

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KELURAHAN BOJONGMENTENG  
KECAMATAN RAWALUMBU KOTA BEKASI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**Oleh:**

**RICKY HARISMAN**

**NIM :41183506170091**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM "45"**

**BEKASI**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

JUDUL : ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KELURAHAN BOJONGMENTENG  
KECAMATAN RAWALUMBU KOTA BEKASI

PENYUSUN : RICKY HARISMAN

NPM : 41183506170091

Bekasi, 8 Nopember 2022

Menyetujui :

Pembimbing,



Elvira Suryani, S.IP., M.Si.

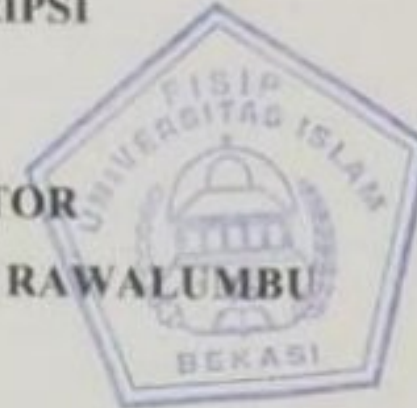
Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Fadil, S.IP., M.SI

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI**  
**ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR**  
**KELURAHAN BOJONGMENTENG KECAMATAN RAWALUMBU**  
**KOTA BEKASI**



Dipersiapkan dan disusun oleh :

**RICKY HARISMAN**  
41183506170091

Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal: 8 Nopember 2022

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan pada tanggal: 8 Nopember 2022

Dewan Penguji :

Ketua : Muhamad Fadil , S.IP., M.SI

Sekretaris : Yanto Supriyatno, Drs., M.Si

Anggota : 1. Elvira Suryani, S.IP., M.Si

2. Susi Dian Rahayu, S.IP., M.IP

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

## PERNYATAAN ORISIONALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ricky Harisman

NPM : 41183506170091

Tanda Tangan :



Tanggal : 8 Nopember 2022

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN  
BOJONGMENTENG KECAMATAN RAWALUMBU KOTA BEKASI**

**RICKY HARISMAN**

[harismanricky@gmail.com](mailto:harismanricky@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bojongmenteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Jumlah informan yaitu 6 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, verifikasi data, Serta menggunakan pengabsahan data triangulasi yakni triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik yang di terapkan di Kantor Kelurahan Bojongmenteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi belum sepenuhnya diterapkan dengan baik apabila di tinjau dari aspek 1) Persamaan hak, persamaan hak sudah berjalan dengan baik , melayani masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama dan politik, 2) Keadilan, melayani masyarakat dengan ramah, memberikan penjelasan saat proses pelayanan, melayani masarakat, semua masarakat diberlakukan dengan sama, 3)Kesetiaan, pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun tahun bekerja, 4) Pertanggungjawaban, belum sepenuhnya di lakukan dengan baik .

**Kata Kunci:** *Etika Pelayanan publik, Kelurahan.*

## **KATA PENGANTAR**

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bojongmenteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi ”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Elvira Suryani, S.Ip.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan kritik dan saran selama penelitian dan penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan;
2. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si selaku Dekan Fisip Unisma Bekasi
3. Bapak Muhammad Fadil, S.IP., M.SI selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam ‘45’ Bekasi yang telah mengesahkan dan mengizinkan secara resmi judul penelitian sebagai bahan penulisan skripsi sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar dan dilakukan dengan baik;
4. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam ‘45’ Bekasi;
5. Bapak Lurah Bojongmenteng Kecamatan Rawalumbu beserta staf dan seluruh pegawai, RT dan RW yang ada di Keliurahan Bojongmenteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi;
6. Kedua orang tua Bapak dan Ibu serta keluarga yang lainnya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat. Terima kasih untuk semua ini;
7. Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unisma angkatan 2017, terimakasih atas semua doa dan dukungannya;
8. Semua orang yang terlibat dalam mensukseskan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semangat dan semoga dapat mencapai cita-cita yang diinginkan.

Akhir kata, penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Saran dan kritik sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini berguna dan membawa manfaat bagi kita semua.

Bekasi, November 2022

Penulis

**RICKY HARISMAN**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Signifikasi Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II KERANGKA TEORI .....</b>	<b>11</b>
2.1 Konsep Etika Pelayanan Publik .....	11
2.2 Pengertian Pelayanan Publik .....	17
2.3 Kerangka Pemikiran .....	21
2.4 Definisi Operasional .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian .....	25
3.2 Sumber Data .....	25
3.3 Informan Penelitian .....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	27



3.5 Teknik Analisa Data .....	27
3.6 Pengabsaan Data .....	28
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Rawalumbu .....	31
4.2 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kelurahan Bojongmenteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi .....	41
4.3 Etika Pelayanan Publik di Kelurahan Bojongmenteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi .....	44
4.4 Pembahasan .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Kesimpulan .....	60
4.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Implementasi Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bojongmenteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi .....	22
---	----

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1	Informan Penelitian .....	5
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian .....	30
Tabel 3.1	Populasi dan Sampel .....	38
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin .....	32
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur .....	33
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk berdasarkan Kewarganegaraan .....	34
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk berdasarkan Pemeluk Agama .....	35
Tabel 4.5	Jumlah Penduduk berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	36
Tabel 4.6	Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian .....	37
Tabel 4.7	Prasarana Sosial di Kelurahan Bojongmenteng .....	38
Tabel 4.8	Prasarana Ekonomi di Kelurahan Bojongmenteng .....	40
Tabel 4.9	Keadaan Pegawai menurut Tingkat Pendidikan, Status dan Golongan .....	43

