

IR – UNIVERSITAS AIRLANGGA

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN
SIDOTOPO WETAN**

SKRIPSI



Dosen Pembimbing :

Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., M.Si.

Disusun Oleh :

Muhammad Faishal Adli

NIM : 071711133055

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GASAL 2021/2022**

IR – UNIVERSITAS AIRLANGGA

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN
SIDOTOPO WETAN**

SKRIPSI

Maksud: sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

Disusun Oleh:

Muhammad Faishal Adli

NIM: 071711133055

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GASAL 2021/2022**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan (langsung ataupun tidak langsung) dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 05 Januari 2022

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp has a yellow background with red text and a red border. The text on the stamp includes "METRAI" and a long alphanumeric code "5A545AJX017206510".

Muhammad Faishal Adli

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penelitian ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, Bapak Muhamad Jemadi dan Ibu Laila, serta ketiga saudara saya, Almarhum Muhammad Khadafi Rais ‘Adli, Muhammad Nauval ‘Adli dan Muhammad Ramzi Akmal ‘Adli yang senantiasa memberikan hal-hal terindah dalam hidup saya dan mengajarkan saya untuk selalu mensyukuri apa yang sudah diberikan Allah SWT.

HALAMAN MOTTO

“ Faith, Courage, Hope “

HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT, alhamdulillah atas segala nikmat serta karunia yang telah diberikan sehingga hamba bisa menuntaskan skripsi ini. Dengan ini, saya mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat, karena berkat doa, bantuan dan dukungan yang telah diberikan, membuat saya mampu untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kelancaran dan segala nikmat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu dan Ayah tercinta yang selalu memberi support dan menyertai dalam setiap doa yang diberikan. Terima kasih untuk segalanya, berkat kalian saya dapat kuat dan bertahan dalam menghadapi segala hal dan bisa berada di titik ini.
3. Keluarga besar yang saya cintai, terima kasih untuk doa dan dukungan yang selalu diberikan, terimakasih selalu ada untuk saya dalam keadaan apapun.
4. Terima kasih kepada Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Airlangga:
 - 1) Bapak Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing saya, terimakasih telah membantu dan memberikan saya masukan dan arahan dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih telah sabar membimbing saya dan teman-teman serta memberikan waktu, tenaganya selama ini. Semoga bapak dan keluarga diberikan kesehatan dan kelancaran dalam segala urusan. Amiin.
 - 2) Ibu Dr. Erna Setijaningrum, S.IP., M.Si. selaku dosen wali saya yang telah membantu memberikan pencerahan dalam rencana studi yang akan saya ambil selama perkuliahan ini dan selalu sabar dalam menjawab pertanyaan saya dan teman-teman yang lain.
 - 3) Bapak Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA.
 - 4) Bapak Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si.
 - 5) Bapak Prof. Dr. H. Jusuf Irianto., Drs., M.Com.
 - 6) Bapak Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si.

- 7) Bapak Philipus Keban, S.IP., M.Si.
 - 8) Bapak Dr. Eko Supeno, M.Si.
 - 9) Ibu Sulikah Asmorowati, S.Sos., M.DevSt.,PhD.
 - 10) Ibu R. Wahyuni Triana, Dra., M.Si.
 - 11) Bapak Drs. Roestoto Hartojo P., SU.
 - 12) Bapak Nanang Haryono, S.I.P., M. Si,
 - 13) Bapak Putu Aditya Ferdian Ariawantara, S.IP., M.KP.
 - 14) Bapak Agie Nugroho Soegiono, S.IAN., M.P.P
5. Terimakasih kepada Mbak Dwi Bintarti, A.Md. sebagai staff departemen Administrasi Publik. Terimakasih mbak, sudah sabar membantu dan menjawab seluruh pertanyaan dari mahasiswa. Semoga diberikan kesehatan dan Tuhan membalas kebaikan Mbak Dwi selama ini. Amiin.
 6. Seluruh staff akademik, terimakasih telah responsif dalam membantu saya selama ini dalam mengurus kebutuhan akademik terutama surat izin penelitian untuk skripsi saya. Semoga Bapak dan Ibu diberikan kesehatan dan kelancaran. Amiin.
 7. Terimakasih untuk semua informan saya Bapak Samsul, Bapak Feri, Ibu Ningsih, Ibu Ayu, Bapak Bandi, Bapak Dani dan Ibu Rizky. Terimakasih sudah memperkenalkan saya untuk melakukan wawancara dan meluangkan waktunya yang sangat berharga kepada saya. Semoga Tuhan membalas kebaikan Bapak dan Ibu semuanya.
 8. Terimakasih kepada seluruh teman-teman Administrasi Publik 2017, Tawa dan canda kalian di kelas, PKL ke luar kota, kelas pengganti, dan masih banyak lagi. Semoga kalian diberikan kesehatan dan sukses selalu kehidupan pasca kampusnya.
 9. Bagus Rizki dan Mar'ie Thalib terima kasih telah sabar mendengarkan sambatan saya dalam mengerjakan skripsi ini.
 10. Partai Revolusi Paguyuban, Adhit, Boni, Sendy, Mareno, Gagat, Brili dan Bangkit yang telah menjadi teman bertukar pikiran selama kuliah.
 11. Dirga, Fauzi, Acil member tetap Badminton dikala butuh hiburan dalam pengerjaan skripsi ini.

