

**Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara



**Oleh:**

**Yafie Amaratus Sania**

**NBI 1111900182**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2023**



**Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh:**

**Yafie Amaratus Sania**

**NBI 1111900182**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA**

**2023**

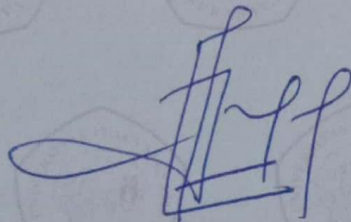
## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yafie Amaratus Sania  
NBI : 1111900182  
Judul : Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Surabaya, 30 Mei 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik

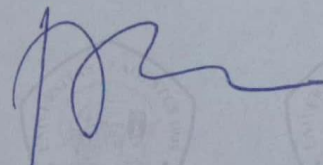


Dr. Dra. Avun Maduwinarti, MP.

NPP. 20120.87.0103

Disetujui

Dosen Pembimbing 1



Drs. Supri Hartono, M.S.

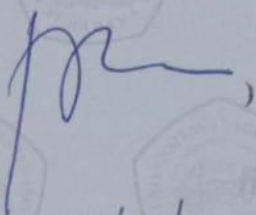
NPP. 20110.92.0238

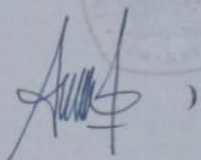
## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

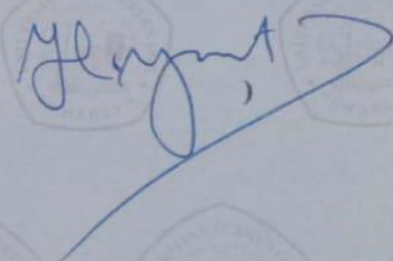
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 26 Juni 2023

Dewan penguji,

1. Ketua  
Drs. Supri Hartono, M.S
2. Anggota 1  
Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP
3. Anggota 2  
Drs. Kendry Widiyanto, M.Si

(  )

(  )

(  )

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan

  
Dr. Dra. Ayun Maduwinaatri, MP  
NPP. 20120.87.0103

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Lengkap : Yafie Amaratus Sania  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Oktober 2000  
Alamat : Ngaglik DKA No. 9 RT. 01 RW. 05 Tambaksari  
Surabaya  
Nomor Telepon : 08819673889  
Email : [yafiesania27@gmail.com](mailto:yafiesania27@gmail.com)  
Riwayat Pendidikan :  
1. SDN 03 Madiun Lor  
2. SMP Unggulan Harapan Bangsa Pp. Darul Hikam Mojokerto  
3. MAN 2 Kota Madiun  
Pengalaman Organisasi :  
1. Staff Kementerian Luar Negeri Badan Eksekutif Mahasiswa UNTAG Surabaya  
2021  
2. Bendahara Umum Unit Kegiatan Mahasiswa Bola Voli UNTAG Surabaya 2022

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yafie Amaratus Sania

NBI : 1111900182

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 dan Pasal 70)

Surabaya, 30 Mei 2023

Yang membuat Pernyataan



Yafie Amaratus Sania



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA

TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)

e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yafie Amaratus Sania  
NBI/ NPM : 1111900182  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek\*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 26 Juni 2023

Yang Menyatakan,

  
MESTERAL  
TIMPIL  
55B13A IX081438940  
(YAFIE AMARATUS S...)

\*Coret yang tidak perlu



## RINGKASAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Masyarakat sebagai pelanggan memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Etika dalam melaksanakan kegiatan organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam setiap kehidupan baik itu dalam kehidupan masyarakat maupun dalam lingkungan pemerintah. Etika sering digambarkan sebagai acuan dalam bertindak terhadap masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis tentang etika pegawai pelayanan administrasi yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Penelitian ini peneliti menggunakan teori etika oleh Martins Jr dalam Maani (2010). Terdapat empat hal yang menjadi faktor pendukung terlaksananya implementasi etika di bidang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini adalah *equality* (persamaan), *equity* (keadilan), *loyalty* (kesetiaan), dan *responsibility* (tanggung jawab).

Hasil dari penelitian ini memberikan fakta bahwa etika pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat dilaksanakan dengan baik, dimana dari teori yang digunakan untuk keseluruhan pegawai dapat menerapkan dengan baik meskipun belum maksimal, hal tersebut akan terus menjadi bahan evaluasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Kesimpulan dari penelitian ini ialah dalam pelaksanaan persamaan hak diterapkan dengan cukup, dari segi keadilan dapat diterapkan dengan baik, dari segi kesetiaan dapat diterapkan dengan baik, serta dalam segi tanggung jawab diterapkan dengan baik meskipun belum maksimal.

