

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA
PADA BIDANG INFORMASI KEPEGAWAIAN KANTOR
REGIONAL IX BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
JAYAPURA**

S K R I P S I

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah Dalam Rangka
Menyelesaikan Tugas Akhir Pada Program Studi Manajemen Administrasi
Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



Disusun oleh:

**Apolina Ferawati Usior
2019031074183**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Pada Bidang Informasi
Kepegawaian Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara
Jayapura

Nama : Apolina Ferawati Usior
Nim : 2019031074183
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jayapura, 08 Juni 2023

DOSEN PEMBIMBING

Pembimbing I


Ibrahim K. Kendi, S.Sos., MPA
NIP : 19770531 200812 1 002

Pembimbing II


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

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 Aparatur Sipil Negara Pada Bidang Informasi
Kepengawain Kantor Regional IX Badan Kepengawain
Negara Jayapura**

Pada hari Kamis tanggal 15-06-2023, jam 10.00 wit tempat Ruang Ujian Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Fisip Uncen dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai persyaratan ujian Skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana.

Tim Penguji:

Ibrahim K. Kendi. S.Sos., MPA
NIP : 19770531 200812 1 002

Ketua

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

Sekretaris

Henderina Morin. SE., MPA
Nip: 19750506 200604 2 002

Anggota

Roland E. Binur. S.Sos. MPA
Nip.: 19710413 200812 1 002

Anggota

Rahmat Nurjaman. S.Sos., MPA
Nip.: 19910818 202203 1 007

Anggota



**MENGETAHUI:
DEKAN FISIP UNCEN,**

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

*“Mintalah, maka akan di berikan kepadamu; carilah, maka kamu akan mendapat; ketoklah, maka pintu akan dibukakan bagimu”
(Matias 7:7)*

Ku-persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus karena kasih dan anugrah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku Bapak Nikson Usior dan Ibu Fredika Sanadi yang selalu memberikan dukungan dan doa.
3. Kakak-kakak dan adik-adik terkasih, kaka Rita, kaka Lauce, adik Miryam dan adik Urai selalu memberikan semangat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas pertolongan-Nya. penulis menyusun Skripsi ini guna memenuhi satu syarat dari studi akhir pada Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran, Jenjang Program Strata Satu (S-1).

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan Skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Oscar Oswald Wambrau, SE., M.Sc.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, selaku Ketua Dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fisip Uncen Jayapura.
4. Bapak Terianus L Safkaur., S.Sos., MPA Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran dan Pembimbing II.
5. Bapak Ibrahim K.Kendi. S.Sos. MPA., Selaku Pembimbing I
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf pendukung Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran yang selalu memberikan bekal pengetahuan dan pelayanan akademis kepada penulis.

Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Saran dan perbaikan diharapkan. Kiranya bermanfaat bagi pemerhati masalah yang sama. Terimakasih.

Jayapura, 08 Juni 2023

Penulis,

Apolina Ferawati Usior
2019031074183

ABSTRAK

Apolina Ferawati Usior, Nim: 2019031074183 “Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Pada Bidang Informasi Kepegawaian Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara 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: Ibrahim K. Kendi. S.Sos., MPA., dan Pembimbing II: Terianus L. Safkaur., S.Sos. MPA.

Fokus etika pelayanan publik pada Bidang Informasi Kepegawaian untuk melayani Aparatur Sipil Negara melalui: (a) etika situasi dan (b) jasa etika dan (c) etiket pelayanan.

Rumusan masalah penelitian. “Bagaimana etika pelayanan publik Aparatur Sipil Negara Pada Bidang Informasi Kepegawaian Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara Jayapura? Tujuan penelitian untuk mendeskripsi etika pelayanan publik Aparatur Sipil Negara pada Bidang Informasi Kepegawaian Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara Jayapura, terutama aspek-aspek etika situasi, jasa etika dan etiket pelayanan.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Informan kunci adalah kepala Bidang dan para pegawai sebagai informan. Sumber data primer dan sekunder yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data wawancara, pengamatan, studi dokumentasi. Teknik Analisis Data adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian tentang etika pelayanan publik di Bidang Informasi Kepegawaian Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara Jayapura, disimpulkan bahwa: (1) Pada Bidang Informasi Kepegawaian telah menerapkan etika situasi pelayanan publik dengan efektif pada aspek-aspek sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, dan cara bertanya. (2) Menerapkan pula jasa etika pelayanan secara efektif dalam aspek- aspek kejujuran, ketulusan, menghindari konflik kepentingan pribadi, menghindari konflik kepentingan golongan, berinisiatif, memiliki daya juang, kesehatan dan keharmonisan, dan berpenampilan. (3) Menerapkan etiket awal pelayanan secara berdaya guna melalui pemberian salam, mempersilahkan, bertanya, menyuruh dan ucapan terima kasih. (4) Menerapkan etiket sesudah pelayanan secara berhasil guna dalam aspek senyum, salam, sapa, ramah, dan melayani dengan tulus.

