

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina Welni, Miken Wulandari, Yunita Yunita, Randy Wilyan Putra, Yulia Hanoselina, & Rahmadhona Fitri Helmi. (2024). Peran Etika Administrasi dalam Meningkatkan Profesionalisme Pelayanan Publik di Dinas Sosial Pemrov Sumatera Barat. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora Dan Seni (JISHS)*, 3(4), 154–166.
- Asih, N. M. S. (2018). Implementasi Etika Administrasi Negara Sebagai Upaya Untuk Mencegah Korupsi. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, 01(02), 94–104.
- Azfirmawarman, D., & Frinaldi, A. (2024). KINERJA DAN PELAYANAN PUBLIK ORGANIZATIONAL CULTURE INNOVATION IN IMPROVING. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Eko Yudianto. (2024). Urgensi Etika Administrasi Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Pelayanan Publik. *Jurnal Niara*, 17(1), 162–170.
- Erina Rulianti, G. N. (2024). Ilomata International Journal of Social Science. *Ilomata International Journal of Social Science P-ISSN:*, 5(1), 60–74.
- Firdausijah, R. T. (2023). Organizational Culture to improve Public Services in Luragung District Jurnal Sosial Sains dan Komunikasi (Ju-SoSAK). *Jurnal Sosial Sains Dan Komunikasi*, 2(2008), 15–21.
- Fischer, C. E., Vigeesh, G., Lindner, P., Borrero, J. M., Calvo, F., & Steiner, O. (2020). *Interaction of magnetic fields with a vortex tube at solar subgranular scale*. 2011, 1–9.
- Ineke Adiva Prita Ramadania, H. (2025). Pengaruh Etika Administrasi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Negara. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 7(3), 41–50.
- Judijanto, L. M. R. P. (2025). *ANALYSING THE APPLICATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES IN PUBLIC*. 4(1), 403–415.
- Marshanda, S., Zikri, S. N., Pardede, C. S. C., Narendra, D., Hanoselina, Y., & Rahmadhona, F. H. (2024). Analisis Peranan Etika Dalam Penerapan Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 02(02), 396–401.
- Mozin, S. Y., Baks, S. N., Yusuf, A. N., Publik, A., Gorontalo, U. N., Publik, A., Gorontalo, U. N., Publik, A., Gorontalo, U. N., Publik, P., Pelayanan, K., & Daerah, P. (2025). *Penerapan etika pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di birokrasi pemerintah daerah*. 02(05), 147–154.

- Pamungkas, P., & Munawir, I. (2025). The role of ethics in improving the quality of public services. *Priviet Social Sciences Journal*, 5(9).
- Syafitri, E., Yogopriyatno, J., & Aziz Zulhakim, A. (2024). Kesiapan Implementasi Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik di kantor wilayah BPN Provinsi Bengkulu. *Iapa Proceedings Conference*, 196.
- Titi Darmi. (2023). Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Perizinan. *Jurnal Abdimas Serawai*, 3(1), 47–60. <https://doi.org/10.36085/jams.v3i1.5002>
- Akhyar, A. (2022). *Etika pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima*. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 5(2), 173–183.
- Cooper, T. L. (2012). *The Responsible Administrator: An Approach to Ethics for the Administrative Role* (6th ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Yudianto, E., Syamsya, M., Mustofa, A., Fian, S., & Nasution, H. (2024). Urgensi etika administrasi publik dalam mewujudkan good governance pada pelayanan publik. *Jurnal Niara*, 17(1).
- Ramadania, I. A. P., & Hayat. (2024). Pengaruh etika administrasi publik terhadap kualitas pelayanan aparatur negara. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 7(3).
- Choirulsyah, D., & Azhar. (2023). Implementasi etika administrasi publik: Langkah utama dalam menciptakan good governance di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(3).
- Huberts, L. W. J. C. (2018). *Integrity: What It Is and Why It Is Important*. Public Integrity Journal.
- Menzel, D. C. (2021). *Ethics Management for Public Administrators: Leading and Building Organizations of Integrity*. Routledge.

L A M P I R A N



LAMPIRAN I

TRANSKIP WAWANCARA

IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
PERTANAHAN KOTA BENGKULU

Integritas Aparatur

Nama : Jamila Tul'aini, S.H., M.H.

