



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BANDAR RAYA
KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

**ADI MARANATA
1963201181**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
DESEMBER 2024**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BANDAR RAYA
KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar sarjana administrasi publik
program pendidikan strata satu pada fakultas ilmu administrasi

ADI MARANATA
1963201181

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
DESEMBER 2024**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Adi Maranata

NIM : 1963201181

Tanda Tangan :

Tanggal : 18 Desember 2024



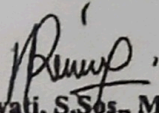
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Pekanbaru. HP 0812 7598 3322
KodePos 28265 Web site : <https://fia.unilak.ac.id> / email : fia@unilak.ac.id

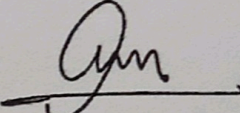
LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Nama : Adi Maranata
No. Mahasiswa : 1963201181
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan
Payung Sekaki Kota Pekanbaru

Pembimbing I

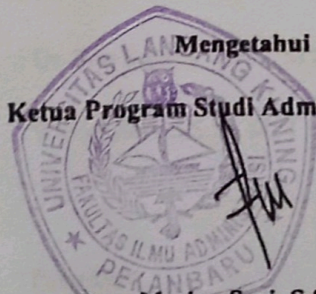

Irawati, S.Sos., M.Si
NIDN : 1010057401

Pembimbing II


Eka, S.Sos., M.Soc.Sc
NIDN : 1001078303

Mengetahui :

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si
NIDN. 1012058804



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Pekanbaru. HP 0812 7598 3322
KodePos 28265 Web site : <https://fia.unilak.ac.id> / email : fia@unilak.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Adi Maranata
No. Mahasiswa : 1963201181
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bandar Raya
Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	: Irawati, S.Sos., M.Si	()
Pembimbing	: Eka, S.Sos., M.Soc.Sc	()
Penguji	: Dr. Trio Saputra, S.Psi., M.Si	()
Penguji	: Wasiah Sufi, S.Sos., M.Si	()

Ditetapkan di : Pekanbaru

Tanggal : 30 Desember 2024

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas seluruh rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru”** tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning. Dalam menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Ibu Dr. Khuriyatul Husna, S.Sos., MPA selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning;
2. Ibu Harsini, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning;
3. Ibu Dr. Li. Dra. Dian Rianita, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning;
4. Ibu Sri Rosdevi Nasution, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning;
5. Ibu Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning;

6. Bapak Sudaryanto, S.P., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning;
7. Ibu Irawati, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan saran atau kritik dan pengarahan kepada penulis di dalam proses penulisan skripsi ini;
8. Bapak Eka, S.Sos., M.Soc.Sc. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukan beliau, memberikan saran atau kritik dan pengarahan kepada penulis di dalam proses penulisan skripsi ini;
9. Lurah dari Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru beserta jajaran pegawai dan juga masyarakat Kelurahan Bandar Raya yang telah bersedia memberikan waktu serta data-data yang sangat berguna bagi penulisan skripsi ini;
10. Kedua orang tuaku, Bapak Mardongan Timbul Situmorang dan Ibu Memmi Sipahutar. Terimakasih untuk semua kasih sayang yang telah diberikan dalam membesarkan serta membimbing penulis selama ini, sehingga penulis dapat terus berjuang dalam menggapai mimpi dan cita-cita;
11. Saudara-saudara penulis, Andre Horas Josua Situmorang, Amelia Putri, dan Asmika Pratiwi terimakasih yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini;

12. Rekan-rekan seperjuangan sekaligus sahabatku Nelson Mandela, Mhd. Farindra, Andi Rachmat, Riski Wahyu, Elkin Virnino, Adiana Anggreni, dan teman-teman kelas Reguler C FIA Unilak angkatan 2019 yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Sebagai manusia biasa tentunya Penulis menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna, hal tersebut karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karena itu, Penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan Penulis sangat mengharapkan kritik yang membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi.

Terakhir yang menjadi harapan Penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Pekanbaru, 30 Desember 2024

Penulis,

Adi Maranata

ABSTRAK

Nama : Adi Maranata
Program Studi : Administrasi Publik
**Judul : Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bandar
Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis etika pelayanan publik di kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Penelitian ini didasari dari masih rendahnya pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Bandar Raya. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya dokumen administratif masyarakat yang pengurusannya tidak selesai tepat waktu. Selain itu, kurangnya informasi dan penjelasan yang diberikan oleh pegawai kantor kelurahan kepada masyarakat terkait pengurusan surat – surat yang dibutuhkan sehingga menyulitkan masyarakat. Teori yang digunakan adalah teori etika pelayanan yang dikemukakan oleh Kashmir dalam bukunya yang berjudul Etika Pelayanan dengan indikator sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak gerik, cara bertanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik di kantor Kelurahan Bandar masih belum maksimal, hal tersebut dapat diketahui dari: dimensi sikap dan perilaku sub dimensi tanggung jawab dan disiplin yang mana masih kurang karena masih ada pegawai yang tidak profesional dalam bekerja seperti tidak berada di tempat kerjanya dan bermain game di saat jam kerja. Kedua kemampuan berkomunikasi yang dapat dikatakan masih kurang, seperti penguasaan informasi terkait alur dan tata cara pengurusan berkas pelayanan yang ada di kantor kelurahan sehingga perlu diberikan pembekalan atau pelatihan untuk meningkatkan kompetensi mereka.

