

**ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR**  
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA**  
**MANUSIA (BKPSDM) KABUPATEN BONE**

ARLISA

Nomor stambuk : 10561 05020 14



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

**ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA (BKPSDM) KABUPATEN BONE**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

ARLISA

Nomor Stambuk : 10561 05020 14

Kepada

**PROGRAM STUDI JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

## PERSETUJUAN

Judul Proposal Penelitian : Etika Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi  
Di Kantor Badan Kepegawaian Dan  
Pengembangan Sumber Daya Manusia  
(BKPSDM) Kabupaten Bone

Nama Mahasiswa : Arlisa

Stambuk : 1056 1050 2014

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

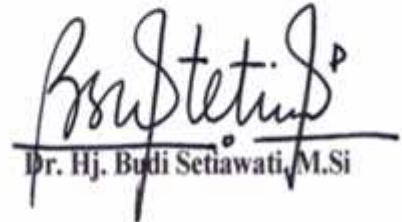
Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Lukman hakim, M.Si



Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si

Mengetahui :

Dekan Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi  
Negara Fisipol Unismuh Makassar



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



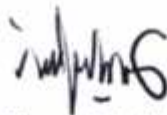
Nasrulhaq, S.Sos., MPA

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi oleh Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1327/FSP/A.1-VIII/VIII/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sejanah (S.1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar Pada Hari Selasa, 21 Agustus 2018

## TIM PENILAI

Ketua



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

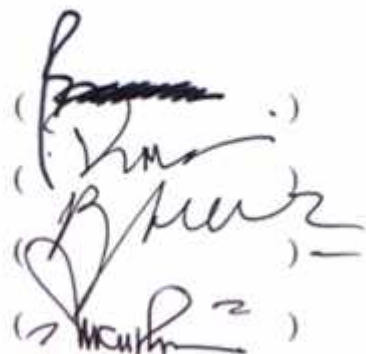
Sekretaris



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (Ketua)
2. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si
3. Drs. Ruskin Azikin, MM
4. Dra. Hj. Musliha Karim, M.Si



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : ARLISA

Nomor Stambuk : 10561 05020 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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 di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 21 Agustus 2018

Yang menyatakan,



ARLISA

## ABSTRAK

**ARLISA. Etika Pegawai Dalam pelayanan Administrasi Di kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone** (dibimbing oleh Lukman Hakim dan Budi Setiawati )

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui etika pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Bone.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi, analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam , observasi langsung dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika pegawai dalam pelayanan administrasi telah berjalan dari empat aspek yaitu Persamaan (*equality*), nilai persamaan yang dijalankan sudah baik, Keadilan (*equity*) yang diterapkan sudah maksimal, kesetiaan (*loyalty*) pegawai yang bertugas sudah setia, Tanggungjawab (*Responsibility*) dalam menjalankan pelayanan sudah bertanggungjawab namun dalam segi kedisiplinan terutama disiplin waktu masih banyak pegawai yang tidak hadir tepat waktu dan membuat Pegawai Negeri Sipil yang ingin melakukan pelayanan menunggu.

**Kata Kunci** : Etika, Pelayanan administrasi

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis penjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **”Etika Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar serjana Ilmu Administasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosisal 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 menyampaikan ucapan terimah kasih kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tua saya, ayah handa **ABD HAMID** dan Ibunda **SYAMSIDAR**. Yang telah mendukung dan merespon penuh dan talah mencurahkan seluruh kasih sayang dan pengorbanan yang diberikan selama ini hingga saya kejenjang pendidikan S1, mudah-mudahan pengorbanan beliau memperoleh ridho dan mendapatkan balasan dari Allah SWT.
2. Bapak Dr. H. Lukman Hakim, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si , selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

3. Ibu Dr. Hj, Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Nasrulhaq S.Sos., M.PA selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas hal-hal yang berhubungan Administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
5. Bapak dan ibu dosen beserta seluruh staf FISIPOL Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membantu selama penulis menempuh pendidikan sampai pada tahap penyelesaian studi.
6. Para pihak Dinas/Instansi yang ada pada lingkup pemerintah Kabupaten Bone yang telah member izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepada seluruh keluarga besar Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, terutama angkatan 014 Ilmu administarsi Negara terkhusus kelas E, Andi Lisma Lestari, Sulkifli, Iswadi Amiruddin, Yuddin, Kakanda Hamdam, Kakanda Sukri J. dan tanpa terkecuali.

Dengan segala keterbatasan, dan demi kesempurnaan skripsi ini saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan, semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan hal yang baik.

Makassar, 21 Agustus 2018

Penulis



ARLISA



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Pengajuan Skripsi .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Penerimaan Tim.....	iv
Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah.....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	ix
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Konsep Etika .....	6
B. Kosep Pelayanan Administrasi .....	23
C. Etika Dalam Pelayanan Publik.....	26
D. Kerangka Pikir .....	28
E. Fokus Penelitian .....	29
F. Deskripsi Fokus.....	29
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	31
C. Sumber Data .....	32
D. Informan Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data .....	34
G. Keabsahan Data.....	34

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Gambaran Umum BKPSDM Kabupaten Bone.....	35
B. Etika Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi .....	42
1. Persamaan .....	42
2. Keadilan .....	48
3. Kesetiaan.....	51
4. Tanggungjawab .....	54
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	 64
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65
 DAFTAR PUSTAKA .....	 67
LAMPIRAN.....	

## **DAFTAR TABEL**

A. Tabel 3.1 Daftar Nama Informan .....	31
B. Tabel 4.1. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Golongan.....	34
C. Tabel 4.2. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	35
D. Tabel 4.3. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Usia .....	36
E. Tabel 4.4. Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerja.....	36
F. Tabel 4.5.Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Jabatan.....	37
G. Tabel 4.6. Persentase indikator Etika Pegawai dari Jumlah 43 orang pegawai di Kantor BKPSDM Kabupaten Bone .....	62

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Bagan Kerangka Fikir .....	28
-------------------------------------	----

## **BAB I**

### **LATAR BELAKANG**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Etika sangatlah penting dalam setiap lini kehidupan baik itu dalam kehidupan masyarakat maupun dalam lingkungan pemerintahan. Dalam perkembangannya etika sering digambarkan sebagai pola tingkah laku yang baik dalam masyarakat yang sesuai dengan adat kebiasaan dan norma yang mengajarkan tentang kebaikan. Pada saat ini pembahasan tentang etika mengalami perkembangan ini dibuktikan dengan banyaknya buku yang membahas masalah etika dan masuk kedalam setiap disiplin ilmu termasuk ilmu administrasi negara.

Pentingnya kajian etika dalam ilmu administrasi negara yaitu terletak pada lingkungan pelayanan dimana kelencaraan penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional dipengaruhi oleh pengabdian dan kesetiaan aparatur sipil negara. Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah salah satu unsur negara yang bertugas memberikan untuk pelayanan yang terbaik, adil serta merata kepada masyarakat. Dalam pemberian pelayanan dibutuhkan pemahaman mendalam mengenai etika pelayanan publik.

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

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

Sikap seorang pegawai dalam pemberian pelayanan yang baik diperlukan etika yang baik. Untuk mencapai pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan setiap warga masyarakat seharusnya dibutuhkan pemahaman mendalam mengenai etika pelayanan. Menyadari pentingnya etika yang harus dimiliki PNS, pemerintah berusaha menyempurnakan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan etika PNS, antara lain adalah menetapkan dan mengeluarkan peraturan pemerintah Nomor 42 tahun 2004 tentang pembinaan jiwa korps dan kode etik pegawai negeri sipil.

Belum maksimalnya kinerja dari aparatur pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh lemahnya atau kurangnya kemampuan pengetahuan dan keterampilan kerja yang dimiliki, tetapi juga dapat bersumber dari sikap dan perilaku yang kurang atau tidak baik dari aparatur itu sendiri seperti: tidak memiliki Sikap disiplin tinggi, tidak bertanggungjawab, kurang semangat, kurangnya rasa kepekaan dalam bekerja dan lain sebagainya.

Sikap atau perilaku yang kurang baik yang masih ditemui dikalangan aparatur sipil negara (ASN) biasanya dapat disebabkan antara lain kurangnya pemahaman dan pengetahuan yang mendalam mengenai etika pegawai. Sebagaimana diketahui bahwa dalam administrasi publik, etika PNS atau yang sering disebut dengan kode

etik PNS adalah merupakan ketentuan-ketentuan atau standar-standar yang mengatur perilaku moral para PNS. Etika PNS berisi tentang ajaran-ajaran moral serta asas-asas kelakuan yang baik bagi aparatur negara dalam menunaikan tugas dan tanggungjawab serta melakukan tindakan jabatan.

Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas harus ditunjang dengan etika yang baik demi peningkatan pelayanan kepada penerima pelayanan, untuk itu menurut Mertins dalam Maani (2010) ada empat hal yang dijadikan pedoman dalam pemberian pelayanan yang etis, pertama equality atau persamaan yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Kedua, equity, yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidaklah cukup, namun harus disertai perlakuan yang adil. Ketiga, loyalty, yaitu kesetiaan yang harus diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan instansi, bawahan serta rekan kerja. Keempat, responsibility, yaitu melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggungjawab dan dengan segenap kemampuan yang ada.

Kenyataan yang terjadi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) kabupaten Bone berkaitan dengan Etika Administrasi Negara masih belum dapat dikatakan ideal. Banyak masalah yang terjadi dalam pemberian pelayanan terutama masalah etika, dari hasil observasi awal banyak ditemukan masalah-masalah yang terjadi diantaranya adalah adanya pegawai yang datang terlambat, adanya sikap pilih kasih dalam pelayanan, pegawai pemberi pelayanan cenderung bersikap ramah kepada orang yang dikenalnya dibandingkan orang yang tidak dikenal. Masalah lainnya adalah adanya waktu penyelesaian dokumen dimana pemberian pelayanan yang sama

tetapi waktu penyelesaiannya tidak sama. Masalah lain adalah adanya sikap diskriminatif dalam pemberian pelayanan dimana adanya perilaku membedakan antara pejabat fungsional dan pejabat struktural yang ingin melakukan pengurusan berkas di kantor.

Kemudian masalah selanjutnya adalah pegawai tersebut kurang cermat dalam menata dokumen atau surat yang digunakan dalam proses pelayanan. Sehingga ketika dokumen atau surat tersebut diperlukan pegawai yang bersangkutan sibuk mencari dokumen dengan mendatangi setiap bidang yang ada sehingga pelayanan tertunda dan terkesan tidak praktis dan menghambat proses pelayanan. Hal tersebut tentunya tidak sesuai pula dengan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai yang menyatakan bahwa pegawai pemerintah sudah seharusnya memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi serta memiliki ketelitian dalam melakukan pelayanan yang dibebankan pada institusi tempat dimana ia bekerja.

