

## PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP ETIKA DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUNA BARAT

**Jacob Breemer**

Prodi Studi Manajemen, Politeknik Indotec Kendari  
email: breemerjacob8@gmail.com

### Abstrak

Penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat dengan rumusan masalah bagaimana penerapan nilai impersonal dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat, bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji penerapan prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data wawancara dan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian diperoleh prinsip-prinsip etika yang terdiri dari jujur, integritas, memegang janji, setia, adil, perhatian, hormat, kewarganegaraan kaum profesional, keunggulan, akuntabilitas dan menjaga kepercayaan publik merupakan nilai yang dicerminkan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi publik oleh para aparatur yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat dengan berperilaku baik sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan lancar sampai selesai. Prinsip-prinsip etika menunjukkan sikap perilaku pegawai aparatur dalam bekerja dan melalui nilai ini seorang aparatur dapat mengetahui kualitas sumber daya diri sendiri dari penilaian atasan dan rekan sekerja dalam pelayanan publik kepada masyarakat yang dilakukan secara efektif, sederhana, jelas dan pasti, terbuka, repsonsif dan adatif.

**Kata Kunci: Penerapan; Etika Pelayanan Publik**

### Abstract

*Research conducted at the Population and Civil Registration Service of West Muna Regency with the problem formulation of how to apply impersonal values in public services at the Population and Civil Registration Service of West Muna Regency, aims to find out and examine the application of ethical principles in public services at the Population and Registration Service West Muna Regency Civil Service. The data used in the research is interview data and analyzed using qualitative descriptive analysis.*

*The research results showed that ethical principles consisting of honesty, integrity, keeping promises, loyalty, fairness, attention, respect, professional citizenship, excellence, accountability and maintaining public trust are values that are reflected in the implementation of public administration services by existing officials. at the West Muna Regency Population and Civil Registry Service office by behaving well so that the work can be carried out smoothly until completion. Ethical principles indicate the behavioral attitudes of civil servants at work and through these values an officer can know the quality of his own resources from the assessment of superiors and co-workers in public services to the community which are carried out effectively, simply, clearly and surely, openly, responsively and adaptive.*

**Keywords: Implementation; Public Service Ethics**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat masih cenderung kepada pendekatan personal. Hal ini dapat dilihat: pertama, lemahnya penerapan nilai impersonal dalam pelayanan, yang terindikasi dari adanya tindakan-tindakan yang menyimpang dalam memberikan pelayanan. Beberapa oknum aparat kadang-kadang menawarkan diri sebagai biro jasa atau calo yang mengarah kepada tindakan terjadinya korupsi; kedua, rendahnya kesadaran aparat birokrasi akan tanggung jawab dan disiplin dalam proses pelayanan, dan masih adanya tindakan diskriminasi pelayanan yang mengarah pada unsur nepotisme. Fenomena lainnya yaitu terkait nilai impersonal adalah perilaku aparatur dalam pelayanan publik masih sangat jauh dari yang diharapkan, artinya bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat masih mengharapkan balas jasa, adanya penyalahgunaan wewenang, menghindar dari tanggung jawab, pelanggaran terhadap aturan yang ditetapkan, dan munculnya diskriminasi dalam pelayanan diantaranya: 1) dalam penyelesaian pelayanan KTP dimana secara ideal selesai dalam 1-3 hari, namun dalam kenyataannya seringkali terlambat sampai beberapa hari; 2) dalam penyediaan pelayanan seringkali tidak akurat (tidak tepat), misalnya kesalahan penulisan data dalam Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP); 3) mendahulukan keluarga dan teman serta pejabat walaupun urutan permohonannya datang belakangan; 4) cara kerja aparat di organisasi tersebut masih cenderung reaktif, yakni merespons permintaan pelayanan saja.

Pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat masih terkesan kurang efektif, rumit, tidak jelas, tertutup, tidak respon dan tidak adaptif terhadap kebutuhan publik dan mengakibatkan masyarakat menjadi tidak puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut, selain itu aparat masih kurang proaktif dalam mencoba mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan kerja yang terkait atau termasuk dalam tugas pokok dan fungsinya, misalnya dalam perubahan-perubahan dalam struktur keanggotaan rumah tangga tidak diidentifikasi secara cepat sehingga menimbulkan kegandaan data KK. Pencatatan atas peristiwa perkawinan belum diikuti dengan pembuatan KK baru sehingga anggota rumah tangga tertentu yang telah menikah masih tetap tercatat pada KK yang lama sehingga berpotensi menimbulkan kegandaan data penduduk yang dapat disalahgunakan untuk berbagai kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.

Umumnya masyarakat di Kabupaten Muna Barat menggunakan jasa layanan publik sesuai kebutuhannya, namun ada sebagian masyarakat yang menyogok petugas agar dilayani dengan cepat tanpa memperhatikan aturan yang ada, selain itu ada yang

menggunakan jasa calo dan berbagai modus lainnya untuk dapat memanfaatkan layanan publik dengan cepat tanpa melihat aturan yang ditetapkan. Hal seperti ini menimbulkan kesenjangan dalam pelaksanaan pekerjaan dimana nilai Impersonal tidak berfungsi dengan baik. Akibat adanya perilaku masyarakat yang demikian juga membuat hubungan atasan dengan bawahan menjadi tegang dan renggang karena ada yang sengaja menyalahgunakan wewenang untuk kepentingan kelompok atau golongan tertentu dalam pelayanan publik. Selain itu hubungan antara sesama pegawai menjadi kontraproduktif dan pelayanan menjadi tidak efektif.

Upaya untuk mencapai pelayanan publik yang efektif dan efisien terus ditingkatkan walaupun dalam situasi seperti di atas, amatlah sulit mengharapkan pejabat birokrasi untuk mengembangkan kreativitas dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara resiko dari kreativitas dan inovasi justru cukup besar. Karenanya, para pejabat birokrasi cenderung akan melayani pengguna jasa sesuai dengan prosedur yang ada kendatipun mereka sadar bahwa prosedur itu sudah tidak relevan dengan kebutuhan dan situasi yang berkembang dalam masyarakat. Bahkan, ketika penggunaan prosedur itu merugikan masyarakat pengguna jasa amat sulit mengharapkan para pejabat birokrasi mau melanggar prosedur demi memuaskan kepentingan masyarakat. Kondisi seperti ini yang membuat masyarakat kecewa terhadap pelayanan publik. Bahkan, tidak jarang konflik yang terjadi antara masyarakat dengan birokrasi karena orientasi yang berlebihan terhadap peraturan dan prosedur. Untuk itu, peneliti sangat tertarik dalam mengangkat masalah ini, di samping karena menyangkut persoalan manusia yang merupakan unsur utama dalam proses perencanaan, pelaksanaan, maupun penikmat hasil-hasil pembangunan, juga dalam kaitan dengan persoalan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, dan merupakan tanggung jawab moral yang diberikan oleh aparat pelaksana di lapangan.

Pelayanan dari para aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat tentulah sangat diharapkan dapat dilaksanakan secara nyata sehingga tertib administrasi kependudukan dapat terwujud secara efektif dan efisien dengan tidak mengabaikan nilai impersonal birokrasi itu sendiri. Dengan demikian maka judul yang terbentuk dalam penelitian ini adalah “Penerapan Nilai Impersonal dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat”.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang ingin dikaji adalah: bagaimana penerapan nilai impersonal dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat? Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji penerapan nilai

impersonal dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat.

## **METODE PENELITIAN**

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat dengan pertimbangan bahwa pada instansi tersebut terdapat fenomena terkait buruknya penerapan prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik yang menyebabkan kurang efisiennya kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan ini menurut Bogdan dan Taylor seperti yang dikutip oleh Moleong (2006) didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik. Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan. Sehingga metodologi kualitatif dalam penelitian ini digunakan dengan maksud agar dapat diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai sejauhmana pendekatan prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat.

Fokus penelitian ini mencakup dua hal utama yaitu : membahas pendekatan prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhi. Fokus penelitian ini adalah menyangkut pendekatan prinsip-prinsip etika dan faktor-faktor yang mempengaruhi pendekatan prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat.