Kata Kunci : Etika, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Name : **Adi Maranata**

Study Program : **Public Administration**

Title : **Public Service Ethics at the Bandar Raya Subdistrict
Office, Payung Sekaki District, Pekanbaru City**

This study aims to analyze the ethics of public service at the Bandar Raya Village Office, Payung Sekaki District, Pekanbaru City. This study is based on the still low level of service to the community carried out by employees of the Bandar Raya Village Office. This can be seen from the fact that there are still administrative documents of the community whose processing is not completed on time. In addition, the lack of information and explanation given by the village office staff to the community regarding the processing of the required letters makes it difficult for the community. The theory used is the theory of service ethics put forward by Kashmir in his book entitled Service Ethics with indicators of attitude and behavior, appearance, how to dress, how to speak, gestures, how to ask questions. The method used in this study is qualitative descriptive and the data sources used are primary and secondary data. The data collection in this study were field observation, interviews, and documentation. The results of the study showed that the ethics of public service in the Bandar Village office were still not optimal, this can be seen from: the dimensions of attitude and behavior, the sub-dimensions of responsibility and discipline which are still lacking because there are still employees who are not professional in working such as not being in their workplace and playing games during working hours. Secondly, communication skills that can be said to be lacking, such as mastery of information related to the flow and procedures for processing service files at the sub-district office, so they need to be provided with provisions or training to improve their competence.

Key Words : *Ethics, Public Service*

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	20
1.3. Tujuan Penelitian	20
1.4. Manfaat Penelitian	20

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	22
2.2. Penelitian Terdahulu	31
2.3. Fokus Penelitian	32
2.4. Kerangka Pemikiran	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	35
3.2. Desain Penelitian	35
3.3. Informan Penelitian	35

3.4. Jenis dan Sumber Data	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data	37
3.6. Teknik Analisis Data	38
3.7. Keabsahan Data	39

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru	40
4.2. Sejarah Singkat Kecamatan Payung Sekaki	42
4.3. Profil Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru	43
4.4. Visi dan Misi kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru	44
4.5. Keadaan Pegawai Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru	45
4.6. Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru	48
4.7. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru	49
4.8. Struktrur Organisasi Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru	55

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru	56
5.2. Hambatan-Hambatan Dalam Meningkatkan Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung	

Sekaki Kota Pekanbaru	79
-----------------------------	----

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	81
6.2. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Penduduk Pada Setiap Kelurahan yang Ada di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru Tahun 2023	21
Tabel 1.2. Jenis dan Bentuk Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru Tahun 2023	23
Tabel 1.3. Waktu dan Jam Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru Tahun 2023	33
Tabel 1.4. Jadwal Pakaian Dinas Harian di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau	12
Tabel 4.1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	33
Tabel 4.2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3. Jumlah Pegawai Berdasarkan Masa Kerja	55
Tabel 4.4. Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan	66
Tabel 4.5. Jumlah Pegawai Berdasarkan Umur	66
Tabel 4.6. Sarana dan Prasarana Kantor Desa Rejosari	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Etika sangatlah penting dalam setiap lini kehidupan baik itu dalam kehidupan masyarakat maupun dalam lingkungan pemerintahan. Dalam perkembangannya etika sering digambarkan sebagai pola tingkah laku yang baik dalam masyarakat yang sesuai dengan adat kebiasaan dan norma yang mengajarkan tentang kebaikan. Pada saat ini pembahasan tentang etika mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya buku-buku yang membahas masalah etika.

Dalam pemberian pelayanan dibutuhkan pemahaman mendalam mengenai etika pelayanan publik. Seorang birokrat yang memiliki tugas untuk melakukan pelayanan yang baik dituntut untuk memiliki etika yang baik serta menjalankan tugasnya dan tanggung jawabnya dengan cermat dan disiplin. wajar jika banyak masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang memuaskan dari pemberi pelayanan ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 pada pasal 4 dan 5 tentang Aparatur Sipil Negara diantaranya menyebutkan bahwa para aparatur sipil negara harus menegakkan dan menjunjung tinggi standar etika yang luhur.

Kemudian berdasarkan undang-undang tersebut juga mengatakan bahwa para pejabat publik harus mematuhi kode etik dan kode perilaku pegawai, yaitu: menjalankan tugas dan tanggungjawab dengan cermat dan disiplin, melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan, menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara.

Dalam jurnal yang ditulis, Ahmad Husnan Aksa (2010:127) tentang “Etika Administrasi Publik Peranannya Dalam Mewujudkan Good Governance”, adalah Moral yang merupakan refleksi dari sikap dan pribadi seorang yang beragama. Dengan melaksanakan ajaran agamanya pada masing-masing komponen tersebut maka moral masing-masing pelaku akan berperan penting dalam membina tata pemerintahan yang baik. Salah satu komponen yang sangat menentukan untuk melahirkan tata pemerintahan yang baik adalah moral selain tiga komponen pemerintah, swasta dan rakyat.

Moral secara umum menitikberatkan akan karakter dan kepribadian individu diluar aspek peraturan yang berlaku. Arti moral sendiri mengacu kepada perilaku dan karakter yang sifatnya spontan yaitu : kemurahaan hati, perasaan kasih, kesabaran batin dan sejenisnya yang itu semua tidak dicantumkan oleh peraturan hukum. Moralitas sendiri dibangun dengan semangat keteladanan dari tokoh bangsa, negarawan dan pemangku jabatan yang ada di pucuk kekuasaan pemerintahan.