**KATA KUNCI: ETIKA, PELAYANAN ADMINISTRASI, DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA**

## **SUMMARY**

Public services are all activities in the framework of fulfilling basic needs in accordance with the basic rights of every citizen and resident over goods, services and administrative services provided by service providers relating to the public interest. Communities as customers have needs and expectations for the performance of professional public service providers. The task of the Central Government and Regional Governments is to provide public services that are able to satisfy the public. Ethics in carrying out organizational activities is very important in every life, both in community life and in government circles. Ethics is often described as a reference in acting towards society.

The purpose of this study is to identify and analyze the ethics of administrative service employees in the Office of Population and Civil Registration of the City of Surabaya. In this study, researchers used ethical theory by Mertins Jr. in Maani (2010). There are four factors that support the implementation of ethics in the field services at the Surabaya City Population and Civil Registration Service are equality (equality), equity (fairness), loyalty (loyalty), and responsibility (responsibility).

The results of this study provide the fact that administrative service ethics at the Surabaya City Population and Civil Registration Service can be implemented properly, where from the theory used for all employees can apply it well even though it is not optimal, this will continue to be evaluated by the Population and Civil Registry Office. Surabaya City Civil Registry.

The conclusion of this study is that in terms of the implementation of equal rights it is applied sufficiently, in terms of justice it can be implemented well, in terms of loyalty it can be implemented well, and in terms of responsibility it is implemented well even though it is not optimal.

**KEY WORDS: ETHICS, ADMINISTRATIVE SERVICES, CAPITAL  
DISPENDUCTION IN SURABAYA CITY**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun Skripsi dengan judul “Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya” sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Maka tidak mengurangi rasa hormat, penulis ingin memberi ucapan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan memperlancar proses pendidikan ini.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Drs. Supri Hartono, M.S selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu dan tenaga dalam mengarahkan dan membimbing dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan tenaga dalam mengarahkan dan membimbing dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
7. Kedua orang tua saya yaitu ibunda saya Tri Nurhariyani yang selalu memberikan dukungan penuh dan selalu mendoakan saya serta ayahanda saya Yusuf Prayitno yang juga memberikan energi positif secara moril maupun material agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Almarhumah kakak tercinta, Yussy Pratika terimakasih atas segala dukungan, kasih sayang dan semangat yang telah diberikan.
9. Teman-teman terbaik saya yang telah menemani serta memberikan dukungan penuh yaitu Della Nur Diyanti dan Siti Lia Anggraeni.
10. Teman Bacod Crew seperjuangan saya yang telah memberikan bantuan serta semangat yaitu Mira Nita Giani, Nurul Islamiyah, Cindy Puspitasari, Putri Ika Fadillah, Nurisa Khoirul Wakhidah dan Rismaul Mukhayaroh.

11. Kawan-kawan KAMUS PR yang telah mengajarkan banyak ilmu serta pengalaman yang tak terlupakan.
12. Kawan-kawan yang menemani selama mengerjakan skripsi ini yaitu Bahrul Ulum, Efron Lasa Yahuda, M. Faisalsyah, Nanda Kiki P.
13. Pihak lain yang bersedia membantu hingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan pada tugas selanjutnya. Harapan kami semoga melalui Skripsi ini pembaca dapat memperoleh pengetahuan yang dapat bermanfaat di kemudian hari.

Surabaya, 30 Mei 2023

Yafie Amaratus Sania

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Masalah .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	21
2.2.1 Teori Administrasi Publik.....	21
2.2.2 Teori Pelayanan Publik.....	24
2.2.3 Teori Etika Adminstrasi Publik .....	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	27
<b>BAB III</b> .....	<b>29</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Fokus Penelitian.....	29
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Sumber Data.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6 Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV</b> .....	<b>34</b>

<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	34
4.1.1 Gambaran Umum .....	34
4.1.2 Penyajian Data.....	34
4.2 Pembahasan.....	57
<b>BAB V .....</b>	<b>61</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
5. 1 Kesimpulan .....	61
5. 2Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 2.2 Kerangka Konseptual .....	25
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian .....	29
Tabel 4.1 IKM Berdasarkan Kelompok Unit Pelayanan Publik.....	42
Tabel 4.2 Kekuatan SDM .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan periode 2018-2022 Triwulan I 2022.....	4
Gambar 1.2 Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi Terlapor .....	4
Gambar 1.3 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan.....	5
Gambar 4.1 Loker Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	39
Gambar 4.2 Hasil Survey Indikator Kepuasan Masyarakat .....	41
Gambar 4.3 Piagam Penghargaan Pegawai Terbaik .....	45
Gambar 4.4 Indikator Kinerja Perangkat Daerah .....	51
Gambar 4.5 Hasil Monitoring Pengaduan Pelayanan 2023.....	53