

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KELURAHAN CIKIWUL
KECAMATAN BANTARGEBAK KOTA BEKASI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Oleh:

FAJAR SODIK NUR FADILAH

NIM :411835061970075

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM 45**

BEKASI

2026

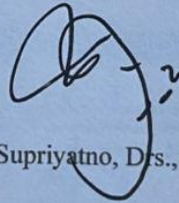
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cikiwul
Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi
Penyusun : Fajar Sodik Nur Fadilah
Npm : 41183506190075

Bekasi, 24 Juni 2026

Menyetujui :

Pembimbing,



Yanto Supriatno, Drs., M.Si.

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Fadil, S.I.P., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

**Etika Pelayanan Publik di Kantor
Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**Fajar Sodik Nur Fadilah
41183506190075**



Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal: 24 Juni 2026

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan pada tanggal: 24 Juni 2026

Dewan Penguji :

Ketua : Muhammad Fadil, S.I.P., M.Si.

Sekretaris : Ainur Rofieq, S.I.P., M.I.P.

Anggota : 1. Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.

2. Dr. Siti Nuraini, Dra., M.Si.

PERNYATAAN ORISIONALITAS



Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fajar Sodik Nur Fadilah.

NPM : 41183506190075.

Judul Skripsi : Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi.

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Bekasi, Juli 2026


Fajar Sodik Nur Fadilah
NPM. 41183506190075

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN CIKIWUL
KECAMATAN BANTARGEBAK KOTA BEKASI
FAJAR SODIK NUR FADILAH**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebak Kota Bekasi. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Jumlah informan yaitu 6 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, verifikasi data, Serta menggunakan pengabsahan data triangulasi yakni triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik yang di terapkan di Kantor Kelurahan Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebak Kota Bekasi belum sepenuhnya diterapkan dengan baik apabila di tinjau dari aspek 1) Persamaan hak, persamaan hak sudah berjalan dengan baik , melayani masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama dan politik, 2) Keadilan, melayani masyarakat dengan ramah, memberikan penjelasan saat proses pelayanan, melayani masarakat, semua masarakat diberlakukan dengan sama, 3)Kesetiaan, pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun tahun bekerja, 4) Pertanggungjawaban, belum sepenuhnya di lakukan dengan baik .

Kata Kunci: *Etika Pelayanan publik, Kelurahan.*

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi ”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si selaku dosen pembimbing sekaligus Dekan Fisip Unisma Bekasi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan kritik dan saran selama penelitian dan penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan;
2. Bapak Muhammad Fadil, S.IP., M.SI selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi yang telah mengesahkan dan mengizinkan secara resmi judul penelitian sebagai bahan penulisan skripsi sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar dan dilakukan dengan baik;
3. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi;
4. Bapak Lurah Cikiwul Kecamatan Bantargebang beserta staf dan seluruh pegawai, RT dan RW yang ada di Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi;
5. Kedua orang tua Bapak dan Ibu serta keluarga yang lainnya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat. Terima kasih untuk semua ini;
6. Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unisma angkatan 2019, terimakasih atas semua doa dan dukungannya;

7. Semua orang yang terlibat dalam mensukseskan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semangat dan semoga dapat mencapai cita-cita yang diinginkan.

Akhir kata, penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Saran dan kritik sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini berguna dan membawa manfaat bagi kita semua.

Bekasi, Juni 2026

Penulis

Fajar Sodik Nur Fadilah

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Signifikasi Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II KERANGKA TEORI	12
2.1 Konsep Etika Pelayanan Publik	12
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	18
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Definisi Operasional	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian	24
3.2 Sumber Data	24
3.3 Informan Penelitian	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5 Teknik Analisa Data	26

3.6 Pengabsaan Data	27
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Keadaan Umum Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang	30
4.2 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi	39
4.3 Keadaan Pegawai Pada Kantor Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi	41
4.4 Etika Pelayanan Publik di Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi	43
4.5 Pembahasan	59
BAB V PENUTUP	66
4.1 Simpulan	66
4.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Informan Penelitian	5
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian	30
Tabel 3.1	Populasi dan Sampel	38
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur	33
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk berdasarkan Kewarganegaraan	34
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk berdasarkan Pemeluk Agama	35
Tabel 4.5	Jumlah Penduduk berdasarkan Tingkat Pendidikan	36
Tabel 4.6	Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian	37
Tabel 4.7	Prasarana Sosial di Kelurahan Cikiwul	38
Tabel 4.8	Prasarana Ekonomi di Kelurahan Cikiwul	40
Tabel 4.9	Keadaan Pegawai menurut Tingkat Pendidikan, Status dan Golongan	43