Etika merupakan kata yang disadur dari bahasa Yunani yang berarti ethos dan mengandung makna kebiasaan, watak, sikap, akhlak, perasaan, dan cara berpikir. Asal kata moral dari bahasa Latin “Mos” dan dalam bentuk jamak “Mores” yakni diartikan sebagai perilaku atau pola hidup individu dengan melakukan perbuatan baik serta tidak melakukan tindakan buruk. Meski defisini moral dan etika hampir mirip, tetap ada perbedaan diantara keduanya yaitu moral dipakai untuk penilaian yang berlaku, sedangkan etika menyangkut tentang norma dan nilai yang menjadi penentu perilaku manusia sepanjang hidupnya.

Menurut Bertens, etika dijelaskan sebagai disiplin ilmu yang menyangkut soal apa yang baik dan apa yang dipandang buruk serta kewajiban dan hak moral. Sekumpulan nilai atau asas yang berkenaan dengan akhlak, aturan berkenaan soal benar salah yang pegang teguh suatu golongan atau masyarakat. Kemudian juga dijelaskan bahwa etika sebagai suatu usaha yang sifatnya sistematis dengan mengusung penalaran dalam memberi arti bagi pengalaman moral pribadi dan sosial untuk merumuskan aturan yang menuntun perilaku manusia.

Selain itu, Denhart merinci etika dalam pelayanan publik membentuk perilaku dan pola pikir dari seseorang birokrat untuk mampu memahami tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sekaligus abdi negara demi tercapainya tujuan negara. Hal ini yang kemudian perlu menjadi perhatian pemerintah meskipun dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, moralitas masih menjadi aspek kelemahan dasar dalam pelayanan publik.

Etika dalam berbangsa dan bernegara merupakan rangkaian nilai yang mengacu pada tuntunan agama, terlebih pada hal yang sifatnya universal. Budi luhur budaya bangsa tergambar dalam Pancasila yang menjadi pedoman dalam bersikap, berfikir serta bertindak laku di masyarakat. Kejujuran, keteladanan, amanah, sportifitas, disiplin, kemandirian, etos kerja, rasa toleransi, sikap kehormatan, dan martabat diri adalah pokok-pokok etika yang harus dimiliki oleh setiap warga negara. Rohman, (2010 : 24) mengartikan etika pelayanan publik sebagai suatu acuan dalam melayani masyarakat dengan mempergunakan kebiasaan yang berisi nilai hidup dan norma hukum yang mengatur tingkah laku manusia.

Dengan adanya Etika yang menjadi pedoman dan acuan dalam bertindak, norma dan aturan turut serta mengatur perilaku pemerintah sejalan dengan aturan yang berlaku dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP). Tindakan oleh pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsi pokoknya terhadap pelayanan publik harus mengacu kepada aturan yang merefleksikan sikap baik kepada masyarakat. Etika pemerintah dalam pelayanan publik merupakan suatu pedoman pengendalian tingkah laku serta mempengaruhi etiket pegawai baik di sektor negeri maupun swasta.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik merupakan tujuan yang harus dicapai bagi setiap pemerintahan yang ada. Oleh karena itu, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan baik itu berupa jasa, barang, maupun pelayanan administrasi yang difasilitasi oleh pemerintah. Undang – Undang Dasar Negara Tahun 1945 dengan jelas mengatakan bahwa negara dalam hal ini pemerintah, wajib untuk memenuhi setiap kebutuhan mendasar bagi setiap warganya demi terciptanya kesejahteraan bersama serta mencardaskan kehidupan bangsa. Pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintah dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya ialah kelembagaan, kepegawaian, pengawasan serta akuntabilitas.

Dari beberapa hal diatas, faktor krusial yang bisa dijadikan tumpuan dalam memperbaiki pelayanan publik adalah persoalan terkait reformasi pada kepegawaian negara. Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) serta Pegawai Pemerintah Perjanjian Kerja (PPPK) yang ditempatkan di seluruh organisasi pemerintah, baik ditingkat pusat hingga ke tingkat daerah. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur

Sipil Negara BAB II Pasal 5 Tentang Kode Etik dan Kode Perilaku merinci soal aparat sipil negara diantaranya sebagai berikut :

1. Kode etik maupun kode perilaku yang dimaksud pada Pasal 3 huruf b bertujuan untuk melindungi martabat serta kehormatan ASN.
2. Kode etik maupun kode perilaku sebagaimana yang dimuat pada ayat (1) berisi pedoman perilaku agar Pegawai ASN:
 - a) Melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab, jujur, dan berintegritas tinggi;
 - b) Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
 - c) Melayani dengan sikap sopan, hormat, dan tanpa ada tekanan;
 - d) Melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku;
 - e) Melaksanakan tugas mengikuti perintah atasan atau Pejabat struktural yang berwenang sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undang dan etika di pemerintahan;
 - f) Selalu menjaga kerahasiaan yang ada khususnya menyangkut kebijakan negara;
 - g) Mempergunakan kekayaan dan properti milik negara secara bertanggung jawab, efisien, dan efektif,;
 - h) Menjaga agar supaya tidak terjadinya konflik kepentingan dalam melaksanakan tugas;
 - i) Memberikan informasi yang benar dan tidak sesat kepada pihak lain yang membutuhkan informasi soal kepentingan kedinasan;

- j) Tidak mensalahgunakan informasi inteligen negara, status, tugas, kekuasaan, dan jabatan miliknya untuk mencari atau memperoleh keuntungan atau manfaat bagi dirinya sendiri atau orang lain;
- k) Memegang teguh nilai-nilai dasar ASN dan terus menjaga reputasi serta integritas ASN; dan
- l) Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undang terkait disiplin Pegawai ASN.

