

**PENGARUH ETIKA PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT**

(Studi Di Desa Tlekung Kecamatan Junrejo Kota Batu)

**SKRIPSI**

Merupakan Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh

**VITUS LETO**

**2016210178**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIBERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi  
MALANG**

**2021**

**VITUS LETO, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK, 2021  
PENGARUH ETIKA PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT(Studi Di Desa Tlekung Kecamatan Junrejo Kota Batu)**

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sugeng Rusmiwari M.Si  
Dosen Pembimbing Pendamping : Abd Rohman, S.Sos., M.AP

---

**RINGKASAN**

Etika itu sendiri memiliki peran yang sangat penting karena dengan adanya etika bisa menentukan keberhasilan yang dicapai ataupun kegagalan dalam tujuan suatu organisasi, struktur organisasi yang dibuat, dan manajemen publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Etika Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian ini bertempat di JL. Raya Tlekung No. 197, Tlekung. Variabel dalam penelitian ini yaitu Etika Pelayanan Publik (X) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Sumber data pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Analisis dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear sederhana, Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan oleh peneliti yaitu analisis regresi dengan bantuan SPSS 22.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Terdapat pengaruh Etika Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dengan hasil t hitung  $4,497 > \text{tabel } 2,024$  dan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  Hasil pengujian koefisien determinasi membuktikan bahwa 34,7% variabel independen Etika Pelayanan Publik dapat dipengaruhi oleh variabel dependen Kepuasan Masyarakat sebesar 34,7% sedangkan sisanya sebesar 65,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Etika Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Di era sekarang ini sangat memprihatinkan tentang etika dalam sebuah instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik, karena sangat menyimpang dari fungsi yang sebenarnya. Selalu dipublikasikan melalui televisi, radio, majalah, koran, buku dan percakapan antara dua orang atau lebih. Hal inilah yang terjadi pada aparatur didalam birokrasi di Indonesia.

Keberhasilan di Era Reformasi dapat mengubah rezim orde baru, peraturan ditetapkan untuk meningkatkan pelayanan publik, namun kenyataannya yang dirasakan masyarakat tidak puas dan menyenangkan. Kasus yang terjadi, semua warga negara beserta kepentingan tidak diutamakan, bahkan tidak dihiraukan dalam lingkup pelayanan publik. Etika pelayanan publik yakni faktor utama dalam hal pelayanan tidak sesuai yang diharapkan. Berinteraksi dengan masyarakat yang kurang sopan, tidak adanya transparansi, minimnya sikap respon terhadap masyarakat yang sering terjadi pada aparat yang memberi pelayanan kepada masyarakat (Winengan,2016).

Permasalahan mengenai kinerja pelayanan publik tidak selalu disalahkan pada aparatur itu sendiri, melainkan banyak faktor lain yang menyebabkan kinerja yang tidak baik. Namun hal mendasar yang paling penting yakni sumber daya seorang aparatur. Sebagai pelayanan yang berinteraksi langsung dengan

masyarakat, seharusnya berlaku adil dan bijak. Perilaku seseorang yang baik, sopan santun dalam melayani masyarakat merupakan perbuatan yang terpuji. Secara langsung, semuanya dapat memberikan kenyamanan dan rasa aman pada masyarakat yang membutuhkan.

Etika itu sendiri memiliki peran yang sangat penting karena dengan adanya etika bisa menentukan keberhasilan yang dicapai ataupun kegagalan dalam tujuan suatu organisasi, struktur organisasi yang dibuat, dan manajemen publik. Etika berkaitan dengan tindakan manusia yang dapat dipertanggungjawabkan. Untuk melakukan semua tugas-tugas yang ada dalam administrasi publik, maka yang bertugas sebagai administrator harus memiliki tanggungjawab kepada masyarakat. agar bisa menjalankan tanggung jawab etika tidak boleh dikesampingkan dan selalu digunakan sebagai panduan dalam bertindak (Holilah, 2013).

Dimasa sekarang yang menjadi persoalan yakni pelayanan yang berkaitan dengan publik, keharusan untuk menjaga kualitas atau mutu dalam melayani masyarakat oleh aparatur pemerintahan. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan kualitas yang baik. Apalagi di zaman sekarang, yang berkaitan dengan pelayanan semakin ditantang dan bertanggungjawab (Nuriyanto, 2014).

Semakin banyak tuntutan dari masyarakat mengenai pelayanan, baik dari kualitas ataupun kuantitas pelayanan. Keberhasilan suatu otonomi daerah sangat difokuskan pada kesiapan dan kemampuan dari daerah masing-masing dalam melakukan pengelolaan sumber daya dari semua potensi yang ada. Keberhasilan

dari terlaksananya otonomi daerah yakni terealisasinya *good governance* akan menemukan birokrasi yang kompeten, profesional, produktif serta tanggung jawab kepada masyarakat.

