

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KELURAHAN INAUGA DISTRIK WANIA
KABUPATEN TIMIKA**

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:

**YUNITA MERI T. NAKOH
Nim: 2019031074082**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN INAUGURASI DISTRIK WANIA KABUPATEN TIMIKA

N a m a : Yunita Meri T. Nakoh
N i m : 2019031074082
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang Program : Strata Satu (S1)
J u r u s a n : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jayapura, 09 Juni 2023

DOSEN PEMBIMBING

Pembimbing I


Roland E. Binur., S.Sos.MPA
NIP. 19710413 200813 1 002

Pembimbing II


Henderina Morin, SE.,MPA
NIP. 19791128 200501 1 033

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 PADA KANTOR KELURAHAN INAUGA DISTRIK WANIA KABUPATEN TIMIKA

Pada hari ... tanggal ... 2023, 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:

Roland Binur., S.Sos., MPA
Nip.: 19710413 2008121002

Ketua



Henderina Morin., SE., MPA
Nip.: 19750506 200642002

Sekretaris



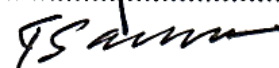
Ibrahim K. Kendi., S.Sos., MPA
Nip. 19770531 200812 1 002

Anggota



Terianus L. Safkaur. S.Sos.MPA
NIP. 19791128 200501 1 003

Anggota



Alienra D. Nanda Kadun., S.IP., MPA. Anggota
Nip.: 199209092022032012



MENGETAHUI:
DEKAN FISIP UNCEN,

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Janganlah hatimu iri kepada orang yang berdosa, tetapi takutlah akan TUHAN senantiasa. Karena masa depan sungguh ada dan harapanmu tidak akan hilang (Amsal, 23:17-18).

“Terus mencoba, karena kesuksesan itu harus dicapai dengan kerja keras ” (YNTN).

Ku-Persembahkan kepada:

1. Bapak M.Nakoh dan Mama S.Jitmau terkasih, tersayang dan tercinta yang membesarkan dan menyayangi hingga sampai saat ini serta selalu memberi support dan doa.
2. Kakaku Vonny Nakoh, Robby Nakoh terkasih yang selalu memberi semangat dan support studiku.
3. Teman terdekat yang setia dalam doa dan memberikan semangat studi.
4. Sahabat-sahabatku tercinta yang selalu ada buat saya, Novena Worang, Valentina, Herlina Damaris, Dolly Mmbaubedari, Itin, Pia, Nurlia, Devi, Nanda dan Apo.
5. Buat Teman-teman MAP Angkatan 2019, yang sudah setia dan sabar dalam mengikuti proses perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena perkenaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul: “Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Inauga Distrik Wania Kabupaten Timika” tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Program studi Ilmu Administrasi Perkantoran Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih, Jenjang Program Strata Satu (S1).

Penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberi dukungan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan, .sebagai berikut:

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 Bapak Jackson Yumame., S.Sos., MPA., selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fisip Universitas Cenderawasih Jayapura.
4. Bapak Terianus L Safkaur., S.Sos.MPA, selaku Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Fisip Uncen Jayapura.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Pendukung Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran yang selalu memberikan bekal pengetahuan dan pelayanan akademis kepada penulis.
6. Mama dan Bapak beserta kakak-kakak dan saudara-saudari penulis yang sudah memberi dukungan dan Doa.

Kiranya saran dan usul perbaikan dapat diterima demi kesempurnaan Skripsi ini. Sekaligus bermanfaat bagi pembaca dan penulis, Terimakasih.

Jayapura, 09 Juni 2023

Penulis,

Yunita Meri T. Nakoh

ABSTRAK

Yunita Mery T. Nakoh, Nim.: 20190311074082 “Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Inauga Distrik Wania Kabupaten Timika”. 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: Ruland E. Binur. S.Sos. MPA., dan Pembimbing II: Henderina Morin., SE. MPA.

Fokus etika pelayanan publik merupakan suatu yang penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, sesuai dengan indikator yang digunakan yaitu: senyum, salam, sapa, ramah, dan tulus.

Rumusan masalah penelitian ini, adalah “Bagaimana Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Inauga Distrik Wania Kabupaten Timika”? Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsi etika pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Inauga Distrik Wania Kabupaten Timika.

Jenis metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif. Sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, metode observasi, metode dokumentasi. Teknik pengolahan data cara membuat klasifikasi tema-tema ruang lingkup penelitian, editing data, kelengkapan dan kejelasan isi jawaban, kesesuaian jawaban, relevansi jawaban. proses analisis data, dan penyesuaian Teknik analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data.