Berdasarkan berbagai uraian masalah tentang penerapan etika pegawai dalam pelayanan administrasi di atas. Serta mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil. Penulis kemudian tertarik untuk mengadakan penelitian secara mendalam mengenai **“Etika Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor BKPSDM Kabupaten Bone”**

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana etika pegawai dalam pelayanan administrasi di kantor BKPSDM Kabupaten Bone?



### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui etika pegawai dalam pelayanan administrasi di kantor BKPSDM Kabupaten Bone

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

#### a. Manfaat teoritis

Sebagai bahan merumuskan khasanah ilmu tentang etika pegawai dalam pelayanan administrasi dan sebagai bahan kajian untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut tentang Etika pegawai dalam pelayanan administrasi

#### b. Manfaat praktis

Sebagai bahan bacaan masyarakat agar dapat mengetahui bagaimana etika dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan yang akan diterima oleh masyarakat. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah untuk meningkatkan kinerja aparatur pelayan publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Etika**

##### **1. Pengertian Etika**

Secara etimologis dalam bahasa Yunani kata etika yaitu *ethos* dan *ethikos*, *ethos* yang artinya sifat, adat, watak, kebiasaan, tempat yang baik. *Ethikos* berarti susila, keadaban, atau tingkah laku dan perbuatan yang baik. Kata “etika” mempunyai dua kata berbeda yaitu kata “etik” dan “etiket”. Kata etik berarti sekumpulan nilai atau asas yang berhubungan dengan nilai atau akhlak mengenai salah dan benar yang dianut suatu masyarakat atau golongan. Etika merupakan suatu adat kebiasaan dalam masyarakat beradab yang diterapkan dalam kehidupan bermasyarakat dalam memelihara hubungan baik masyarakat (Haris, 2007). Etika itu sendiri adalah sikap yang dimiliki seseorang berdasarkan moral yang berlaku di dalam masyarakat. Untuk lebih jelas dalam pembahasan mengenai etika berikut adalah beberapa pendapat dari para ahli mengenai etika.

Maryani dalam Sholihin (2006) mengatakan bahwa etika adalah seperangkat pedoman, aturan atau norma yang digunakan untuk mengatur tingkah laku manusia, baik yang di jauhi maupun yang digunakan yang diikuti oleh sekelompok masyarakat atau profesi. Kemudian menurut Keraf dalam Wiranata (2005) etika adalah gagasan kritis dan rasional arti nilai, norma dan moral yang seharusnya dan diwujudkan dalam sikap dan tingkah laku hidup masyarakat, baik untuk diri sendiri maupun masyarakat luas. Selanjutnya, Solomo (Kumorotomo,1992) mengatakan bahwa etika merujuk kepada dua hal. Pertama, etika berhubungan

dengan suatu disiplin ilmu yang mempelajari suatu nilai-nilai yang diikuti oleh manusia dan pembedanya beserta dalam hal ini etika adalah suatu cabang filsafat. kedua, etika adalah pokok pembahasan di dalam pokok disiplin ilmu itu sendiri adalah nilai hidup dan hukum yang mengatur tingkah laku manusia. Etika memiliki kaitan yang erat dengan watak manusia seperti yang diungkapkan oleh Bertens (2000), etika terdiri beberapa arti, salah satu diantaranya biasa digunakan orang adalah adat, kebiasaan, atau akhlak dan watak.

Pendapat lain dikemukakan oleh Haris (2007) yang berpendapat bahwa etik berarti asas-asas atau nilai yang berhubungan dengan nilai atau akhlak mengenai salah dan benar yang dianut oleh suatu golongan atau masyarakat. kemudian kata etiket dapat diartikan sebagai tata cara atau sopan santun, adat dan lain sebagainya dalam peradaban masyarakat dalam untuk memelihara hubungan baik sesama manusia.

Etika pada umumnya didefinisikan sebagai suatu usaha yang sangat sistematis dengan menggunakan rasio untuk mengartikan pengalaman sosial dan moral individual sehingga dapat menentukan aturan yang digunakan untuk mengendalikan perilaku/sifat manusia serta nilai yang berbobot untuk digunakan sasaran dalam hidup (Simorangkir, 2003). Pendapat lain dikemukakan oleh Ki Hajar Dewantara dalam Rosady (2004), etika ialah ilmu yang mempelajari segala soal keburukan dan kebaikan di dalam hidup semua manusia, terutama yang mengenai gerak-gerik pikiran dan rasa yang dapat merupakan pertimbangan dan perasaan, sampai menegani tuuan yang dapat merupakan perbuatan. Kemudian menurut Rahmanyah (2010) Etika ialah sebuah ilmu yang menceritakan masalah

perbuatan atau perilaku manusia, yang baik dan buruk yang diterima oleh akal pikiran manusia.. Dalam pandangan lain yaitu Prakoso (2015), menyatakan bahwa etika merupakan nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok masyarakat dalam mengatur perilakunya . Sebagai cabang filsafat, etika berfokus pada pendekatan yang kritis untuk melihat dan mengamati nilai dan moral norma tersebut serta beberapa permasalahan yang ada dan berkaitan dengan nilai dan moral. Etika merupakan suatu refleksi kritis dan rasional mengenai nilai-nilai dan norma moral yang menentukan dan terwujud dalam tingkah laku dan pola hidup manusia, baik secara individu maupun banyak orang. Dalam menjalankan etika dalam kehidupan sehari-hari dibutuhkan nilai-nilai atau landasan yang menjadi pedoman.

Adler (1984) ada enam ide yang menjadi landasan etika dan dapat digunakan sebagai pedoman dalam bertindak yaitu :

1. Kebenaran(*truth*), yang mempertanyakan esensi dari nilai-nilai moral beserta pembenaran dalam kehidupan sosial
2. Kebaikan (*goodnes*), yaitu sifat atau karakteristik dari sesuatu yang menimbulkan pujian.
3. Keindahan (*beauty*), yang menyangkut prinsip-prinsip estetika mandasari segala sesuatu mencakup penikmat rasa senang terhadap keindahan.
4. Kebebasan (*liberty*), yaitu kebebasan untuk bertindak dan tidak bertindak berdasarkan pilihan yang tersedia untuk seseorang
5. Persamaan (*equality*), yaitu adanya persamaan antar manusia yang satu dengan yang lain.

6. Keadilan (*justices*), yaitu kemauan yang tetap dan kekal untuk memberikan kepada setiap orang apa yang semestinya.

Etika dalam perkembangannya dipengaruhi oleh kehidupan manusia. Etika memberikan manusia orientasi bagaimana ia menjalani hidupnya melalui rangkaian tindakan sehari-hari. Etika juga membantu manusia untuk bias mengambil sikap serta bertindak secara tepat dalam menjalani hidup. Pada akhirnya, etika membantu kita untuk suatu mengambil keputusan tentang tindakan apa yang harus dan tidak harus kita lakukan. Hal penting yang perlu dipahami, bahwa etika dapat digunakan dalam segala aspek dan sisi kehidupan baik dalam pelayanan.

Agar terciptanya pelayanan yang baik diperlukan etika pelayanan yang baik pula. Dimana dalam mengukur tingkat kepatuhan dalam beretika yang baik dapat dilihat dari indikator etika pelayanan menurut Pasologi (2007) mengatakan bahwa untuk mengetahui baik buruknya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi publik dapat dilihat dari baik buruknya penerapan nilai-nilai sebagai berikut:

1. Efisiensi, yaitu para pemimpin tidak boros dalam mengerjakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Dalam artian bahwa para pemimpin harus berhati-hati agar dapat memberikan hasil yang sebesar-besarnya kepada publik. Hal ini membuat nilai efisiensi mampu mengarah kepada penggunaan sumber daya yang dimiliki dengan tepat dan cepat, tidak boros dan dapat diperlihatkan kepada publik. Jadi bisa dikatakan baik

(etis) apabila birokrasi publik menjalankan tugas serta kewenangannya secara efisien.

2. Efektivitas, yaitu pada birokrat dalam melaksanakan tugas- tugas pelayanan kepada publik harus baik (etis) apabila memenuhi target atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya tergapai. Tujuan yang dimaksud adalah tujuan banyak orang dalam mencapai suatu tujuan, bukan tujuan yang memberi pelayanan (birokrasi publik).
3. Kualitas layanan, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pada birokrat kepada publik harus memberikan kepuasan kepada yang dilayani. Dalam artian bahwa baik (etis) tidaknya pelayanan yang diberikan birokrat kepada publik ditentukan oleh kualitas pelayanan.
4. Responsivitas, yaitu berkaitan dengan pertanggung jawaban pemerintah dalam menanggapi kebutuhan publik yang sangat mendesak. Birokrat dalam melaksanakan tugasnya dinilai baik (etis) jika responsibel dan memiliki profesional atau kompetensi yang sangat tinggi.
5. Akuntabilitas, yaitu berkaitan dengan pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas dan kewenangan pelayanan publik. Birokrat yang baik (etis) adalah birokrat yang akuntabel dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya.

Beberapa pendapat diatas memberikan gambaran bahwa etika merupakan suatu ilmu yang mempelajari tentang sesuatu yang baik dan buruk serta perilaku yang boleh dan tidak boleh dilakukan.

## **2. Komponen Etika**

Komponen etika terdiri dari beberapa hal yaitu, Bagir (2002) mengatakan bahwa komponen-komponen etika terbagi atas beberapa hal yaitu:

a. Kebebasan dan Tanggung Jawab

Pembahasan masalah etika, mengambil objek dari perilaku atau perbuatan manusia yang dilakukan secara sadar. Dengan demikian maka etika harus memandang manusia sebagai makhluk yang memiliki kebebasan untuk melakukan tindakan dan bertanggung jawab terhadap perilaku dan perbuatan yang dilakukannya. Kebebasan bagi manusia pertama-tama berarti, bahwa ia dapat menentukan apa yang mau dilakukannya secara fisik. Ia dapat memerintah anggota tubuhnya sesuai dengan kehendaknya, tentu dalam batas-batas kodratnya sebagai manusia. Jadi kemampuan untuk memerintah tubuhnya memang tidak terbatas.

b. Hak dan Kewajiban

Hak dan kewajiban adalah hal yang sambung menyambung antara satu dengan yang lainnya. Setiap ada hak, maka ada kewajiban. Kewajiban pertama untuk manusia adalah supaya menghormati hak orang lain dan tidak mengganggunya, sedangkan kewajiban bagi yang mempunyai hak adalah mempergunakan haknya untuk kebaikan dirinya dan kebaikan manusia. setiap kewajiban orang dengan hak orang lain, dan sebaliknya setiap hak seseorang berkaitan dengan kewajiban orang lain memenuhi hak tersebut. Mereka berpendapat bahwa kita baru dapat berbicara tentang hak dalam arti sesungguhnya, jika ada korelasi itu. Hak yang tidak ada kewajiban yang sesuai dengannya tidak pantas disebut "hak". (Bertens, 2011).

c. Baik dan Buruk

Berbicara mengenai pembahasan etika sudah harusnya membahas tentang baik dan buruk. Baik dan buruk dapat dilihat dari akibat yang dihasilkan dari perbuatan baik maupun perbuatan buruk.

