

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP DI  
KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN KECAMATAN SUKOLILO  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**OLEH:**

**CHELSEA DAMAYANTI ANSWAR**

**NBI 1111800041**

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

**2022**

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP DI  
KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN KECAMATAN SUKOLILO  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**OLEH:**

**CHELSEA DAMAYANTI ANSWAR**

**NBI 1111800041**

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

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : Chelsea Damayanti Answar  
**NBI** : 1111800041  
**Judul** : Etika Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan  
Menur Pumpungan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya

Surabaya, 01 Desember 2022

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
NPP.20120870103

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing 1



Dr. Djoko Widodo, MS  
NPP. 20110930306

**HALAMAN PENGESAHAN**

Dipertahankan di depan Sidang Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 23 Desember 2022.

**Dewan Penguji :**

1. **Dr. Djoko Widodo, MS**

  
(.....)

2. **Drs. Radjikan, M.Si**

  
(.....)

3. **Kusnan, S.AP., M.KP**

  
(.....)

**Mengesahkan,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas 17 Agustus 1945**

  
**(Dr. Dra. Arini Maduwinarti, M.P.)**

**NPP.20210930307**



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45  
SURABAYATELP. 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 : Chelsea Damayanti Answar  
NBI/ NPM : 1111800041  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya saya yang berjudul :

**“Etika Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan Menur Pumpungan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya”**

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 5 Januari 2023

Yang Menyatakan,

  
  
(Chelsea Damayanti Answar)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

“Skripsi ini saya persembahkan secara khusus kepada dua orang hebat dalam hidup saya yaitu Bapa Silverius dan Mama Helena. Berkat cinta dan kasih sayang kalian yang luar biasa dahsyatnya, saya boleh berjuang hingga skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala doa yang selalu kalian panjatkan untuk masa depanku”

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Lengkap : Chelsea Damayanti Answar  
Tempat Tanggal Lahir : Makasar, 27 Mei 2001  
Alamat Domisili : Nginden Jaya 1 No. 6  
Nomor Telepon : -  
Riwayat Pendidikan : 2006-2012 SDK Bentala  
2012-2015 SMPK Dian Padang Lando  
2015-2018 SMAK ST Ignatius Loyola Labuan Bajo

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Chelsea Damayanti Answar

NBI : 1111800041

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Etika Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan  
Menur Pumpungan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika mengambil, Mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 13 Desember 2022

Yang Membuat Pernyataan

  
  
(Chelsea Damayanti Answar)



## RINGKASAN

Chelsea Damayanti Answar, 2022. **Etika Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan Menur Pumpungan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya**

---

Etika Pelayanan Publik merupakan salah satu kajian etis dalam disiplin ilmu Administrasi Publik. Etika pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kelurahan Menur Pumpungan Surabaya mengkaji atau menganalisis perilaku pemerintah dalam pelaksanaan kode etik pelayanan serta pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) mengetahui dan menganalisis pelaksanaan etika pelayanan pembuatan E-KTP di kelurahan Menur Pumpungan Surabaya, (2) mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Masyarakat Penerima Pelayanan E-KTP di kelurahan Menur Pumpungan Surabaya.

Hasil penelitian ini memberikan fakta bahwa pelaksanaan etika pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di kelurahan Menur Pumpungan Surabaya sudah mengikuti kode etik dengan baik dan penyelenggaraannya sesuai prosedur yang jelas, tepat dan benar. Selain itu, tingkat kepuasan Masyarakat sebagai penerima pelayanan berada pada tingkat sangat puas. Masyarakat kelurahan Menur Pumpungan Surabaya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

**Kata Kunci:** Etika Pelayanan Publik, Pelayanan E-KTP, dan Tingkat Kepuasan Masyarakat.

## SUMMARY

Chelsea Damayanti Answar, 2022. **Ethics of Public Service in Making E-KTP in Menur Pumpungan Village, Sukolilo District, Surabaya City**

---

Public Service Ethics is one of the ethical studies in the discipline of Public Administration. Public service ethics in making e-KTP in Menur Pumpungan Subdistrict Surabaya examines or analyzes government behavior in implementing the service code of ethics and the influence of service on community satisfaction.

The aims of this study were: (1) to find out and analyze the implementation of service ethics for making E-KTP in the Menur Pumpungan sub-district, Surabaya, (2) to find out and analyze the level of satisfaction of the Community Receiving E-KTP Services in the Menur Pumpungan sub-district, Surabaya.

The results of this study provide the fact that the implementation of public service ethics in making e-KTP in the Menur Pumpungan sub-district of Surabaya has followed the code of ethics properly and the implementation is according to clear, precise and correct procedures. In addition, the level of community satisfaction as service recipients is at a very satisfied level. The Menur Pumpungan Surabaya community is very satisfied with the services provided by the government.

**Key Words:** Public Service Ethics, E-KTP Services, and The Level of Community Satisfaction.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 adalah di Kelurahan Menur Pumpungan Surabaya, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Djoko Widodo, MS. selaku Dosen Pembimbing satu.
3. Bapak Eddy Wahyudi, SH., M.Si selaku Dosen Pembimbing dua.
4. Bapak ... selaku Penguji Sidang Skripsi ini.
5. Kedua orangtua (Bpk. Silverius Answar dan mama Maria Helena Seninda) serta adik-adik saya (Verrel, Nafly, dan Joy).
6. K Egi Rentong yang sudah menjadi teman diskusi yang selalu memberikan semangat.
7. Teman-teman dan semua pihak yang dengan caranya masing-masing telah memberikan dukungan kepada saya.



Chelsea Damayanti Answar

x

## DAFTAR ISI

<b>COVER.....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTA ISI.....</b>	<b>xii</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.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Pengertian Etika.....	14
2.2.2 Etika Pelayanan Publik.....	16
2.2.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	19

2.3 Kerangka Konseptual .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Fokus Penelitian .....	22
3.3 Lokasi Penelitian.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.4 Teknik Analisis Data.....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	24
4.1.1 Sejarah Singkat Kelurahan Menur Pumpungan Surabaya.....	24
4.1.2 Letak Wilayah .....	24
4.1.3 Visi dan Misi.....	24
4.1.4 Pembagian Tugas dan Fungsi Organisasi .....	25
4.2 Proses Pelayanan E-KTP .....	29
4.3 Etika Pelayanan E-KTP .....	31
4.4 Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	42
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran.....	53

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>57</b>