Kekurangan yang ditemukan dalam melayani masyarakat di Negara Indonesia yakni yang berkaitan dengan moral. Etika selalu menjadi pedoman yang dilihat kurang dalam dunia pelayanan masyarakat. Pada kenyataan banyak sumber mengenai pelayanan publik dan administrasi publik, etika adalah faktor penting dalam menunjang kepuasan masyarakat yang mendapat pelayanan dan suatu keberhasilan organisasi dalam melakukan pelayanan. pada jaman sekarang pelayanan masih dikatakan kualitasnya sangat rendah. Kejadian ini dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung, sehingga terlihat sangat buruk penilaiannya (Rinaldi, 2012).

Suatu pelayanan yang menjadi tanggung jawab besar pemerintahan kepada masyarakat menimbulkan berbagai pertanyaan apakah sudah berfungsi dengan baik, sudah efektif atau belum, efisien, secara adil dan bisa menjamin semua masyarakat atau tidak. Dari pertanyaan ini, yang menjadi kekuatan kenapa UU ditetapkan. Dalam UU mengungkapkan bahwa manajemen aparatur melakukan perekrutan tidak berdasarkan perbandingan antara kompetensi sesoran dan kualifikasinya yang sebenarnya. Maka dibuatlah UU untuk menjadi panduan. Agar bisa melewati persoalan ini, maka pihak pemerintah bekerja keras untuk menuntut bagaimana etika dan pelayanan supaya bisa tercapai dengan pelayanan yang baik sesuai dengan permintaan masyarakat dan kebijakan, harapan masyarakat yakni kepuasan dalam menerima pelayanan.

Menyadari betapa pentingnya etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, maka penulis mencoba mengadakan suatu penelitian tentang **“Pengaruh Etika Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang sesuai yakni:

1. Apakah terdapat pengaruh Etika Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat?
2. Bagaimanakah Pengaruh Etika Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

adapun tujuan yakni Untuk mengetahui Pengaruh Etika Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang sangat mendukung terdiri dari:

1. Manfaat Akademis
  - a. Sebagai salah satu sumber referensi terbaru untuk menambah pengetahuan dan panduan apabila ada yang melakukan kajian di masa selanjutnya.
  - b. Memperbanyak teori terbaru tentang administrasi, khususnya etika pelayanan publik.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang, harapan peneliti hasil dari kajian ini sebagai tambahan literatur agar bisa menyumbang pengetahuan tentang etika pelayanan bisnis.
- b. Bagi Desa Tlekung Kecamatan Junrejo Kota Batu Hasil penelitian ini menjadi pedoman untuk pemerintah dalam menetapkan kebijakan yang sesuai dengan pelayanan publik yang ada di Kota Batu, khususnya di  
Desa Tlekung Kecamatan Junrejo Kota Batu

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd.Rohman.2017. *Dasar-Dasar Manajemen*.Malang:Intelegensia Media.
- Darmawan, Deni. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Faisal Putra Pai, 2016.Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Profesionalitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado.*Jurnal Administrasi Publik, Vol 1, No 36 (2016)*.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT RajaGrafindo.
- Hesti, Pusritosari, dkk. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik*, Jakarta Timur: Setara Press, (Kelompok INTRANS Publishing) Wisma Kalimetro.
- Holilah.2013.Etika Administrasi Publik.*Jurnal Review Politik Volume 03, Nomor 02, Desember 2013*.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2015. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mansyur, Ramly, dkk. 2014. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo, Persada.
- Mukarom, Zaenal. Laksana W Muhibudin . 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nuriyanto.2014. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?.*Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014*.
- Pasalong, Harbani, 2017. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Rahmad. 2014.Pengaruh Perilaku Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bunta Kabupaten Banggai.Katalogis, *Jurnal Universitas Tadulako, Vol 2, No 1 (2014)*.
- Ridwan El Hariri.2011.Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kinerja Layanan Akademik Pegawai Di Universitas Pendidikan Indonesia.Manajerial, *Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi, Vol 10, No 2 (2011)*.
- Rudi Rinaldi.2012.Analisis Kualitas Pelayanan Publik.(Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara.*Jurnal Administrasi Publik. Vol 2, No 1 (2012)*.
- Sadhana, Kridawati. 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Malang: Percetakan CV.Citra.
- Sandjojo, N. 2011. *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan



- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara Santoso.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. Dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Umam, Khaerul. 2019. *Etika Administrasi*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Winengan.2016.Pembenahan Etika Pelayanan Publik Sebagai Ikhtiar Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Universitas Islam Negeri Mataram*.Volume 14, No. 1, Desember 2016.

**Peraturan Perundang – Undangan:**

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.