#### d. Keutamaan dan Kebahagiaan

Keutamaan etika berhubungan dengan tindakan atau petingkah laku yang pantas dikagumi dan disanjung. Tindakan yang mengandung keutamaan pantas dikagumi dan disanjung. Tindakan seperti itu berada pada tataran yang jauh melampaui tataran tindakan yang vulgar dan biasa. Karena itu keutamaan bersifat *excellence* (sesuatu yang unggul dan mengaumkan) atau suatu kualitas yang luar biasa. Dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan keutamaan dalam pembahasan etika adalah hal hal yang terkait dengan kebaikan dan keistimewaan budi pekerti.

### **3. Etika Administrasi Negara**

Etika adalah cabang filsafat yang membahas masalah dalam kehidupan manusia. Dalam etika dibedakan antara etika umum dan etika khusus. Menurut Darmastuti (2006) membagi etika sebagai kajian filsafat menjadi dua bagian, yaitu:

1. Etika Umum, merupakan prinsip moral yang mengacu pada moral dasar sebagai acuan dalam bertindak dan menjadi ukuran untuk menilai baik buruknya suatu perilaku yang ada didalam suatu masyarakat.
2. Etika Khusus, merupakan penerapan moral dasar dalam bidang khusus. Penerapan dari etika khusus ini contohnya keputusan seseorang untuk



bertindak secara etis dalam bidang tertentu baik itu dalam organisasi.

Etika khusus kemudian dibagi menjadi dua bagian lagi, yaitu :

- a. Etika Individual, lebih menekankan pada kewajiban manusia terhadap dirinya sendiri untuk mencapai kesucian hidup, misalnya etika beragama, menjaga kesehatan dan etika yang berhubungan dengan dirinya.
- b. Etika Sosial, lebih menekankan pada kewajiban, sikap dan perilaku sebagai anggota masyarakat dan tanggungjawab individu dengan lingkungannya, misalnya etika dalam bermasyarakat, etika dalam berorganisasi, etika profesi, etika keluarga, etika lingkungan hidup, termasuk etika administrasi negara.

Pembahasan etika umum menjelaskan tentang prinsip moral dasar sebagai pegangan dalam bertindak dan menjadi tolak ukur untuk menilai baik buruknya tindakan seseorang . Sedangkan etika khusus merupakan penerapan dari moral itu sendiri yang terbagi menjadi dua yaitu etika individual yang menekankan etika terhadap diri sendiri dan etika sosial yang menekankan penerapan etika dalam kehidupan masyarakat termaksud etika administrasi negara.

Widodo(2001) Etika administrasi negara adalah bidang ilmu pengetahuan yang membahas prinsip etis (moral) yang mendasari perilaku para aparat birokrasi pemerintahan, khususnya dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Disamping itu terdapat pengertian tentang etika administrasi negara sebagai adalah seperangkat nilai yang menjadi pandangan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi. Penjabaran etika administrasi di atas dapat dikaitkan

dengan etika yang dimiliki oleh pemberi layanan diantaranya pegawai negeri sipil (PNS). Ada beberapa pedoman yang dijadikan landasan dalam pelayanan yang beretika menurut Martins dalam maani (2010) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman dalam pelayanan yang beretika yaitu :

- a. *Equality*, yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan
- b. *Equity*, yaitu perlakuan yang sama tidak cukup tetapi harus ada nilai-nilai keadilan yang diterapkan sehingga dapat dijadikan acuan tidak memberikan pelayanan yang berbeda kepada setiap orang.
- c. *Loyalty*, adalah kesetiaan yang diberikan kepada hukum, konstitusi, pimpinan, rekan kerja dan bawahan. Berbagai kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan yang lain
- d. *Responsibility*, yaitu setiap menerima tanggung jawab atas apapun ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindrom “ *saya sekedar melaksanakan perintah dari atasan*”

Kode etik dan kode perilaku pegawai Aparat Sipil Negara yaitu sebagai berikut :

1. Melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi;
2. Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
3. Melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan;
4. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

5. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
6. Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
7. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien;
8. Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya;
9. Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
10. Tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
11. Memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN; dan
12. Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin pegawai ASN.

Pelaksanaan kode etik dan kode prilaku pegawai sesuai dengan aturan yang ada diperlukan adanya penilaian kerja pegawai menurut Kumorotomo (1992) ada 8 (delapan) unsur penilaian pegawai dalam menjalankan tugas yang diembannya, yaitu:

- a. Kesetiaan

Kesetiaan di sini adalah ketaatan, pengabdian dan kesetiaan kepada Pancasila, Undang Undang Dasar 1945, Negara serta Pemerintah. Sedangkan yang dimaksud pengabdian adalah penyumbangan pikiran dan tenaga secara ikhlas dengan mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan golongan dan pribadi. Kecuali dua pengertian kesetiaan ini ada pula konotasi kesetiaan yang berarti tekad dan kesanggupan untuk menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang disertai penuh kesadaran dan tanggung jawab.

b. Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Faktor faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah:

- 1) Kecakapan;
- 2) Keterampilan;
- 3) Pengalaman;
- 4) Kesungguhan;
- 5) Kesehatan.

c. Tanggung Jawab

Tanggung jawab berarti kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik baiknya, tepat pada waktunya dan berani memikul resiko atas keputusan yang dibuatnya. Adapun bagian-bagian dari tanggung jawab adalah:

- 1) Menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat pada waktunya;
- 2) Kesalahan tidak dilempar kepada orang lain;

- 3) Menyimpan dan memelihara barang milik negara;
- 4) Dalam segala keadaan tetap berada di tempat;
- 5) Mengutamakan kepentingan dinas; dan
- 6) Berani dan ikhlas memikul resiko;

d. Ketaatan

Ketaatan adalah kesanggupan seorang pegawai untuk menaati segala peraturan perundang undangan, peraturan kedinasan yang berlaku, peraturan kedinasan dari atasan yang berwenang serta sanggup tidak melanggar larangan yang ditentukan. Bagian bagian dari ketaatan adalah:

- 1) Menaati peraturan kedinasan dari atasannya;
- 2) Menaati peraturan perundang undangan yang ada;
- 3) Memberikan layanan kepada masyarakat sebaik baiknya sesuai dengan bidang tugasnya; dan
- 4) Menaati ketentuan jam kerja serta sopan santun.

e. Kejujuran

Kejujuran adalah ketulusan hati dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya. Maka kejujuran dapat dinilai dari keadaan berikut:

- 1) Melaksanakan tugas secara ikhlas;
- 2) Tidak menyalahgunakan wewenangnya; dan
- 3) Hasil kerjanya dilaporkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

f. Kerjasama

Kerjasama adalah kemampuan seorang pegawai untuk bekerja bersama sama dengan orang lain dalam melakukan tugas yang ditentukan sehingga mencapai dayaguna dan hasilguna yang sebesar besarnya. Jadi nilai kerjasama dapat diketahui bila seorang pegawai:

- 1) Mengetahui bidang tugas orang lain yang ada hubungannya dengan tugas mereka;
- 2) Mampu menyesuaikan pendapatnya dengan pendapat orang lain yang diyakini benar;
- 3) Bersedia menerima keputusan yang diambil secara sah;
- 4) Bersedia mempertimbangkan usul orang lain;
- 5) Mampu bekerja bersama sama orang lain; dan
- 6) Menghargai pendapat orang lain

g. Prakarsa

Inisiatif atau prakarsa adalah kemampuan seorang pegawai untuk mengambil keputusan, langkah langkah serta melaksanakannya sesuai dengan tindakan yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan. Bagian bagian dari prakarsa adalah:

- 1) Berkemauan memberikan saran kepada atasan;
- 2) Berusaha mencari tata kerja baru yang terbaik; dan
- 3) Tanpa menunggu perintah, berkemauan melaksanakan tugas.

h. Kepemimpinan

Kepemimpinan berarti kemampuan seorang pegawai atau pejabat untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimal untuk

melaksanakan tugas pokok. Jadi kepemimpinan merujuk kepada kemampuan manajerial dari para pegawai yang memiliki bawahan dan atau memangku jabatan. Adapun bagian-bagian dari kepemimpinan yaitu:

- 1) Berusaha menggugah semangat dan menggerakkan bawahan;
- 2) Berusaha memupuk dan mengembangkan kerjasama;
- 3) Mampu mengemukakan pendapatnya dengan jelas;
- 4) Bersedia mempertimbangkan saran-saran bawahan;
- 5) Memperhatikan nasib dan kemajuan bawahan;
- 6) Mengambil keputusan cepat dan tepat;
- 7) Mengetahui kemampuan bawahan; dan
- 8) Menguasai bidang tugasnya, bertindak tegas tanpa memihak, serta memberikan teladan yang baik

#### **4. Faktor Yang Mempengaruhi Etika Pegawai**

##### **a. Faktor penghambat**

Faktor penghambat adalah adanya mal administrasi. Menurut Widodo (2001) mal-administrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi yang menjauhkannya dari pencapaian tujuan administrasi. Sedangkan Nigro dan Nigro dalam (Widodo, 2001), mengemukakan terdapat delapan bentuk mal-praktek (*mal-administrasi*) yaitu :

1. Ketidak-jujuran (*dishonesty*), yaitu suatu tindakan administrasi yang tidak jujur.
2. Perilaku yang buruk (*unethical behaviour*), pegawai (administrator publik) mungkin saja melakukan tindakan dalam batas-batas yang diperkenankan

hukum, tetapi tindakan tersebut dapat digolongkan sebagai tidak etis, sehingga secara hukum tidak dapat dituntut.