Hasil penelitian etika pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Inauga dapat disimpulkan bahwa: (1) Warga masyarakat menilai bahwa senyum pegawai yang memberikan pelayanan belum sepenuhnya diterapkan dengan baik. Para pegawai melayani dengan bermuka datar, sehingga masyarakat merasa kurang puas. (2) Sering kali pegawai tidak memberi salam terlebih dahulu kepada warga masyarakat, Melainkan langsung menanyakan tujuan apa masyarakat datang ke kantor. Warga masyarakat tidak puas dan kecewa atas perilaku pelayanan. (3) Masih kurang penerapan sapaan dari para pegawai yang memberikan pelayanan kepada warga masyarakat. Sehingga masyarakat merasa tidak dihargai sebagai sesama manusia ciptaan Tuhan. (4) Penilaian dari warga masyarakat yang kurang puas dilayani menyatakan bahwa belum sepenuhnya pegawai ramah dalam memberikan pelayanan. (5) Masyarakat tidak puas, akibat pelayanan yang tidak setulus hati dari pegawai yang memungut biaya administrasi kepengurusan.

Kata Kunci: Etika, Pelayanan, Publik.

ABSTRACT

Yunita Mery T. Nakoh, Nim.: 20190311074082 "Ethics of Public Service in the Inauga Village Office, Wania District, Timika Regency". 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: Ruland E. Binur. S. Sos. MPA., and Supervisor II: Henderina Morin., SE. MPA.

The focus of public service ethics is something that is important in increasing community satisfaction, according to the indicators used, namely: smile, greet, greet, friendly, and sincere.

The formulation of the research problem is "What is the Ethics of Public Service at the Inauga Village Office, Wania District, Timika Regency"? The purpose of this study was to describe the ethics of public service at the Inauga Village Office, Wania District, Timika Regency.

This type of qualitative research method is a research procedure that produces qualitative descriptive data. Primary data sources and secondary data. Data collection techniques with interview methods, observation methods, documentation methods. Data processing techniques how to classify the themes of the scope of research, data editing, completeness and clarity of the contents of the answers, the suitability of the answers, the relevance of the answers. process of data analysis, and adjustment of data analysis techniques through data collection, data reduction, and data presentation.

The results of research on public service ethics at the Inauga Village Office can be concluded that: (1) Community members consider that the smiles of employees who provide services have not been fully implemented properly. Employees serve flat-faced, so that people feel dissatisfied. (2) Often employees do not greet the community members first, but directly ask the purpose of the community coming to the office. Community members are dissatisfied and disappointed with service behavior. (3) There is still a lack of application of greetings from employees who provide services to citizens. So that people feel unappreciated as fellow human beings God's creation. (4) Assessments from members of the public who were dissatisfied with being served stated that not all employees were friendly in providing services. (5) The community is dissatisfied, as a result of services that are not sincere from employees who charge management administration fees.

Keywords: Ethics, Service, Public.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yunita Meri T. Nakoh
Nim : 2019311074082
Konsentrasi : Manajemen Pelayanan Publik
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
PerguruanTinggi : Universitas Cenderawash Jayapura

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakanhasil karya saya sendiri, buka 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, 09 Juni 2023

Yang menyatakan,

**Yunita Meri` T` Nakoh
Nim. 2019031074082**

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	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.2. Kerangka Konsep	10
2.3. Penelitian Terdahulu.....	20
2.4. Kerangka Pikir	21
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	22
3.2. Lokasi Penelitian	22
3.3. Fokus Penelitian	22
3.4. Sumber data.....	23
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6. Teknik Pengolahan Data	24
3.7. Teknik Analisis Data	24
 BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
4.1. Sejarah Singkat	26
4.2. Visi Dan Misi	27
4.3. Struktur Organisasi	28
4.4. Tugas Pokok Dan Fungsi.....	29
4.5. Keadaan Aparatur Sipil Negara	32

4.6. Keadaan Penduduk	34
4.7. Fasilitas Kantor	34

BAB V. PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. Penyajian Data	36
5.2. Pembahasan	47

BAB VI. PENUTUP

6.1. Kesimpulan	50
6.2. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	54

DAFTAR BAGAN

	Halaman
2.1. Kerangka Pikir Penelitian	21
4.1. Struktur Organisasi	28

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Keadaan ASN Berdasarkan Jabatan Dan Pendidikan	32
Tabel 4.2. Keadaan ASN Berdasarkan Esalom Masa Kerja.....	33
Tabel 4.3. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kselamin	34
Tabel 4.4. Sarana Dan Prasana Kantor	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
5.1. Gedung Kantor Kelurahan Inauga	36