3. Kode etik maupun kode perilaku sebagaimana yang terdapat pada ayat (1) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai menegaskan kembali tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil yang diatur pada pasal 1 ayat 2 yang berbunyi kode etik pegawai negeri sipil adalah pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugasnya dan pergaulan hidup sehari-hari. Kode etik PNS wajib dilaksanakan oleh seluruh PNS di Indonesia. Dalam pasal 7 ditegaskan bahwa dalam pelaksanaan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari, PNS wajib bersikap dan berpedoman pada etika dalam bernegara, dalam penyelenggaraan pemerintahan, dalam berorganisasi, terhadap diri sendiri dan terhadap sesama pegawai.

Pelayanan publik berdasarkan kepada putusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 63/KEPT/M.PANRB/2003 adalah seluruh kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara demi upaya memenuhi setiap kebutuhan penerima pelayanan publik sesuai dengan perundang-undang. Pemberian layanan publik yang ada sejatinya mencerminkan bagaimana

fungsi pemerintah dalam menjalankan tupoksinya. Pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai pembuat regulasi, namun juga melakukan proteksi dan sebagai distribusi serta tidak menyimpang dari kode etik dan regulasi yang ditetapkan. Ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia No 5 BAB II Pasal 5 Thn 2014 Tentang Kode Etik dan Perilaku ayat 3 dikatakan “bahwa pelayanan merupakan sikap melayani dengan santu, hormat, sopan, dan tanpa ada tekanan”.

Setiap pegawai dituntut agar selalu mentaati aturan yang berlaku serta tidak menyalahi kode etik pelayanan publik. Kode etik ialah aturan yang berlaku secara tertulis dan di buat berdasarkan prinsip-prinsip moral yang dirangkum sehingga dapat dipergunakan selayaknya alat untuk menghakimi segala bentuk perilaku secara umum yang dianggap melanggar dan menyalahi kode etik pelayanan.

Tujuan diberlakukannya etika dalam lingkungan masyarakat yakni untuk mendapatkan konsep yang menjadi tolak ukur atas perilaku seseorang dalam ruang lingkup tertentu untuk mewujudkan kondisi di masyarakat yang teratur, tertib, kondusif dan sejahtera. Demi mengejar dan memenuhi tujuan tersebut, maka perlu adanya pegawai pemerintahan yang berkarakter, berjiwa profesional dan memiliki etika yang baik agar dapat melaksanakan tugas, wewenang dan fungsinya secara terukur, terstruktur, serta efektif.

Belum maksimalnya kinerja aparatur pelayanan publik tentu tidak hanya disebabkan oleh kurang atau lemahnya kemampuan pengetahuan dan keterampilan serta kecakapan kerja yang dimiliki, tetapi juga dapat bersumber dari sikap dan perilaku yang kurang baik dari pegawai itu sendiri. Beberapa contohnya ialah kurangnya rasa tanggung jawab , kedisiplinan yang masih rendah, kurangnya inisiatif dalam melakukan pekerjaan, kurangnya kepekaan terhadap lingkungan

tempat kerja dan lain sebagainya. Sejumlah faktor tersebut yang kemudian mempengaruhi tingkat kepuasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

Kecamatan Payung Sekaki merupakan wilayah administratif yang merupakan bagian dari Perangkat Daerah Kota Pekanbaru. Sejalan dengan hal diatas, terdapat beberapa kelurahan yang saat ini tercatat dalam Kecamatan Payung Sekaki yaitu: Kelurahan Labuh Baru Timur, Kelurahan Labuh Baru Barat, Kelurahan Air Hitam, Kelurahan Tampan, Kelurahan Bandar Raya, Kelurahan Sungai Sibam dan terakhir Kelurahan Tirta Siak. Pada tabel dibawah ini, dapat dilihat total jumlah penduduk yang berada di Kecamatan Payung Sekaki serta pembagiannya pada setiap kelurahan yang ada yakni :

Tabel 1.1: Jumlah Penduduk pada setiap kelurahan yang ada di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru Tahun 2023

No	KELURAHAN	JUMLAH PENDUDUK
1	Labuh Baru Timur	38.960
2	Tampan	19.062
3	Air Hitam	18.615
4	Labuh Baru Barat	22.966
5	Bandar Raya	18.422
6	Sungai Sibam	12.860
7	Tirta Siak	22.411
	TOTAL	153.296

Sumber data : *BPS Kota Pekanbaru tahun 2023 dan diolah kembali oleh peneliti*

Data yang terangkum pada tabel 1.1 tersebut menunjukkan persebaran masyarakat yang cukup merata di setiap kelurahan yang terdapat di Kecamatan Payung sekaki. Kelurahan Labuh Baru Timur menempati posisi pertama sebagai kelurahan terpadat dengan total keseluruhan yakni 38.960 penduduk, sedangkan

Kelurahan Sungai Sibam berada di urutan akhir yang dilihat pada data BPS sejumlah 12.860 penduduk.