3. Mengabaikan hukum (*disregard of the law*), pegawai (administrator publik) dapat mengabaikan hukum atau membuat tafsiran hukum yang menguntungkan kepentingannya.
4. Favoritisme dalam menafsirkan hukum. Pejabat atau pegawai di suatu instansi tetap mengikuti hukum yang berlaku, tetapi hukum tersebut ditafsirkan untuk menguntungkan kepentingan tertentu.
5. Perlakuan yang tidak adil terhadap pegawai. Pegawai diperlakukan secara tidak adil.
6. Inefisiensi bruto (*gross inefficiency*). Betapapun bagus maksudnya, jika suatu instansi tidak mampu melakukan tugas secara memadai, para administrator disitu dinilai gagal.
7. Menutup-nutupi kesalahan. Pimpinan atau pegawai menutupi kesalahannya sendiri atau bawahannya, atau menolak diperiksa atau dikontrol oleh legislatif, atau melarang pers meliput kesalahan instansinya.
8. Gagal menunjukkan inisiatif. Sebagian pegawai gagal membuat keputusan yang positif atau menggunakan diskresi (keleluasaan/kelonggaran) yang diberikan hukum kepadanya.

#### **b. Faktor pendukung**

Moenir (2002) Adapun faktor-faktor pendukung proses pelayanan yang semestinya selalu mendapatkan perhatian seksama, diantaranya adalah :



1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan;
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum;
5. Faktor keterampilan petugas; dan
6. Faktor sarana pelaksanaan tugas pelayanan.

#### **5. Aturan Tentang Kode Etik Pegawai**

Unsur yang menjadi tolak ukur yang baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) dituntut untuk memiliki sikap dan jiwa serta budi pekerti yang baik dalam menjalankan tugasnya agar menghindari terjadinya korupsi kolusi dan nepotisme. Untuk mencapai sikap tersebut, pemerintah mengeluarkan peraturan serta pedoman dalam bersikap yang harus dimiliki oleh setiap Aparatur Sipil Negara yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps Pegawai Dan Kode Etik Pegawai mengatakan bahwa Setiap pegawai negeri sipil wajib bertaqwa kepada Tuhan yang maha Esa , wajib memberikan pelayan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada pancasila, undang-undang dasar 1945 , Negara dan pemerintah , untuk menjamin agar setiap pegawai negeri sipil berupaya terus meningkatkan kesetiaan ketaatan dan pengabdianya tersebut . ditetapkan ketentuan perundang-undangan yang mengatur sikap, tingkah laku dan perbuatan pegawai negeri sipil , baik didalam maupun diluar dinas.

1. Nilai-nilai dasar yang harus dimiliki oleh Pegawai Negeri Sipil , yaitu:
  - a. Ketakwaan kepada Tuhan Yang Esa
  - b. Kestiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar
  - c. Semangat Nasionalisme
  - d. Mengutamakan kepentingan Negara di atas kepentingan pribadi atau golongan
  - e. Penghormatan kepada hak asasi manusia
  - f. Tidak diskriminatif
  - g. Profesionalisme, netralitas dan bermoral tinggi
  - h. Semangat jiwa korps
2. Kode etik pegawai negeri sipil dalam pelaksanaan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari setiap pegawai negeri sipil wajib bersikap dan berpedoman pada etika dalam bernegara, etika bernegara meliputi :
  - a. Melaksanakan sepenuhnya Pancasila dan UUD 1945
  - b. Mengangkat harkat dan martabat bangsa dan Negara
  - c. Menjadi perekat dan pemersatu bangsa
  - d. Menaati semua peraturan UUD
  - e. Akuntabel dalam melaksanakan tugas
  - f. Tanggap, terbuka, jujur, akurat serta tepat waktu dalam melaksanakan tugas
  - g. Memanfaatkan sumber daya Negara dengan efisien dan efektif
  - h. Tidak memberikan kesaksian palsu
3. Etika dalam berorganisasi , yaitu :
  - a. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku

- b. Menjaga informasi yang bersifat rahasia
  - c. Melaksanakan setiap kebijakan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang
  - d. Membangun etos kerja
  - e. Menjalinkan kerjasama secara kooperatif
  - f. Memiliki kompetensi
  - g. Patut dan taat terhadap tata kerja
  - h. Membangun pemikiran kreatif
  - i. Meningkatkan kualitas kerja
4. Etika dalam bermasyarakat , yaitu :
- a. Mewujudkan pola hidup sederhana;
  - b. Memberikan pelayanan dengan empati hormat dan santun tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
  - c. Memberikan pelayanan secara cepat, tepal, terbuka, dan adil serta tidak diskriminatif;
  - d. Tanggap terhadap keadaan lingkungan masyarakat;
  - e. Berorientasi kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam melaksanakan tugas.
5. Etika terhadap sesama pegawai negeri sipil :
- a. Saling menghormati sesama warga Negara dan sesama pegawai
  - b. Memelihara rasa persatuan dan kesatuan sesama pegawai
  - c. Menghargai perbedaan pendapat
  - d. Menjunjung tinggi harkat dan martabat sesama pegawai

- e. Menjaga dan memelihara kerjasama yang saling menguntungkan
- f. Berhimpun salam satu wilayah korps untuk menjaga solidaritas.

## **B. Konsep Pelayanan Administrasi**

### **1. Pengertian pelayanan**

Moenir (2002) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Sedangkan menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak dilihat oleh mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antarapembeli dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan. Jadi pelayanan itu sendiri adalah suatu proses atau aktifitas yang dilakukan oleh manusia untuk memenuhi kepentingan orang lain yang secara terus menerus demi kepuasan orang yang dilayani.

Pendapat lain dikemukakan oleh Kotler dalam (Lukman, 2000) yaitu Pelayanan adalah kegiatan yang menggantungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan namun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik. Selanjutnya, Sampara dalam Sinambela (2011) menyatakan bahwa

pelayanan adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

## **2. Jenis-jenis pelayanan**

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

### **1. Pelayanan Administratif**

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

### **2. Pelayanan Barang**

Pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telepon.

### **3. Pelayanan Jasa**

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

#### 4. Pelayanan Regulatif

Pelayanan Regulatif adalah pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

### 3. Syarat Memperoleh Pelayanan Yang Berkualitas

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan faktor yang menentukan, tidak hanya pada sektor privat tetapi juga pada sector publik. Pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sangat penting dalam rangka upaya mewujudkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa publik (*Customer Satisfaction*). Oleh karena itu, untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik, maka diperlukan adanya orientasi strategipada perbaikan kualitas manajemen pelayanan prima (*Excellent Service Management*).

Crosby, Lethimen dan Wyckoff dalam Lovelock (2007) mengemukakan pengertian kualitas pelayanan adalah penyesuai terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus-menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Kualitas pelayanan menurut Barata (2004) adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan.

### **C. Etika dalam pelayanan Publik**

Etika dalam pelayanan Publik sangat dibutuhkan oleh sebagian kantor atau instansi yang dimiliki oleh pemerintah. Dimana pemerintah sebagai pelayan masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, tanpa adanya etika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak akan lengkap. Pasolongi (2007) dalam lingkup pelayanan publik, etika administrasi publik diartikan sebagai filsafat dan professional standar (kode etik) atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrasi publik. Sedangkan menurut Fadillah (2001), etika pelayanan publik adalah sebuah cara dalam memberikan pelayanan publik dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur perilaku manusia yang dianggap baik. Oleh karena itu, etika sangat penting untuk menunjang pelayanan sehingga memberikan landasan dalam pelayanan yang maksimal tanpa adanya etika maka akan menyebabkan hilangnya nilai yang mengatur tingkah laku pemberian pelayanan baik. Selanjutnya menurut Widodo (2001), Etika dapat dijadikan pandangan, pedoman, referensi, petunjuk tentang yang harus dilakukan aparat pemerintah dalam menjalankan suatu kebijakan politik, dan sekaligus digunakan dalam standar penilaian apakah tingkah laku aparat birokrasi dalam menjalankan suatu kebijakan tersebut dapat dikatakan buruk atau baik. Etika

sangatlah penting dalam pelayanan kerana memberikan petunjuk bagi aparat pemerintah untuk menjalankan kewajiban yang dimiliki sehingga dapat membedakan baik atau buruknya pemberian pelayanan yang dilakukan

Etika pelayanan publik yaitu suatu cara dalam pelayanan publik dengan menggunakan suatu kebiasaan yang mengandung nilai hidup serta hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku pada manusia yang dianggap baik. Atau dengan kata lain penggunaan atau penerapan standar etika yang telah ada sebagai tanggung jawab aparatur birokrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan bagi kepentingan publik. Fokus yang utama dalam etika pelayanan publik yaitu apakah aparatur pelayanan publik sudah mengambil keputusan dan berperilaku yang bisa dibenarkan dari sudut pandang etika (Aswar, 2011).

Etika dalam pelayanan publik sangatlah dibutuhkan karena menunjang kinerja yang dimiliki oleh setiap pegawai yang melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang dimiliki pelayanan tanpa etika akan mengakibatkan hilangnya nilai-nilai yang berkaitan tentang baik dan buruk serta nilai-nilai yang diyakini oleh masyarakat baik untuk dijalankan dan mengakibatkan munculnya perilaku yang buruk dari pemberi pelayanan.

#### **D. Kerangka Fikir**

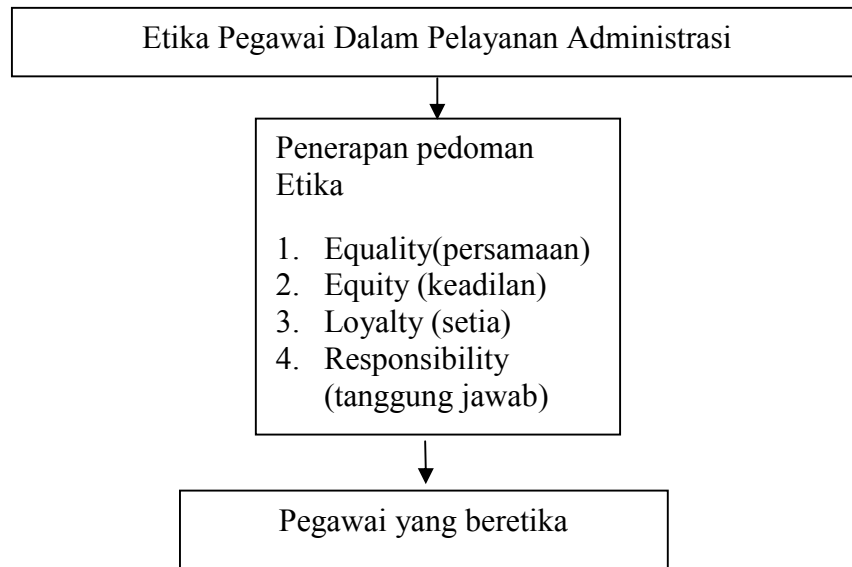
Kegiatan pelayanan harus didasarkan pada aturan yang berlaku dalam setiap instansi, diperlukan Etika dalam melangkapi kegiatan pelayanan menurut Martins Jr dalam Maani (2010) ada empat hal yang menjadi pedoman dalam pelayanan



yang beretika yaitu: (1) equality (2) equity (3) loyalty dan (4) responsibility.

