

**ETIKA BIROKRASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
LABUAN BAJO KABUPATEN MANGGARAI BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



OLEH

ROSALISTRIANA SANITA

(42119093)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PRODI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2023

LEMBARAN PENGESAHAN

**ETIKA BIROKRASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
LABUAN BAJO KABUPATEN MANGGARAI BARAT**

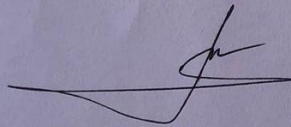
Diajukan Oleh :

ROSALISTRIANA SANITA

42119093

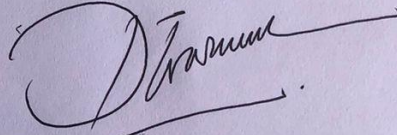
Skripsi ini Disahkan dan Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



(Drs. Frans Nyong, M.Si)

Dosen Pembimbing II



(Yosef Dionisius Lamawuran S.Sos, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Social Dan Politik



(Drs. Frans Bapa Tokan, M.A)



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 - 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : [Http://www.unwira.ac.id](http://www.unwira.ac.id) e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor – NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Selasa** Tanggal **20 Juni 2023** jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Rosalistrina Sanita
Nomor Registrasi: 421 19 093
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"ETIKA BIROKRASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL LABUAN BAJO KABUPATEN MANGGARAI BARAT"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Yosef Dionisius Lamawuran S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yohanes K. L. Ethelbert, S.Fil. MPA
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yosef Dionisius Lamawuran S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari

Penguji I	=	93
Penguji II	=	93
Penguji III	=	95

Lulus dengan Nilai = **91 / A**
Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : _____, TANGGAL : _____, JAM : _____

Hasil Ujian Ulang = _____

Mengesahkan :

Drs. Frans/Bapa Tokan, M.A

Kupang, 20 Juni 2023
Ketua Tim Penguji

Drs. Frans Nyong, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Rosalistriana Sanita
No. Regis : 42119093
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ;
**“ETIKA BIROKRASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
LABUAN BAJO KABUPATEN MANGGARAI BARAT”** adalah benar
karya sendiri yang dibimbing oleh Bapak **Drs. Frans Nyong, M.Si** selaku
pembimbing I dan Bapak **Yosef Dionisius Lamawuran S.Sos,M.Si** selaku
pembimbing II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila
ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, Juni 2023

Yang membuat pernyataan

Rosalistriana Sanita

Motto

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus memulai untuk menjadi hebat”

-Zig Ziglar

Halaman Persembahan

Segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang telah memberikan rahmat, pertolongan dan anugerah-Nya melalui orang-orang yang membimbing dan mendukung dengan berbagai cara sehingga penulis dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mempersembahkan skripsi yang telah penulis susun ini kepada :

1. Orangtua Tercinta, Almarhum Bapa Bonefasius Tantur dan Mama Imaculata Mamul serta Bapa Blasius Papur dan Mama Rosalia Lule yang telah memberikan cinta, kasih sayang dan doa serta memberikan semangat dan dukungan hingga saat ini
2. Untuk saudara-saudara saya Darwin Darut, Yahne Bisdamun, Afranita Ndaus, Adit Tantur, Claras Tantur serta semua keluarga yang telah mendukung dan memberikan semangat.
3. Seluruh teman-teman Angkatan 19 Administrasi Publik
4. Sahabat dan Teman-teman seperjuangan
5. Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
6. seluruh pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

ABSTRAK

Rosalistriana Sanita, 2023. Etika Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat. Dibimbing Oleh Bapak Frans Nyong, Bapak Yosef Dionisius Lamawuran.