Kelurahan Bandar Raya merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang bertugas menyelenggarakan layanan publik di tingkat bawah yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Pekanbaru melalui peraturan daerah. Kelurahan Bandar Raya sebelumnya merupakan bagian Kelurahan Labuh Baru Barat hingga kemudian berdiri sendiri setelah dimekarkan berdasarkan kepada Perda Kota Pekanbaru No 04 Thn 2016 tentang Pembentukan Kecamatan dan Kelurahan di lingkungan daerah Kota Pekanbaru.

Dengan adanya Kantor Lurah Bandar Raya, pelayanan dan pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penduduk setempat dapat lebih cepat di lakukan sejalan dengan tujuan dari adanya pemekaran itu sendiri yaitu menghadirkan kenyamanan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui percepatan pelayanan publik. Salah satunya ialah dengan memfasilitasi segala bentuk urusan dan layanan publik warganya.

Birokrat atau pegawai pemerintah memiliki kewajiban dalam memberi layanan publik kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengurusan dokumen kependudukan maupun surat-surat administratif yang diperlukan oleh masyarakat. Beberapa bentuk pelayanan dan pengurusan administrasi yang dilaksanakan di kantor Kelurahan Bandar Raya, tertera pada tabel berikut ini yaitu :

**Tabel 1.2 : Jenis dan Bentuk Pelayanan pada Kantor Lurah Bandar Raya
Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru**

No.	Tahun	Jenis dan Bentuk Layanan	Jangka Waktu	Jumlah pelayanan yang masuk	Selesai Tepat Waktu	Selesai Tidak Tepat Waktu
1	2021	Surat Keterangan Usaha	1 Hari	86	80	6
		Surat Keterangan Tidak Mampu	1 Hari	101	92	9
		Surat Pengantar Nikah	1 Hari	80	75	5
		Surat Keterangan Ahli Waris	1 Hari	26	25	1
		Surat Keterangan Domisili	1 Hari	75	68	7
		Surat Keterangan Belum Menikah	1 Hari	21	20	1
		Surat Keterangan Janda/Duda	1 Hari	12	12	-
		Surat Keterangan Nikah	1 Hari	40	36	4
		Surat Keterangan Penghasilan	1 Hari	39	35	4
		Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah	1 Hari	20	18	2
2	2022	Surat Keterangan Usaha	1 Hari	164	158	6
		Surat Keterangan Tidak Mampu	1 Hari	164	155	9
		Surat Pengantar Nikah	1 Hari	94	90	4
		Surat Keterangan Ahli Waris	1 Hari	25	22	3
		Surat Keterangan Domisili	1 Hari	37	32	5
		Surat Keterangan Belum Menikah	1 Hari	51	51	-
		Surat Keterangan Janda/Duda	1 Hari	11	11	-
		Surat Keterangan Nikah	1 Hari	43	40	3
		Surat Keterangan Penghasilan	1 Hari	48	47	1
		Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah	1 Hari	18	17	1

3	2023	Surat Keterangan Usaha	1 Hari	94	90	4
		Surat Keterangan Tidak Mampu	1 Hari	120	111	9
		Surat Pengantar Nikah	1 Hari	89	83	6
		Surat Keterangan Ahli Waris	1 Hari	26	20	6
		Surat Keterangan Domisili	1 Hari	39	36	3
		Surat Keterangan Belum Menikah	1 Hari	35	33	2
		Surat Keterangan Janda/Duda	1 Hari	15	15	-
		Surat Keterangan Nikah	1 Hari	37	35	2
		Surat Keterangan Penghasilan	1 Hari	31	31	-
		Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah	1 Hari	28	25	3

Sumber data : Kantor Lurah Bandar Raya Tahun 2024 dan diolah kembali oleh peneliti

Pada tabel diatas memperlihatkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan di kantor kelurahan tersebut, belum sepenuhnya berjalan dengan baik berdasarkan pada standar prosedur yang berlaku. Dapat dilihat dari pengurusan administrasi yang dilakukan masyarakat masih ditemukan adanya pelayanan yang belum selesai tepat waktu pada kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru.

Standar Operasional Prosedur pelayanan publik yang dilakukan di kantor Kelurahan Bandar Raya mengacu pada dasar hukum Peraturan Walikota Pekanbaru No. 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Kota Pekanbaru yang terdiri dari : Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan Domisili, Surat

Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Janda/Duda, Surat Keterangan Nikah, Surat Keterangan Penghasilan, Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama beberapa hari serta mendengarkan pendapat dari beberapa warga yang pernah mengurus keperluan administrasi di Kantor Kelurahan Bandar Raya, didapati beberapa permasalahan terkait lambannya penyelesaian pelayanan administrasi mulai dari pejabat kelurahan yang bersangkutan sedang tidak berada ditempat atau tidak berada di kantor sehingga warga yang ingin melakukan pengurusan surat-surat pada hari itu harus tertunda.