Untuk lebih jelas dapat dilihat pada bagan berikut ini :

Gambar 2.1 Bagan Karangka Fikir Etika Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi



Gambar 1 Bagan kerangka fikir

### E. Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian yang dilakukan adalah bagaimana pegawai di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone ,menerapkan pedoman etika dalam melakukan pelayanan administrasi. Dimana nilai pedoman yang dijadikan indikator adalah persamaan (*equality*), keadilan (*equity*), kesetiaan (*loyalty*), dan tanggungjawab (*responsibility*)

## **F. Deskripsi Fokus**

1. *Equality* (persamaan) yaitu menekankan bahwa setiap pegawai yang melakukan pelayanan harus menerima pelayanan yang sama sesuai dengan kebutuhan yang dapat dilihat dengan menggunakan indikator yaitu:
  - a. Memberikan pelayanan sesuai aturan
  - b. Tidak membeda-bedakan dalam pelayanan.
2. *Equity* (keadilan) yaitu menekankan pada nilai persamaan dimana tidak ada hubungan yang mendasari pemberian pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan untuk mengetahui nilai keadilan adalah dengan melihat hilangnya sikap diskriminasi.
3. *Loyalty* (kesetiaan) yaitu menekankan pada kesetiaan pegawai kepada instansi dan penerima pegawai sehingga tak ada kesalahan dalam pelayanan yang merugikan instansi dengan pegawai yang dilayani dapat diketahui dengan melihat beberapa aspek yaitu:
  - a. Taat terhadap aturan
  - b. Mementingkan kepentingan dinas
4. *Responsibility* ( tanggung jawab ) yaitu menekankan pada kegiatan pelayanan yang bertanggung jawab artinya pegawai dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan amanah yang diberikan danpa adanya kesalahan yang merugikan pihak manapun dapat dilihat dengan beberapa aspek yaitu :
  - a. Melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik
  - b. Tidak menunda-nunda pekerjaan
  - c. Tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain

- d. Hadir tepat waktu.
5. Pegawai yang beretika adalah pegawai yang memiliki sikap dan perilaku yang berpedoman pada nilai-nilai persamaan, keadilan, kesetiaan dan pertanggungjawaban.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone yang terletak di jalan Ahmad Yani Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan nilai-nilai etika dalam pelayanan administrasi di kantor BKPSDM yang merupakan salah satu unsur birokrasi pemerintah yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang netral dan profesional. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena adanya masalah pelanggaran etika dalam pelayanan administrasi yaitu adanya pegawai yang datang terlambat kemudian adanya sikap diskriminasi dalam pemberian pelayanan dan masalah-masalah lain.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

1. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai etika pegawai dalam pelayanan administrasi di kantor BKPSDM Kabupaten Bone secara lebih menyeluruh dan objektif.

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian ini adalah fenomenologi dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan. Adapun masalah-

masalah yang diteliti adalah mengenai etika pegawai dalam pelayanan administrasi

### **C. Sumber Data**

Sumber data penelitian ini terutama di jaringan sumber data primer dan data sekunder dengan proporsi sesuai dengan tujuan penelitian ini

#### 1. Sumber data primer

Data primer yaitu data yang menyangkut etika pegawai dalam pemberian pelayanan administrasi di kantor BKPSDM Kabupaten Bone

#### 2. Sumber data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diambil atau bersumber dari dokumen, laporan, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, serta tulisan dari penelitian yang dilakukan.

### **D. Informan Penelitian**

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan tehnik *purposive sampling*, dimana pemilihan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

Adapun kriteria dari informan yang ditunjuk dan dipilih dalam penelitian ini adalah informan memiliki jabatan penting dalam kantor dan yang terlibat langsung dalam pemberian pelayanan jumlah keseluruhan informan adalah 7 orang diantaranya ada pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Daftar Nama Informan

No	Nama	Inisial	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Drs. Andi Islamuddin	AIS	Kepala BKPSDM Kabupaten Bone	1
2	FITRIANI	FTR	Pengelola Kepegawaian	1
3	Drs. ASSE, M.Si	AS	Kabid. Pengembangan Kompetensi Aparatur	1
4	ASRUDDIN, S. AN	ASR	Pengadministrasi Tugas Belajar/ Izin Belajar	1
5	DAHLAN, S. Sos	DHL	Kasubid. Pengadaan, Pengangkatan dan Perpindahan Pegawai	1
6	NURFOISIAH NUR, SH, MH	NUR	Kasubid. Disiplin dan Pengendalian ASN	1
7	GUNATAN	GUN	ASN yang menerima pelayanan	1
	<b>Jumlah</b>			<b>7</b>

### E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### 1. Wawancara mendalam

Data primer diperoleh melalui proses wawancara dengan kepala BKPSDM Kab Bone, pegawai yang bertugas di BKPSDM , Pegawai Negeri Sipil yang mempunyai kepentingan pelayanan. Dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan

#### 2. Observasi terhadap pengamatan langsung

Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat). Pelaku, kegiatan, objek, pembuatan kejadian atau peristiwa waktu dan perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku pelayanan publik, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengamatan terhadap etika pelayanan administrasi di kantor BKPSDM Kab Bone.

### 3. Dokumentasi

Data sekunder diperoleh dari kantor BKPSDM Kabupaten Bone melalui telaah dokumen dan pedoman dalam menilai perilaku pegawai dan digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap dari data primer yang ada relevansinya dengan keperluan penelitian ini.

### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan adalah Miles dan Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Aktivitas dalam analisis meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi data.

### **G. Keabsahan Data**

Keabsahan data dapat dijamin dengan melakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik triangulasi data adalah teknik dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau perbandingan untuk data. Dengan metode wawancara mendalam untuk mendapatkan data dari informan dan

mencocokkan data dengan data informan yang lain. Dalam waktu yang tidak ditentukan sampai data yang diperoleh jenuh dan tidak ada lagi data yang baru. Pada tahap pelaksanaan penelitian akan melakukan proses pengumpulan data, klarifikasi data, analisis data dan penarikan kesimpulan.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum BKPSDM Kabupaten Bone

##### 1. Keadaan Pegawai

Badan Kepegawaian Dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bone merupakan salah satu lembaga teknis Kabupaten Bone berbentuk Badan, dan Merupakan salah satu unsur pelaksana pemerintah daerah dalam bidang Kepegawaian yang di dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang melaksanakan tugasnya dan tanggungjawabnya dibawah pimpinan Bupati melalui sekretaris daerah. Untuk mengetahui secara rinci keadaan Pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bone menurut Golongan dapat dilihat pada tabel Berikut :

Tabel 4.1. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Golongan di Kantor BKPSDM Kabupaten Bone

No	Tingkat golongan	Jumlah
1	Golongan IV	5 orang
2	Golongan III	24 orang
3	Golongan II	12 orang
4	Golongan I	2 orang
	Jumlah	43 orang

Sumber: Duk BKPSDM Kabupaten Bone Tahun 2018

Tabel 4.1. di atas dapat diketahui bahwa pegawai dengan golongan IV sebanyak 5 orang, pegawai dengan golongan III sebanyak 24 orang, pegawai

dengan golongan II sebanyak 12 orang, dan pegawai yang memiliki golongan I sebanyak 2 orang. Sesuai dengan data tersebut dapat disimpulkan bahwa golongan ruang pegawai yang terbesar pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia(BKPSDM) Kabupaten Bone adalah pegawai dengan tingkat golongan ruang III sebanyak 24 orang. Hal ini membuktikan bahwa pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone dapat berkompetensi dalam melaksanakan tugasnya sekaligus termotivasi dalam peningkatan jenjang karir yang dimiliki oleh setiap pegawai.

Keadaan pegawai berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Kantor BKPSDM Kabupaten Bone

No	Tingkat pendidikan	Jumlah
1	S2	8 orang
2	S1	20 orang
3	Diploma	4 orang
4	SMA/Kejuruan	11 orang
	Jumlah	43 orang

*Sumber: DUK BKPSDM Kabupaten Bone tahun 2018*

Tabel 4.2. di atas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai dilihat dari tingkat pendidikan yaitu pegawai yang memiliki tingkat pendidikan S2 sebanyak 8 orang, pegawai yang memiliki tingkat pendidikan S1 sebanyak 20 orang, sedangkan

pegawai yang memiliki tingkat pendidikan Diploma sebanyak 4 orang, dan pegawai yang memiliki tingkat pendidikan SMA/Kejuruan sebanyak 11 orang. Dari hasil data tersebut dapat dilihat bahwa pegawai di kantor BKPSDM Kabupaten Bone memperhatikan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawainya ini dibuktikan dengan melihat data bahwa angka terbesar dari data di atas adalah pegawai yang memiliki tingkat pendidikan S1 sebanyak 20 orang.

Keadaan pegawai berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Usia di Kantor BKPSDM Kabupaten Bone

No	Tingkat Usia	Jumlah
1	20-30 Tahun	2 orang
2	31-40 Tahun	12 orang
3	41-50 Tahun	20 orang
4	51-58 Tahun	9 orang
	<b>Jumlah</b>	<b>43 orang</b>

Sumber: DUK BKPSDM Kabupaten Bone tahun 2018

Tabel 4.3. di atas, maka dapat diketahui bahwa pegawai yang memiliki usia 20-30 tahun sebanyak 2 orang, sedangkan pegawai yang memiliki umur 31-40 tahun sebanyak 12 orang, kemudian pegawai yang memiliki umur 41-50 tahun sebanyak 20 orang, dan pegawai yang memiliki umur 51-58 sebanyak 9 orang. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa umur pegawai yang paling banyak adalah 41-50 tahun yaitu sebanyak 20 orang dan pegawai paling tinggi usianya adalah 58 tahun.

Lebih lanjut lagi untuk mengetahui seberapa lama pegawai bekerja pada kantor BKPSDM Kabupaten Bone dapat dilihat menggunakan tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4. Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerja di Kantor BKPSDM Kabupaten Bone

No	Masa kerja	Jumlah
1	1-10 Tahun	12 orang
2	11-20 Tahun	14 orang
3	21-30 Tahun	12 orang
4	31-40 Tahun	4 orang
	<b>Jumlah</b>	<b>43 orang</b>

Sumber: Duk pegawai BKPSDM Kabupaten Bone 2018

Tabel 4.4. dapat diketahui bahwa pegawai dengan masa kerja 1-10 tahun sebanyak 12 orang, pegawai yang memiliki masa kerja 11-20 tahun sebanyak 14 orang , kemudian pegawai yang memiliki masa kerja 21-30 tahun sebanyak 12 orang, dan pegawai yang memiliki masa kerja 31-40 tahun sebanyak 4 orang. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa masa kerja paling banyak adalah dengan masa 11-20 tahun sebanyak 14 orang dan masa kerja paling lama yaitu selama 31 tahun sebanyak 4 orang.

