

SKRIPSI

**“ETIKA PELAYANAN PUBLIK KANTOR KECAMATAN ANJIR MUARA
KABUPATEN BARITO KUALA”**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik**



Banatul Maslakhah

NIM. 2010411220010

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

BANJARMASIN

2024

LEMBAR PENGESAHAN
ETIKA PELAYANAN PUBLIK KANTOR KECAMATAN ANJIR MUARA
KABUPATEN BARITO KUALA

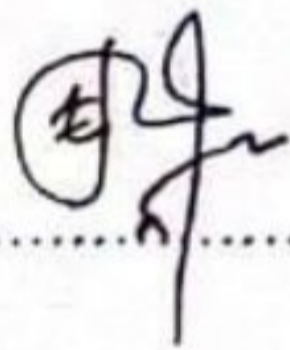
- A. Nama Mahasiswa: Banatul Maslakhah NIM: 2010411220010
B. Dinyatakan lulu dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 01 April 2024.

C. Tim Penguji:

- a. Ketua

Erma Ariyani, S. Sos, M. Sc


NIP. 198210022005012002

()

- b. Sekretaris

Hj. Aulia, S. Sos, M.AP

NIP. 197912262003122001

()

- c. Anggota

Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP

NIP. 1198708222020122010

()

Banjarmasin, April 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

()

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si

NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 1 bulan April tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1450 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 26 Maret untuk menguji skripsi :

Nama : Banatul Maslakhah
NIM : 2010411220010
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Etika Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Anjir Muara
Kabupaten Barito Kuala
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 Wita s/d selesai
Nilai : 80 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

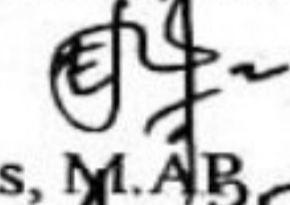
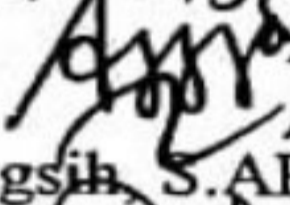
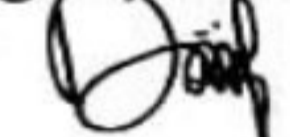
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 1 April 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Banutul Maslakhah

1. Ketua : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
2. Sekretaris : Hj. Aulia, S.Sos, M.AB
()
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
()



Ditandatangani/membenarkan :
Dekan
Studi Administrasi Publik,

Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Banatul Maslakhah
Tempat/Tanggal Lahir : Pinang Habang, 24 Maret 2002
NIM : 2010411220010
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jalan Desa Pinang Habang RT 2 RW 1
Kec. Wanaraya, Kab. Barito Kuala

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 03 April 2024
Mahasiswa yang bersangkutan,



METERAN
TEMPER
DPEALX014568810

Banatul Maslakhah
NIM. 2010411220010

ABSTRAK

Banatul Maslakhah, 2010411220010. Etika Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala. Dibawah bimbingan Erma Ariyani.

Penelitian ini bermula dari permasalahan tentang Etika Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala. Dugaan peneliti bermula sering ditemukan kurangnya tanggung jawab atas pekerjaan seperti seringnya datang terlambat, pulang kerja tidak pada waktunya dan istirahat lebih awal sehingga mengakibatkan penilaian etika pelayanan menurun dimata masyarakat sekitar dan juga menandakan bahwa mereka melalaikan tugas, tanggung jawab serta melanggar peraturan yang ada. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini dibuat untuk mengetahui Etika Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala serta untuk mengetahui faktor kendala yang terjadi selama menerapkan etika pelayanan di Kantor Kecamatan Anjir Muara.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil dari hasil wawancara dengan informan kunci dan dokumentasi sesuai objek penelitian dan pengolahan data dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Etika pelayanan publik Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala yang dianalisis menggunakan 4 dimensi kualitas pelayanan menurut Mertins Jr Bisri dan Asmoro sudah cukup baik namun belum optimal. Hal ini dikarenakan dari dimensi *Equality*, *Equity*, dan sudah memiliki hasil yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat, namun jika dilihat dari dimensi *Loyalty* dan *Responsibility* pelayanan ini masih belum berjalan dengan baik karena masih adanya yang datang terlambat dari jam kerja jadi masyarakat harus menunggu selain itu dalam memberikan layanan masyarakat dan masih kurang transparansi ketepatan waktu yang dijanjikan oleh pihak kantor kepada masyarakat dalam menangani pembuatan KTP yang ternyata memerlukan waktu yang lebih lama dari waktu yang telah ditentukan, jika ingin lebih cepat bisa memberikan biaya tambahan. Terdapat tiga faktor kendala dalam Etika Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala yaitu Jaringan Internet, Sarana Prasarana dan Ktidakpahaman Masyarakat Terhadap Teknologi.

Kata kunci : Etika, Pelayanan publik, Kantor Kecamatan Anjir Muara

ABSTRACT

Banatul Maslakhah, 2010411220010. Public Service Ethics of Anjir Muara District Office, Barito Kuala Regency. Under the guidance of Erma Ariyani.