Informan adalah orang yang memberi informasi atau keterangan melalui wawancara sehubungan dengan tujuan penelitian (Faisal, 2001: 6). Adapun informan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 15 orang, yaitu sebaga berikut: Pengumpulan data dilakukan Secara umum teknik pengumpulan data penelitian ini meliputi 3 (tiga) bentuk yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan persentase, maka teknis analisis data dilakukan dengan cara mendeskripsikan secara terperinci dan menyeluruh tentang fenomena yang diteliti sesuai dengan keadaan sebenarnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Prinsip-Prinsip Etika Dalam Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip etika dalam penelitian ini menunjukkan sikap dan perilaku yang ada pada setiap aparatur. Prinsip-prinsip etika dalam diri setiap pegawai berbeda-beda antara seorang aparatur yang satu dengan yang lainnya sehingga prinsip-prinsip etika menjadi penting untuk dapat menyelenggarakan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat.

#### 1. Jujur

Kejujuran dalam penelitian ini merupakan prinsip etika yang mengisyaratkan kepada aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten MUNA BARAT untuk tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang, dan berbelit-belit. sikap yang jujur dalam bekerja dan mengharapkan setiap aparatur untuk melaksanakan pekerjaan dan melayani dengan jujur dan tidak berbohong, sehingga dengan demikian pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik. Integritas Integritas menunjukkan sikap kepribadian aparatur yang bertindak secara konsisten dan utuh, baik dalam perkataan maupun perbuatan, sesuai dengan nilai-nilai dan kode etik.

#### 2. Memegang janji

Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian itu secara sepihak atau atas dasar pemikiran sendiri. Janji sebagai pelayan masyarakat dan sebagai abdi negara, setiap aparatur berkomitmen melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya walaupun ada sebagian di antara mereka yang tidak memegang janji dan mematuhi janjinya. Pegawai bekerja melalui proses pencatatan dengan tujuan untuk memudahkan dalam menepati janjinya. Sikap seorang pemimpin harus memegang janji bukan inkar janji atau lupa akan janjinya sendiri. Cara efektif yang dilakukan untuk mengingatkan janjinya dengan mencatat dan melaksanakan janjinya dalam aktivitas kerja sebagai pemimpin maupun sebagai staf aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat.

#### 3. Setia

Aparatur yang loyal akan selalu setia melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Kesetiaan sebagai prinsip-prinsip etika dilihat sebagai bentuk kepatuhan dan ketaatan aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat. Aparatur setia kepada pekerjaan, atasan dan aturan yang ditetapkan dapat mendukung pelaksanaan pekerjaan

di dalam kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat tetapi tidak semua aparatur setia kepada pekerjaan, atasan dan peraturan yang ditetapkan, hal ini dilihat dari sikap beberapa pegawai yang suka menunda pekerjaan dan tidak bekerja sama dengan rekan sejawat dalam melaksanakan pekerjaan di bidangnya.

#### 4. Adil

Sikap adil ini berkaitan dengan tindakan artinya bahwa dalam pelaksanaan pekerjaan setiap aparatur harus adil antara sesama aparatur dan juga adil dalam melaksanakan pelayanan administrasi. Setiap aparatur memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi dan menerima perbedaan sertaberpikiran terbuka. Prinsip-prinsip etika yang diukur dengan sikap adil ini merujuk kepada tindakan dan perbuatan setiap aparatur. Sikap adil dalam bekerja adalah melaksanakan pekerjaan sendiri secara adil dan tidak membebani orang lain, selain itu melaksanakan pelayanan masyarakat secara adil dengan mengikuti aturan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat.

#### 5. Perhatian

Nilai perhatian atau empati dilaksanakan oleh setiap aparatur dalam pelayanan dengan memperhatikan kesejahteraan orang lain dengan kasih sayang, memberikan kebaikan dalam pelayanan. Banyak warga yang dilayani dalam pengurusan dokumen dan surat-surat seperti KTP, KK, Akte Kelahiran dan surat lainnya. Perhatian diberikan kepada warga secara merata dan tidak beda-bedakan. Hasil penelitian diperoleh bahwa ada warga yang diberi perhatian lebih dari orang lain yakni kerabatan dan keluarga yang memicu terhambatnya pelaksanaan pelayanan kepada warga lain.

