

**ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA DALENG**

**KECAMATAN LEMBOR KABUPATEN MANGGARAI BARAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana**

**Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



**Oleh:**

**Yermina Agusta Tote**

**42118102**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2023**

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA DALENG  
KECAMATAN LEMBOR KABUPATEN MANGGARAI BARAT

Diajukan Oleh :

YERMINA AGUSTA TOTE

42118102

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

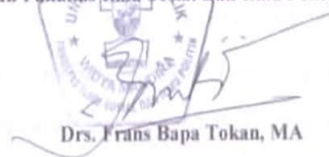
Pembimbing II



Stephanie P.A Lawalu, S. Sos, MPP

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Frans Bapa Tokan, MA



# UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : [info@unwira.ac.id](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Jumat** Tanggal **23 Juni 2023** Jam **12.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

**N a m a** : Yermina Augusta Tote  
**Nomor Registrasi** : 421 18 102  
**Prodi** : Administrasi Publik  
**Judul Skripsi** :

**"ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA DALENG KEC. LEMBOR, KAB. MANGGARAI BARAT"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP

*[Handwritten signatures of the examiners and supervisors]*

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :  
 Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85  
 Penguji II = 85  
 Penguji III = 84

Lulus dengan Nilai = 84  
Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ..... TANGGAL : ..... JAM : .....  
= .....

Hasil Ujian Ulang

Mengesahkan  
 Dekan  
  
 Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 23 Juni 2023  
Ketua Tim Penguji,

*[Handwritten signature of Dr. Indriyati]*  
 Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua yang kukasihi dan kucintai, Bapak Largus Tote dan Mama Maria Theresia Jelia, yang sudah mendukung dan mendoakan penulis untuk keberhasilan menggapai cita-cita.
2. Kakak tercinta Agustina L. Tote dan adik-adik tercinta Yasmin Tote, Yuyun Tote dan Rusto Tote yang selalu mendukung dan mendoakan penulis untuk keberhasilan menggapai cita-cita.
3. Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, untuk banyak hal penting hal penulis dapat selama masa perkuliahan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan berkat-Nya yang berlimpah penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul “Analisis Etika Pelayanan Publik Di Kantor Desa Daleng Kecamatan Lembor Kabupaten Manggarai Barat” ini tepat pada waktunya. Proposal ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari, tersusunnya proposal ini tidak lepas dari campur tangan berbagai pihak yang telah mendukung dan membantu baik secara materiil maupun moril, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama kepada:

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Administrasi Publik
4. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.Ip, M.Si selaku Pembimbing Akadmik Program Studi Administrasi Publik
5. Ibu Dr. Indriyati, S.Sos, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Stephania P.A. Lawalu, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang dengan tulus ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini
6. Bapak/Ibu Penguji
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membantu penulis dalam memperlancar kegiatan perkuliahan, serta pegawai Tata Usaha yang telah membantu mengurus keperluan keadministrasian.
8. Orang Tua, Saudara-saudari tercinta Mama Maria Theresia jelia, Bapak Largus Tote, yang telah mencintai, mendidik, dan mendukung, dan membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga ke jenjang ini.
9. Teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik angkatan 2018 yang telah bekerja sama dan saling memotivasi dalam menyelesaikan pendidikan di jenjang ini

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak luput dari kekeliruan dan kesalahan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan lapang dada penulis mengharapkan usul saran serta kritik yang sifatnya membangun dari pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan tulisan ini kedepannya.

