

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI ETIKA PEMERINTAH DALAM PELAKSANAAN  
TUGAS DAN FUNGSI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KECAMATAN SOMBA OPU  
KABUPATEN GOWA**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
TAHUN 2021**

**IMPLEMENTASI ETIKA PEMERINTAH DALAM PELAKSANAAN  
TUGAS DAN FUNGSI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KECAMATAN SOMBA OPU  
KABUPATEN GOWA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Pemerintahan

Disusun dan Diajukan Oleh:

NOVHITA DEWI ANGGARIKSA PUTRI

Nomor Stambuk : 105640221315

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

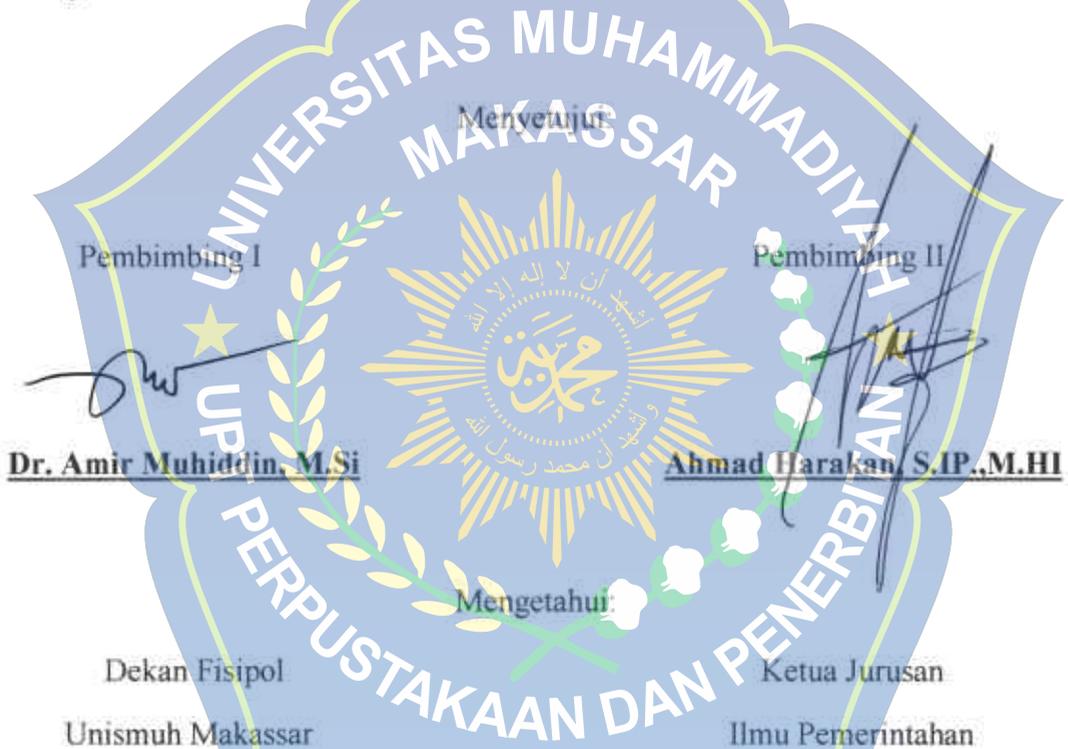
## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal : Implementasi Etika Pemerintah Dalam Pelaksanaan Tugas  
Dan Fungsi Pokok Pelayanan Publik di Kecamatan Somba  
Opu Kabupaten Gowa.

Mahasiswa : Novhita Dewi Anggariksa Putri

Nomor Stambuk : 105640221315

Program Studi : Ilmu Pemerintahan



Dr. Hj. Irvani Malik, M.Si

Dr. Nurvanti Mustari, S.IP., M.Si

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Peguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan meguji ujian skripsi Dekan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0199/FSP/A.3-VIII/VIII/43/2021 Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Pemerintahan pada hari Kamis tanggal 19 Agustus 2021

### TIM PENILAI

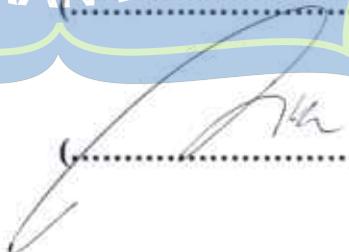
Ketua

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

  
Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

Penguji :

1. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si (Ketua) ()
2. Dr. Amir Muhiddin M.Si ()
3. Rudi Hardi, S.Sos., M.Si ()

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Novhita Dewi Anggariksa Putri  
Nomor Stambuk : 105640221315  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai peraturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, Agustus 2021

Yang Menyatakan,

Novhita Dewi Anggariksa Putri

## ABSTRAK

**NOVHITA DEWI ANGGARIKSA PUTRI.** *Implementasi Etika Pemerintah Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pokok Pelayanan Publik di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa* (Dibimbing oleh Amir Muhiddin dan Ahmad Harakan).

Pemerintah sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) mempunyai tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Untuk pelaksanaan pelayanan tentunya ada sikap maupun etika serta tindakan yang ditunjukkan pemerintah sebagai salah satu acuan dalam melayani masyarakat. Kemampuan pegawai dengan kondisi lingkungan pemerintahan pada pelayanan publik menjadi tugas pokok sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Upaya meningkatkan etika tersebut Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai aparatur pemerintahan dan abdi masyarakat diharapkan selalu siap sedia menjalankan tugas yang telah menjadi tanggungjawabnya dengan baik. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui etika pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik serta Untuk mengetahui apa yang mempengaruhi tugas dan fungsi pokok pelayanan publik di Kantor Camat Somba Opu Kabupaten Gowa.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan analisis data deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian adalah terdiri dari unsur Kantor Camat Somba Opu 3 orang (Camat Somba Opu, Kepala Seksi Pelayanan Umum, Kasubag Urnum dan Kepegawaian) dan Tokoh Masyarakat 2 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Etika Pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dilakukan dengan menjaga serta menjunjung perilaku dan nilai-nilai etika dalam memberikan pelayanan seperti: 1). Kejujuran, 2). Keadilan, 3). Kekuatan Moralitas, serta 3). Pengendalian Diri. Faktor pendukung tugas dan fungsi pelayanan publik di Kantor Camat Somba Opu adalah adanya kerja sama Pemerintah, Pegawai kantor Camat Somba Opu dan masyarakat. Adapun faktor penghambat implementasi pelayanan publik ada 2 yaitu: 1). Faktor Internal berupa Jaringan dan Komputer Kantor Kecamatan Somba Opu biasa error. 2). Faktor Eksternal berupa kurangnya kesadaran sebagian masyarakat dalam menaati aturan pelayanan di Kantor Camat Somba Opu.

Kata Kunci: Etika Pemerintah, Pelayanan Publik

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Etika Pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

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. Ibunda Dr. Hj. Inyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Dr. Amir Muhiddin, M.Si selaku Pembimbing I dan Ahmad Harakan, S.IP, M.HI selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sangat baik dan mampu membawa jurusan bersaing dengan jurusan-jurusan lain di Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Para dosen yang tidak sempat disebutkan namanya satu persatu yang telah banyak meluangkan waktunya memotivasi, mendorong dan mengajari penulis hingga menyelesaikan program studi pada Jurusan Ilmu Pemerintahan di Unismuh Makassar.
  5. Pihak Instansi Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa yang telah banyak memberikan informasi dan data yang dibutuhkan selama penelitian
  6. Secara khusus penulis ucapkan banyak terimah kasih kepada kedua orang tua (Muh. Jufri, S.Sos.,M.Si dan Alm. Hajrah) yang selalu mendidik saya dari masa kanak-kanak sampai dewasa serta segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil.
  7. Seluruh teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Pemerintahan terkhusus untuk kelas D angkatan 2015 dan para sahabat saya yang tidak sempat disebut namanya satu persatu. Terimah kasih bantuannya selama ini.
- Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berarti bagi pihak lain yang membutuhkan.

Makassar, Agustus 2021

**Novhita Dewi Anggariksa Putri**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Implementasi.....	9
B. Konsep Etika Pemerintahan.....	16
C. Konsep Pelayanan Publik.....	21
D. Kerangka Fikir .....	35
E. Fokus Penelitian.....	36
F. Deskripsi Fokus Penelitian .....	36

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	37
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	37
C. Sumber Data .....	38
D. Informan Penelitian .....	39
E. Tehnik Pengumpulan Data .....	39
F. Tehnik Analisis Data .....	42
G. Keabsahan Data .....	44

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN**

A. Profil Kecamatan Somba Opu .....	46
B. Implementasi Etika Pemerintah Dalam Melakukan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Somba Opu .....	51
C. Faktor Pendukung Implementasi Etika Pemerintah Dalam Melakukan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Somba Opu .....	61
D. Faktor Penghambat Implementasi Etika Pemerintah Dalam Melakukan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Somba Opu .....	62

### **BAB V. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	72
-----------------------	----

### **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Model Implementasi Mazmanian dan Paul A. Sabatier .....	15
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka Fikir .....	35
<b>Gambar 4.1</b> Peta Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa .....	47
<b>Gambar 4.2</b> Struktur Organisasi Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa ...	49



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel. 3.1</b> Informan Penelitian.....	39
<b>Tabel. 4.1</b> Daftar Nama Pegawai Kecamatan Somba Opu.....	50



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu tuntutan bagi pemerintah di dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk menyediakan ruang bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pemerintah juga mempunyai peran penting untuk meningkatkan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Untuk mencapai pelayanan yang baik pemerintah harus menunjukkan perilaku baik kepada setiap masyarakat sebagai cerminan agar masyarakat patuh dan mengikui aturan yang ditetapkan. Aparatur Sipil Negara (ASN) disiplin dan taat kepada negara dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik.

Perilaku yang dimiliki pemerintah bukan sekedar keyakinan pribadi sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), akan tetapi menjadi suatu norma dalam menjalankan tugas dan fungsi pokoknya sebagai pelayan masyarakat. Etika harus menjadi acuan dan pedoman untuk bertindak. Norma dan aturan yang turut mengatur perilaku pemerintah sesuai dengan aturan yang ada dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP). Tindakan oleh pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokoknya pada pelayanan publik harus berlandaskan pada aturan yang mencerminkan sikap baik pada masyarakat.