#### 6. Hormat

Sikap hormat yaitu pegawai secara etis memberikan penghormatan terhadap masyarakat pengguna jasa layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat. Setiap pegawai harus saling menghormati satu dengan lainnya. Sikap ini akan mewujudkan suasana kerja yang harmonis dan penuh kesopanan.

#### 7. Kewarganegaraan

Kewarganegaraan sebagai bagian dari prinsip-prinsip etika yaitu aparatur mempunyai tanggung jawab untuk menghormati dan menghargai serta mendorong pembuatan keputusan yang demokratis. Kondisi aparatur di dalam kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat selalu menunjukkan sikap menghormati dan menghargai serta mendorong pembuatan keputusan yang demokratis.

Sebagai hal penting yang sering dilakukan dalam rapat dengar pendapat. Setiap aparatur diberi kesempatan untuk berbicara mengeluarkan pendapatnya.

#### 8. Keunggulan

Keunggulan yaitu pegawai secara etis memperhatikan kualitas pekerjaannya. Aparatur yang ada di dalam kantor ini memiliki kualitas kerja yang berbeda-beda, terkadang hasil kerja yang diharapkan tidak tepat waktu karena adanya upaya untuk memperoleh hasil kerja yang diinginkan. Keuntungan yang diperoleh dalam prinsip-prinsip etika adalah merencanakan pekerjaan yang akan dikerjakan oleh staf sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan lancar dan terarah serta tidak ditunda-tunda akibat beban kerja yang banyak. Pekerjaan inovasi pelayanan memang muda tetapi untuk menyurun kerangka kerja secara inovasi bukan hal yang muda karena membutuhkan data dan fakta guna mencapai tujuan yang diinginkan.

#### 9. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu pertanggungjawaban dari aparatur atas pekerjaan yang dikerjakan di bidang kerja masing-masing. Setiap pimpinan bidang akan melaksanakan pertanggungjawaban pekerjaan yang dikerjakan oleh aparatur bawahannya. Nilai pertanggungjawaban terlihat dari inovasi pelayanan pada bidang kerja untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Aparatur memiliki tingkat stress dan jenuh dalam bekerja dan harus dikendalikan dengan membangun inovasi pelayanan guna mendukung pelaksanaan pekerjaan di bidang kerja masing-masing.

#### 10. Menjaga Kepercayaan Publik

Menjaga kepercayaan publik yaitu aparatur mempunyai kewajiban khusus untuk memelopori dengan cara mencontohkan untuk menjaga dan meningkatkan integritas dan reputasi proses *legislative*. Kepercayaan publik akan timbul ketika publik puas dan menemukan harapan mereka. Sejauh ini apa yang dilakukan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat selalu memuaskan publik dengan menyediakan blanko KTP dan kartu keluarga. Jika kebutuhan dan keinginan publik tidak terpenuhi, maka publik tidak percaya terhadap pelayanan yang dilakukan oleh kantor Dinas pendudukan dan catatan sipil Kabpaten Muna Barat.

### **B. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat, saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk

menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pelayanan administrasi kepada masyarakat yang dilakukan secara efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, responsif dan adaptif.

#### 1. Efektif

Masyarakat membutuhkan inovasi pelayanan tetapi sebagian pegawai masih menggunakan cara yang konvensional mengikuti kebiasaan kerja yang dilakukan selama ini di kantor Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan untuk melayani masyarakat.

#### 2. Sederhana

Sederhana dalam penelitian di definisikan untuk menerangkan pelayanan yang diberikan secara mudah sesuai permintaan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat kepada warga masyarakat sangat sederhana. Sebagaimana wawancara bersama Adrianus (Staf bagian Pencatatan Sipil) mengatakan bahwa :

#### 3. Kejelasan dan kepastian

Pelayanan dapat terhambat jika aparatur yang bersangkutan berhalangan tidak masuk dan diganti oleh aparatur lainnya tetapi skill atau keterampilan melayani kurang baik, maka masyarakat akan terhambat untuk memperoleh kejelasan dan kepastian dalam pelayanan.

