAN
6. KODE SARA PELAYANAN
 - a. MEMBANTU PELAYANAN
 - b. MEMBANTU PELAYANAN
 - c. MEMBANTU PELAYANAN
 - d. MEMBANTU PELAYANAN
 - e. MEMBANTU PELAYANAN
 - f. MEMBANTU PELAYANAN
 - g. MEMBANTU PELAYANAN
 - h. MEMBANTU PELAYANAN
 - i. MEMBANTU PELAYANAN
 - j. MEMBANTU PELAYANAN
 - k. MEMBANTU PELAYANAN
 - l. MEMBANTU PELAYANAN
 - m. MEMBANTU PELAYANAN
 - n. MEMBANTU PELAYANAN
 - o. MEMBANTU PELAYANAN
 - p. MEMBANTU PELAYANAN
 - q. MEMBANTU PELAYANAN
 - r. MEMBANTU PELAYANAN
 - s. MEMBANTU PELAYANAN
 - t. MEMBANTU PELAYANAN
 - u. MEMBANTU PELAYANAN
 - v. MEMBANTU PELAYANAN
 - w. MEMBANTU PELAYANAN
 - x. MEMBANTU PELAYANAN
 - y. MEMBANTU PELAYANAN
 - z. MEMBANTU PELAYANAN

KABUPATEN ANJAS
2019

**BUDAYA PELAYANAN
5S**

DINAS KEPENDIDIKAN
DAN PENCIPTAAN SIPIL KABUPATEN ANJAS

1. BENTUK PELAYANAN YANG TERPANCAR DARI WAKIL BAHU BERGEMERANGAN DAN LAYU
2. BAHAM YANG DICAPAI DENGAN KETULUSAN SAMA MELAKUKAN PELAYANAN
3. SAPA AN BAHAM YANG SAMA MELAKUKAN PELAYANAN SAMA MELAKUKAN PELAYANAN
4. SOPAN KETIKA DUDUK, SOPAN KETIKA BERKENDARA DAN BERKENDARA MELAKUKAN PELAYANAN
5. BERTUTUR KALAM DENGAN SUKSES DAN MELAKUKAN PELAYANAN DENGAN SUKSES
6. MELAKUKAN PELAYANAN DENGAN SUKSES MELAKUKAN PELAYANAN

DINAS KEPENDIDIKAN
DAN PENCIPTAAN SIPIL KABUPATEN ANJAS
2019





**ATURAN PERILAKU
DAN KODE ETIK PELAYANAN
PADA BIDANG KEPERAWATAN DAN PENCATATAN REKAM
KEPERAWATAN**

1. HAK PELAYANAN
 - a. Mendapatkan upah/ gaji/ penghidang/ undangan/ serta/ perlakuan/ hormat/ tepat/ sesuai/ keperluan/ dan/ tingkatan/ diri/
 - b. Mendapatkan/ imunitas/ teknis/ workshop/ dan/ pelatihan/ tentang/ prosedur/ pelayanan/ keperawatan/ dan/ pencatatan/ rekam/ keperawatan/
 - c. Mendapatkan/ him/ akses/ yang/ sesuai/ dengan/ tugas/ dan/ kewenangannya/ di/ pelayanan/ keperawatan/ dan/ pencatatan/ rekam/ keperawatan/
2. KEWAJIBAN PELAYANAN
 - a. Menerima/ pelayanan/ dengan/ ramah/ kepada/ masyarakat/
 - b. Tidak/ mengabaikan/ pelayanan/ terhadap/ masyarakat/
 - c. Berhikmah/ dan/ bertanggung/ jawab/ dengan/ masyarakat/
 - d. Menerima/ pelayanan/ sesuai/ dengan/ prosedur/ yang/ berlaku/
 - e. Melaksanakan/ pelayanan/ sesuai/ dengan/ prosedur/ pelayanan/
 - f. Membantu/ masyarakat/ dalam/ memahami/ hak/ dan/ tanggung/ jawabnya/ sebagai/ penerima/ pelayanan/ publik/
 - g. Menjalani/ tugas/ profesional/ dan/ melaksanakan/ tugas/
3. LARANGAN PELAYANAN
 - a. Melakukan/ prosedur/ keahliannya/ kolusi/ dan/ nepotisme/ serta/
 - b. Diskriminasi/ dalam/ melakukan/ pelayanan/
 - c. Menghina/ atau/ menginsultasi/ orang/ lain/ dalam/ bentuk/ apapun/
 - d. Menghancurkan/ menghancurkan/ dan/ atau/ membuat/ bodah/ atau/
 - e. Menghina/
4. MANEJEMEN PELAYANAN
 - a. Menghormati/ hak/ dan/ kewajiban/ sebagai/ penerima/ pelayanan/ yang/ berlaku/
 - b. Menjalankan/ kewajiban/ pelayanan/
5. PENGHARGAAN PELAYANAN
 - a. Penghargaan/ berupa/ ucapan/ terima/ kasih/ dan/ hadiah/ penghargaan/
 - b. Penerima/ pelayanan/ yang/ sesuai/ untuk/ melaksanakan/ kewajiban/ dengan/ baik/
6. KODE ETIK KEPERAWATAN
 - a. Tidak/ menerima/ suap/ dan/ gratifikasi/
 - b. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - c. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - d. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - e. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - f. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - g. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - h. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - i. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - j. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - k. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - l. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - m. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - n. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - o. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - p. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - q. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - r. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - s. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - t. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - u. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - v. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - w. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - x. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - y. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/
 - z. Tidak/ menerima/ hadiah/ dan/ gratifikasi/

H. SUPRIANTO, M.Pi
NIP. 195903121991031003

**BUDAYA PELAYANAN
5S**

**DIREKTORIUM
DAN PENCATATAN REKAM KEPERAWATAN**

1. SENYUM TELUS YANG TERPANCAS DAN WAKIL SUDUT BERKELAKSI DENGAN ORANG LAIN
2. SALAM YANG DISALUKAN DENGAN BERTUTUBAN MAMPU, MEMBUKA SUKSES BERSAMA SAMA
3. BAHASA BAHASA YANG SUDUT DISALUKAN KEPADA ORANG LAIN AKAN MEMBUKA SUKSES BERSAMA SAMA DAN BERKELAKSI
4. SOPAN KETIKA DUDUK, SOPAN KETIKA BERKELAKSI DI DEPAN BERKELAKSI, SOPAN KETIKA BERKELAKSI, DAN KETIKA BERKELAKSI DENGAN ORANG LAIN
5. KANTOR ADALAH BIPAT YANG BANYAK DISALUKI OLEH ORANG-ORANG BERKELAKSI YANG MEMERLUKAN KEPERAWATAN ORANG LAIN DAN PADA KEPERAWATAN PRIBADI

KEPALA BIDANG KEPERAWATAN
DAN PENCATATAN REKAM KEPERAWATAN
H. SUPRIANTO, M.Pi
NIP. 195903121991031003