Kupang, 2023

Penulis

**MOTTO**

**Apapun Yang Menjadi Takdirmu Akan Mencari Jalannya Menemukanmu**

**Ali Bin Abi Thalib**

## ABSTRAK

Skripsi ini mengkaji tentang Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Daleng Kecamatan Lembor, dengan metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Martins Jr (2010), yang menggunakan 4 indikator dalam mengukur Analisis Etika Pelayanan yaitu persamaan hak (*equality*), keadilan (*justice*), setia (*loyalty*), dan pertanggungjawaban (*responsibility*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Etika Pelayanan Publik Di Kantor Desa Daleng Kecamatan Lembor Kabupaten Manggarai Barat belum sepenuhnya diterapkan dengan baik apabila ditinjau dari aspek 1) Persamaan hak, persamaan hak belum diterapkan dengan baik yaitu masih adanya perbedaan derajat yang dapat dilihat dari golongan, sisi pendidikan, pekerjaan, dan kehidupan yang layak, 2) Keadilan, keadilan belum diterapkan dengan baik yaitu masih membedakan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat dan pemberian pelayanan mengikuti suasana hati para pegawai bukan sepenuhnya melayani masyarakat dengan baik dan ramah, 3) Kesetiaan, pegawai terkhusus honorer masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun-tahun bekerja, tetapi untuk kedisiplinan yaitu datang tiap hari di kantor belum diterapkan dengan baik, 4) Pertanggungjawaban, belum sepenuhnya diterapkan dengan baik di mana pegawai datang telat ke kantor dan pulang sebelum jam yang telah ditentukan.

**Kata Kunci: Etika pelayanan publik**



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Etika .....	9
2.2.1 Pengertian Etika.....	9
2.3 Pelayanan Publik .....	10
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	10
2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik .....	12
2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik .....	13
2.3.4 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	14
2.3.5 Faktor-Faktor Pengoptimal Pelayanan Publik .....	16
2.4 Etika Pelayanan Publik .....	17
2.4.1 Dimensi Etika Pelayanan Publik .....	18
2.4.2 Ciri-Ciri Etika Pelayanan Publik Yang Baik.....	21
2.4.3 Etika Pelayanan Di Kantor Desa Daleng.....	23
2.5 Kerangka Berpikir .....	23

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Penentuan Metode Penelitian .....	25
3.2 Lokasi Penelitian .....	25
3.3 Fokus Penelitian .....	26
3.4. Informan penelitian .....	27
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.5.1 Data Primer.....	29
3.5.2 Data Sekunder.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.6.1 Wawancara (interview).....	29
3.6.2 Observasi .....	30
3.6.3 Dokumentasi.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
2. Penyajian data .....	31
3. Penarikan kesimpulan .....	31
<b>BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Sejarah Desa Daleng .....	32
4.2 Letak Geografis Desa Daleng .....	32
4.4 Keadaan Perekonomian.....	33
4.5 Visi dan Misi Pemerintahan Desa Daleng.....	33
4.6 Pendidikan Pegawai Di Kantor Desa Daleng.....	34
4.7 Data SOP (Standar Operasional Pelayanan) .....	34
4.8 Struktur Pemerintahan Desa Daleng .....	42
4.9 Uraian Tugas dan Fungsi Jabatan.....	43
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
5.1. Hasil Penelitian .....	50
5.1.1.Persamaan Hak ( <i>Equality</i> ).....	51

5.1.2 Keadilan ( <i>Justice</i> ).....	52
5.1.3 Kesetiaan ( <i>loyalty</i> ).....	55
5.1.4 Pertanggungjawaban ( <i>responsibility</i> ) .....	60
5.2 Pembahasan.....	66
5.2.1 Indikator Persamaan Hak dalam etika pelayanan publik di Kantor Desa Daleng...	67
5.2.2. Indikator keadilan dalam etika pelayanan publik di Kantor Desa Daleng .....	67
5.2.3 Indikator kesetiaan dalam etika pelayanan publik di Kantor Desa Daleng .....	68
5.2.4 Indikator pertanggungjawaban etika pelayanan publik di Kantor Desa Daleng .....	69
5.3 Faktor-faktor Penghambat Etika pelayanan Publik di Knator Desa Daleng.....	69
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
6.1 Kesimpulan.....	74
6.1.1 faktor-faktor penghambat Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Daleng .....	74
6.2 Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>