12. Seluruh penghuni Galan yang saya banggakan Sajid, Sururi, Aji, Alfi, Tito, Nanda, Mudi, Evan dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
13. Tim Futsal Fisip Unair yang telah sama-sama berjuang membawa nama Fisip Unair berprestasi.
14. IMM Airlangga yang telah memberikan wadah untuk dapat mengembangkan diri dalam berorganisasi. Qum Fa Andzir, Fastabiqul Khoirot!.
15. Athaya Fadhilah, terimakasih sudah menjadi *support system* sampai detik ini, Semoga Allah selalu melindungi dan memberi kemudahan dalam hidupmu. Sukses selalu!.

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING
ETIKA PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN
SIDOTOPO WETAN

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui

Surabaya, 05 Januari 2022

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bintoro Wardiyanto', with a horizontal line underneath.

Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., M.Si.

NIP. 196112241988101001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan di hadapan Komisi Penguji

Program Studi Administrasi Publik
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Pada Hari: Senin
Tanggal: 17 Januari 2022
Pukul: 15.00

Komisi Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji



(Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si.)

NIP. 195903061986011001

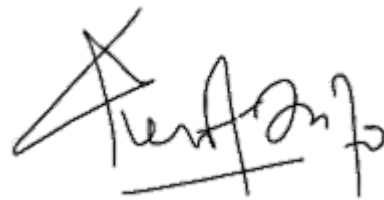
Penguji I



(Putu Aditya Ferdian A., S.IP., M.KP.)

NIP. 198606012015041003

Penguji II



(Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., M.Si.)

NIP. 196112241988101001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Etika Pelayanan Publik oleh Aparatur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kelurahan Sidotopo Wetan karena dilatarbelakangi dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mendapat predikat mutu layanan kurang baik. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana etika pelayanan publik oleh aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Sidotopo Wetan. Terdapat empat aspek etika pelayanan publik yaitu efisiensi, perlakuan adil, responsivitas dan kesadaran moral. Penelitian ini menggunakan pendekatan-pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penentuan informan dilakukan melalui *purposive* yaitu pihak yang dianggap mengetahui lebih dalam bersinggungan langsung terhadap pelaku yang menerapkan etika pelayanan publik serta masyarakat yang merasakan langsung pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi data. Sedangkan teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan telah berjalan cukup baik.

Kata kunci: Etika, Pelayanan Publik, Aparatur

ABSTRACT

This study aims to describe Public Service Ethics by Apparatus in Improving Service Quality in Sidotopo Wetan Urban Village because it is motivated by the Community Satisfaction Index Value (IKM) which gets the predicate of poor service quality. The purpose of this study is to describe how the ethics of public services by the apparatus in improving the quality of service in the Sidotopo Wetan Urban Village. There are four aspects of public service ethics, namely efficiency, equity, responsiveness, and moral awareness. This research uses qualitative approaches with descriptive research type. Determination of informants is done through purposive, namely parties who are considered to know more in direct contact with actors who apply public service ethics and people who experience direct service. Data collection techniques were carried out through interviews, observations, and documentation. The technique of checking the validity of the data is done by data triangulation. While the data analysis technique uses data reduction, data presentation, and concluding. The results of this study indicate that overall it has been going quite well.

Keywords: *Ethics, Public Service, Apparatus*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Etika Pelayanan Publik oleh Aparatur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Sidotopo Wetan” dapat terselesaikan. Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan tentang etika pelayanan publik oleh aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Sidotopo Wetan.

Sidotopo Wetan merupakan salah satu kelurahan yang memiliki pelayanan publik kurang baik. Hal tersebut, dilatarbelakangi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mendapat predikat mutu layanan kurang baik. Untuk mengurangi dan meningkatkan nilai IKM, salah satu solusi yaitu dengan menerapkan Etika Pelayanan Publik. Etika Pelayanan Publik merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, etika pelayanan publik ini melibatkan aparatur sebagai pelaku yang menerapkan etika pelayanan publik dan masyarakat yang merasakan pelayanan.

Akhir kata, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi sehingga membutuhkan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini. Demikian yang dapat saya sampaikan semoga penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan Administrasi Publik serta menjadi bahan masukan untuk pihakpihak yang terlibat.

