

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KELURAHAN ABEPANTAI DISTRIK
ABEPURA KOTA JAYAPURA**

S K R I P S I

**Diajukan Sebagai Syarat Mata Kuliah Dalam Rangka Menyelesaikan
Tugas Akhir Pada Program Studi Manajemen
Administrasi Perkantoran**



DISUSUN OLEH

**LEO ERELAK
NIM : 2019031074073**

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN ABEPANTAI DISTRIK ABEPURA KOTA JAYAPURA

Nama : Leo Erelak
Nim : 2019031074073
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jayapura, 30 Juni 2023

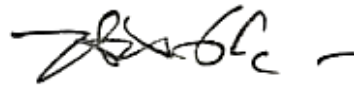
DOSEN PEMBIMBING

Dosen Pembimbing I



Dr. Latif Karim, MM.
Nip.: 19680916 19930310 001

Dosen Pembimbing II



Drs. J. Ronsumbre, SH. M.Si
Nip.: 19580619 198703 1001

MENGETAHUI KETUA PROGRAM STUDI



Terianus.L.Safkaur., S.Sos., MPA.
Nip.: 19791128 200501 1 003

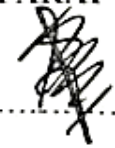
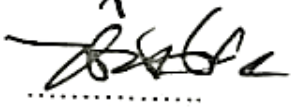
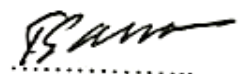
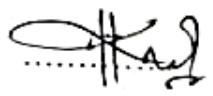
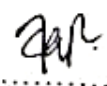
LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi dengan judul:

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN
ABEPANTAI DISTRIK ABEPURA
KOTA JAYAPURA**

Pada hari tanggal, jam wit tempat Ruang Ujian Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Fisip Uncen dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai persyaratan Skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana.

TIM PENGUJI:

NO	DOSEN	PENGUJI	PARAF
1	Dr.Latif Karim.MM NIP.19680916 199303 1 001	Ketua	
2	Drs.Jack Ronsumbre.SH.,M.Si NIP.19580619 198703 1 001	Sekretaris	
3	Terianus L. Safkaur,S.Sos.,MPA NIP.197911282005011003	Anggota	
4	Yudith N. A Karetji, S.Sos, MPA NUP. 9900003409	Anggota	
5	Alienra D.N. Kadun MT,S.IP, MPA NIP. 199209092022032001	Anggota	

MENGETAHUI:

DEKAN FISIP UNCEN,

Marlina Flasa, S.Sos., M.Hum., Ph.D

Nip.: 196801151996032001



DEKAN FISIP UNCEN,

Marlina Flassy. S.Sos., M.Hum., Ph.D
Nip.: 196803151996032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*Orang yang berjalan maju dengan menangis sambil menabur benih,
pasti pulang dengan bersorak-sorai sambil membawa berkas-
berkasnya. (Mazmur 126:6)*

*Berbahagialah orang yang bertahan dalam pencobaan, sebab
apabila ia sudah tahan uji. (Yakobus 1:12)*

Ku-Persembahkan karyaku kepada:

1. Ayahku Dan Ibuku Yang Tersayang (Yemoti Erelak Dan Teki Kogoya)
2. Kakaku Yang Tersayang (Yandinus Erelak Dan Yandimina Erelak)
3. Teman-Teman Seangkatan Program Studi Ilmu Administrasi Perkantoran
Fisip Uncen Tahun 2019 Besar Harapan Penulis Semogah Skripsi Ini Dapat
Bermanfaat Sebagai Referensi Akademik

KATA PENGANTAR

Terimakasih Tuhan atas pertolongan-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: ***Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Abepantai Distrik Abepura Kota Jayapura.***

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. Bapak Dr. Oscar Oswarld Wambrau., SE., M.Agr., Selaku Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura.
2. Ibu Marlina Flassy. S.Sos., M.Hum., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura
3. Ibu Henderina Morin SE. MPA., dan Jackson Yumame. S.Sos., MPA., sebagai Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fisip Uncen Jayapura
4. Bapak Terianus L. Safkaur., S.Sos., MPA, sebagai Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Jurusan Ilmu Administrasi Fisip Uncen Jayapura.
5. Bapak Dr. Latif Karim., MM., dan Bapak Drs, J.Ronsumbre., SH., M.Si., selaku Pembimbing I dan II.
6. Bapak Lurah Abepantai bersama seluruh staf yang telah bersedia memberikan data bagi penelitian dan penulisan Skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf pendukung Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran yang senantiasa mendukung dengan bekal pengetahuan dan pelayanan akademis kepada penulis.

Diharapkan saran dan usul dari Bapak dan Ibu Dosen penguji, menjadi materi tambahan untuk melengkapi tulisan ini. Terimakasih.

Jayapura, 30 Juni 2023
Penulis

Leo Erelak

ABSTRAK

Leo Erelak, Nim.: 2019 031074073 “Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Abepantai Distrik Abepura Kota Jayapura”. Skripsi Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran, Jenjang Program Strata Satu (S-1), Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura, 2023. Pembimbing I: Dr. Latif Karim. MM., dan Pembimbing II: Drs. J. Ronsumbre., SH., M.Si

Fokus penelitian adalah permasalahan etika pelayanan publik adalah aspek-aspek tanggung jawab, kecakapan, hubungan, komunikasi, keamanan, pemahaman.