Etika pemerintah merupakan suatu tindakan moral atau perbuatan yang mengendalikan atau mempengaruhi kebiasaan pegawai negeri dan swasta

dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan publik. Kegiatan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 3 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat bagi penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diharapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik.

Undang-undang tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Nomor 5 tahun 2014 dalam pasal 1 menyatakan bahwa Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dalam pasal 5 mengenai kode etik yang harus dipatuhi oleh setiap Pegawai Negeri Sipil (ASN) sebagai berikut : a). Melaksanakan tugas dengan jujur, tanggung jawab, dan integritas tinggi; b). Melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin; c). Melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan; d). Melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama pelayanan yang menyangkut pemenuhan hak kebutuhan dasar masyarakat, kinerja masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang lambat, tidak transparan, kurang informasi, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, kurang adanya jaminan kepastian dalam pelayanan serta tindakan-tindakan petugas yang memberikan pelayanan yang tidak baik kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) mempunyai tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Untuk pelaksanaan pelayanan tentunya ada sikap maupun tindakan pemerintah dalam melayani masyarakat. Kemampuan pegawai dengan kondisi lingkungan pemerintahan pada pelayanan publik menjadi tugas pokok sebagai pelayan masyarakat. Fenomena lemahnya kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan publik suatu instansi dapat menghambat kelancaran proses pelayanan.

Perilaku dan tindakan yang baik menjadi cerminan kelancaran pelayanan publik dalam menjalankan proses pelayanan, sehingga etika dapat mendorong tugas dan fungsi pegawai pada pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Kinerja pegawai pelayanan publik tentu tidak hanya disebabkan oleh kurang atau lemah kemampuan pengetahuan, keterampilan, atau

kecakapan bekerja yang dimiliki, akan tetapi juga dapat bersumber dari sikap dan perilaku yang kurang baik dari pegawai bagian pelayanan itu sendiri.

Aturan dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada pelayanan publik secara jelas menjadi tugas bagi pegawai untuk diimplementasikan dan menjadi pedoman sikap bagi pegawai untuk melaksanakan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari. Pegawai menjunjung tinggi kehormatan serta keteladanan sikap, tingkahlaku dan perbuatan dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

Dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik maka pegawai pelayanan publik harus dapat menerapkan etika atau kode etik PNS dengan baik dan benar karena kode etik PNS berisi ajaran moral, asas kelakuan baik yang dapat dijadikan sebagai pedoman bertindak dalam melaksanakan pelayanan publik.

Tugas dan fungsi pokok secara umum merupakan suatu hal yang wajib dikerjakan oleh anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi atau instansi. Setiap pegawai seharusnya melaksanakan kegiatan yang lebih rinci yang dilaksanakan secara jelas dalam setiap bagian atau unit.

Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi tumpuan dalam pelaksanaan pelayanan publik pemerintahan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Berdasarkan pengamatan kualitas kerja dan disiplin kerja pegawai di kantor Kecamatan Somba Opu secara umum masih tergolong rendah, yaitu

kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mempunyai kompetensi dari sikap disiplin yang tinggi, kinerja yang baik, perilaku bermoral, profesional, sadar akan tanggungjawab sebagai pelayan publik serta mampu menjadi perekat persatuan dan kesatuan bangsa.

Selain itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada di Kecamatan Somba Opu sebagai harapan pemerintah dalam mewujudkan tujuan pelayanan publik. Etika dalam pelayanan sangat mempengaruhi kemajuan dari suatu daerah maupun kecamatan. Pelayanan yang baik menjadi tolak ukur terhadap implementasi dari kinerja pegawai. Instansi mengharapkan pegawainya mampu melaksanakan tugas secara efektif, efisien, dan profesional serta mampu memperlihatkan etika yang baik kepada semua masyarakat tanpa terkecuali. Kedudukan pegawai sangat penting dalam menentukan berhasil tidaknya misi dari pemerintah tergantung dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan mewujudkan cita-cita pembangunan.

Permasalahan yang sedang dihadapi pada pelayanan publik adalah terkadang para pegawai memberikan pelayanan atas dasar kekeluargaan sehingga masyarakat yang lain terkadang mendapatkan pelayanan yang kurang baik. Selain etika pegawai, peralatan juga menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan.

Pegawai pemerintahan di bagian pelayanan selalu bersentuhan dengan masyarakat secara langsung, sehingga karakter dan sifat masyarakat yang satu

dengan yang lain berbeda-beda. Kemampuan sikap dan etika pegawai menunjang sistem pelayanan publik disuatu instansi pemerintahan, serta menjadi teladan bagi masyarakat agar taat dan percaya terhadap aturan yang ada sehingga dapat membantu kelancaran sistem pelayanan publik terhadap masyarakat.

Upaya meningkatkan etika tersebut, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai aparatur pemerintahan dan abdi masyarakat diharapkan selalu siap sedia menjalankan tugas yang telah menjadi tanggungjawabnya dengan baik, namun kenyataan yang terjadi dalam suatu instansi pemerintah di Kecamatan Somba Opu masih melakukan pelanggaran etika yang menimbulkan ketidakefektifan kinerja pegawai yang bersangkutan. Berdasarkan hal ini kemudian penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Implementasi Etika Pemerintah Dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Pokok Pelayanan Publik di Kantor Camat Somba Opu Kabupaten Gowa”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi etika pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik di Kantor Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa?
2. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat tugas dan fungsi pokok pelayanan publik di Kantor Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana etika pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik di Kantor Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat tugas dan fungsi pokok pelayanan publik di Kantor Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagaimana etika pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik di Kantor Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.
2. Secara praktis, adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
  1. Bermanfaat bagi penulis menambah wawasan dan pengetahuan dalam membuat karya tulis ilmiah.
  2. Sebagai perbandingan bagi penelitian yang serupa dimasa yang akan datang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Konsep Implementasi

Implementasi merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan pelaksanaan tugas dan fungsi pokok yang akan diterapkan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di kantor Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi pokok yang dijalankan dalam lingkungan pemerintahan.

Implementasi menurut Syaukani, dkk (2015), merupakan salah satu tahap dalam proses kebijaksanaan publik dalam sebuah Aparatur Sipil Negara (ASN). Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas, termasuk tujuan jangka pendek, menengah dan panjang.

Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan (Mulyadi, 2015).

Menurut Lister (Taufik dan Isril, 2013:136). Implementasi menyangkut tindakan seberapa jauh arah yang telah diprogramkan itu benar-

benar memuaskan. Sedangkan Horn (Tahir, 2015:55), mengartikan implementasi sebagai tindakan yang dilakukan oleh baik individu, pejabat, kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang digariskan dalam kebijakan.

Implementasi menurut Ekawati (Taufik dan Isril 2013:136) menyatakan bahwa, definisi implementasi secara eksplisit mencakup tindakan oleh individu/kelompok privat (swasta) dan publik yang langsung pada pencapaian serangkaian tujuan terus menerus dalam keputusan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Agusino, implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktifitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Menurut Meter Horn (Taufik dan Isril 2013:136), tahap implementasi tidak dimulai pada saat tujuan dan sasaran ditetapkan oleh keputusan kebijakan sebelumnya, akan tetapi tahap implementasi baru terjadi setelah proses legislatif dilalui dan pengalokasian sumber daya yang telah disepakati.

Pressman dan Wildavsky (Syahida, 2014:8-9) mengatakan bahwa, implementasi adalah membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan, melengkapi. Jadi secara etimologis implementasi itu dapat dimaksudkan sebagai suatu aktifitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil.

Implementasi menurut Syaukani, dkk (Pratama, 2015:229), merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik dalam sebuah negara. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas, termasuk tujuan jangka pendek, menengah dan panjang.

Sedangkan William (Taufik dan Isril, 2013:136) lebih ringkas menyebutkan dalam bentuk lebih umum, penelitian dalam implementasi menetapkan apakah organisasi dapat membawa sejumlah orang dan materi secara kohesif dan material dalam unit organisasi dengan mendorong mereka mencari cara untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Salusu (Tahir, 2014:55-56) menyatakan, implementasi sebagai operasional dari aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu dan menyentuh seluruh jajaran manajemen mulai dari manajemen puncak sampai pada karyawan terbawah.

Berdasarkan uraian tentang implementasi diatas dengan mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan, sasaran tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang digariskan dalam kebijakan baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, maupun sikap.

### **1. Faktor Implementasi**

Menurut Kapioru (2014:105) menyebutkan ada empat faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi adalah:

1. Kondisi lingkungan (*Environmental Conditions*)
2. Hubungan antar organisasi (*Inter Organizational Relationship*)

### 3. Karakter institusi implementor (*Characteristic Implementing Agencies*).

Menurut Purwanto (Syahida, 2014:13), adapun faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu proses implementasi adalah:

1. Kualitas kebijakan itu sendiri
2. Kecukupan input kebijakan (terutama anggaran)
3. Ketetapan instrumen yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan (pelayanan, subsidi, hibah, dan lainnya)
4. Kapasitas implementor (struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi, pengawasan, dan sebagainya)
5. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran (apakah kelompok sasaran adalah individu dan kelompok, laki-laki atau perempuan, terdidik atau tidak)
6. Kondisi lingkungan geografis, sosial, ekonomi, dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan.

## 2. Model Implementasi

Model implementasi yang dikembangkan oleh Mazmanian dan Sabatier dalam Riant Nugroho (2011:685), mengemukakan bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar yang secara tidak bisa dimasukkan dalam undang-undang tetapi juga dapat mengambil dari perintah eksekutif penting atau keputusan pengadilan idealnya bahwa mengidentifikasi masalah yang akan ditangani serta menetapkan tujuan

yang harus dikejar dalam keramaian untuk menyusun proses implementasi.

Menurut Mazmanian dan Zabatier, model kerangka analisis dalam mengklasifikasikan proses implementasi kebijakan ke dalam tiga variable yaitu:

1) Variabel Independen

Variabel independen yaitu mudah tidaknya masalah dikendalikan yang berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman objek, dan perubahan seperti apa yang dikehendaki.