Menurut penuturan Bunggaran, Salah satu warga Kelurahan Bandar Raya yang pernah melakukan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu untuk keperluan pengajuan beasiswa sekolah anaknya mengatakan bahwa dirinya harus bolak balik datang ke kantor kelurahan sebab lurah yang berwenang dalam memberikan tanda tangan sedang tidak berada di tempat. Dari keterangan pegawai yang ada di sana, mengatakan bahwa pak lurah sedang tidak ada di kantor saat itu. Hal ini yang kemudian dikeluhkan oleh beliau karena pengurusan surat yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat menjadi tertunda.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada hari selasa, 7 November 2023 terlihat hanya ada 1 orang pegawai honor yang berjaga di Kelurahan Bandar Raya sedangkan pegawai yang lain tidak ada di tempat. Padahal, waktu masih menunjukkan pukul 10.31 atau masih dalam masa jam operasional kerja. Dari percakapan yang ditanyakan oleh peneliti, pegawai tersebut mengatakan bahwa pegawai yang lainnya sedang keluar untuk istirahat makan siang.

Gambar 1.1 : Suasana Kantor Lurah yang Kosong

Peraturan mengenai jam kerja bagi pegawai Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru diatur berdasarkan pada Peraturan Presiden No 21 Thn 2023 Tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara. Dalam peraturan tersebut, setiap pegawai pemerintah bekerja selama 5 hari kerja dalam seminggu. Untuk rincian lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.3 : Waktu dan Jam Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru

No	Hari	Jam Masuk Pegawai	Jam Istirahat	Jam Pulang Pegawai
1	Senin	07:30	12:00-13:00	16:00
2	Selasa	07:30	12:00-13:00	16:00
3	Rabu	07:30	12:00-13:00	16:00
4	Kamis	07:30	12:00-13:00	16:00
5	Jumat	07:30	11:30-13:00	16:30

Sumber data : *Peraturan Presiden No 21 Thn 2023 dan Kantor Lurah Bandar Raya*

Pada tabel 1.3 tersebut dijelaskan bahwa pegawai yang bekerja di instansi pemerintah bekerja selama 37,5 jam dalam 1 minggu dengan istirahat selama 60 puluh menit pada hari Senin sampai Kamis dan 90 menit pada hari Jum'at.

Kemudian peneliti juga sempat menemukan informasi di media online yang berisi keluhan masyarakat terkait lambatnya pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang berada di kantor Kelurahan Bandar Raya akibat lurah yang absen dan tidak masuk kerja selama beberapa minggu. Berikut ini adalah informasi yang penulis kutip.

Kasus ini terjadi tahun 2018 lalu dimana Lurah Bandar Raya tidak masuk kerja dan tidak menjalankan tugasnya mulai dari awal bulan Juni 2018 hingga Juli 2018. Hal ini terjadi akibat adanya sengketa terkait kepemilikan tanah di wilayah Kelurahan Bandar Raya yang berujung pada adanya dugaan ancaman pada lurah tersebut. Anggota DPRD Kota Pekanbaru dari Fraksi PDIP yaitu Dapot Sinaga menyesalkan tingkah laku dari lurah tersebut karena menurutnya tindakan dari oknum Lurah tersebut dapat menghambat dan mengganggu berjalannya proses pelayanan publik di kantor Kelurahan Bandar Raya. Lurah harus bekerja sesuai aturan dan tak perlu takut dengan adanya alasan pengancaman yang ditujukan pada dirinya sebab ada lembaga keamanan yaitu Polri yang akan menindak bila ditemukan adanya indikasi kejahatan yang dilakukan oleh orang lain. Ia juga menambahkan sikapnya tersebut membuat catatan buruk kinerja ASN di lingkungan Kota Pekanbaru sehingga ia meminta agar Camat, BKD dan Walikota untuk serius dan menindak tegas kejadian ini.”

(Sumber : www.riaumandiri.co)

Informasi diatas menunjukan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai pemerintah di kantor kelurahan yang ada di Kota Pekanbaru khususnya Kantor Kelurahan Bandar Raya belum berjalan dengan baik. Terlihat dari kurangnya tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan

masyarakat sehingga pengelolaan dokumen yang dibutuhkan masyarakat menjadi terbengkalai serta lama penyelesaiannya dan berlarut-larut.

Ketentuan mengenai aturan disiplin kerja Pegawai tersebut diatur pada Perpres No 21 Tahun 2023 Pasal 4 ayat F dan diperkuat kembali dengan PP No 53 Tahun 2010 Pasal 3 ayat 11 sehingga pegawai yang melakukan pelanggaran dapat dikenakan hukuman disiplin yang terbagi dalam 3 tingkatan yaitu :

- Hukuman disiplin ringan yaitu :
 1. Teguran lisan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan selama tiga hari kerja dalam satu tahun;
 2. Teguran tertulis bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan selama 4-6 hari kerja dalam satu tahun; dan
 3. Pernyataan tidak puas secara tertulis bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan selama 7-10 hari kerja dalam satu tahun.
- Hukuman disiplin sedang yaitu :
 1. Potongan tunjangan sebesar 25 persen selama 6 bulan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan selama 11-13 hari kerja dalam satu tahun;
 2. Potongan tunjangan sebesar 25 persen selama 9 bulan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan selama 14-16 hari kerja dalam satu tahun;
 3. Potongan tunjangan sebesar 25 persen selama 12 bulan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan selama 17-20 hari kerja dalam satu tahun.
- Hukuman disiplin berat yaitu :
 1. Penurunan jabatan setingkat lebih rendah selama 12 bulan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan selama 21-24 hari kerja dalam satu tahun;

2. Pembebasan dari jabatannya menjadi jabatan pelaksana selama 12 bulan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan selama 25-27 hari kerja dalam satu tahun;
3. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai PNS bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan secara terus menerus selama 10 hari kerja.

