

**ETIKA KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI DESA JUNREJO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik



**OLEH:**

**MARSELA LUSIKA**

**2018210158**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi**

**MALANG**

**2022**

## RINGKASAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Berasal yang akan terjadi penelitian yang diperoleh serta dianalisis bahwa pada Desa Junrejo telah menerapkan etika kinerja pelayanan yang baik etika pelayanan publik memiliki 2 fungsi pertama, panduan, pandangan, referensi bagi administrasi publik yang menjalani tugas dan kewenangannya supaya bertindak baik serta tidak tercela. *Kedua*, penilaian tentang sifat, perilaku, dan kegiatan birokrasi publik yang dievaluasi baik serta terpuji.
2. Faktor pendukung kinerja pelayanan publik di desa junrejo Sarana pelayanan, sarana pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu pelaksanaan pekerjaan. sarana dan prasarana yang ada di desa junrejo ini pun sudah dikatakan memadai fasilitas kantor seperti komputer alat print dan sebagainya sudah mereka sediakan, kemudian jika ada masyarakat yang sakit di desa junrejo ini menyediakan ambulance untuk masyarakat dan jika ada masyarakat yang sakit dan kurang mampu mereka juga memberikan uang jalan berobat untuk masyarakat, bukan hanya itu saja mereka juga sebagai pelayan desa memberikan uang lauk pauk kepada warga janda yang kurang mampu di desa junrejo ini, ini sebagai kerja nyata pemimpin desa junrejo ke masyarakat.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Etika**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik ialah bentuk aktivitas melayani publik dikerjakan oleh penyelenggaraan atau jasa melayani publik menjadi memenuhi kepentingan keinginan publik serta melaksanakan tertentu PERPU tidak boleh abaikan oleh pemerintah. Sudah ditetapkan UU No. 23 Tahun 2014 terkait PERDA, yang mana PERDA diberi mandat untuk mengelola wilayah masing-masing sesuai dengan kebutuhan daerahnya, yang mana didalamnya terdapat ialah memberikan layanan pada masyarakat wilayahnya. tetapi menjadi persoalan yang ada dikalangan rakyat, ternyata hak pelayanan yang mereka terima tak mencapai atau belum mencapai asa masyarakat yang melakukan pelayanan publik.

Masyarakat menjadi pengguna pelayanan membutuhkan serta mempunyai harapan bagaimana kinerja untuk melayani publik secara profesional dan bertanggung jawab. Tugas Pemerintah Daerah dan Pemerintah sentra ialah memberikan pelayanan publik yang baik serta memuaskan rakyat yang melakukan pelayanan. seseorang administrator pelayanan publik disebut etis apa Jika menguji mempertanyakan baku yang dipergunakan pada pembuatan keputusan serta tak mendasarkan keputusannya hanya di kebiasaan serta tradisi yang telah ada. Selanjutnya beliau menambahkan bahwa: standar-baku yang dipergunakan untuk dasar memutuskan sedapat mungkin

merefleksikan nilai-nilai dasar asal rakyat yang dilayani. (Leys dalam Mukarom, 2016:75)

Etika pelayanan publik harus bersifat terbuka serta tanggung jawab untuk pentingnya publik. Pelanggaran etika pelayanan publik sudah pasti akan terjadi asal dari pertama pembentukan aturan publik yang transparan, tidak adil dan sebagainya. etika masih menjadi masalah fundamental dalam pelayanan publik di masyarakat. Melihat asal berita yang ada bahwa pada menjalankan sebuah pelayanan yang ditunjukkan pada masyarakat terdapat beberapa permasalahan etika yang acap kali muncul pada pelaksanaan pelayanan publik di pemerintah yakni masih adanya budaya feodalisme.

Pedoman pelibatan administrasi publik dalam penulisan administrasi terbuka, moral mengandung unsur yang mempengaruhi pemenuhan publik dan kemajuan hierarkis dalam melakukan kemampuan membantu publik. Moral adalah elemen yang mempengaruhi pemenuhan publik dan kemajuan hierarkis dalam melakukan kemampuan membantu publik. pelaksanaan moral diterapkan dalam menyelesaikan administrasi publik yang menggabungkan kata-kata, mentalitas dan perilaku koperasi spesialis.

Sesuai Bisri, 2019, dari Bisri, 2019, Perkembangan zaman yang cepat dan persoalan pelik yang tidak dapat disangkal yang dihadapi organisasi telah membawa perubahan pandangan dari rule government (menggarisbawahi bagian-bagian regulasi) menjadi sistem pemikiran administrasi yang baik, yang tidak hanya terfokus pada harapan otoritas publik, tetapi juga mencakup semua bagian negara (area publik, area rahasia, penduduk). Ada baiknya semua otoritas administrasi adalah pihak yang pada umumnya menjaga kepentingan

publik atau masyarakatnya tidak selamanya sah. dilema pada lapangan pertanda bahwa kepentingan eksklusif, famili, gerombolan , partai, bahkan struktur yang lebih tinggi, justru mendikte sikap seseorang birokrat atau aparat pemerintahan. Birokrat di hal ini tidak mempunyai moralitas atau etika yang baik dalam menjalankan kewajibannya. berasal penerangan diatas maka aku memilih **“Etika Pelayanan Publik di Desa Junrejo”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan yang dijelaskan yang melatar belakang, terdapat masalah yang dapat diambil pada riset berikut terdapat dirumuskan ialah:

1. Bagaimana asas-asas etika pelayanan publik yang dilakukan di Desa Junrejo?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung etika pelayanan publik di desa junrejo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Riset berikut mempunyai tujuan yang tertentu sebagaimana sudah dipaparkan dibawah ini:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis asas-asas etika pelayanan publik yang dilakukan di Desa Junrejo
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung etika pelayanan publik di Desa Junrejo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Harapannya riset ini bisa menjadi info ataupun sarana, baik itu berupa data dan referensi sebagai bahan buat melakukan penelitian selanjutnya. hasil penelitian ini juga dibutuhkan mampu memperkaya kajian mengenai Etika Pelayanan Publik pada Desa Junrejo Kecamatan Junrejo Kota Batu.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil riset berikut dibutuhkan sebagai bentuk saran serta pertimbangan dalam mengatasi pertarungan Etika Pelayanan Publik pada Desa Junrejo Kecamatan Junrejo Kota Batu.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Moleong. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Sugyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sadhana, Kridawati. 2010. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.

Sedarmayanti. 2012. *Good Governace (membangun sistem manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju good governance)*. Bandung: Mandar Maju.

Sugyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Mukarom Zaenal dkk. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung :CV. Pustaka Setia.

### SKRIPSI

Sugianto, Wawan. 2012. *Motivasi dan Etika Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai. Skripsi*. Universitas Tribhuwana Tungadewi: Malang.

Ngatu Edelbertus Yosep. 2018. *Pengaruh Etika Birokrasi Dan Motivasi Kerjaterhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Universitas Tribhuwana Tungadewi: Malang.

## **JURNAL**

Rachman, Joni. 2009. *Etika Birokrasi Di Dalam Pelayanan Publik*, (online),  
(<http://my-publicjournal.blogspot.co.id/2009/03/etika-birokrasidi-dalam-pelayanan.html> ), diakses, Selasa, 20 oktober 2021.

## **UNDANG-UNDANG**

*Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*

*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*