Jabatan : Kepala Subbag

Tanggal : 17 Maret 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana upaya kantor dalam menjaga integritas aparatur pelayanan?	Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kami menerapkan penguatan SOP, pengawasan terhadap pegawai, serta pembinaan etika pelayanan secara berkala.
2	Bagaimana pengawasan terhadap perilaku pegawai dalam pelayanan?	Kami secara rutin memberikan arahan kepada pegawai agar selalu bekerja sesuai aturan dan menjaga kejujuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3	Bagaimana upaya mencegah pungutan liar dan gratifikasi?	Kami menerapkan aturan tegas terkait larangan pungutan liar dan gratifikasi sehingga pelayanan dapat berjalan secara bersih, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.
4	Apakah integritas pegawai sudah berjalan dengan baik?	Sebagian besar pegawai sudah bekerja dengan baik, tetapi pengawasan dan pembinaan tetap diperlukan agar integritas pelayanan tetap terjaga.

Nama : Maya

Informan : Pegawai Pelayanan

Tanggal : 17 Maret 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Anda menerapkan integritas dalam pelayanan?	Saya selalu bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan berusaha memberikan pelayanan dengan jujur serta transparan kepada masyarakat.
2	Apakah ada larangan	Kami diingatkan untuk tidak menerima

	menerima imbalan dari masyarakat?	imbalan dalam bentuk apa pun dari masyarakat karena hal tersebut melanggar aturan dan dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan.
3	Bagaimana sikap Anda dalam menjaga profesionalisme pelayanan?	Kami berusaha menjaga sikap profesional dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Nama : Iwan

Informan : Masyarakat Pengguna Layanan

Tanggal : 17 Maret 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pendapat Anda mengenai integritas pegawai pelayanan?	Selama saya mengurus di kantor pertanahan tidak ada pungutan liar dan biaya pelayanan sudah dijelaskan dari awal secara rinci.
2	Apakah ada tambahan biaya di luar ketentuan pelayanan?	Pegawai tidak pernah meminta tambahan biaya di luar ketentuan sehingga kami merasa lebih percaya dalam mengurus administrasi.

Indikator Tanggung Jawab Pelayanan

Nama : Jamila Tul'aini, S.H., M.H.

Jabatan : Kepala Subbag

Tanggal : 17 Maret 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab pelayanan di kantor pertanahan?	Tanggung jawab pelayanan dilakukan melalui pembagian tugas sesuai bidang masing-masing dan dilakukan evaluasi secara rutin.
2	Bagaimana memastikan pegawai bekerja sesuai SOP?	Kami memastikan setiap pegawai memahami tugasnya dengan baik agar pelayanan dapat berjalan sesuai SOP dan tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan.

Nama : Sultan
 Jabatan : Pegawai Pelayanan
 Tanggal : 17 Maret 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat?	Kami berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dan membantu masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan.
2	Bagaimana pelayanan terhadap masyarakat yang belum memahami prosedur?	Kami membantu menjelaskan alur pengurusan terutama bagi masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan.
3	Apakah pelayanan selalu selesai tepat waktu?	Kami berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, meskipun terkadang jumlah berkas yang masuk cukup banyak dan memerlukan waktu tambahan dalam prosesnya.

Nama : Idham
 Jabatan : Pegawai Pelayanan
 Tanggal : 17 Maret 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa kendala yang sering terjadi dalam pelayanan?	Kendala yang sering terjadi adalah banyaknya berkas yang masuk setiap hari.
2	Apakah masyarakat selalu melengkapi persyaratan administrasi?	Masih ada masyarakat yang belum melengkapi persyaratan yang dibutuhkan sehingga proses pelayanan menjadi terhambat.
3	Bagaimana pengaruh kendala tersebut terhadap pelayanan?	Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama.

Indikator Akuntabilitas Pelayanan

Nama : Jamila Tul'aini, S.H., M.H.
 Jabatan : Kepala Subbag
 Tanggal : 17 Maret 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana bentuk akuntabilitas pelayanan di	Kami menyediakan informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu pelayanan agar

	kantor pertanahan?	masyarakat dapat memahami proses pelayanan dengan baik.
2	Bagaimana informasi pelayanan disampaikan kepada masyarakat?	Informasi disampaikan secara langsung oleh petugas maupun melalui media informasi yang tersedia di kantor pelayanan.