Kata Kunci: Etika, Pelayanan, Publik

ABSTRACT

Apolina Ferawati Usior, Nim.: 2019 031074183 "Ethics of Public Service for State Civil Apparatus in the Field of Personnel Information Regional Office IX Jayapura State Personnel Agency". Thesis for Office Administration Management Study Program, Undergraduate Program Level (S-1), Department of Administrative Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, Cenderawasih University Jayapura, 2023. Advisor I: Ibrahim K. Kendi. S.Sos., MPA., and Supervisor II: Terianus L. Safkaur., S.Sos. MPA.

The focus of public service ethics is in the Personnel Information Sector to serve the State Civil Apparatus through: (a) situational ethics and (b) ethical services and (c) service etiquette.

Formulation of research problems. "What is the ethics of public service for the State Civil Apparatus in the Personnel Information Sector of the IX Regional Office of the Jayapura State Civil Service Agency? The purpose of this study is to describe the ethics of public service for the State Civil Apparatus in the Personnel Information Field of Regional Office IX of the Jayapura State Civil Service Agency, especially the ethical aspects of the situation, service ethics and service etiquette.

This type of qualitative descriptive research. The key informants are the heads of divisions and employees as informants. Sources of primary and secondary data obtained through data collection techniques of interviews, observations, documentation studies. Data Analysis Techniques are data reduction, data presentation, and drawing conclusions

The results of research on public service ethics in the Personnel Information Sector of Regional Office IX Jayapura State Personnel Agency, it is concluded that: (1) In the Personnel Information Sector, public service situation ethics has been implemented effectively in aspects of attitude and behavior, appearance, how to dress, how to speech, gestures, and how to ask questions. (2) Applying service ethics effectively in the aspects of honesty, sincerity, avoiding conflicts of personal interest, avoiding conflicts of group interests, taking initiative, having fighting spirit, health and harmony, and looking good. (3) Apply the initial etiquette of efficient service through greeting, inviting, asking, ordering and thanking. (4) Applying after-service etiquette in an effective manner in the aspects of smiling, greeting, greeting, friendly, and serving sincerely.

Keywords: Ethics, Service, Public

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Apolina Ferawati Usior
N i m : 2019 031074183
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang Program: Strata Satu (S-1)
J u r u s a n : 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, 08 Juni 2023

Yang menyatakan,

Apolina Ferawati Usior
Nim: 2019 031074183

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
PERYATAAN BEBAS PLAGIAT	vii
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	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.2. Kerangka Teori	13
2.3. Kerangka Konsep	20
2.4. Kerangka Pikir	22
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	24
2.2. Lokasi Penelitian	24
3.3. Fokus Penelitian	24
3.4. Informan Penelitian	24
3.5. Sumber Data	24
3.6. Teknik Pengumpulan Data	25
3.7. Teknik Analisis Data.....	26
 BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
4.1. Sejarah Kantor	28
4.2. Visi Dan Misi.....	28
4.3. Struktur Organisasi	30
4.4. Tugas Pokok Dan Fungsi.....	31

4.5. Kedaaan ASN.....	36
4.6. Fasilitas Kantor	37

BAB V. PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. Penyajian Data	39
5.2. Pembahasan	67

BAB VI. PENUTUP

6.1. Kesimpulan	73
6.2. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	77

DAFTAR BAGAN

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

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Keadaan Kepegawaian Bidang Informasi.....	37
Tabel 4.2. Sarana Dan Prasarana Kantor	38

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
01. Kantor Regional XI BKN Jayapura	77
02. Ruang Kerja Kepala Bidang	77
03. Ruang Kerja Staf.....	78
04. Ruang Kerja Staf dan Pelayanan	78