Etika Birokrasi merupakan seperangkat nilai yang menjadi suatu acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah ada persamaan dalam pelayanan publik, tingkat tanggung jawab pegawai dalam pelayanan publik dan kesetiaan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang. Data penelitian ini dikumpul melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Dianalisis melalui teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa etika birokrasi dalam pelayanan publik masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat betul-betul mendapatkan pelayanan yang maksimal hal ini dapat dilihat dari: 1) masih adanya tindakan nepotisme dalam pemberian pelayanan dengan membedakan pelayanan kepada masyarakat, 2) Dari segi tanggung jawab sudah cukup baik sehingga perlu ditingkatkan kerja sama yang baik, pengawasan dan tindakan tegas terhadap aparat dalam melaksanakan tugas dan 3) Kesetiaan pegawai sudah cukup baik karena masih ada beberapa pegawai yang melanggar aturan yang ada.

Kata Kunci : Etika, Birokrasi, Pelayanan Publik.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Etika Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Widya Mandira Kupang.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan Tuhan Yesus Kristus dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung tidak mungkin dapat terselesaikan. Oleh sebab itu dengan rendah hati penulis menyampaikan limpah terima kasih Kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekertasis Program Studi Administrasi Publik
4. Bapak Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos,M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah membimbing penulis diawal penyusunan proposal penelitian
5. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, memberi arahan, saran, dan kritikan terhadap penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Marianus Kleden, M.Si selaku Dosen Penguji I dan Bapak Yohanes K. Ethelbert S.Fil. selaku Dosen Penguji II yang telah membuka wawasan penulis dengan memberikan kritikan dan masukan yang sangat membantu penulis sehingga skripsi ini bisa selesai.
7. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Katolik Widya Mandira yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan
8. Seluruh keluarga besar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuan Bajo

9. Kedua Orang Tua Tercinta, Bapa Blasius Papur dan Mama Rosalia Lule yang selalu mendukung, membiayai, mendoakan penulis dalam mencapai impian dan cita-cita
10. Untuk saudara-saudara saya kakak Teo Karyawan, kakak Darwin Darut, Kakak Yahne Bisdamun, adik Rit Ndaus, adik Adit Tantur, Adik Claras Tantur
11. Untuk Wiliam Lete Boro support sistem terbaik saya setelah kedua orangtua dan keluarga yang sabar mendengarkan saya, membantu dan memberikan semangat sehingga saya bisa mengerjakan skripsi dengan baik
12. Sahabat Saya (Kupu-Kupu Malam) : Karmel Sareng, Gian Mbejo, Liani Naro, Wulan Wodon, Pian Bere, Kenno Tahu, Harni Laos, Alex Lebuan, Andre Berto serta Ka Yance dan Ka Jimi yang dengan caranya masing-masing membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Rekan Seperjuangan : Edel Jematu, Tessa Siman, Putri Paduk
14. Teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik Angkatan 2019 dan seluruh civitas akademis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UNWIRA yang dengan segenap hati telah memberikannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi
15. Kepada semua Pihak yang telah berkenan membantu dan memberikan dorongan serta kerja sama yang baik sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Sekian dan Terima Kasih

Kupang, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Secara Praktis	6
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Teori dan Konsep Etika Birokrasi	10
2.2.1 Pengertian Etika	10
2.2.2 Pengertian Birokrasi	12
2.2.3 Pengertian Etika Birokrasi	14
2.2.4 Etika Pelayanan	18
2.3 Konsep Pelayanan Publik	21

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	21
2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik	22
2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik	23
2.3.4 Standar Pelayanan Publik	25
2.4 Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik	29
2.5 Kerangka Berpikir	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
3.3 Fokus Penelitian	34
3.4 Informan Penelitian	36
3.4.1 Populasi	36
3.4.2 Sampel	37
3.4.3 Responden	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Sumber Data	40
3.7 Teknik Analisis Data	40

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.1 Profil Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat	42
4.1.2 Visi dan Misi	42
4.1.3 Struktur Organisasi	43
4.1.4 Tugas dan Fungsi	44

4.1.5 Sumber Daya Manusia	57
4.16 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan	58
BAB V ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian	59
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	73
6.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Fokus penelitian	35
Tabel 3.2 Informan penelitian	38
Tabel 4.1 Tingkat Pendidikan	57
Tabel 4.2 Jumlah pegawai	57
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir	32
Gambar 4.1 Struktur organisasi	44