Nama : Leni Kusuma

Informan : Masyarakat Pengguna Layanan

Tanggal : 17 Maret 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah informasi pelayanan mudah dipahami?	Informasi yang diberikan kadang masih kurang jelas sehingga kami harus bertanya kembali kepada petugas.
2	Kapan biasanya masyarakat mengalami kesulitan memahami informasi?	Biasanya masyarakat yang baru pertama kali mengurus masih kesulitan memahami prosedur pelayanan.

Nama : Yuli Yuliana

Informan : Masyarakat Pengguna Layanan

Tanggal : 17 Maret 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah waktu pelayanan sudah sesuai dengan yang dijelaskan?	Waktu penyelesaian pelayanan kadang tidak sesuai dengan yang dijelaskan di awal.
2	Kapan biasanya terjadi keterlambatan pelayanan?	Biasanya ketika jumlah permohonan sedang banyak sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama dari yang diperkirakan.

Indikator Keadilan dalam Pelayanan

Nama : Jamila Tul'aini, S.H., M.H.

Jabatan : Kepala Subbag

Tanggal : 17 Maret 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana penerapan keadilan dalam pelayanan?	Pelayanan diberikan kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang maupun status sosial masyarakat.
2	Bagaimana sistem	Semua masyarakat dilayani berdasarkan

	pelayanan diterapkan kepada masyarakat?	sistem antrean yang berlaku sehingga pelayanan dapat berjalan secara adil dan merata.
--	---	---

Nama : Idham

Jabatan : Pegawai Pelayanan

Tanggal : 17 Maret 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat?	Kami melayani semua masyarakat secara adil tanpa membedakan.
2	Apakah semua masyarakat mengikuti prosedur yang sama?	Semua tetap mengikuti prosedur yang sama dan dilayani sesuai antrean.

Nama : Sabrianti

Informan : Masyarakat Pengguna Layanan

Tanggal : 17 Maret 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pendapat Anda mengenai keadilan pelayanan?	Pelayanan sudah adil dan semua dilayani sesuai antrean.
2	Apakah ada masyarakat yang didahulukan dalam pelayanan?	Tidak ada yang didahulukan sehingga kami merasa diperlakukan sama dalam pelayanan.

Lampiran II

Surat Izin Penelitian

 **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221 ☎ (0736) 22765
 fisip.umb.ac.id ☎ (0736) 26161
 fisipol@umb.ac.id

Nomor : 107-SI/DF.7/II.3.AU/C/2025
 Lamp : 1 berkas
 Perihal : Izin Penelitian

Bengkulu, 3 Maret 2026

Kepada Yth : Kepala Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bengkulu {KESBANGPOL}

di
 Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :

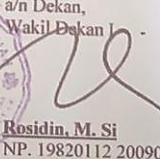
Nama : Rahman Hadi Eka Putra
 NPM : 2263201001
 Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul **"Implementasi Etika Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu"** penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi/Karya Ilmiah) dari Tanggal 5 Maret – 5 April 2026.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

a/n Dekan,
 Wakil Dekan I

Rosidin, M. Si
 NP. 19820112 200904 1 080



umb.ac.id
 humas@umb.ac.id
 0822-3546-1991

um bengkulu
 um bengkulu

um bengkulu
 umb tv

Surat izin penelitian kesbangpol



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

 Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221
  (0736) 22765
 fisip.umb.ac.id
  (0736) 26161
 fisipol@umb.ac.id