Surabaya, 04 Januari 2022

Penulis

Muhammad Faishal ‘Adli

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ix
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
I. BAB I	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-13
I.3 Tujuan Penelitian	I-13
I.4 Manfaat Penelitian	I-14
I.4.1 Manfaat Akademis	I-14
I.4.2 Manfaat Praktis	I-14
I.5 Kerangka Konseptual	I-14
I.5.1 Etika Pelayanan Publik	I-14
I.5.2 Kualitas Pelayanan	I-30
I.5.3 Aparatur	I-34
I.5.4 Relasi Etika Pelayanan Publik dengan Kualitas Pelayanan	I-35
I.6 Definisi Konsep	I-38
I.7 Metode Penelitian	I-38
I.7.1 Tipe Penelitian	I-39
I.7.2 Lokasi Penelitian	I-40
I.7.3 Teknik Penentuan Informan	I-40
I.7.4 Teknik Pengumpulan Data	I-41
I.7.5 Teknik Keabsahan Data	I-43

I.7.6 Teknik Analisis Data	I-45
II. BAB II.....	II-1
II.1 Kota Surabaya.....	II-1
II.1.1 Visi dan Misi Kota Surabaya	II-2
II.1.2 Landasan Hukum Pelayanan Publik Kota Surabaya.....	II-2
II.2 Kelurahan Sidotopo Wetan.....	II-3
II.2.1 Letak Geografis Kelurahan Sidotopo Wetan	II-3
II.2.2 Jarak Tempuh Kelurahan Sidotopo Wetan	II-4
II.2.3 Visi dan Misi Kelurahan Sidotopo Wetan	II-4
II.2.4 Struktur Organisasi Kelurahan Sidotopo Wetan	II-5
II.2.5 Prinsip dan Motto Kelurahan Sidotopo Wetan	II-6
II.2.6 Jenis Pelayanan di Kelurahan Sidotopo Wetan.....	II-7
II.2.7 Tugas Kelurahan Sidotopo Wetan	II-8
II.2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sidotopo Wetan	II-8
III. BAB III	III-1
III.1 Etika Pelayanan Publik oleh Aparatur di Kantor Kelurahan Sidotopo Wetan.....	III-2
III.1.1 Efisiensi (<i>efficiency</i>)	III-2
III.2.1 Perlakuan Adil (<i>equity</i>).....	III-15
III.3.1 Responsivitas (<i>responsiveness</i>).....	III-28
III.4.1 Kesadaran Moral (<i>moral awareness</i>).....	III-38
IV. BAB IV	IV-1
IV.I Etika Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	IV-1
IV.1.1 Aspek Efisiensi	IV-2
IV.1.2 Aspek Perlakuan Adil.....	IV-3
IV.1.3 Aspek Responsivitas.....	IV-4
IV.1.4 Aspek Kesadaran Moral	IV-5
V. BAB V	V-1
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	xvi
VI. LAMPIRAN.....	xix

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Pelanggaran Aparatur Sipil Negara di Indonesia Tahun 2021	I-3
Tabel I.2 Laporan Tahunan Ombudsman Instansi Terlapor 2019	I-4
Tabel I.3 Laporan Tahunan Ombudsman Dugaan Maladministrasi 2019	I-5
Tabel I.4 Pengaduan Lokasi Terlapor di Jawa Timur Tahun 2019.....	I-5
Tabel I.5 Laporan IKM Kelurahan se-Kota Surabaya	I-7
Tabel I.6 Perbandingan IKM Surabaya Utara.....	I-8
Tabel I.7 Perbandingan IKM 2018 dan 2019 Kelurahan Sidotopo Wetan	I-8
Tabel I.8 Alasan Ketidakpuasan Pada Pelayanan Kelurahan Sidotopo Wetan.....	I-8
Tabel I.9 7 Prinsip Kehidupan Publik	I-23
Tabel I.10 Perbandingan Etika Sektor Publik Abad 20 dan Abad 21	I-27
Tabel II.1 Nama Aparatur Kelurahan Sidotopo Wetan.....	II-3
Tabel II.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Sidotopo Wetan.....	II-8
Tabel III.1 Hasil Reduksi Wawancara tentang Efisiensi	III-12
Tabel III.2 Hasil Reduksi Wawancara tentang Perlakuan Adil	III-23
Tabel III.3 Data Monitoring Pelayanan di Kelurahan Sidotopo Wetan.....	III-33
Tabel III.4 Hasil Reduksi Wawancara tentang Responsivitas	III-34
Tabel III.5 Hasil Reduksi Wawancara tentang Kesadaran Moral.....	III-43
Tabel IV.1 Etika Pelayanan Publik oleh Aparatur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Sidotopo Wetan.....	IV-6

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Indeks Harapan dan Indeks Kepuasan	I-8
Gambar II.1 Peta Administrasi Kota Surabaya	II-1
Gambar II.2 Wilayah Kelurahan Sidotopo Wetan	II-3
Gambar II.3 Visi Misi Kelurahan Sidotopo Wetan.....	II-5
Gambar II.4 Struktur Organisasi Kelurahan Sidotopo Wetan	II-5
Gambar II.5 Prinsip dan Motto Kelurahan Sidotopo Wetan.....	II-7
Gambar II.6 Indeks Harapan dan Indeks Kepuasan.....	I-8
Gambar III. 1 Pelayanan Online di Kelurahan Sidotopo Wetan.....	III-11
Gambar III. 2 Antrian Pelayanan Publik di Kelurahan Sidotopo Wetan	III-23
Gambar III. 3 Layanan Aduan via QR.....	III-34
Gambar III. 4 Kotak Saran di Kelurahan Sidotopo Wetan	III-34
Gambar III. 5 Aparatur Memberi Penjelasan kepada Masyarakat.....	III-44