2) Variabel Intervening

Variabel intervening yaitu variabel kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, dipergunakannya teori kausal, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hirarki antara lembaga pelaksana, aturan pelaksana dari lembaga pelaksana, dan perekrutan pejabat pelaksana dan keterbukaan kepada pihak luar.

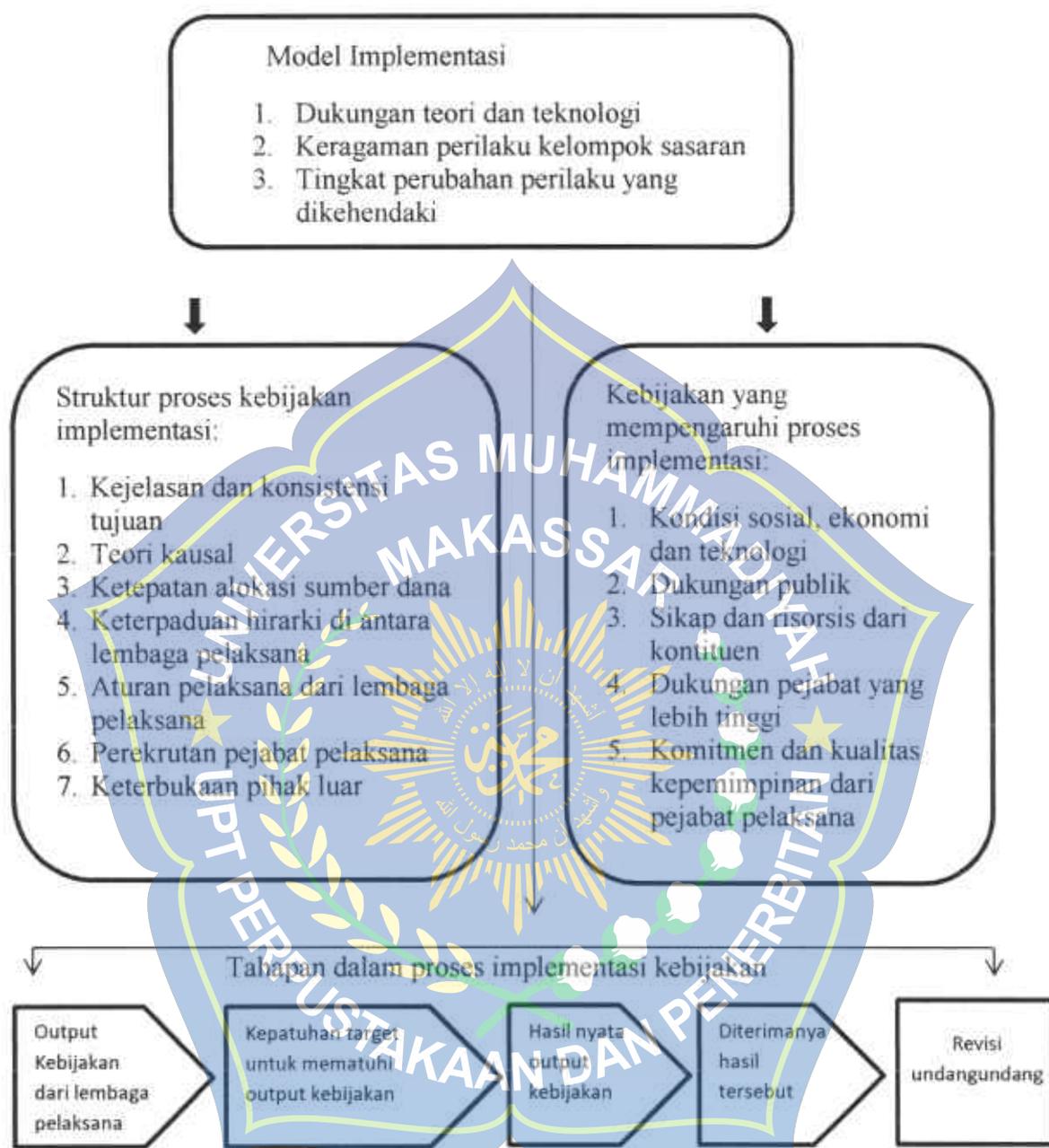
3) Variabel Dependen

Variabel dependen yaitu tahapan dalam proses implementasi dengan lima tahapan pemahaman dari lembaga/badan pelaksana dalam bentuk disusunnya kebijakan pelaksana, kepatuhan objek, hasil nyata, penerimaan atas hasil nyata tersebut, dan akhirnya

mengarah pada revisi atas kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tersebut ataupun keseluruhan kebijakan yang bersifat mendasar.



Gambar 2.1 Model Implementasi Mazmanian dan Paul A. Sabatier



## B. Konsep Etika Pemerintahan

Etika pemerintahan merupakan ajaran untuk berperilaku yang baik dan benar sesuai dengan nilai keutamaan yang berhubungan dengan hakikat manusia. Pegawai dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok sangat berperan penting dalam hal memiliki kesadaran moral.

Etika berasal dari bahasa Yunani yaitu "*ethos*", yang berarti kebiasaan atau watak. Konsep etika berarti ilmu pengetahuan tentang akhlak atau moral. Etika adalah ilmu tentang tingkah laku manusia, prinsip-prinsip tentang tindakan moral yang betul. Etika sebagai ilmu yang mencari orientasi yang dipengaruhi oleh lingkungan seperti adat istiadat, tradisi, lingkungan sosial, ideologi, agama, negara, dan lain-lain (BKN, 2001:5).

Etika merupakan nilai, norma, serta hukum mengatur tingkah laku manusia. Etika suatu refleksi kritis atau studi mengenai perilaku manusia yang mendasari perilaku faktual, mengenai moralitas dan merupakan ilmu pengetahuan yang sifatnya normatif dan praktis. Etika adalah ilmu akhlak yang membahas pola aturan tentang nilai kesusilaan (BKN, 2001:5).

Menurut Saefullah Djadja (2012), dalam bahasa latin kata etika disebut "*ethicus*" yang berarti kebiasaan, adat, akhlak, watak, atau kesediaan jiwa akan kesusilaan. Sedangkan Menurut Sumaryadi (2010,) menyatakan bahwa etika pemerintahan mengacu pada kode etik profesional khusus bagi mereka yang bekerja pada pemerintahan.

Menurut James J. Spillane (Labolo, 2016:19), bahwa etika mempertimbangkan dan memperhatikan tingkah laku manusia dalam

pengambilan moral. Sedangkan menurut Magis Suseno (Labolo, 2016:11), etika berkaitan dengan moral, ajaran wejangan, khotbah, patokan, kumpulan peraturan dan ketetapan baik tulisan maupun lisan tentang bagaimana manusia bertindak agar bisa menjadi manusia yang baik.

Etika adalah adat istiadat atau kebiasaan. Dalam pengertian ini etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yaitu baik pada diri seseorang, masyarakat, kelompok, maupun instansi ini berarti etika berkaitan dengan nilai tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik dan semua kebiasaan yang dianut dan diwariskan secara turun temurun (Rini dan Intan, 2015:3).

Etika merujuk kepada kedua hal yaitu: Pertama, etika berkenaan dengan disiplin ilmu yang mempelajari nilai yang dianut oleh manusia beserta pembedanya dalam hal ini etika merupakan salah satu cabang filsafat. Kedua, etika merupakan pokok permasalahan disiplin ilmu yaitu nilai hidup dan hukum yang mengatur tingkah laku manusia, etika juga merupakan salah satu cabang filsafat yang mencakup filsafat moral atau pembedaan filosofi (Wahyudi Kumorotomo, 2011: 6-8).

Etika pemerintahan mengacu pada kode etik profesional khusus bagi mereka yang bekerja dan untuk pemerintahan. Etika pemerintahan melibatkan aturan dan pedoman tentang panduan bersikap dan berperilaku untuk sejumlah kelompok yang berbeda dalam lembaga pemerintahan, termasuk para pemimpin terpilih seperti Presiden, DPR, staf politik, dan pegawai pelayanan publik (Sumaryadi, 2010).

Etika menurut Bertens (2013:4) menjelaskan ada 3 arti yaitu: 1) ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk serta tentang hak dan kewajiban moral. 2) kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlaq. 3) nilai mengenai benar dan salah, yang dianut suatu golongan atau masyarakat.

Terkait dengan beberapa definisi diatas, Bertens memberikan tiga pengertian tentang etika yaitu:

- 1) Etika dipakai dalam arti nilai dan norma moral yang menjadi pegangan bagi seorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Arti ini dapat juga disebut sistem nilai dalam hidup manusia perseorangan atau hidup bermasyarakat.
- 2) Etika dipakai dalam arti kumpulan asas dan nilai moral, yang dimaksud disini adalah kode etik.
- 3) Etika dipakai dalam arti ilmu tentang yang baik atau yang buruk. Makna ini berkenaan dengan filsafat moral.

Menurut Nurdin (2017:12), mengatakan bahwa etika pemerintahan selalu berkaitan dengan nilai keutamaan yang berhubungan dengan hak dasar warga negara selaku makhluk sosial. Nilai yang dikembangkan adalah:

- 1) Penghormatan terhadap hidup manusia dan HAM lainnya.
- 2) Kejujuran baik terhadap diri sendiri maupun terhadap manusia lainnya.
- 3) Keadilan merupakan sikap yang terutama yang harus di perlukan terhadap orang lain.
- 4) Kekuatan moralitas, ketabahan serta berani karena benar terhadap godaan .
- 5) Pengendalian diri.

- 6) Nilai agama dan sosial budaya termasuk nilai agama agar manusia dapat bertindak secara profesional dan bekerja keras.

Berdasarkan uraian diatas tentang pendapat etika pemerintahan menyatakan bahwa etika pemerintahan merupakan ajaran untuk berperilaku baik dan benar sesuai dengan nilai keutamaan yang berhubungan dengan hakikat manusia. Nilai moral yang menjadi pedoman bagi keseluruhan aparat pemerintah dalam menjalankan tugas dan kewajibannya demi kepentingan umum dan masyarakat. Mengacu pada kode etik profesional khusus bagi mereka yang bekerja pada pemerintahan.