Berdasarkan permasalahan yang di kemukakan dalam latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: “Bagaimana etika pelayanan publik Di Kantor Kelurahan Abepantai Distrik Abepura Kota Jayapura.”?

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsi etika pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Abepantai Distrik Abepura Kota Jayapura.

Jenis metode penelitian deskriptif kualitatif Teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, kepustakaan, studi dokumentasi. Teknik pengolahan data melalui pengeditan, pengkodean dan penyesuaian data. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian, sebagai berikut: (1) Etika pelayanan yang bertanggung jawab melayani masyarakat dari awal hingga selesai proses sesuai prosedur kerja. (2) Etika pelayanan dalam kecakapan para pegawai di Kantor Kelurahan Abepantai, melayani masyarakat dengan kemampuan dan kecakapan bidang tugasnya. (3) Etika pelayanan publik menjalin hubungan dengan warga penduduk sangat tepat setiap jam kerja membuka diri untuk menerima dan berbicara langsung dengan masyarakat. (4) Etika pelayanan publik dalam aspek berkomunikasi oleh para pegawai selama melayani warga penduduk tidak pernah salah paham dan pelayanan lancar serta memuaskan dan tidak pernah kesulitan. (5) Etika pelayanan publik memberikan jaminan keamanan kerahasiaan informasi pelayanan kepada warga penduduk dan terjamin rahasia dan kepastian hukum. (6) Etika pelayanan publik oleh para pegawai yang selalu adalah memahami kebutuhan setiap warga penduduk yang membutuhkan pelayanan dan mengerti keinginan masyarakat dan cepat melayani.

Kata Kunci: Etika, Pelayanan, Publik

ABSTRACT

Leo Erelak, Nim.:2019 031074073 "Public Service Ethics at the Abepantai Village Office, Abepura District, Jayapura City". Thesis for Office Administration Management Study Program, Undergraduate Program Level (S-1), Department of Administrative Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, University of Cenderawasih Jayapura, 2023. Advisor I: Dr. Latif Kareem. MM., and Supervisor II: Drs. J. Ronsumbre., SH., M.Sc.

The focus of research is the issue of public service ethics, namely aspects of responsibility, skills, relationships, communication, security, understanding.

Based on the problems raised in the background of the problems above, the formulation of the research problem is: "What is the ethics of public service in the Abepantai Village Office, Abepura District, Jayapura City."?

The purpose of this study was to describe the ethics of public service at the Abepantai Village Office, Abepura District, Jayapura City.

Types of qualitative descriptive research methods Data collection techniques: observation, interviews, literature, documentation study. Data processing techniques through editing, coding and adjusting data. Data analysis techniques namely data reduction, data presentation, drawing conclusions or verification

The results of the research are as follows: (1) Responsible service ethics serving the community from start to finish according to work procedures. (2) Ethics of service in the skills of employees at the Abepantai Village Office, serving the community with the abilities and skills in their fields of work. (3) The ethic of public service establishes a relationship with residents, every working hour is open to receiving and talking directly to the community. (4) The ethics of public service in the aspect of communicating by employees while serving the residents never misunderstands and the service is smooth and satisfying and there are never any difficulties. (5) The ethics of public service provide security guarantees of the confidentiality of service information to residents and guaranteed confidentiality and legal certainty. (6) The ethics of public service by employees who always are to understand the needs of every citizen who needs service and understand the wishes of the community and be quick to serve.

Keywords: Ethics, Service, Public

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leo Erelak
Nim : 2019031074073
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas : Cenderawasih

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau plagiat dari karya orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain atau hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini, saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jayapura, 30 Juni 2023
Yang menyatakan,

Leo Erelak

Nim: 2019 031074073

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK INDONESIA.....	vi
ABSTRAK INGGRIS.....	vii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR TABEL	xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	6
2.2. Kerangka Teori	15
2.3. Kerangka Konsep.....	21
2.4. Kerangka Pikir	22

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Lokasi Penelitian	23
3.3. Fokus Penelitian	23
3.4. Sumber Data.....	23
3.5. Teknik Pengumpulan Data	24
3.6. Teknik Pengolahan Data	24
3.7. Teknik Analisis Data.....	25

BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Singkat	28
4.2. Letak Geografisi	29
4.3. Struktur Organisasi	29
4.4. Tugas Pokok Dan Fungsi.....	30
4.5. Keadaan ASN	33
4.6. Keadaan Penduduk.....	35
4.7. Parasarana dan Sarana	36

BAB V. PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. Penyajian Data	32
5.2. Pembahasan	47

BAB VI. PENUTUP

6.1. Kesimpulan	53
6.2. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA.....	55
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	57
--------------------------------	-----------

DAFTAR BAGAN

	Halaman
2.1. Kerangka Pikir Penelitian	22
4.1. Struktur Organisasi	30

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Keadaan ASN Berdasarkan Jabatan Dan Pendidikan.....	33
Tabel 4.2. Keadaan ASN Berdasarkan Esalon Masa Kerja	34
Tabel 4.3. Jumlah Penduduk	35
Tabel 4.4. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.5. Daftar Inventaris Kelurahan Abepantai.....	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
5.1. Struktur Organisasi	57
5.2. Visi Dan Misi	58
5.3. Foto Bersama Ibu Sekretaris	59
5.4. Foto Bersama Lurah	59