Keadaan pegawai berdasarkan tingkat jabatan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5.Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Jabatan di Kantor BKPSDM Kabupaten Bone

No	Tingkat jabatan	Jumlah
1	Kepala Badan	1 orang
2	Sekretaris badan	1 orang
3	Kepala sub bagian	3 orang

4	Kepala bidang	4 orang
5	Kepala sub bidang	12 orang
6	Unit Pelaksana Teknis UPT	22 orang
	<b>Jumlah</b>	<b>43 orang</b>

*Sumber: DUK pegawai BKPSDM Kabupaten Bone 2018*

Tabel 4.5. di atas dapat dilihat tingkat jabatan yang dipegang oleh setiap pegawai diantaranya Kepala Badan Sebanyak 1 Orang, Sekertaris Badan Sebanyak 1 Orang, kepala bagian terdiri dari 3 orang diantaranya Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan, dan Sub Bagian Program. Kepala Bidang sebanyak 4 orang yang terdiri atas: Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi, Kepala Bidang Mutasi dan Promosi, Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur dan Kepala Bidang Penilaian Kerja Aparatur dan Penghargaan.

Tabel di atas juga menerangkan bahwa Kepala Sub Bidang sebanyak 12 orang yang ditempatkan di beberapa sub bidang diantaranya Sub Bidang Pengadaan dan Pemberhentian; Sub Bidang Data dan Informasi; dan Sub Bidang Tata Naskah dan Fasilitasi Profesi ASN, Sub Bidang Mutasi dan Pensiun; Sub Bidang Kepangkatan; Sub Bidang Pengembangan Karier dan Promosi; Sub Bidang Diklat Penjurusan dan Sertifikasi; Sub Bidang Diklat Teknis dan Diklat hmgional; Sub Bidang Pengembangan Kompetensi; Sub Bidang Penilaian dan Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara; Sub Bidang Disiplin dan Pengendalian Aparatur Sipil Negara; Sub Bidang Kesejahteraan dan Penghargaan. Kemudian selanjutnya adalah pegawai yang memiliki tingkatan jabatan sebagai Unit

Pelaksanaan Tehnis(UPT) sebanyak 22 orang yang memiliki tugas dan fungsinya masing-masing yang disebar dalam wilayah kerja masing-masing di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia(BKPSDM) Kabupaten Bone, dengan adanya pembagian kerja tersebut dapat disimpulkan bahwa pembagian wilayah cakupan kerja tugas dan wewenang di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia(BKPSDM) Kabupaten Bone cukup objektif dan proporsional sehingga pembagian tugas dan dalam menjalankan sistem pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien.

## **2. Struktur Organisasi BKPSDM Kabupaten Bone**

Susunan struktur organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia(BKPSDM) Kabupaten Bone berdasarkan peraturan bupati nomor 91 tahun 2016 pasal 3 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Kepala Badan
- b. Sekertaris, terdiri dari :
  1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  2. Sub Bagian Keuangan
  3. Sub Bagian Program
- c. Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi, terdiri dari:
  1. Sub Bidang Pengadaan dan Pemberhentian
  2. Sub Bidang Data dan Informasi
  3. Sub Bidang Tata Naskah dan Fasilitas Program ASN

- d. Bidang Mutasi dan Promosi, terdiri dari:
  - 1. Sub Bidang Mutasi dan Pensiun
  - 2. Sub Bidang Kepangkatan
  - 3. Sub Bidang Pengembangan Karier dan Promosi
- e. Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur, terdiri dari :
  - 1. Sub Bidang Diklat Penjenjangan dan Sertifikasi
  - 2. Sub Bidang Diklat Teknis dan Diklat Fungsional
  - 3. Sub Bidang Pengembangan Kompetensi
- f. Bidang Penilaian Kerja dan Penghargaan Aparatur Sipil Negara
  - 1. Sub Bidang Disiplin dan Evaluasi Kerja Aparatur Sipil Negara
  - 2. Sub Bidang Disiplin dan Pengendalian Aparatur Sipil Negara
  - 3. Sub Bidang Kesejahteraan dan Penghargaan
- g. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan
- h. Kelompok Jabatan Pelaksana dan Jabatan Fungsional

### **3. Visi dan Misi BKPSDM Kabupaten Bone**

#### **a. Visi**

Terwujudnya pengelolaan kepegawaian daerah yang prima menuju terciptanya pegawai yang berkompetensi, professional dan sejahtera.

#### **b. Misi**

Misi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab.

Bone adalah:

- 1) Meningkatkan pengelolaan data dan informasi kepegawaian yang berbasis teknologi informasi;
- 2) Meningkatkan pengelolaan administrasi kepegawaian yang berkeadilan, Profesional, akuntabel dan transparan;
- 3) Meningkatkan kompetensi, rekrutmen dan penataan pegawai dengan kebutuhan organisasi;
- 4) Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia Aparatur;
- 5) Meningkatkan penegakan aturan perundangan kepegawaian;
- 6) Mengembangkan pengelolaan pegawai dengan sistem pola karier berdasarkan prestasi kerja;
- 7) Meningkatkan pembinaan mental dan spiritual pegawai;

## **B. Etika Pegawai dalam Pelayanan Administrasi**

Etika pegawai dalam pelayanan administrasi dapat diartikan sebagai pola tingkah laku yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku di dalam suatu instansi. Dalam penelitian ini Etika pegawai dalam kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu: (1) Persamaan (*Equality*), dapat dipahami bahwa suatu organisasi harus memberikan pelayanan yang konsisten kepada setiap pihak yang membutuhkan pelayanan serta tidak memandang status dari setiap masyarakat dalam hal ini Aparatur Sipil Negara yang melakukan pengurusan; (2) Keadilan (*Equity*), yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan tanpa membedakan, tanpa memihak kepada golongan tertentu.; (3) Kesetiaan (*Loyalty*) yaitu ketaatan dan kesanggupan dalam melaksanakan aturan yang berlaku serta mendedikasikan diri



dalam pemberian pelayanan dengan adanya prinsip tanpa pamri.; (4) Tanggungjawab (*Responsibility*), yaitu sikap tanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas yang dilaksanakan dalam suatu instansi.;

### **1. Persamaan ( *Equality* )**

Persamaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesanggupan pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku, konsisten kepada semua pihak tanpa membedakan status dan jabatan yang dimiliki oleh seseorang. Ada dua hal yang menjadi indikator dari nilai persamaan yaitu : (a) Memberikan pelayanan sesuai aturan (b) Tidak ada perbedaan dalam pelayanan.

#### **1a. Memberikan pelayanan sesuai aturan**

Pelayanan administrasi dalam hal ini harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan sehingga masyarakat atau dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pengurusan menerima pelayanan yang maksimal. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Bapak AIS, terkait masalah etika Pegawai Negeri Sipil dari segi memberikan pelayanan sesuai aturan adalah sebagai berikut :

“Nafasnya birokrasi khususnya ASN tidak boleh membedakan semua sama karena kita ini birokrasi dituntut untuk memberikan pelayanan, jadi kalau ada ASN yang tidak memberikan pelayanan secara baik maka itu ada konsekuensinya yakni ketentuan yang mengatur tentang manajemen ASN itu tadi yang dibilang”. (Hasil wawancara dengan bapak AIS, pada tanggal 28 Mei 2018).

Berdasarkan wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa salah satu bentuk persamaan dalam pemberian pelayanan administrasi di kantor

BKPSDM adalah dengan memberikan pelayanan sesuai aturan dimana jika Pegawai Negeri Sipil (PNS) tidak memberikan pelayanan secara baik maka konsekuensinya yaitu ketentuan yang mengatur tentang manajemen ASN. Lebih lanjut lagi Bapak AIS menambahkan sebagai berikut :

“Setiap pelayanan itu ada SOP-nya masing-masing ada standar operasional prosedurnya sudah jelas semua berapa waktu yang dibutuhkan alurnya kemana berapa biaya yang dibutuhkan”. (Hasil wawancara dengan bapak AIS, pada tanggal 28 Mei 2018)

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa PNS yang bekerja di kantor BKPSDM menjalankan pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di dalam pelayanan dimana dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut menjelaskan tahapan-tahapan pelayanan, waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan dan biaya yang dibutuhkan dalam pelayanan. Kemudian wawancara dengan bapak DHL, sebagai berikut :

“ yah harus sesuai aturan bagaimana kalau melayani orang , apalagi saya disini mengurus bidang perpindahan pegawai, harus disamakan semua orang contoh kalau dia mengurus itu kan tadi adek singgung jabatan fungsional kalau dia tidak memenuhi syarat saya misalnya dia mau angkat dalam jabatan fungsional jabatan guru dia harus dia harus punya s1 sesuai dengan relevansi dengan tugas yang dia mampu misalnya kalau dia guru SD dia harus punya pendidikan latar belakang guru SD terus dia punya sertifikat pendidik , dia harus S1 itu baru bisa diangkat dalam jabatan fungsional saya samakan semua itu saya samakan tidak ada saya beda-bedakan” (wawancara dengan Bapak DHL, 15 Mei 2018)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa dalam pemberian pelayanan harus sesuai aturan yang ada dimana dalam bidang pengadaan, pangkat dan perpindahan pegawai dalam pengangkatan jabatan fungsional , pegawai yang akan melakukan pelayanan harus memiliki latar belakang yang sesuai dengan bidang ilmu masing-masing dan pemberian pelayanan yang diberikan dalam kantor

sesuai dengan aturan yang ada. Kemudian wawancara dengan ibu Gun sebagai berikut:

“yah kurang lebih begitu, kami disini dilayani dengan sebagaimana mestinya, karena kami sendiri yang stor berkas jadi dalam pelayanan kalau kami tidak setor dengan baik berkasnya terhambat juga urusan di kantor , tapi kalau pegawai disini nalayanijaki dengan baik sesuaiji aturan.”(wawancara dengan Ibu GUN, 28 Mei 2018)

Pernyataan yang dikelurakan oleh Ibu GUN menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang ada dan keterlambatan penyelesaian urusan pelayanan admibnistrasi bergantung pada kecakapan pegawai dalam penataan dokumen milik pribadi.

Hasil penelitian yang dilihat dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi sesuai dengan aturan yang ada diaman ketika penelitian ini berlangsung, dalam pemberian pelayanan pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) mengikuti aturan yang ada dan mengarahkan peneliti dalam memperoleh data dan informasi ke setiap bidang yang ada.

