

**Etika Administrasi guna Mewujudkan Pelayanan Prima
di Kelurahan Ngagelrejo**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

FARAHDILLA ANDRIANI

NBI 1111800147

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2022**

**Etika Administrasi guna Mewujudkan Pelayanan Prima di
Kelurahan Ngagelrejo**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

FARAHDILLA ANDRIANI

NBI 1111800147

**PRODI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji

1. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si

2. Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM.

3. Dra. Indah Murti, M.Si

Mengesahkan

Dekan FISIP Untag Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Farahdilla Andriani

NBI : 1111800147

**Judul : Etika Administrasi guna Mewujudkan Pelayanan Prima di
Kelurahan Ngagelrejo**

Surabaya, 5 Juli 2022

Mengetahui:

Disetujui oleh

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**

Dosen Pembimbing I

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120870103

Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si
NPP. 20110960463

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farahdilla Andriani

NBI : 1111800147

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Etika Administrasi Publik guna Mewujudkan Pelayanan Prima di Kelurahan Ngagelrejo

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudia hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya akan bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 07 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan



(Farahdilla Andriani)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADANPERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farahdilla Andriani
NBI/ NPM : 1111800147
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

**“ETIKA ADMINISTRASI GUNA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI
KELURAHAN NGAGELREJO”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 07 Juni 2022

Yang Menyatakan,



(Farahdilla Andriani)

RINGKASAN

Farahdilla Andriani, 2022, **Etika Administrasi guna Mewujudkan Pelayanan Prima di Kelurahan Ngagelrejo**

Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si dan Dr. Bambang Kusbandrijo, MS.

Kantor Kelurahan Ngagelrejo merupakan merupakan unit pemerintahan terkecil yang setingkat dengan desa. Etika berperan penting untuk mewujudkan dan mengembangkan pelayanan publik yang profesional, tak terkecuali dalam pelayanan di Kelurahan Ngagelrejo. Pelayanan publik yang profesional dilakukan dengan sebaik mungkin dan menerapkan prinsip pelayanan prima yang menghasilkan kepuasan masyarakat. Dalam upaya guna mewujudkan pelayanan prima pada instansi pemerintah, diperlukan penerapan etika yang optimal sehingga terwujud kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan sebaik mungkin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika administrasi dalam mewujudkan pelayanan prima di Kelurahan Ngagelrejo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif, dengan tujuh orang sebagai informan yang terdiri dari empat orang pegawai Kelurahan Ngagelrejo dan tiga orang masyarakat. Adapun hasil penelitian ini menggunakan indikator etika administrasi menurut Harbani Pasolong yang terdiri dari : efisiensi, efektivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas yang kemudian dilakukan pemaparan data dan informasi yang didapatkan peneliti.

Hasil penelitian berdasarkan lima indikator tersebut, etika administrasi pegawai di Kelurahan Ngagelrejo telah berjalan dengan baik. Antara etika dan pelayanan prima memiliki keterkaitan, dimana dengan adanya etika para pegawai dapat memberikan pelayanan yang dapat dikatakan baik (etis) dengan maksimal dan sebaik mungkin, sehingga masyarakat dapat merasa puas. Faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan prima perlu diterapkan untuk mendukung penerapan etika di sebuah instansi publik. Adapun faktor tersebut yaitu faktor individual yang meliputi kualitas hasil pekerjaan dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, dapat dikatakan telah terwujud dengan baik di Kelurahan Ngagelrejo. Dan pada faktor sistem terkait kesederhanaan prosedur, Kelurahan Ngagelrejo menyesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang ada yaitu Perwali No. 4 Tahun 2022. Dimana dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang ada sekarang masih belum sederhana dan menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi Kelurahan Ngagelrejo untuk mengatasinya.

KATA KUNCI : ETIKA ADMINISTRASI, PELAYANAN PRIMA, KELURAHAN

SUMMARY

Farahdilla Andriani, 2022, **Administrative Ethics to Realize Excellent Service in Ngagelrejo Village**

Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si dan Dr. Bambang Kusbandrijo, MS.

The Ngagelrejo Village Office is the smallest government unit on the same level as the village. Ethics plays an important role in realizing and developing excellent services, including services in Ngagelrejo Village. Excellent services are carried out as well as possible and apply the principle of excellent service that results in community satisfaction. In an effort to realize excellent service in government agencies, it is necessary to apply optimal ethics so that community satisfaction is realized with the services that have been carried out as well as possible.

This study aims to determine administrative ethics in realizing excellent service in Ngagelrejo Village. The method used in this research is descriptive qualitative, with seven people as informants consisting of four employees of Ngagelrejo Village and three people from the community. The results of this study use indicators of administrative ethics according to Harbani Pasolong which consist of: efficiency, effectiveness, service quality, responsiveness, and accountability which are then carried out by exposing the data and information obtained by the researcher.

