

**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

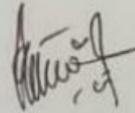
PENYUSUN : RICKY HARISMAN

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

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
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
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
BAB II KERANGKA TEORI	11
2.1 Konsep Etika Pelayanan Publik	11
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Definisi Operasional	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
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
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
4.1 Kesimpulan	60
4.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	

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