### 1. Jenis Etika Pemerintahan

#### a. Etika Filosofis

Pengertian etika filosofis adalah suatu etika yang bersumber dari aktivitas berpikir yang dilakukan oleh manusia. Dengan kata lain, etika merupakan bagian dari filsafat. Sifat dari etika, yaitu:

- 1) Empiris yaitu cabang filsafat yang membahas sesuatu yang ada atau konkret. Misalnya filsafat hukum yang mempelajari mengenai hukum.
- 2) Non empiris yaitu filsafat yang berusaha melampaui hal konkret dengan menanyakan sesuatu yang ada di balik semua gejala konkret.

#### b. Etika Teologis

Etika teologis adalah bagian dari etika secara umum karena mengandung berbagai unsur etika umum dan dapat dimengerti jika

memahami etika secara umum. Misalnya dalam agama Kristen, etika teologis merupakan etika yang bersumber dari *presuposisi-presuposisi* tentang Allah atau yang Ilahi, serta melihat kesusilaan bersumber dari kepercayaan terhadap Allah Yang Ilahi.

## 2. Sumber Etika Pemerintahan

Dari berbagai penjelasan tentang etika pemerintahan maka dapat dikemukakan bahwa, pada hakikatnya sumber etika pemerintahan berasal dari peraturan undang-undang dan peraturan pemerintah yang mengatur tentang kewenangan, tugas pokok dan fungsi lembaga pemerintah, hak dan kewajiban serta larangan.

### C. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat agar pelayanan publik merata. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah khususnya dalam pelayanan publik baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Irsan, 2012:9).

Menurut Kotler (Litjan Poltak Sinambela, dkk 2011:4), setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Mukarom, 2015: 38).

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2011:75).

Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama (Ismanto Setyobudi dan Daryanto, 2014:11).

Menurut Saefullah (Hardiansyah, 2011:14), untuk memberikan pelayanan publik yang baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Pada prinsipnya pelayanan publik harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat bagi pengguna jasa. Akan tetapi pada kenyataannya perbaikan kualitas pelayanan tidak mudah dilakukan melihat banyak jenis pelayanan publik di negara ini.

Macam-macam persoalan dan penyebabnya yang sangat bervariasi sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan.

Menurut Porwadarminta (Hardiansya, 2011:10-11), berpendapat bahwa secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat di artikan sebagai perihal atau cara melayani, servis atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain (Sinambela, 2011: 5).

Pelayanan publik menurut Hardiansyah (2011:48), memiliki suatu model dimensi yang idealnya baru memenuhi syarat, apabila:

- 1) Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.

- 2) Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- 3) Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- 4) Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Menurut Zeithaml, dkk 1990 (Hardiansyah, 2011:46-47), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. Dimensi berwujud (*tangible*), memiliki indikator yaitu:
  - 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
  - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
  - 3) Kemudahan dalam pelayanan.
  - 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
  - 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Dimensi kehandalan (*reability*), terdiri atas indikator:
  - 1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
  - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
  - 3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
  - 4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.
3. Dimensi ketanggapan (*responsiviness*), terdiri atas:
  - 1) Merespon setiap pelanggan.
  - 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

- 3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
  - 4) Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia pelayanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan.
4. Dimensi jaminan (*assurance*), terdiri atas indikator:
- 1) Jaminan tepat waktu pelayanan.
  - 2) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Dimensi empati (*emphaty*), terdiri atas indikator:
- 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
  - 2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
  - 3) Tidak diskriminasi. Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya dikantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
  - 4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut Thoha (Widodo, 2012), pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

- 1) Efektif pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- 2) Sederhana pada pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- 3) Kejelasan dan kepastian mengandung arti mengenai:

1. Prosedur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi.
3. Unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.
4. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya.
5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- 4) Keterbukaan mengenai prosedur persyaratan satuan kerja pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- 5) Efisiensi dalam memberikan pelayanan yang hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan. Mencegah adanya pengulangan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan adanya kelengkapan syarat dari suatu instansi pemerintah lain.
- 6) Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
- 7) Cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani

- 8) Cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Kemudian Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat

5) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi

## 6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### 1. Bentuk Pelayanan Publik

Menurut Nina Rahmayanti (2010), ada beberapa standar pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan pelayanan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- c. Biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh penerima layanan.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan.

### 1) Layanan Dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada yang memerlukan layanan.

### 2) Layanan Dengan Tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya.

### 3) Layanan Dengan Perbuatan

Dilakukan dengan sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan dalam memberikan layanan.

## 2. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan dan bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga bermacam-macam. Menurut Hardiansyah (2011: 23),

jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik. misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku kepemilikan bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih, dan sebagainya.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, dan pelayanan sosial.

Menurut Dina Rahmayanti (2010: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan mengikuti aturan yang ada pada suatu layanan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak penyedia layanan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

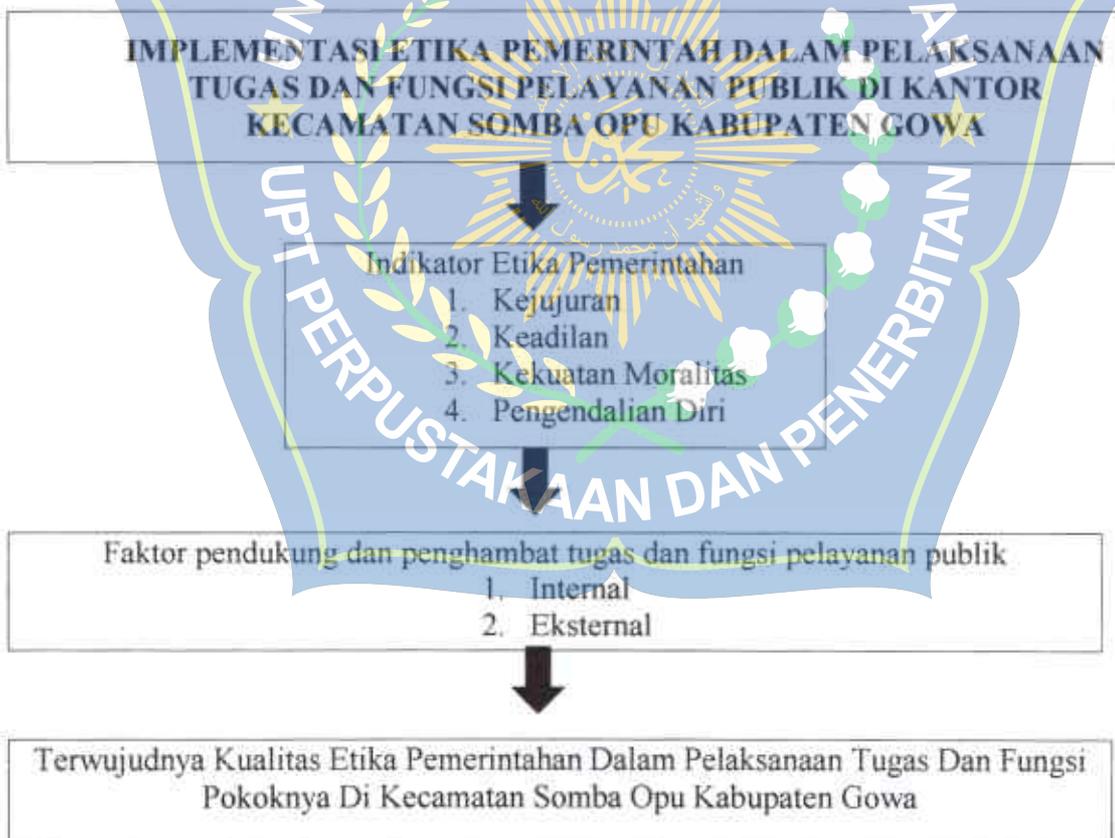
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh penerima layanan.

#### D. Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2014), kerangka fikir adalah bentuk strategi konseptual yang mengaitkan antara teori dengan berbagai faktor permasalahan yang dianggap penting untuk diselesaikan, sehingga lebih mengacu pada tujuan penelitian tersebut dijalankan.

Ada beberapa indikator sebagai landasan teori dalam menegmbangkan etika pada pelayanan publik yaitu kejujuran, keadilan, kekuatan moralitas, dan pengendalian diri (Sugiyono, 2014).

Berdasarkan teori diatas maka kerangka fikir dalam penelitian ini yang menjadi salah satu konsep dianggap penting untuk diselesaikan yaitu sebagai berikut:



**Gambar 2.2** Kerangka Fikir (Diolah oleh peneliti 2021).

### **E. Fokus Penelitian**

Menurut Moleong (2014:97), fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian implementasi etika pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa adalah kejujuran, keadilan, kekuatan moralitas, dan pengendalian diri.

### **F. Deskripsi Fokus Penelitian**

Adapun deskripsi yang menjadi fokus dalam penelitian ini terkait dengan implementasi etika pemerintah pada pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik adalah sebagai berikut.

- a. Kejujuran baik terhadap diri sendiri maupun terhadap manusia lainnya di kantor Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.
- b. Keadilan dan kepatutan merupakan sikap dan terutama yang harus diperlukan terhadap orang lain.
- c. Kekuatan moralitas, ketabahan serta berani karna benar terhadap godaan.
- d. Pengendalian diri.

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Tempat atau lokasi penelitian yaitu di kantor Camat Somba Opu Kabupaten Gowa, Jl. Sirajuddin Rani No. 71, Kelurahan Bonto-bontoa, Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa.

#### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 2 bulan yaitu pada bulan April sampai bulan Mei karena dalam penelitian ini membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengetahui etika pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

### B. Jenis dan Tipe Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih di nampak dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu, landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian, serta memahami dan menjelaskan implementasi etika pemerintah dalam

pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

## 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian adalah studi kasus yang dimaksudkan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang masalah keadaan dan posisi suatu peristiwa yang sedang berlangsung saat ini, serta interaksi lingkungan unit sosial tertentu yang bersifat apa adanya.

## C. Sumber Data

Menurut Lofland (Moleong, 2014), mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu sebagai berikut:

### 1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data. Sumber data primer di dapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan.