#### 4. Keterbukaan

Keterbukaan berada pada pihak yang melayani, dan ada keterbukaan pada pihak yang dilayani juga, artinya bahwa sikap keterbukaan akan mendukung kelancaran pekerjaan di kantor dan proses kerja diketahui oleh semua orang tanpa ada unsur bayar membayar atau tekanan psikologi dari pihak atasan atau pihak lain yang merasa penting untuk dilayani. Dengan demikian keterbukaan menjadi kunci penting di antara aspek-aspek lainnya yang diteliti.

#### 5. Responsif

Responsif dalam penelitian yaitu kemampuan aparatur untuk menanggapi permintaan masyarakat dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat. Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda sehingga para aparatur diharapkan dapat memiliki daya tanggap yang baik terhadap mereka.

## 6. Adaptif

Adaptif dalam penelitian didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam menyesuaikan diri dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat. Ada pegawai yang tidak bisa beradaptasi dalam bekerja dan suka bekerja sendiri. Penyesuaian diri setiap aparatur dan menunjukkan bahwa aparatur yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat harus dapat beradaptasi dengan lingkungan kantor dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat.

## **KESIMPULAN**

Prinsip-prinsip etika yang terdiri dari jujur, integritas, memegang janji, setia, adil, perhatian, hormat, kewarganegaraan kaum profesional, keunggulan, akuntabilitas dan menjaga kepercayaan publik merupakan nilai yang dicerminkan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi publik oleh para aparatur yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat dengan berperilaku baik sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan lancar sampai selesai. Prinsip-prinsip etika menunjukkan sikap perilaku pegawai aparatur dalam bekerja dan melalui nilai ini seorang aparatur dapat mengetahui kualitas sumber daya diri sendiri dari penilaian atasan dan rekan sekerja dalam pelayanan publik kepada masyarakat yang dilakukan secara efektif, sederhana, jelas dan pasti, terbuka, repsonsif dan adatif.

Peningkatan prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik, sebaiknya semua aparatur di dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat meningkatkan nilai-nilai jujur, integritas, memegang janji, setia, adil, perhatian, hormat, kewarganegaraan kaum profesional, keunggulan, akuntabilitas dan menjaga kepercayaan publik yang pada gilirannya pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik. Sebaiknya aparatur yang ada pada setiap bidang kerja yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat diberikan kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang nantinya mereka akan dapat meningkatkan kinerja pelaksanaan tugas agar pekerjaan dapat diselesaikan lebih efektif pada masa mendatang. Pelaksanaan peningkatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat sebaiknya diawasi dan dievaluasi dengan menggunakan pendekatan prinsip-prinsip etika secara berkala kepada para aparatur agar dapat meningkatkan kualitas diri dengan pengetahuan, keterampilan dan

pengalaman yang lebih baik yang pada gilirannya pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik pada masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Hamid, M. S., Natsir, M., & Balaka, M. Y. (2021). The Implementation Of Sharia Principles In Sharia Banking Indeveloping Micro, Smalland Medium Enterprises (Msmes) In Southeast Sulawesi. *Multicultural Education*, 7(6).Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Badan Pusat Statistik. 2017. *Kabupaten MUNA BARAT dalam Angka*.
- Bruce McCallum, 1989, *Qualitative Research Methods For The Social Science*, Indiana University of Pennsylvania, Boston.
- Cornelis Lay dkk., 2002, Kistimewaan Yogyakarta, Naskah Akademik dan Rancangan Undang-undang Keistimewaan Yogyakarta, MONOGRAPH on Politics and Government Vol 2, No.1, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Politik, UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto Agus, Partini, Ratminto, Wicaksono Bambang, Tamtari Wini, Kusumasari Bevaola, dan Nuh Muhamad, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), UGM., Yogyakarta.
- Effendi, Sofian dan Singarimbun Masri, 1989, *Metode Penelitian Survei*, Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES), Jakarta.
- Fadillah, 2001. Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik. Yogyakarta : Kansius.
- Faisal, Sanapiah, 2001, *Format-Format Penelitian Sosial*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Fadillah dan Arif, Saiful, 2001, *Kapatilasime Birokrasi, Kritik Reinventing Government Osborne-Gaebler*, LKIS, Yogyakarta.
- Frederickson, George H, 1997. *Spirit of Public Administration*. Jossey Bas Public Administration Series. Alabama.
- Frederickson, George, H., dan Kevin B. Smith, 2003. *The Public Administration Theory Primer*. Westview Press.
- Gie, Liang, The, 1986, *Etika Pemerintahan*, Yayasan Obor, Jakarta.
- Harbani Pasolong, 2007. Teori Administrasi Publik. ALFABETA
- Hamid, A., Sultraeni, W., Fitriadi, F., & Breemer, J. Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Hamid, A., Sultraeni, W., Fitriadi, F., Murwani, R., Rahmah, P., Minarti, A., & Surianti, S. (2023). ANALISIS PENGELOLAAN DANA ZAKAT UNTUK PENINGKATAN EKONOMI MASYARAKAT. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 12(2), 202-209.
- Hamid, A., Sultraeni, W., & Breemer, J. (2021). Analisis inovasi pelayanan administrasi dalam meningkatkan kinerja dinas perhubungan kabupaten Kolaka Utara. *Robust: Research of Business and Economics Studies*, 1(1), 44-52.Hatry, 1997 *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta : PT.Gunung Agung.

