

**ANALISIS ETIKA PROFESI APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK PADA
PUSAT PELAYANAN PENDANAAN PERSONAL DAN
OPERASIONAL PENDIDIKAN PROVINSI DKI JAKARTA**

HANIFAH

1703519020



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERKANTORAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

***ANALYSIS OF PROFESSIONAL ETHICS STATE CIVIL
APPARATUS IN PROVIDING PUBLIC SERVICES AT SERVICE
CENTER FOR PERSONAL FUNDING AND EDUCATIONAL
OPERATIONS PROVINCE DKI JAKARTA***

HANIFAH

1703519020



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***This Scientific Paper is Written as Partial Fufillment of The Requirements for
Diploma Degree of Faculty Of Economics, State University of Jakarta***

STUDY PROGRAM OF D3 OFFICE ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2022

ABSTRAK

HANIFAH. 2022. 1703519020. Analisis Etika Profesi Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Program Studi D3 Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika profesi Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik pada Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu banyaknya pesan masuk sehingga mengesampingkan etika bertelepon, adanya pelanggaran etika profesi akibat kelelahan, kurangnya SDM serta sistem antrian manual berujung mendahulukan kepentingan suatu individu. Oleh karena itu, diperlukannya etika pelayanan ketika bertelepon, manajemen waktu, manajemen tenaga kerja, serta penggunaan mesin antrean digital.

Kata kunci : Etika Profesi, Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara

ABSTRACT

HANIFAH. 2022. 1703519020. Analysis Of Professional Ethics State Civil Apparatus In Providing Public Services At Service Center For Personal Funding And Educational Operations Province DKI Jakarta. Study Program of D3 Office Administration Faculty of Economics State University Of Jakarta.

This study aims to determine the professional ethics of the State Civil Apparatus in providing public services at the Center for Personal Funding and Education Operations Services. The research method used is the descriptive method with data collection through observation, interviews, and literature study.

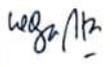
The results obtained in this study are the number of incoming messages that override telephone ethics, violations of professional ethics due to fatigue, lack of human resources, and the manual queuing system that leads to prioritizing the interests of an individual. Therefore, there is a need for service ethics when calling, time management, workforce management, and the use of digital queue machines.

Keywords: Professional Ethics, Public Service, State Civil Apparatus



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fe@unj.ac.id
Laman www.fe.unj.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>(Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM)</u> NIP. 199110182019031014 (Ketua Penguji)	 	29 Agustus 2022
2.	<u>(Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM)</u> NIP. 8833750017 (Penguji Ahli)	 	29 Agustus 2022
3.	<u>(Dr. Widya Parimita, SE., M.PA)</u> NIP. 197006052001122001 (Pembimbing)	 	29 Agustus 2022
Nama : Hanifah No. Registrasi : 1703519020 Program Studi : D3 Administrasi Perkantoran Tanggal Lulus :			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- diketik rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HANIFAH
NIM : 1703519020
Program Studi : D3 Administrasi Perkantoran
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



(Hanifah)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala kelancaran, kesehatan dan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya ilmiah ini yang berjudul : Analisis Penerapan Etika Profesi Aparatur Sipil Negara dalam memberikan Pelayanan Publik pada Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Karya ilmiah ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar ahli madya pada jurusan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan arahan, bimbingan maupun kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini, antara lain :

1. Prof. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM, Selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

3. Dr. Widya Parimita, SE., M.P.A , selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dari awal hingga akhir selama proses penyusunan karya ilmiah sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Waluyo Hadi sebagai Kepala Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.
5. Bapak Ahmad Farurozi selaku staff bagian Kepegawaian pada Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.
6. Kepada seluruh Kepala Divisi dan segenap staff serta pegawai pada Dinas P4OP Provinsi DKI Jakarta.
7. Seluruh Dosen Prodi D3 Administrasi Perkantoran dan Staf Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, pengalaman dan turut membantu dalam penyelesaian karya ilmiah ini.
8. Orang tua serta keluarga yang telah memberikan dukungan serta doa yang tulus selama penulis menyusun karya ilmiah ini.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan mahasiswa Prodi D3 Administrasi Perkantoran 2019 yang telah saling memberikan dukungan selama proses menjalani masa studi pada Universitas Negeri Jakarta.
10. Seluruh Responden yang turut memberikan bantuan terkait dengan informasi yang dibutuhkan demi kesempurnaan karya ilmiah.
11. Teruntuk penulis, sahabat serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan karya ilmiah ini, penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan baik dari kata-kata maupun isi. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari pembaca sebagai bahan evaluasi untuk penulis demi menyempurnakan karya ilmiah ini.

Harapan penulis kiranya karya ilmiah ini dapat memberikan banyak manfaat kepada berbagai pihak sehingga dapat dijadikan bahan rujukan dan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya. Selain itu, penulis juga berharap bahwa karya ilmiah ini dapat diterima dan membantu permasalahan terkait etika profesi Aparatur Sipil Negara pada tanah air Indonesia.

Jakarta, 30 Mei 2022

Penulis