Dalam penelitian ini data primer berupa catatan hasil wawancara dan hasil pengamatan langsung di lapangan yang diperoleh melalui wawancara dengan informan di Kantor Camat Somba Opu, dan masyarakat di wilayah Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung dari informan memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang di dapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan pustaka, literatur, dokumen, penelitian terdahulu, buku, laporan, dan catatan perkuliahan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

### D. Informan Penelitian

Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive* memilih orang yang dianggap paling mengetahui dan dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian.

No	JABATAN	ORANG
1	Pak camat	1
2	Aparatur sipil negara	2
3	Masyarakat	2
<b>Jumlah Informan</b>		<b>5</b>

Tabel 3.1. Informan Penelitian (Diolah Oleh Peneliti, 2021)

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## 1. Teknik Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (peneliti) yang mengajukan pertanyaan kepada informan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diberikan.

Metode wawancara dilakukan untuk memperoleh data tentang implementasi etika pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

Dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur yaitu wawancara yang dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

Peneliti memberikan pertanyaan kepada informan dan dijawab sesuai pertanyaan yang diajukan sehingga dapat berkembang dan lebih bebas sesuai dengan situasi dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Wawancara semi terstruktur bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak informan yang di wawancarai memberikan data, pendapat dan ide-idenya (Sugiyono, 2016).

Penelitian ini dilakukan secara langsung dengan informan, mengenai implementasi etika pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok Pelayanan Publik di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

## 2. Teknik Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah suatu metode atau cara menganalisis dan melakukan pencatatan yang dilakukan secara sistematis, tidak hanya terbatas dari orang, tetapi juga obyek alam yang lain (Sugiyono, 2010). Pada penelitian kualitatif teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi sangat dibutuhkan untuk memastikan objek yang diteliti secara langsung.

Guba dan Lincoln (Moleong, 2014), menyatakan salah satu alasan penggunaan metode observasi dalam penelitian kualitatif adalah memungkinkan melihat dan mengganti sendiri fenomena yang terjadi pada saat penelitian, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya di lapangan.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi non partisipatif, dimana pada pelaksanaannya peneliti tidak terlibat langsung dengan aktivitas orang yang sedang diamati, dan hanya sebagai pengamat independen. Kegiatan observasi pada penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Somba Opu dan di Lingkungan Masyarakat, di wilayah Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

## 3. Teknik Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan dan gambar misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, foto, peraturan dan kebijakan. Studi dokumen

merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara (Sugiyono, 2016).

Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dari kantor Camat Somba Opu dan masyarakat, berupa data, foto, laporan kegiatan etika pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik atau segala bentuk dokumentasi yang merekam aktivitas etika pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

#### F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Salah satu cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2016).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data di lapangan model Miles dan Huberman yang disebut pula dengan istilah teknik analisis data interaktif. Data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas.

Menurut (Miles dan Huberman, 1992), Proses analisis data yaitu meliputi aktivitas pengumpulan data, *data reduction* (reduksi data) *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing* atau penarikan kesimpulan, adapun penjelasannya yaitu sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan Data

Data yang muncul dalam wujud kata-kata dan bukan angka dikumpulkan melalui berbagai cara seperti observasi, wawancara, intisari dokumen, rekaman biasanya di proses melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih tulis.

### 2. Reduksi Data (*Date Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan dicari tema dan polanya, sebab data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak dan perlu dicatat secara teliti dan rinci. Dengan melakukan reduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dilakukan dengan bantuan computer dengan memberikan kode pada aspek tertentu.

### 3. Penyajian Data (*Date Display*)

Setelah data reduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### 4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menemukan makna data yang

telah disajikan. Dari data yang telah terkumpul selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan dan kemudian kesimpulan tersebut diverifikasi serta diuji validasinya.

### G. Teknik Pengabsahan Data

Pada penelitian kualitatif peneliti harus mampu mengungkapkan kebenaran yang objektif, karena itu keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting. Hal tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepercayaan (kredibilitas) penelitian kualitatif sehingga dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Pengukuran pengabsahan data pada penelitian ini dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2016).

Uji keabsahan data pada penelitian kualitatif dengan menggunakan triangulasi akan lebih meningkat kekuatan data apabila dibandingkan dengan satu pendekatan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengabsahan data dengan triangulasi teknik. Triangulasi teknik yaitu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Teknik pengumpulan data yang dimaksud berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serentak (Sugiyono, 2016).

Penggunaan triangulasi teknik tersebut dilakukan agar data diperoleh dari informan penelitian menjadi sumber data primer yang lebih valid, tuntas, dan pasti sehingga dapat dianalisis dan ditarik kesimpulan terkait dengan Implementasi etika pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokok pelayanan publik di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Profil Kecamatan Somba Opu

##### 1. Latar Belakang Terbentuknya Kecamatan Somba Opu

Sejarah Terbentuknya Kecamatan Somba Opu dimulai dari pembagian Distrik Tombolo (Wilayah Somba Opu, Pa'baeng-baeng, Tammalate, Barombong. Diatur dalam Pembentukan DAT II Gowa (UU No. 29 tahun 1959. Perluasan ibukota Provinsi Daerah Tk.I Sulseltra dan penetapan batas wilayah Kodya Ujung Pandang kemudian dibentuk 8 (Delapan) Kecamatan di Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II yang meliputi Sinjai, Soppeng, Gowa, Maros, dan Kota Madya Daerah Tingkat II Ujung pandang dalam wilayah provinsi tingkat I Sulawesi Selatan (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.8 Tahun 1992).

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.8 Tahun 1992, pasal 4 yaitu:

1. Membentuk Kecamatan Somba Opu di Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Gowa yang meliputi wilayah:
  - a. Sebagian Wilayah Kecamatan Tamalate yang merupakan sisah pengembangan wilayah kota madya daerah tingkat II Ujung Pandang yang meliputi:
    1. Kelurahan Sungguminasa
    2. Kelurahan Katangka
    3. Kelurahan Samata

b. Sebagian wilayah Kecamatan Bontomarannu yang meliputi:

Kelurahan Tamarunang

2. Wilayah Kecamatan Somba Opu sebagai mana dimaksud dalam ayat (1) semula merupakan bagian dari wilayah Kecamatan Tamalate dan wilayah Kecamatan Bontomarannu.
3. Dengan di bentuknya Kecamatan Somba Opu maka wilayah Kecamatan Tamalate dan wilayah Kecamatan Bontomarannu dikurangi dengan wilayah Kecamatan Somba Opu sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1).

## 2. Peta Kecamatan Somba Opu



**Gambar 4.1** Peta Kecamatan Somba Opu (Diolah oleh Peneliti 2021)

Kecamatan Somba Opu terbagi beberapa wilayah bagian yakni

14 Kelurahan yaitu sebagai berikut:

1. Kelurahan Sungguminasa
2. Kelurahan Bonto-Bontoa
3. Kelurahan Batangkaluku
4. Kelurahan Tompobalang
5. Kelurahan Katangka
6. Kelurahan Pandang-Pandang
7. Kelurahan Tombolo
8. Kelurahan Kaligowa
9. Kelurahan Samata
10. Kelurahan Romangpolong
11. Kelurahan Paccinongan
12. Kelurahan Tamarunang
13. Kelurahan Bontoramba
14. Kelurahan Mawang

**3. Visi dan Misi Kecamatan Somba Opu**

a. Visi

Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang professional dan inovatif menuju masyarakat yang mandiri

b. Misi

1. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di bidang pemerintahan, pembangunan, perekonomian, kesejahteraan masyarakat, ketentraman dan ketertiban serta kesekretariatan.
2. Meningkatkan keberdayaan masyarakat.
3. Mengembangkan usaha ekonomi masyarakat dan keluarga.

4. Struktur Organisasi



Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kecamatan Somba Opu. (Diolah oleh Peneliti 2021).

5. Lokasi Kantor Camat Somba Opu

Jl. Sirajuddin Rani No. 71, Bonto-Bontoa, Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan, Pos 92114.

## 6. Daftar Nama Pegawai Kantor Camat Somba Opu

Nama-nama pegawai Kantor Camat Somba Opu sesuai dengan daftar jabatan adalah sebagai berikut:

No	Nama	Jabatan
1	AGUSSALIM, S.Sos.,M.Si	Camat
2	KARMILA, S.STP.,M.Adm.Pemb	Sekretaris Camat
3	Hj. SULEHA, S.IPem,M.Si	Kasi Pemerintahan
4	SYAMSINAR, S.Sos	Kasi Pelayanan Umum
5	AKBAR, SE	Kasi Ketentraman dan Ketertiban
6	SYAMSUDDIN, S.Sos.,M.Si	Kasi Pemberdayaan Masyarakat
7	WIDYAWATI S, S.TP.,MM	Kasi Pembinaan Desa / Kelurahan
8	SYAHRUL RAMADHAN, S.STP., MM	Kasubag Umum dan Kepegawaian
9	ARIANI A. RACHMAN, SE	Kasubag Perencanaan, Pelaporan dan Keuangan
10	ASRIANA ARIEF, SE.,MM	STAF
11	A. Satria FEBRIADI, S.STP	STAF
12	MEGAWATI, ST.,MM	STAF
13	SYAMSIAR, S.Ag.,MM	STAF
14	SALDIRM, SE	STAF
15	ASDIANA, SE	STAF

**Tabel 4.1.** *Daftar Nama Pegawai Kecamatan Somba Opu, (Diolah oleh Peneliti 2021).*

## **B. Implementasi Etika Pemerintah Dalam Melakukan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Somba Opu**

Kantor Camat adalah salah satu wadah bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan juga sebagai salah satu sarana dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Kecamatan Somba Opu juga telah memberikan ruang pelayanan publik yang menjaga dan mengedepankan nilai etika dalam proses pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian yang menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan publik yang baik pada masyarakat, kecamatan dalam hal ini sebagai ruang bagi masyarakat untuk mendapatkan berbagai informasi dan kebutuhan lainnya. Ada beberapa nilai etika yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan di kantor Camat Somba Opu sebagai berikut:

### **1. Kejujuran**

Pelayanan publik di kantor Camat Somba Opu sangat bagus dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan selalu mengedepankan etika sebagai bentuk keterbukaan pelayanan dan informasi publik bagi masyarakat Kecamatan Somba Opu maupun masyarakat diluar dari Kecamatan yang membutuhkan pelayanan di kantor Camat Somba Opu.