- Keban, Yeremias T. 2008. *Pengantar Administrasi Publik*. Program MAP UGM, Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1992, *Etika administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Miles, Mathew B. dan Michael Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Muchsan, 2000, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan tata Usaha Negara di Indonesia*, Liberty, Yogyakarta.
- Muhadjir 1993 *Metode Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J, 1989, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nazir, Mohamad, 1988, *Metode Penelitian*, Ghalia, Jakarta.
- Nawawi, Hadari, 2003, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003, *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Rineka Cipta, Jakarta
- Nurmandi, Achmad, 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Visi Utama.
- Ongkhokham, 1982. *Runtuhnya Hindia-Belanda*. Jakarta: Gramedia.
- Ostrom, Gradner dan Walker:1994 *Rules, Gams, and Common-Pool Resources*. University of Michigan. USA.
- Paris, A. Yuliani, 2007. *Etika Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Kasus Badan Pertanahan DKI Jakarta*, Disertasi pada Pascasarjana Unhas, Makassar.
- Patton Patricia, 1997. *EQ-Kecerdasan emosional Membangun Hubungan Jalan Menuju Kebahagiaan dan Kesejahteraan*. Jakarta : PT. Pustaka Delaprasata.
- Sedarmayanti, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. (Cetakan Kelima) Bandung : Refika Aditama.
- Sianipar, 1998. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambella, Poltak, Lijan, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambella, Poltak, Lijan, 2008 *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Stiglitz, 2000. *Globalization and its Discontent*, Penguin Books, London.
- Sudana, I Made, 2003. *Manajemen Pelayanan Sektor*. Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Suyanto, B., 2019. Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "Masyarakat Impersonal". Guru Besar Sosiologi FISIP Universitas Airlangga. <https://nasional.kompas.com/read/2019/01/17/21435601/masyarakat-impersonal>.
- Syafie, Inu Kencana, dkk, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Timpe A, Dalw, 1999. *Motivasi Pegawai*. Terjemahan Susanto Budhi Dharma, Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Thoha, Miftah, 1995, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Pusdiklat Pegawai Depdikbud, Sawangan-Bogor.
- Thoha, Miftah,, 1987. *Perspektif Perilaku Birokrasi : Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Utomo, Warsito, 2003, *Dinamika Administrasi Publik Analisis Empiris Seputar Isu-Isu Kontemporer dalam Administrasi Publik*, Kerjasama dengan MAP, UGM, Yogyakarta.
- Wachs, 1985 *Ethics in Planning Center for Urban Policy Research*. The StateUniversity of New Jersey.
- Wahyudi, 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Widjaja, A.W, 1997, *Etika Administrasi Negara*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Weber, Max, 2009. *Sosilogi*. Edisi Terjemahan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zauhar, Soesilo, 1996, *Reformasi Administrasi Konsep, Dimensi, dan Strategi*, Bumi Aksara, Jakarta.