This research began with problems regarding Public Service Ethics at the Anjir Muara District Office, Barito Kuala Regency. The researchers' suspicions began that they often found a lack of responsibility for work, such as frequently arriving late, leaving work not on time and resting early, resulting in a decreased assessment of service ethics in the eyes of the local community and also indicating that they were neglecting their duties, responsibilities and violating existing regulations. Therefore, the aim of this research was to determine the Public Service Ethics of the Anjir Muara District Office, Barito Kuala Regency and to determine the obstacle factors that occur when implementing service ethics at the Anjir Muara District Office.

The research method used is a qualitative method with descriptive research type. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data sources were taken from interviews with key informants and documentation according to the research object and data processing by means of data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The research results show that the public service ethics of the Anjir Muara District Office, Barito Kuala Regency, which was analyzed using 4 dimensions of service quality according to Mertins Jr. Bisri and Asmoro, is quite good but not optimal. This is because from the dimensions of Equality, Equity, and has had good results in providing services to the community, however if seen from the Loyalty and Responsibility dimensions this service is still not running well because there are still people who arrive late from work hours so people have to wait other than This is in providing community services and there is still a lack of transparency regarding the timeliness promised by the office to the public in handling KTP production which turns out to take longer than the specified time, if you want it faster you can pay an additional fee. There are three obstacle factors in the Public Service Ethics of the Anjir Muara District Office, Barito Kuala Regency, namely the Internet Network, Infrastructure and Public Lack of Understanding of Technology.

Keywords: Ethics, public services, Anjir Muara District Office

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul “Etika Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala”. Adapun penyusunan skripsi ini dibuat oleh peneliti untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Syakrani, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik Universitas Lambung Mangkurat yang terus memberi dukungan kepada penulis.

6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang penuh kesabaran dalam membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Penguji 1 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP selaku Penguji 2 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama di bangku perkuliahan telah memberikan ilmu dibidang Administrasi Publik.
10. Seluruh keluarga penulis terutama orang tua tersayang bapak Muslihudin dan bapak Radianto, Ibu Siti Julaiha dan ibu Sulastri, tiada kata yang mampu membalas segala pengorbanan terima kasih karena telah ikhlas memberikan doa, kasih sayang, perhatian, pengorbanan baik dari segi spiritual dan materil yang tiada terhingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
11. Kaka penulis Velikia Elistianti dan Sarif Najamudin yang selalu mendoakan dan jadi panutan bagi penulis.
12. Eri Rahmat Diyanto yang selalu menjadi *Mood Booster* bagi penulis yang selama ini mendoakan, memberikan semangat, memberikan tempat ternyaman,

dukungan dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

13. Sahabat Linda, Isna, Ica, Riyah, Rara, Fiola, Normalinda, Anis, dan Ida *support system* yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dan dari jauh sehingga tetap kuat dalam menyelesaikan skripsi.
14. Teman-teman dan sodara penulis yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah mendoakan, memberikan semangat, dan dukungan dari jauh.
15. Seluruh teman-teman Administrasi publik angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Rasa hormat dan terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu semoga Allah SWT memberikan nikmat yang tiada hentinya atas kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu penulis terima guna memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, 01 April 2024

Banatul Maslakhah

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	6
DAFTAR GAMBAR	7
BAB I.....	8
PENDAHULUAN	8
1.1 Latar Belakang Penelitian	8
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II.....	17
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.3 Konsep Etika Pelayanan	30
2.4 Kerangka Pemikiran	35
BAB III	36
METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Tipe Penelitian.....	36
3.3 Lokasi Penelitian	37
3.4 Sumber Data dan Instrumen.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6 Pengolahan Data.....	41
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.1 Profil Kantor Kecamatan Anjir Muara.....	43

4.1.2	Visi Dan Misi	45
4.1.3	Maklumat Pelayanan	45
4.1.4	Motto Pelayanan.....	46
4.1.5	Tugas Pokok dan Fungsi	46
4.1.6	Struktur Organisasi Kecamatan.....	49
4.1.7	Jenis Pelayanan	52
4.2	Uraian Temuan Penelitian	53
4.2.1	Standar Pelayanan Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupten Barito Kuala	58
5.2.1	Faktor Kendala Etika Pelayanan Publik kantor di Kecamatan Anjir Muara	73
BAB V		75
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		75
5.1	Etika Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala	75
5.1.1	Persamaan Hak (Equality)	76
5.1.2	Keadilan (Equity).....	76
5.1.3	Kesetiaan (Loyalty)	76
5.1.4	Pertanggungjawaban (Responsibility).....	77
5.2	Faktor Kendala Etika Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala	78
BAB VI		82
PENUTUP		82
6.1	Kesimpulan.....	82
6.2	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2.2 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis..	12
Tabel 4.1 Jenis Pelayanan Kantor Kecamatan Anjir Muara	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Reting Pelayanan Kantor Kecamatan Anjir Muara.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Anjir Muara	42
Gambar 6.1 Grafik Hasil Penilaian Etika Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala.....	74