Berikut kutipan wawancara Camat Somba Opu terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Somba Opu sebagai berikut:

“.....Proses pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Camat Somba Opu telah dijalankan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada dan menjaga etika pemerintahan yakni memberikan pelayanan secara terbuka dan transparansi sesuai kebutuhan masyarakat yang datang dilayani dan kita sebagai pelayan masyarakat terbuka dan tidak ada yang ditutupi demi meningkatkan proses pelayanan yang baik di Kantor Camat Somba Opu” (Wawancara A, 08 Februari 2021).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di kantor Camat Somba Opu telah dijalankan sesuai dengan prosedur pelayanan dan etika pemerintahan.

Dalam meningkatkan pelayanan publik sangat dibutuhkan etika dalam melayani karena tidak semua masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan sama namun berbagai macam jenis kebutuhan yang berbeda-beda sehingga pegawai yang membidangi ruang pelayanan tentunya memiliki kemampuan dan etika tersendiri ketika bekerja sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Pelayanan publik adalah salah satu tugas utama pemerintah dalam mewujudkan system pemerintahan yang baik, sebab pemerintah memiliki peran penting dalam pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pemerintah juga memiliki tanggung jawab dalam melayani berbagai bentuk kebutuhan masyarakat sehingga pemerintah harus mempunyai ruang dimana masyarakat mampu mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Berikut kutipan wawancara pegawai kantor Camat Somba Opu mengenai keterbukaan pelayanan dan informasi pelayanan publik sebagai berikut:

“.....Kami sebagai pegawai yang bertugas di pelayanan publik tentunya ada aturan atau regulasi yang kami jadikan acuan dalam memberikan pelayanan yang harus mengacu pada Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan semua informasi yang dibutuhkan masyarakat kami selalu siap memberikan dengan terbuka serta tidak pernah menutupi bahkan memberikan pelayanan secara tersembunyi namun kami sangat terbuka untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang datang di kantor Camat Somba Opu” (Wawancara JS, 08 Maret 2021)

Sesuai hasil wawancara di atas dengan informan maka dapat disimpulkan bahwa keterbukaan informasi pelayanan publik ditunjukkan sesuai dengan standar pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Oleh karena itu, pelayanan publik sangat ditunjang oleh etika pemerintahan yang didalamnya memberikan suatu bentuk atau pengaruh bagi masyarakat. Kejujuran atas keterbukaan informasi sangat mendukung adanya pelayanan publik yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, berikut kutipan wawancara masyarakat terkait dengan pelayanan publik di kantor Camat Somba Opu adalah sebagai berikut:

“.....Saya pernah datang di kantor Camat Somba Opu dengan maksud ingin mendapatkan informasi terkait data bantuan sosial bagi masyarakat kurang mampu, Alhamdulillah pegawai pemerintahan dibagian pelayanan disana merespon dengan baik

namun tidak memberitahukan data tersebut secara terbuka dengan alasan tidak memiliki data real.” (Wawancara S, Tanggal 09 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Camat Somba Opu sudah melayani masyarakat namun yang menjadi tujuan utama atas data bantuan sosial tidak didapatkan.

## 2. Keadilan

Sistem pemerintahan yang baik adalah bagaimana karakter serta sikap para pemangku kebijakan dalam hal ini penyedia layanan salah satunya di kantor Camat. Dibutuhkan pelayanan yang profesional guna untuk meningkatkan kelancaran pelayanan pada masyarakat. Salah satu sikap pemerintah yang harus dimiliki dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat yaitu adil. Berikut kutipan wawancara Camat Somba Opu terkait sikap pemerintah dalam melayani masyarakat yaitu sebagai berikut:

“.....Pelayanan di kantor Camat dijalankan sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) dengan melayani masyarakat secara adil tanpa ada yang dibeda-bedakan jika tidak ada hal yang sifatnya darurat, dan diperlakukan secara sama. Kami juga memberikan pelayanan yang cepat terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan baik pelayanan tentang administrasi maupun pelayanan lainnya di wilayah Kecamatan Somba Opu” (Wawancara A, Tanggal 08 Februari 2021).

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kecamatan Somba Opu telah menerapkan nilai dan etika pemerintahan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Pegawai kantor Camat yang bekerja di bagian pelayanan menjalankan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan masyarakat. Sehingga para pegawai sangat mentaati aturan dan menjalankan aturan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan tanpa harus menyampingkan kebutuhan masyarakat yang satu dengan yang lain. Berikut wawancara dengan pegawai kantor Camat Somba Opu terkait keadilan yaitu:

“ Kami dibagian pelayanan di kantor Camat Somba Opu tidak pernah membedakan masyarakat yang satu dengan yang lain saat dilayani di kantor karena kami harus profesional berlaku adil kepada semua masyarakat tanpa harus melihat latar belakang maupun jabatannya dan kami melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut” (Wawancara S, 08 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa keadilan merupakan salah satu sikap yang perlu ditunjukkan oleh seorang pegawai sehingga pelayanan sesuai dengan yang seharusnya tanpa ada masyarakat yang merasa dibeda-bedakan.

Keadilan adalah salah satu bentuk tindakan seseorang yang lahir dari perilaku kebiasaan dalam memberikan pelayanan publik seperti di Kecamatan Somba Opu. Dalam hal ini, pelayanan publik di kantor Camat

Somba Opu telah dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) sehingga masyarakat dapat terlayani dengan baik. Berikut kutipan wawancara masyarakat Kecamatan Somba Opu terkait tentang keadilan yaitu sebagai berikut :

“...Waktu saya dilayani di Kantor Camat Somba Opu pegawainya sangat baik dan ramah karena semua masyarakat yang hadir pada waktu itu dilayani dengan baik tanpa harus ada yang di beda bedakan ataupun di spesialkan, sehingga saya merasa bahwa bentuk pelayanan yang di tunjukkan pegawai itu baik dan memang harusnya seperti itu biar kita merasa disamakan agar nilai keadilan itu ada” (Wawancara A, 09 Maret 2021).

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di kecamatan Somba Opu sudah memenuhi Standar Operasional Pelayanan (SOP) sehingga masyarakat yang datang dalam membutuhkan pelayanan dapat dilayani dengan baik tanpa harus ada yang dibeda-bedakan.

Kecamatan Somba Opu salah satu kecamatan yang berada ditengah-tengah keramaian kota sehingga jenis pelayanan juga berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah dalam hal ini, sebagai pelayan masyarakat di tingkat kecamatan harus memiliki sistem pelayanan yang berorientasi pada Standar Operasional Pelayanan (SOP) dengan tetap menjaga etika agar semua bentuk pelayanan yang ada berjalan dengan baik.

### 3. Kekuatan Moralitas

Pelayanan publik selalu terikat dengan etika, dan keterikatan antara etika dan pelayanan tidak dapat dipisahkan karena pelayanan tanpa etika maka tidak akan berjalan dengan baik sebab etika memiliki pengaruh yang cukup besar pada pelayanan.

Berikut kutipan wawancara bersama Camat Somba Opu terkait dengan moralitas adalah sebagai berikut:

“...Tindakan kami dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat adalah menjaga etika dan tingkah laku ketika memberikan layanan agar masyarakat merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan tanpa harus memberikan sikap yang masyarakat merasa dirugikan. Kami di kantor Camat Somba Opu sangat disiplin dengan aturan, tapi tetap mengedepankan perilaku bijaksana dalam memberikan pelayanan. Salah satu kebijaksanaan dalam melayani yaitu, ketika ada masyarakat ibu hamil atau cacat itu yang didahulukan dalam pelayanan akan tetapi terkadang kebijakan ini membuat masyarakat yang lain yang lebih dulu datang beranggapan kurang baik sehingga kebijakan ini kurang direspon oleh masyarakat. Melalui pemahaman yang diberikan ini kami tetap menjunjung nilai-nilai moral yang baik terhadap masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan di kantor Camat Somba Opu” (Wawancara A, Tanggal 08 Februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa, kebijakan pemerintah dalam mengambil suatu tindakan dalam pelayanan publik merupakan salah satu cara untuk tetap menjaga agar pelayanan lancar namun masih ada masyarakat kurang setuju.

Etika pegawai yang memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kelancaran sebuah pelayanan pada suatu instansi untuk menjadi ruang bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik. Berikut kutipan wawancara bersama pegawai di kantor Camat Somba Opu sebagai berikut:

“.....Sikap yang kami tunjukkan dalam melakukan pelayanan di kantor Camat Somba Opu adalah menjunjung nilai dan etika berdasarkan etika pemerintahan dengan menjaga perasaan serta memberikan rasa empati bagi masyarakat dan kami juga sebagai pegawai harus sabar dan memberikan arahan secara bijak jika ada masyarakat yang tidak mau mengikuti prosedur pelayanan tanpa harus mengusirnya di ruang pelayanan” (Wawancara S, Tanggal 08 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai sangat memberikan pengaruh yang cukup tinggi bagi kelangsungan pelayanan di kantor Camat Somba Opu.

Masyarakat yang membutuhkan pelayanan memiliki karakter yang berbeda-beda sehingga terkadang sikap yang ditunjukkan juga berbeda-beda. Salah satu contoh sikap masyarakat yang biasa nampak saat dilayani adalah tidak sabar dalam menaati aturan (Antri). Namun ada juga masyarakat yang memahami dan taat pada aturan yang berlaku.

Berikut kutipan wawancara masyarakat sebagai berikut:

“....Saya pernah datang di kantor Camat membutuhkan pelayanan mengenai pengurusan ijin usaha, saya tidak terlalu direspon dengan baik oleh pegawai yang menangani pelayanan karena pada saat itu saya lupa membawa salah satu

persyaratannya lalu saya pulang mengambil berkas tersebut dan setelah saya sampai di kantor katanya komputer lagi bermasalah. Terpaksa saya pulang dengan hati yang sabar dan sedikit kecewa". (Wawancara A, Tanggal 09 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa, pegawai dibagian pelayanan memberikan pelayanan yang tidak memuaskan bagi masyarakat sebab ketersediaan alat yang memadai kurang baik..