Adapun untuk penegakan disiplin bagi PPPK diatur dalam Surat Edaran MENPANRB Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Disiplin PPPK. Isinya ialah Pejabat Pembina Kepegawaian pada setiap instansi pemerintah menetapkan disiplin PPPK mengikuti Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Kemudian mengenai aturan dalam berpakaian bagi pegawai di Kantor Kelurahan Bandar Raya diatur dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 23 Tahun 2017 sebagaimana yang dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 1.4 : Jadwal Pakaian Dinas Harian di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau

No	Jenis Pakaian	Hari
I	PNS	
	1. PDH Warna Khaki	Senin dan Selasa
	2. PDH Kemeja Putih	Rabu
	3. PDH Batik	Kamis
	4. PDH Khas Daerah	Jum'at
II	Tenaga Honorer / THL	
	1. PDH Kemeja Putih	Senin – Kamis
	2. PDH Khas Daerah	Jum'at

Sumber : Peraturan Gubernur Riau Nomor 23 Tahun 2017

Sedangkan aturan untuk berpakaian bagi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) diatur lebih lanjut pada Permendagri No 11 Tahun 2020 BAB IV pasal 13 yaitu :

Tabel 1.5 : Jadwal Pakaian Dinas Harian PPPK

No	Jenis Pakaian	Hari
I	Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)	
	1. PDH Kemeja Putih	Senin - Rabu
	2. PDH Batik/Tenun/Lurik	Kamis
	3. PDH Khas Daerah	Jum'at

Sumber : *Permendagri No 11 Tahun 2020*

Lebih lanjut dijelaskan mengenai penggunaan atribut dan kelengkapan pakaian dinas bagi pegawai kantor Kelurahan Bandar Raya pada tabel dibawah ini yaitu :

Tabel 1.6 : Penggunaan Atribut Pakaian Dinas PNS & PPPK

No	Atribut Pakaian Dinas
1	A. PNS • Tanda jabatan bagi pegawai struktural • Tanda Pangkat • Lencana korps pegawai • Papan nama • Nama satuan kerja atau perangkat daerah • Nama pemerintah daerah provinsi atau pemerintah daerah kabupaten/kota • Lambang pemerintah daerah provinsi atau pemerintah daerah kabupaten/kota • Tanda pengenal B. PPPK • Papan nama • Tanda Pengenal

Sumber : *Permendagri No 11 Tahun 2020*

Untuk pegawai THL atau honorer, hanya menggunakan seragam yang ditentukan pada peraturan yang telah ada tanpa menggunakan atribut pakaian dinas. Adapun bagi ASN yang tidak mematuhi ketentuan diatas, dapat dikenai sanksi

administratif berupa teguran lisan paling banyak 3 kali oleh atasan langsung dan teguran tertulis paling banyak 2 kali oleh Majelis Kode Etik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor Lurah Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru terlihat masih kurang memberikan respon dan perhatian yang baik kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan yang belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan. Penjelasan mengenai prosedur tahapan alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya disosialisasikan kepada masyarakat. Hal tersebut kadang kala dikeluhkan oleh masyarakat karena harus bolak balik melengkapi berkas persyaratan yang dibutuhkan ke kantor Kelurahan Bandar Raya.

Seperti yang dikeluhkan oleh salah seorang warga bernama Pak Dika (45 Tahun) yang di wawancara oleh penulis mengungkapkan kekesalannya terhadap pelayanan yang diterima di kantor Kelurahan Bandar Raya yang menurutnya tidak informatif. Kurangnya informasi dan penjelasan yang diterima membuat yang bersangkutan harus bolak balik untuk melengkapi berkas persyaratan yang dibutuhkan sehingga mengakibatkan banyak waktu dan tenaga yang akhirnya terbuang sia-sia.

Hal ini bertolak belakang pada prinsip yang berlaku di kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru yang dalam bekerja menerapkan moto RAMADHAN yaitu :

- Ramah yaitu pelayanan yang senantiasa dilakukan dengan keramahan, kesopanan dan attitude yang baik;

- Melayani yaitu memberikan bantuan masyarakat yang memerlukan pelayanan administratif;
- Amanah yaitu menjadi birokrat yang dapat di percaya;
- Disiplin yaitu patuh pada peraturan birokrasi yang berlaku;
- Harmonis yaitu saling menghargai hubungan antar rekan kerja dan juga masyarakat; serta
- Normatif yaitu bekerja dan berperilaku berdasarkan norma yang berlaku.

Kemudian juga perilaku ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga secara umum di atur pada UU Nomor 5 Tahun 2014 Tentang ASN yaitu pada BAB II Pasal 5 Ayat 2 bagian A sampai D yang isinya tentang pengaturan perilaku ASN yaitu :

1. Melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab, jujur, dan berintegritas tinggi;
2. Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
3. Melayani dengan sikap sopan, hormat, dan tanpa ada tekanan;
4. Melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku;

Alasan peneliti melakukan penelitian di Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Kecamatan Payung Sekaki merupakan salah satu kecamatan dengan pertumbuhan wilayah, ekonomi dan jumlah penduduk yang cukup pesat dan berkembang di Kota Pekanbaru dilihat dari total jumlah penduduknya yang terus bertambah hingga berjumlah 153.296 jiwa.

2. Kelurahan Bandar Raya terletak di posisi strategis yang dilalui oleh Jalan Lintas Sumatera sehingga terdapat beragam industri yang ada di dalamnya mulai dari industri perdagangan, rumah sakit, sekolah negeri dan swasta, industri olahan makanan dan minuman, UMKM dan masih banyak lagi.