Based on these five indicators, the administrative ethics of employees in Ngagelrejo Village has been running well. There is a relationship between ethics and excellent service, where with ethics employees can provide services that can be said to be good (ethical) to the maximum and as best as possible, so that people can feel satisfied. Factors that influence excellent service need to be applied to support the application of ethics in a public agency. As for these factors, namely individual factors which include the quality of work results and the ability to complete work on time, it can be said that it has been realized well in Ngagelrejo Village. And on the system factor related to the simplicity of the procedure, Kelurahan Ngagelrejo adapts to the existing statutory regulations, namely Perwali No. 4 of 2022. Where it can be concluded that the existing service procedures are still not simple and become a challenge for Ngagelrejo Village to overcome them.

KEYWORDS : ADMINISTRATIVE ETHICS, EXCELLENT SERVICE, KELURAHAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkah dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Etika Administrasi guna Mewujudkan Pelayanan Prima di Kelurahan Ngagelrejo” dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Penyusunan skripsi ini sebagai tugas akademik sekaligus memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi dan penyusunannya, sehingga Laporan Magang ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak. Dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan doa berbagai pihak. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah, kesehatan, dan kebahagiaan dunia dan akhirat atas budi bak yang telah diberikan kepada saya. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu dan tenaga dalam mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan.
5. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, MS. selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah menyediakan waktu dan tenaga dalam mengarahkan dan memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi hingga terselesaikan.
6. Ibu Cut Wulandari Dian A, S.Psi., M.Si. selaku Lurah di Kelurahan Ngagelrejo yang telah bersedia memberikan izin melakukan penelitian.
7. Kepada para staff di Kantor Kelurahan Ngagelrejo yang telah banyak membantu saya selama masa penelitian hingga penyusunan skripsi.
8. Kepada ayah dan mama yang saya cintai bapak Syaiful Ikhwan dan ibu Istibsyaroh, beserta adik-adik saya Meisya Aulia Dzuhri dan Savira Putih Abkaro yang saya sayangi. Menjadi motivasi terbesar saya selama menjalani hingga menyelesaikan studi, terima kasih sebesar-besarnya atas

segala doa dan perhatian yang tidak pernah putus serta segala dukungan baik materil maupun moril sejak awal menempuh perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

9. Kepada Almarhum mbah kung dan Almarhumah uti, Kasanan Family, dan seluruh keluarga besar saya, terima kasih atas curahan kasih sayang, dorongan, dan doa yang selalu mengiringi saya.
10. Kedua sohib saya, Tiara Rahmawati dan Annisa Noor Farida Utomo yang selalu bersedia menemani nongkrong, ngopi, maupun *hangout* dikala suntuk, dan juga terima kasih atas segala doa, dukungan, masukan dan bantuannya.
11. Teman seperjuangan selama empat tahun perkuliahan hingga penyusunan skripsi Alissa Haslindatus Zafirah yang telah banyak membantu, menemani, dan selalu mengingatkan tugas-tugas dan segala hal yang menyangkut *deadline* perkuliahan hingga skripsi.
12. Kepada Muhammad Bilal sebagai *mood booster* terbaik yang selalu meluangkan waktunya mendengarkan keluh kesah saya mengenai kehidupan perkuliahan hingga penyusunan skripsi, terima kasih juga atas doa dan dukungannya.
13. Teman seperdospeman Yerin Audri dan teman penelitian Junita Prasasti, terima kasih banyak atas segala bantuannya.
14. Teman-teman seangkatan prodi Administrasi Negara tahun ajaran 2018 yang telah banyak membantu dan mengisi hari-hari saya selama menjalani bangku perkuliahan Satriyo Cahyo, Dinda Retno, Antania Alung dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu-persatu terimakasih atas kebersamaannya selama ini.
15. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas seluruh dukungan dan bantuan yang diberikan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata, rasa hormat dan terima kasih bagi seluruh pihak atas doa dan dukungannya, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan.

Surabaya, 09 Juni 2022

Farahdilla Andriani

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORIGNALITAS	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Teori Birokrasi	13
2.2.2 Etika Administrasi	14
2.2.3 Pelayanan Prima	17
2.3 Kerangka Konseptual	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23

3.2.	Fokus Penelitian.....	23
3.3.	Lokasi Penelitian.....	23
3.4.	Sumber Data.....	24
3.5.	Pengumpulan Data.....	24
3.6.	Metode Analisis.....	25
3.7.	Keabsahan Data.....	25
BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN....		27
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	27
4.2.	Penyajian Data.....	32
4.3.	Pembahasan.....	44
BAB V PENUTUP.....		49
5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....		51
LAMPIRAN.....		53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
--------------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Ngagelrejo.	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Gambar Instansi Penelitian	53
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	55
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara	58
Lampiran 4. Daftar Wawancara	61
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi	63
Lampiran 6. Lembar Perintah Revisi	65
Lampiran 7. Hasil Uji Plagiasi	68
Lampiran 8. Halaman Persembahan.....	71
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup.....	72