#### 4. Pengendalian Diri

Pengendalian diri merupakan salah satu sikap dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, sikap ini memberikan nilai yang cukup besar pada pelayanan sebab pegawai harus mampu mengendalikan diri baik ucapan maupun tingkah laku. Berikut kutipan wawancara bersama dengan bapak Camat Somba Opu yaitu sebagai berikut:

Salah satu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini di kantor Camat Somba Opu mengenai sikap dan karakter masyarakat yang tidak mau mengikuti sistem pelayanan yang kami siapkan. Kami memberikan intruksi kepada pegawai di bidang pelayanan untuk memberikan pemahaman mengenai prosedur pelayanan yang diterapkan di kantor Camat Somba Opu dengan sikap pengendalian emosi agar masyarakat tidak kecewa dan marah kemudian pelayanan juga tetap berjalan sesuai dengan prosedur yang ada. Pemerintah dalam hal ini pelayan masyarakat harus mampu menyesuaikan diri baik dilingkungan masyarakat maupun di lingkungan kantor pelayanan seperti di kantor kami di Somba Opu". (Wawancara A, Tanggal 08 Februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa, pihak pemerintah telah menyediakan layanan dengan tetap memperhatikan etika dalam memberikan pelayanan sehingga sistem yang diterapkan mengacu pada konsep pelayanan yang ada dengan berbagai bentuk salah satunya pengendalian emosional.

Pengendalian diri adalah sikap yang dapat memberikan salah satu manfaat bagi pelayanan. Etika ini mampu meredam situasi atau kondisi dalam pelayanan apabila pegawai menghadapi masyarakat yang kurang memahami aturan yang ada. Berikut kutipan wawancara bersama pegawai kantor Camat Somba Opu adalah sebagai berikut:

“...Saya sebagai pegawai yang menangani pelayanan publik harus mampu mengendalikan emosi dan senantiasa bijak dalam memberikan pelayanan, meskipun kami di kantor Camat ini biasa mendapatkan masyarakat yang tidak mematuhi aturan dan budaya antri sehingga kami harus memiliki cara lain salah satunya mendekati orang tersebut untuk dijelaskan berdasarkan aturan yang ada secara baik dan mampu dimengerti masyarakat” (Wawancara S, Tanggal 08 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa, salah satu sikap yang ditunjukkan oleh pegawai kantor Camat Somba Opu adalah pengendalian diri atas sikap atau respon masyarakat yang berbeda-beda disaat membutuhkan pelayanan.

Masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Camat Somba Opu sangat banyak dan layanan yang dibutuhkan juga berbeda-

beda antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lainnya.

Berikut kutipan wawancara bersama dengan masyarakat yaitu:

“.....Salah satu usaha saya dalam mendapatkan pelayanan publik tanpa harus melawan perarutan yaitu saya harus menyadari bahwa, di kantor Camat Somba Opu bukan cuman saya yang dilayani namun banyak masyarakat butuh pelayanan. Jadi, saya harus mengetahui aturan yang ada dan tidak terpancing emosi apabila ada masyarakat yang tidak mau mengikuti dan berusaha mendahului saya dan tentunya saya harus bersabar menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan” (Wawancara A, Tanggal 09 Maret 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, masyarakat juga banyak yang telah menyadari sebuah aturan yang ada tentang pelayanan publik dan mampu mengendalikan diri.

Kemampuan dalam melakukan pelayanan bukan hanya sebagai tugas pegawai namun juga dibutuhkan sikap untuk saling memahami antara penyedia layanan dengan yang membutuhkan layanan.

### **C. Faktor Pendukung Tugas Dan Fungsi Pokok Pelayanan Publik di Kantor Camat Somba Opu**

Faktor pendukung adalah sesuatu yang dapat membantu seseorang, kelompok ataupun instansi/lembaga dalam mewujudkan harapan dalam keberhasilan. Adapun yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan publik di kantor Camat Somba Opu adalah adanya kerja sama antara pihak pemerintah, pegawai dan masyarakat. Berikut kutipan wawancara bersama pegawai di kantor Camat Somba Opu, sebagai berikut:

“....Saya dan beberapa pegawai yang ada di kantor Camat Somba Opu selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan tentunya saya terus mengingatkan kepada para pegawai yang menangani pelayanan agar selalu mengacu pada Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan jika ingin mewujudkan pelayanan yang baik tentunya sebagai penyedia/pemberi layanan dan penerima layanan ada kerja sama baik pada pemahaman atas aturan pelayanan maupun tindakan dalam membutuhkan layanan”.

(Wawancara A, Tanggal 09 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik tidak terlepas dari sebuah aturan yang mengatur dan etika menjadi salah satu hal yang paling dibutuhkan dalam memberikan pelayanan.

Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pelayan masyarakat akan berjalan baik apabila membangun kerjasama dengan berbagai pihak salah satunya yaitu masyarakat. Pelayanan publik selalu berkaitan langsung dengan masyarakat sehingga berhasil atau tidaknya pelayanan tergantung dari kemampuan pemberi layanan terhadap orang yang membutuhkan pelayanan.

Kerjasama pemerintah dengan pegawai dalam mewujudkan pelayanan yang baik menjadi salah satu tugas penting bagi penyedia layanan. Berikut kutipan wawancara bersama pegawai kantor Camat Somba Opu yaitu:

“....Kami selalu membutuhkan dukungan baik dari sesama pegawai maupun masyarakat. Sebab, pelayanan publik yang

kami jalankan di Kantor Camat Somba Opu tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak menjalin sebuah kerjasama. Adapun kerjasama yang kami lakukan yaitu pada persediaan alat di ruang pelayanan. Bentuk kerjasama ini dilakukan sama masyarakat yang menyediakan alat seperti meja dan kursi. Bentuk ini sangat memberikan pengaruh dan dukungan bagi kesuksesan pelaksanaan tugas pada bagian pelayanan di Kantor Camat Somba Opu". (Wawancara S, Tanggal 08 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kerjasama merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh terhadap kesuksesan pelayanan karena dapat menunjang ketersediaan peralatan dalam pelayanan.

Kemampuan pegawai untuk melaksanakan tugas dan fungsi adalah salah satu usaha sebagai penyedia layanan. Dalam melaksanakan tugas pelayanan, ada tanggung jawab yang mengikat sehingga pegawai harus memiliki etika dan mampu menyesuaikan diri terhadap kondisi lingkungan dibagian pelayanan.

Pelayanan publik dan etika pemerintah adalah suatu hal yang tidak bisa dipisahkan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai penyedia layanan bagi masyarakat. Kemampuan menjalankan pelayanan publik bagi masyarakat akan di pengaruhi oleh tindakan atau etika pegawai dalam memberikan pelayanan.

## D. Faktor Penghambat Tugas Dan Fungsi Pokok Pelayanan Publik Di Kantor Camat Somba Opu

### 1. Faktor Internal

Faktor internal merupakan factor yang terdapat dari dalam diri, lingkungan maupun suatu lembaga/instansi. Ini menjadi salah satu bentuk yang dapat memberikan pengaruh baik pada tindakan, kegiatan maupun kebijakan seseorang dalam mengambil suatu keputusan.

Kantor Kecamatan Somba Opu adalah salah satu tempat pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan, sehingga para pegawai di lingkungan kantor Camat Somba Opu selalu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Pemerintah menjunjung nilai serta etika dalam pelayanan, berikut kutipan wawancara Camat Somba Opu adalah sebagai berikut:

“...Tindakan kami dalam memberikan pelayanan public di Masyarakat adalah menjaga etika dan tingkah laku ketika melakukan pelayanan agar masyarakat merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan tanpa harus memberikan sikap yang masyarakat merasa dirugikan. Kami di Kantor Camat Somba Opu sangat disiplin dengan aturan, tapi tetap mengedepankan perilaku bijaksana dalam memberikan pelayanan serta menjunjung nilai nilai moral yang baik terhadap masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan dikantor camat Somba Opu”.

(Wawancara A, Tanggal 08 Februari 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, nilai atas tindakan yang ditunjukkan oleh pegawai sangat baik dan mengedepankan etika dalam memberikan pelayanan.

Tindakan atau perbuatan akan melahirkan sebuah nilai yang bisa memberikan dampak terhadap apa yang ingin dicapai, sehingga nilai ini akan terlihat jika sikap seseorang itu ada. Berikut kutipan wawancara bersama pegawai Kantor Camat Somba Opu yaitu sebagai berikut:

“...Salah satu nilai yang saya tunjukkan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang datang di Kantor Camat Somba Opu adalah mengedepankan etika seperti senyum, sapa, salam dan yang terpenting semua masyarakat yang datang saya layani dengan baik secara cepat, tepat dan benar sesuai kebutuhannya masing-masing”. (Wawancara S, Tanggal 08 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, Nilai atas tindakan yang ditunjukkan oleh pegawai memberikan makna bagi keberlangsungan proses pelayanan.

Pelayanan publik sangat membutuhkan adanya nilai dari suatu perilaku kebiasaan baik pada pemerintah maupun masyarakat, perilaku tersebut mencerminkan nilai yang memberikan makna bagi proses pelayanan. Berikut kutipan wawancara masyarakat kecamatan somba opu yaitu sebagai berikut:

“.....Saya sebagai masyarakat harus taat atas aturan yang diberlakukan dibagian pelayanan dan tentunya saya harus bersikap baik sesuai aturan yang ada, dan alhamdulillah pada

saat saya datang dikantor camat saya mendapatkan pelayanan dengan baik dan pegawainya juga ramah dan sangat sopan serta melakukan dengan cepat dan tepat”. (Wawancara A, Tanggal 09 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, tidak semua masyarakat taat dengan aturan yang ada dan tidak sedikit telah memahami dan menaati aturan yang ada.

## 2. Faktor Eksternal

Faktor Eksternal merupakan salah satu pengaruh, tindakan, sikap yang berasal dari luar baik individu, kelompok, instansi atau lembaga. Factor ini sangat memberikan dampak bagi instansi/lembaga atau individu serta suatu kelompok.

Kehidupan Sosial budaya merupakan kehidupan seseorang yang lahir dilingkungan masyarakat atau kelompok yang memiliki kebiasaan tersendiri.