3. Kelurahan Bandar Raya merupakan kelurahan yang baru di mekarkan pada tahun 2017 dan hingga saat ini masih belum memiliki kantor pelayanan yang bersifat permanen. Ini dikarenakan pelayanan yang diberikan dilakukan di bangunan Ruko yang disewa dan kadang berpindah-pindah sehingga menghambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dari uraian diatas, peneliti menemukan beberapa fenomena yang terjadi diantaranya adalah :

1. Pelayanan yang dibutuhkan masyarakat belum sepenuhnya berjalan dengan baik, ini karena masih adanya permohonan pelayanan administrasi dari masyarakat yang penyelesaiannya belum tepat waktu.
2. Kurangnya informasi dan penjelasan yang diberikan oleh pegawai kantor kelurahan kepada masyarakat terkait pengurusan dokumen administratif seperti persyaratan yang dibutuhkan dan tahapan serta alur pengurusan yang perlu dilakukan sehingga menyulitkan masyarakat.

Dari hasil pemaparan yang telah dilakukan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul " Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, didapati rumusan terkait permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini diantaranya yakni :

1. Bagaimana Etika Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bandar Raya Kota Pekanbaru ?
2. Apa kendala atau hambatan yang ada dalam Etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bandar Raya Kota Pekanbaru ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai pada perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui serta menganalisa Etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru.
2. Untuk melihat serta menganalisis apa saja hambatan yang ada dalam Etika pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bandar Raya Kota Pekanbaru.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadikan bahan rekomendasi, sumber informasi data, serta memberikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan etika pelayanan di kantor instansi ataupun lembaga publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini kedepannya diharapkan mampu untuk dijadikan sebagai masukan serta pertimbangan sebagai upaya peningkatan etika pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai bagaimana etika pelayanan publik di kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa:

1. Secara keseluruhan etika pelayanan pelayanan publik di kantor Kelurahan Bandar Raya sudah cukup baik dan sesuai dengan indikator yang ditentukan namun memang masih ada beberapa kekurangan yang dapat diketahui seperti pada indikator *sikap dan perilaku*. Pada sub-dimensi keramahan dan sopan santun sudah baik, namun untuk dua sub-dimensi lainnya yaitu tanggung jawab dan kedisiplinan dapat dikatakan masih kurang karena masih ada pegawai yang tidak profesional dalam bekerja seperti tidak berada di tempat kerjanya dan bermain game di saat jam kerja. Kemudian dari indikator *cara berpakaian* sub-dimensi keseragaman berpakaian juga masih dijumpai karyawan yang berpakaian belum seragam dan selaras serta warna pakaian yang tidak sama atau berbeda.
2. Faktor hambatan etika pelayanan public di kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru sebagai berikut:
 - a) Sebagian pegawai yang berada di kantor lurah Bandar Raya kurang menyadari akan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat sehingga terkadang mereka lebih memprioritaskan kepentingan pribadi mereka. Untuk itulah maka diperlukan sanksi yang tegas terhadap pegawai yang tidak bekerja secara professional.

- b) Kemampuan berkomunikasi pegawai khususnya honorer dalam memberikan penjelasan terkait tata cara pengurusan administrasi yang dirasa belum maksimal sehingga perlu diberikan pembekalan atau pelatihan untuk meningkatkan kompetensi mereka sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

6.2. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian mengenai etika pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bandar Raya Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan adanya pengawasan dan pemberian sanksi atau punishment kepada pegawai yang tidak bekerja secara profesional untuk memberikan efek jera terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran tersebut serta mencegah pegawai yang lain melakukan hal serupa;
2. Diperlukan pemberian pelatihan secara berkala dan berkelanjutan kepada pegawai kantor lurah Bandar Raya untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi pegawai dalam pengurusan administrasi yang ada sehingga pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan efektif, efisien dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A.M., Mappamiring. (2021). *Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Kabupaten Gowa*. Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik. Vol. 02, No. 05, Hal. 1634-1647
- Astuti, Sri. 2020. *Manajemen organisasi Publik : Efektivitas, Produktivitas dan Kualitas*. Surabaya : Fajar Satria
- Bertens, Kees. 2021. *Etika*. Yogyakarta : Kanisius
- Bishri, M.H., Asmoro, B.T. (2019). *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*. Jurnal Governance Innovation. Vol. 01, No. 01, Hal. 59-76
- Dwiyanto. 2017. *Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Pustaka
- Holilah. (2013). *Etika Administrasi Publik*. Jurnal Review Politik. Vol. 03, No. 02, Hal. 232-255
- Iskandar, Jusman., Alfiah. (2020) *Etika Birokrat Dalam Pelayanan Publik*. Jurnal DIALEKTIKA. Vol. 18, No. 03, Hal. 1-10
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai
- Peraturan Presiden No 21 Thn 2023 Tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Walikota Pekanbaru No 120 Thn 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Tipe A di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru

- Ramadoan, S., Firman., Gufran., Taufiq., Sahrul. (2021). *Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Sadiah Kecamatan Mpunda Kota Bima*. Jurnal Ilmiah Administrasi Negara. Vol. 18, No. 01, Hal. 1-8
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Zega, Y. (2018). *Analisis Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli*. Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah. Vol. 01, No. 02, Hal. 108-112