Nomor : 107-SI/DF.7/II.3.AU/C/2025
 Lamp : 1 berkas
 Perihal : Izin Penelitian

Bengkulu, 3 Maret 2026

Kepada Yth : Kepala Kantor ATR/BPN Kantah Kota Bengkulu

di
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Rahman Hadi Eka Putra
 NPM : 2263201001
 Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul **"Implementasi Etika Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu"** penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi/Karya Ilmiah) dari Tanggal 5 Maret – 5 April 2026.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

a/n Dekan,
 Wakil Dekan I



Rosidin, M. Si
 Np. 19820112 200904 1 080

 umb.ac.id

 humas@umb.ac.id

 0821-3546-1991

 um bengkulu

 um bengkulu

 um Bengkulu

 um bengkulu

 umb tv

 Radio Jazirah FM 104,3 M.Hz

Surat Izin Penelitian ATR/BON Kantah Kota Bengkulu

Lampiran III

SURAT REKOMENDASI DARI KESBANGPOL



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat : Jl. Melur No.1 Kelurahan Nusa Indah
 Email : bkesbangpolkotabengkulu@gmail.com

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 000.9.2/557/KESBANGPOL-REK/2026

- Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Memperhatikan : Surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu Nomor : 107-SI/DF.7/II.3.AU/C/2026 Tanggal 3 Maret 2026 perihal Izin Penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama : RAHMAN HADI EKA PUTRA
 NPM : 2263201001
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Prodi/ Fakultas : FISIP / Administrasi Publik
 Judul Penelitian : Implementasi Etika Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu
 Tempat Penelitian : ATR/BPN Kantah Kota Bengkulu
 Waktu Penelitian : 05 Maret 2026 s/d 05 April 2026
 Penanggung Jawab : Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu

- Dengan Ketentuan :
- 1 Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
 - 2 Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
 - 3 Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
 - 4 Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 6 Maret 2026

a.n. WALI KOTA BENGKULU
 Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bengkulu,



Syofyan Tosoni, SE, MM
 Pembina Utama Muda (IVc)
 NIP. 197009021993031006

Lampiran IV

Surat Bahwa Tela Menyelesaikan Penelitian Di ATR/BPN Kantah Kota Bengkulu



KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KOTA BENGKULU
PROVINSI BENGKULU
Jl.S.Parmar No. 13 Telp (0736) 21384 Email: kot-bengkulu@atrbpn.go.id

Surat Keterangan Penelitian
Nomor : 27/Sket-17.71-100.UP.04/IV/2026

Yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Jamila Tul'aini,S.H.,M.H
NIP : 19800314 199903 2001
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Bengkulu

Dengan ini menerangkan bahwa :
Nama : Rahman Hadi Eka Putra
NPM : 2263201001
Pekerjaan : Mahasiswa
Program Studi : Administrasi Publik

Bahwa nama yang tersebut diatas sudah melaksanakan wawancara untuk keperluan penelitian penyusunan Tugas Akhir (Skripsi/Karya Ilmiah) di Lingkungan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, yang berjudul **"Implementasi Etika Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu"** (Studi Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Bengkulu).

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 14 April 2026
An. Kepala Kantor Pertanahan Kota Bengkulu
Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Jamila Tul'aini,S.H.,M.H
NIP. 19800314 199903 2001

Melayani, Profesional, Terpercaya

Lampiran V

DOKUMENTASI PENELITIAN

Wawancara Bersama Ibu Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Mewakili Kepala Kantor Pertanahan Kota Bengkulu



Wawancara Bersama Ibu Maya Selaku Karyawan Pelayanan Loker Prioritas



Wawancara Bersama Bapak Apdal Yusra Selaku Karyawan Pelayanan Loker Validasi



Wawancara Bersama Bapak Sultan Selaku Karyawan Pelayanan Loker Pengaduan



Wawancara Bersama Bapak Idham Selaku Karyawan Pelayanan Loker Prioritas



Wawancara Bersama Bapak Iwan Selaku Masyarakat Pengguna Layanan



Wawancara Bersama Ibu Yuli Yuliana Selaku Masyarakat Pengguna Layanan



Wawancara Bersama Ibu Sabrianti Selaku Masyarakat Pengguna Layanan



Wawancara Bersama Ibu Leni Kusuma Selaku Masyarakat Pengguna Layanan



Lampiran VI



Dokumentasi Apel Pagi Dan Arahan Pimpinan
Di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu



Aktivitas Pelayanan Masyarakat Di Loker
Kantor Pertanahan Kota Bengkulu



Bagan Alur Pelayanan Pertanahan Sebagai
Impelementasi SOP Di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu



Sistem Mesin Antrian Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu