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era ekonomi, karena begitu banyak yang membutuhkan pelayanan baik pada tingkat pemerintahan maupun masyarakat.

Fakta dilapangan membuktikan bahwa hampir seluruh kegiatan sosial masyarakat itu membutuhkan pelayanan dan sangat erat hubungannya dengan kecamatan. Berikut kutipan wawancara bersama Bapak Camat Somba Opu yaitu sebagai berikut:

“.....Pelayanan Publik merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan di Kantor Camat Somba Opu dengan berbagai macam bentuk aduan atau kebutuhan masyarakat sehingga

kami sebagai pelayan masyarakat juga mendapatkan berbagai kondisi dan karakter masyarakat yang berbeda beda baik dari segi psikologis maupun dari pengaruh social budaya lingkungan masyarakat tersebut. Kami terkadang mendapatkan masyarakat yang sulit menaati aturan atau regulasi pelayanan karena adanya pengaruh dari pihak keluarga maupun pihak lain sehingga kami harus menghadapi dengan bijak. Kami juga akui bahwa pengaruh social dan budaya masyarakat masih kental dan tentunya harus dihadapi juga dengan penuh kehati-hatian agar pelayanan tetap berjalan dengan baik dan masyarakat juga yang dilayani mendapatkan pelayanan yang sesuai yang diharapkan” (Wawancara A, Tanggal 08 Februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat memiliki kebiasaan yang berbeda-beda sehingga pemerintah dalam hal ini pelayan masyarakat berhati-hati dalam memberikan pelayanan.

Sikap yang ditunjukkan merupakan salah satu bentuk pengaplikasian tindakan seseorang, dalam memberikan pelayanan bagi penyedia layanan tentunya harus mampu membaca situasi dan kondisi yang ada. Berikut kutipan wawancara bersama pegawai Kantor Camat Somba Opu yaitu sebagai berikut:

“.....Kehidupan sosial budaya memberikan pengaruh pada proses pelayanan karena di Kantor Camat Somba Opu berbagai karakter masyarakat yang biasa datang dan memiliki sikap yang berbeda-beda sehingga kami sebagai pegawai harus mampu menyikapi dengan bijak tanpa harus merugikan orang lain dengan tetap mengacu pada aturan pelayanan yang

ada dikantor kami. Meskipun pengaruhnya sangat besar, seperti ketika ada masyarakat tidak mau antrian langsung menerobos masuk tentunya ini bisa memicu adanya keributan sesama masyarakat dan kami harus berlaku bijak menghadapinya menjalankan prosedur pelayanan dengan baik dan benar tanpa ada yang dibeda bedakan". (Wawancara S, Tanggal 08 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, sosial budaya pada lingkungan masyarakat sangat berpengaruh dalam tindakan sebagian masyarakat atas aturan yang ada seperti pada pelayanan di Kantor Camat Somba Opu.

Kebiasaan seseorang atas sikap dan tindakan sangat erat kaitannya dengan kondisi lingkungan dimana masyarakat bertempat tinggal sehingga nilai kesadaran akan sebuah aturan tidak bisa dipahami, namun sebagian masyarakat sudah memahami suatu aturan yang ada pada instansi salah satunya di Kantor Pelayanan. Berikut kutipan wawancara bersama Masyarakat yaitu sebagai berikut:

..Salah satu faktor yang menjadi hambatan bagi kami sebagian masyarakat adalah peralatan yang dipergunakan pegawai seperti komputer terkadang error sehingga pelayanan tidak berjalan baik. Seperti pada saat saya membutuhkan pelayanan terkait pengurusan berkas pegawainya bilang komputer lagi bermasalah bermasalah sehingga masyarakat yang lain juga ikut terhambat atas persoalan komputer dan tidak ada tindakan pegawai dalam mengatasi hal tersebut". (Wawancara A, Tanggal 09 Maret 2021).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Implementasi etika pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan publik telah dilaksanakan oleh pemerintah Kecamatan Somba Opu dan telah diterapkan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yaitu: 1) Kejujuran, 2) Keadilan, 3) Kekuatan Moralitas, 4) Pengendalian Diri.
2. Faktor pendukung tugas dan fungsi pelayanan publik di Kantor Camat Somba Opu adalah adanya kerja sama Pemerintah, Pegawai kantor Camat Somba Opu dan masyarakat. Adapun faktor penghambat implementasi pelayanan publik ada 2 yaitu: 1) Faktor Internal berupa Jaringan dan Komputer Kantor Kecamatan Somba Opu biasa error. 2). Faktor Eksternal berupa kurangnya kesadaran sebagian masyarakat dalam menaati aturan pelayanan di Kantor Camat Somba Opu.

#### **B. Saran**

Terkait dengan kesimpulan penelitian diatas, maka terdapat beberapa hal yang dapat disarankan oleh peneliti dalam mengimplementasikan etika pemerintah untuk pelayanan publik yang lebih baik yaitu:

1. Perlu penambahan peralatan kantor seperti komputer untuk memperlancar pelayanan di Kantor Camat Somba Opu.

2. Perlu meningkatkan etika dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, *Implementasi kurikulum 2013 kajian teoritis dan praktis*, (bandung: interes media, 2014), halaman. 6
- Agostiono, *implementasi kebijakan public model Van Meter dan Van horn*, [http://kertyawitaradya. Wordpre ss](http://kertyawitaradya.Wordpre ss), diakses 5 September 2010, halaman 139.
- Djaenuari, M Aries. 2015. *Kepemimpinan, etika, & kebijakan pemerintahan*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Saefullah Djadja, 2012, *pemikiran kontemporer administrasi public: prespektif manajemen sumberdaya manusia dalam era desentralisasi*, bandung, LPGN FISIP UNPAD
- Sunambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi pelayanan public*. Jakarta: numi aksara.
- Syahida, Agung, Bayu. 2014. *Implementasi perda Nomor 14 Tahun 2009 tentang pengelolaan sampah di kota tanjungpinang* (studi kasus di kelurahan tanjung unggat).
- Sumaryadi I Nyoman, 2010. *Sosiologi pemerintahan*. Ghalia Indonesia
- Labolo Muhadam, 2016. *Modul etika pemerintahan*. Institute pemerintahan dalam negeri.
- Labolo Muhadam dkk, 2015. *Dialektika ilmu pemerintahan*. Ghalia Indonesia Bogor.
- Djamil, M. N. (2016). *Etika Publik Pejabat Negara dalam Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih Ethics of Public Officials of the State in Government*. 12(01), 1757-1768.\
- Ruru, J. M. (2015). *Penerapan Etika PNS Dalam Pelaksanaan Tugas Aparatur Pelayanan Publik (Suatu Studi di Kantor Camat Wanea Kota Manado)*. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(30), 1-13.
- Kiki Endah. 2014. *Jurnal Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Public*. Universitas galuh. (kkbbbi. Web. Id 19 november 2014)
- Gita Herni Saputri. 2017, *jurnal The Implementation Of Civil Service Discipline in the regional instrument work unit (A study at public works department of north lampung regency)*. Universitas lampung.

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan public*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas pelayanan public konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: gava media.
- Kapioru, Evan, Harlan, 2014. *Implementasi peraturan daerah kota kapung nomor 15 tahun 2011 tentang retribusi pelayanan parker di tepi jalan umum*. Jurnal nominal/volume III nomor 1
- Djamil, M. N. (2016). *Etika Publik Pejabat Negara dalam Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih Ethics of Public Officials of the State in Government*. 12(01), 1757–1768.
- Ruru, J. M. (2015). Penerapan Etika PNS Dalam Pelaksanaan Tugas Aparatur Pelayanan Publik (Suatu Studi di Kantor Camat Wanea Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(30), 1–13.
- Mukarnom, Zaenal. 2015. *Manajemen pelayanan public*. Bandung. Pustaka setia
- Naditya, Rochyani, Suryono, Agus dan Rozikin, Mochamad, 2013. *Implementasi peraturan daerah kota malang Nomor 10 tahun 2010 tentang pengelolaan sampah (suatu studi di dinas kebersihan dan petamanan (DKP) dalam pelaksanaan program bank sampah malang (BSM) di kelurahan sukun kota malang)*. Jurnal administrasi publik (JAP), Vol. 1, No. 6
- Thea Santiarsti. 2015. *Jurnal Penerapan Etika PNS Dalam Pelaksanaan Tugas Aparatur Pelayanan Public (studi kasus di kantor camat wanea kota manado)*
- Taufik, Mhd. Dan Isril. 2013. *Implementasi Peraturan Daerah Badan Permusyawaratan Desa*. Jurnal kebijakan publik, volume 4, Nomor 2.
- Ninda Agustian. 2017. *Skripsi Implementasi Etika Pemerintahan Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintah (studi di kecamatan natar lampung selatan)*, universitas lampung.
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-undang tentang aparatur sipil negara nomor 5 tahun 2014 dalam pasal 1
- Perda Daerah Kabupaten Gowa Nomor 3 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
- Yuningsih, T. (2017). *Bunga Rampai Etika Administrasi Public*. Semarang: program studi doctor administrasi public UNDIP.

Sugiyono. 2016, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Penerbit Alfabeta Bandung.

<http://tesisdisertasi.blogspot.com/2019/07/bentuk-pelayanan.html>



L

A



N

**DOKUMENTASI**  
**PENGAMBILAN DATA**



**DOKUMENTASI  
PENGAMBILAN DATA**



## RIWAYAT HIDUP



Peneliti dengan nama lengkap Novhita Dewi Anggariksa Putri, lahir di Sungguminasa, Kelurahan Sungguminasa, Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa pada tanggal 20 November 1997. Nama kedua orang tua, Bapak Muh. Jufri, S.Sos., M.Si Dg. Sijaya dan Ibu Alm. Hajrah.

Peneliti anak pertama dari 3 bersaudara. Saat ini peneliti tinggal di Jl. Habibu Kulle No. 20, RT. 001, RW 005, Kelurahan Sungguminasa, Kecamatan Somba Somba

Opu, Kabupaten Gowa. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 3 Sungguminasa lulus pada tahun 2009, lanjut ke SMPN 1 Sungguminasa lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Sungguminasa lulus pada tahun 2015. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammiadiyah Makassar hingga saat ini.