Berdasarkan penjelasan oleh informan dan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone dilihat dari segi persamaan yaitu memberikan pelayanan sesuai aturan terlaksana dengan baik, pegawai yang memberikan pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) melakukan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku dan sesuai dengan Standar Oprasional Prosedur yang

dilaksanakan di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone.

#### **1b. Tidak ada perbedaan dalam pelayanan**

Dalam pelayanan administrasi dalam hal tidak Membedakan dalam pelayanan artinya setiap pegawai yang melakukan pengurusan mendapatkan pelayanan sama sesuai dengan kepentingan masing-masing tanpa adanya perbedaan. Adapun hasil wawancara menurut bapak DHL terkait masalah etika pegawai dalam pelayanan yang menyangkut persamaan dalam hal ini tidak membeda-bedakan dalam pelayanan sebagai berikut :

“Saya samakan semua, hanya saya tidak samakan kalau tidak memenuhi syarat dalam hal ini misalnya dia mengurus mutasi kalau tidak lengkap berkasnya yah saya tidak samakan untuk tindak lanjuti tapi kalau memenuhi syarat yah itu.” (Hasil wawancara dengan bapak DHL, pada tanggal 15 mei 2018)

Hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pemberian layanan menggunakan prinsip perasaan hanya saja ketika ada pegawai yang mengurus namun berkas yang dimiliki tidak lengkap maka pemberian layanan akan tidak sama karena tidak memenuhi syarat pelayanan, ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik. Lebih lanjut lagi wawancara dengan Bapak ASR, terkait masalah etika Pegawai Negeri Sipil terkait tidak membeda-bedakan pelayanan sebagai berikut :

“Tidak ada perbedaan di kasi sama kita disini menjemput bola istilahnya kalau ada masuk di ruang BKD kita tanya ada yang perlu kita bantu bilang iya saya mau mengurus kepangkatan kita mengarahkan kebagian kepangkatan.” (Hasil wawancara dengan bapak ASR, pada tanggal 15 mei 2018)

Wawancara di atas dapat menjelaskan bahwa dalam pelayanan administrasi, pegawai yang memberikan pelayanan menggunakan prinsip

menjemput bola dimana ketika ada yang ingin mengurus diarahkan ke ruangan yang dibutuhkan, ini membuktikan bahwa pegawai yang memberikan layanan sudah maksimal dalam pelayanan dan tidak membeda-bedakan setiap orang yang dilayani. Kemudian berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti dalam pemberian pelayanan administrasi setiap ada petugas yang melaksanakan pelayanan administrasi pegawai diarahkan untuk masuk ke setiap bidang yang diperlukan kemudian diberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan jika ada pegawai yang tidak melengkapi data yang dibutuhkan dalam proses administrasi maka pegawai tersebut diberikan bimbingan dan pengawasan langsung dan jika ada pegawai yang telah menyetor berkas kemudian tidak lengkap maka dihubungi langsung oleh pegawai yang melayani dan perlakuan tersebut di berikan kepada setiap orang. Untuk melengkapi informasi yang diperlukan, berikut adalah wawancara dengan masyarakat dalam hal ini PNS yang melakukan pelayanan di kantor BKPSDM Kabupaten Bone sebagai Berikut :

“Alhamdulillah bagus pelayanan disini bagus karena kalau dilayani sesuai dengan aturan yang penting berkas kita beres langsung kita dilayani ini seperti saya bawa bilang belum lengkap saya lengkapi tapi tidak ada pak sekertaris di Dinas jadi saya masuk tadi tapi belum ada berkas karena belum ada yang tanda tangani di dinas tidak pernah dibedakan saya rasa tidak.”(hasil wawancara dengan ibu GUN, 28 mei 2018)

Hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa pemberian pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone sudah bagus karena sesuai dengan aturan yang ada dan pelayanan yang menurut Ibu GUN tidak dibedakan.

Berdasarkan beberapa pendapat yang didapatkan dari hasil wawancara beberapa informan dan pengamatan langsung yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone terkait masalah Etika Pelayanan administrasi dalam hal ini menggunakan nilai persamaan yaitu tidak ada perbedaan dalam pelayanan terpenuhi dengan baik ini dikarenakan setiap pegawai memiliki kinerja yang baik dalam menjalankan tugasnya masing-masing dan memiliki kesadaran dalam menjalankan tugas sehingga nilai persamaan dalam pelayanan dapat tercapai dengan baik sesuai dengan pendapat tersebut dilihat dari pelayanan yang diberikan selama melakukan penelitian hasil pengamatan peneliti sesuai dengan hasil wawancara dari informan.

## **2. Keadilan (*Equity*)**

Keadilan yang dimaksud dalam pelayanan administrasi adalah memberikan layanan tanpa membeda-bedakan sesuai dengan kebutuhan dan aturan yang berlaku dan tanpa adanya diskriminasi. Keadilan dalam penelitian ini untuk melihat etika pegawai di kantor BKPSDM Kabupaten Bone adalah dapat diukur dengan melihat (a) hilangnya sikap diskriminasi dalam pelayanan administrasi.

### **2a. Hilangnya sikap diskriminasi**

Diskriminasi diartikan sebagai membeda-bedakan sikap dalam pelayanan sehingga dapat menyebabkan kecemburuan sosial dalam pelayanan. Adapun sikap yang ditunjukkan oleh Pegawai Negeri Sipil yang

bertugas dalam kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak ASR sebagai berikut :

“Harus adil toh tidak bisa ada deskriminasi disini harus adil tidak bisa membedakan sepanjang sesuai dengan aturannya, Oh tidak tidak ada perbedaan , artinya klaw memang dia eh dibelakangan dibelakangan kita layani karena kita eh namanya keadilan , masa biar camat baru datang tiba-tiba masa mau urus izin kita mau dahulukan tidak diperbedakan sama semua statusnya sama itu jaman tempo doloe , itu keluarganya pak sekda itu kita layani , tetap dia menunggu sesuai denganaturan” (Hasil wawancara dengan bapak ASR, pada tanggal 15 mei 2018)

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone sangat menjunjung tinggi sikap keadilan karena dapat dilihat bahwa sikap diskriminasi dalam pelayanan tidak boleh diterapkan hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang mengatakan bahwa ketika camat datang terlambat maka pelayanan yang diberikan sesuai dengan urutan kedatangannya tanpa melihat status dari orang yang akan dilayani kemudian menurutnya paradigma tersebut merupakan paradigma zaman dahulu dan tidak diterapkan kembali. Kemudian wawancara selanjutnya oleh Bapak AIS terkait masalah keadilan sebagai berikut :

“Sampai sekarang ini saya belum pernah mendapat pengaduan mengenai pilih kasih terhadap pelayanan dan belum ada yang mengisi masalah diskriminasi dalam kotak saran” (Hasil wawancara dengan bapak AIS, pada tanggal 28 mei 2018)

Wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam pelayanan yang diberikan tidak ada sikap diskriminasi karena menurut Bapak AIS belum

pernah menerima pengaduan mengenai sikap diskriminasi dari pelayanan yang diberikan dan kemudian tidak adanya laporan dalam kotak saran mengenai sikap diskriminasi. Kemudian dari hasil pengamatan langsung yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal ini pegawai fungsional dan pegawai struktural yang ingin mendapatkan pelayanan tidak terjadi sikap diskriminasi karena ketika pegawai struktural dan pegawai fungsional datang untuk mendapatkan pelayanan mereka langsung diarahkan ke bidang yang terkait dengan kebutuhan masing-masing kemudian pemberian pelayanan dilakukan berdasarkan urutan kedatangan dari setiap pegawai sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi diskriminasi dalam pelayanan. Kemudian wawancara dengan Bapak DHL sebagai berikut :

“Jelas tidak yang namanya pelayanan publik tidak mungkin dibedakan kalau bagi saya tidak ada namanya diskriminasi ,bisa kita tanyakan semua orang kecuali kalau tidak memenuhi syarat tapi kalau tidak memenuhi syarat saya arahkan yah itu.”(wawancara dengan Bapak DHL 15 Mei 2018)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa ketika pelayanan yaitu hilangnya sikap diskriminasi dihilangkan dalam pelayanan ketika pelayanan yang diberikan memenuhi syarat , tetapi apabila masih banyak yang tidak memenuhi syarat penyelesaian dokumen administrasi dapat terhambat.

Selanjutnya adalah wawancara dengan Ibu NUR sebagai berikut:

“oh tidak adaji, tidak boleh juga ada diskriminasi kalau begitu bagaimanami kalau yang dari daerah dari pelosok yang tidak ada keluarganya kan kasihan mereka jadi harus hilang itu diskriminasi.” (wawancara dengan Ibu NUR , 15 Mei 2018)



Wawancara di atas menunjukkan tingkat kepekaan pegawai dalam pelayanan sangat baik karena mempertimbangkan nilai-nilai kemanusiaan, ketika dalam kepengurusan pelayanan nilai diskriminasi dihilangkan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan pengamatan langsung yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone terkait keadilan yaitu hilangnya sikap diskriminasi telah diterapkan secara maksimal dan dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan dalam dapat memberikan kepuasan kepada setiap pegawai yang memiliki kepentingan pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM).

### **3. Kesetiaan (*Loyalty*)**

Kesetiaan (*loyalty*) adalah kesanggupan untuk menaati dan melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan penuh kesadaran sehingga mampu menunjang kinerja dari pegawai dalam pelayanan. Kesetiaan dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dapat dilihat menggunakan beberapa indikator yaitu: (a) Tata terhadap aturan; (b) mementingkan kepentingan dinas;

#### **3a. Taat Terhadap Aturan**

Menjalankan segala tugas dan tanggung jawab dalam melayani di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone, pegawai yang bertugas harus memiliki jiwa

yang setia salah satunya adalah taat terhadap aturan. Adapun wawancara yang dilakukan dengan bapak AIS, terkait masalah kesetiaan dalam hal ini taat terhadap aturan, adalah sebagai berikut :

“Harus taat aturan karena ketika ada pegawai yang tidak taat aturan maka dia melanggar berarti ada sanksinya.” (Hasil wawancara dengan bapak AIS, pada tanggal 28 Mei 2018).

Hasil wawancara di atas mengenai kesetiaan dalam hal ini taat terhadap aturan, dapat diketahui bahwa Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus taat terhadap aturan karena menurut bapak AIS jika tidak mengikuti aturan maka pegawai tersebut melanggar dan akan mendapatkan sanksi. Lebih lanjut lagi wawancara yang dilakukan dengan Bapak ASR, terkait masalah kesetiaan yaitu taat terhadap aturan, adalah sebagai berikut :

“Setia artinya kesetiaan melayani pelanggan begitu ya harus setia, eh kan ada aturannya dan ada mekanisme ada aturannya ada tahapan jadi kalau kami memberikan pelayanan disini harus sesuai aturan yang ada dan kami harus menjalankannya karena kami punya kode etik dan kami juga memiliki SOP yaitu standar operasional prosedur yang menjadi pedoman dalam pelayanan kami” (Hasil wawancara dengan bapak ASR, pada tanggal 15 Mei 2018)

Hasil penelitian dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Pegawai Negeri Sipil yang bertugas di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone menjunjung nilai kesetiaan karena taat dengan aturan dan memiliki mekanisme dan tahapan dalam pemberian pelayanan dan harus sesuai dengan kode etik Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan juga mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan pedoman dalam pemberian pelayanan.

### **3b. Mementingkan kepentingan dinas**

Menjalankan pelayanan administrasi seorang pegawai dituntut untuk mementingkan kepentingan dinas diatas kepentingan pribadi, berikut adalah wawancara dengan beberapa pegawai terkait mementingkan kepentingan dinas. Adapun wawancara dengan bapak AIS sebagai berikut:

“Terkait pelayanan administrasi dengan prinsip mementingkan kepentingan dinas itu harus karena itu tertuang di dalam janji dan sumpah PNS dan itu juga tertuang di dalam kewajiban seorang PNS bahwa Aparatur sipil Negara harus mementingkan kepentingan dinas diatas kepentingan pribadi dan golongan dan pegawai di Kantor kami menjalankan itu.” (Hasil wawancara dengan bapak AIS, pada tanggal 28 mei 2018)

Wawancara di atas dapat menjelaskan bahwa pegawai yang bertugas dalam pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone mementingkan kepentingan dinas diatas kepentingan pribadi dan golongan karena prinsip tersebut tertuang dalam janji dan sumpah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan tertuang dalam kewajiban seorang PNS dan dijalankan oleh setiap pegawai yang memberikan pelayanan pada kantor BKPSDM Kabupaten Bone. Lebih lanjut lagi wawancara dengan Bapak ASR sebagai berikut :

“Kami disini sudah disumpah, kalau dia PNS itu harus ikut dalam aturan harus mementingkan kepentingan dinas karena itu kewajiban kami apalagi kalau masalah pelayanan di kantor, kalau jam kerja itu otomatis kita harus mementingkan kepentingan dinas karena itu lagi pekerjaan kami” (Hasil wawancara dengan bapak ASR, pada tanggal 15 mei 2018)

Hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam pemberian pelayanan administrasi pegawai yang bekerja pada kantor Badan

Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone menjalankan tugas yang diberikan dengan mementingkan kepentingan dinas karena mengikuti tugas dan kewajiban yang dimiliki. Selanjutnya wawancara dengan Ibu NUR sebagai berikut :

“Mementingkan kepentingan dinas itu penting karena kita kerja disini, harus dipentingkan tapi begitumi biasa kalau kita juga sebagai ibu rumah tangga kan haruski juga urus dlu orang di rumah bari bisa berangkat ke kantor jadi biasa terlambatki juga tapi minta izinjaki juga dlu kalau ada keperluan di luar sama bos” (wawancara dengan Ibu Nur, 15 Mei 2018)

Wawancara menunjukkan bahwa pegawai dalam pelayanan mementingkan kepentingan dinas , ketika pegawai memiliki urusan kecuali kedinasan mereka mengikuti aturan dan meminta izin kepada pimpinan.

Berdasarkan hasil penelitian dan informasi dari informan dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone dari segi kesetiaan yaitu mementingkan kepentingan dinas berjalan sesuai aturan dan dapat dikatakan bahwa pegawai setia dalam pelayanan administasi yang diberikan.

#### **4. Pertanggungjawaban (*Responsibility*)**

Pertanggungjawaban dalam penelitian ini adalah melihat bagaimana kesanggupan pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang terkait dengan pelayanan Administrasi yang diamanatkan kepada pegawai dengan sebaik mungkin tanpa adanya paksaan dan dorongan dari orang lain, ada beberapa indikator dalam menilai pertanggungjawaban yaitu (a) melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik (b) tidak

menunda-nunda pekerjaan , (c) tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain, dan (d) hadir tepat waktu.

#### **4a. Melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik**

Seorang pegawai dapat dikatakan memiliki etika ketika dalam pelaksanaan tugas yang diberikan pegawai tersebut mampu menjalankan tanpa ada paksaan dan sadar akan tugas yang diberikan begitu pula dengan pegawai yang bekerja pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone, untuk mengetahui tanggung jawab berdasarkan indikator melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik berikut adalah beberapa wawancara dari pegawai yang bertugas pada kantor BKPSDM Kabupaten Bone, wawancara dengan Bapak ASR sebagai berikut :

“Kalau masalah melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik kan kita sudah bagi tupoksi tiga bidang disini ada beberapa staf ya masing-masing tanggungjawab dengan tupoksinya tetapi terkadang saling membantu diantar tiga tupoksi “(Hasil wawancara dengan bapak ASR, pada tanggal 15 Mei 2018)

Hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa terkait masalah tanggung jawab yaitu melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik dapat dilihat bahwa setiap pegawai yang dibagi berdasarkan bidang masing-masing memiliki tugas pokok dan fungsi dan bertanggungjawab sesuai dengan bidangnya dan terkadang saling membantu. Lebih lanjut lagi wawancara dengan Bapak AIS terkait tanggungjawab sebagai berikut :

“Sampai saat ini sesuai dengan sasaran kerja yang dibuat masing-masing pegawai. Memang pegawai membuat SKP( Sasaran Kerja Pegawai) di SKP itu memang ada yang dikerjakan mulai Januari sampai Desember itu nanti masing-masing atasan langsung memberikan penilaian terhadap target yang ditetapkan PNS yang

dituangkan dalam SKPnya atasan langsung masing-masing mengevaluasi itu kan terlihat di akhir tahun itu bahwa ada sasaran kerja pegawai yang ditangani oleh itulah bentuk evaluasinya itulah bentuk akuntabilitasnya pertanggungjawab terhadap pekerjaan yang diberikan selama satu tahun.” (Hasil wawancara dengan bapak AIS, pada tanggal 28 mei 2018).

Wawancara di atas menunjukkan bahwa untuk melihat pertanggungjawaban pegawai adalah dengan membuat SasaranKerja Pegawai menurut Bapak AIS sampai saat ini pegawai melaksanakan tugas dan tanggungjawab berdasarkan SKP dan dikerjakan dalam jangka waktu satu tahun dan dinilai oleh masing-masing atasan langsung dan dievaluasi sehingga dapat diketahui. Lebih lanjut lagi wawancara dengan Ibu FTR sebagai berikut :

”Tanggung jawab iya sesuaii kaya kalau misalnya kami di kasi tanggung jawab sama bos kami menjalankan dengan baik karena kasubid kami punya wilayah kelola masing-masing toh jadi dipertanggung jawabkan semua itu sesuai dengan anuta toh tidak dicampuriji urusannya orang. (Hasil wawancara dengan Ibu FTR, pada tanggal 15 mei 2018)

Wawancara di atas dapat diketahui bahwa pegawai BKPSDM Kabupaten Bone dalam melaksanakan tugas sangat bertanggung jawab dan melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu GUN sebagai berikut :

“Bertanggungjawabji, kalau misalnya ada berkasta tidak cukup nahubungiki pakai telfon, jadi bagusji pelayanan disini.” (Hasil wawancara denga Ibu GUN, 28 Mei 2018)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas dalam pelayanan administrasi di kantor memiliki tanggungjawab yang baik , ini dibuktikan ketika berkas dari pegawai belum lengkap di hubungi melalui telepon.

Hasil wawancara beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa etika pegawai dalam pelayanan administrasi di kantor BKPSDM Kabupaten Bone terkait dengan pertanggungjawaban yaitu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik dapat dikatakan memenuhi karena setiap pegawai bertanggungjawab berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan menjalankan dengan baik tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bidang.

#### **4b. Tidak menunda-nunda pekerjaan**

Pertanggungjawaban dari pelayanan yang diberikan oleh setiap pegawai dapat dilihat dari terpenuhinya sasaran kerja dengan tidak menunda-nunda pekerjaan sehingga pelayanan yang diberikan kepada pegawai ASN yang memiliki kepentingan pelayanan administrasi. Adapun etika pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone terkait pertanggungjawaban yaitu tidak menunda-nunda pekerjaan. Berikut wawancara dengan Ibu FTR sebagai berikut :

“Kalau dikepangkatan tidak selama sejauh ini tidak ada penunda-nundaan pekerjaan karena disini dikepangkatan berlanjut terus eh pekerjaan tdk pernah istirahat mislanya setiap periode selesai priode april kan kenaikan pangkat 2 ji april oktober belum rampung sk kenaikan pangkat ada lagi berkas oktober masuk tidak pernah istirahat.” (Hasil wawancara dengan Ibu FTR, pada tanggal 15 mei 2018)

Wawancara di atas dapat dapat diketahui bahwa pertanggungjawaban dalam aspek tidak menunda-nunda pekerjaan pegawai yang bertugas dalam pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone sudah

memenuhi karena setiap pekerjaan memiliki priode sehingga ketika terjadi penundaan pekerjaan maka akan mengakibatkan tidak selesainya tugas dalam satu priode.

Lebih lanjut lagi wawancara dengan Bapak ASR sebagai berikut:

“Tidak ada waktunya kalau menunda-nunda pekerjaan seperti disini pelayanan anu ada seperti diklat perencanaannya tahun 2019 kita merencanakan disurati dulu ke Makassar bahwa saya akan melaksanakan diklat pelayanan prima mana surati disurati dia mengatur disana wacanakan seperti saya dlu minggu pertama dibulan april tapi dimakassar jadwal yang ada dibulan mei baru ada jadi kita mengikuti jadwal yang ada di propensi kita kerjasama dengan oropensi itu bidang saya tidak bisa ada dibidang waktunya , untuk pemanggilan peserta ada batasnya misalnya saya mau mengadakan diklat pelayanan prima , pelaksanaannya tanggal 7 batas waktu penerimaan berkas tanggal 4 nah bgitu krna pelaksanaan tanggal 7 ada batas waktunya karena sudah adami jadwal , tergantung dari jadwal (Hasil wawancara dengan Ibu FTR, pada tanggal 15 mei 2018)

Berdasarkan wawancara di atas dapat dilihat bahwa dalam pelayanan administrasi tidak ada waktu dalam penunda-nundaan pekerjaan karena dalam mekanisme kerja yang dilaksanakan ada tahapan-tahapan yang dijalankan sehingga harus mengikuti jadwal yang ada dan memiliki batas waktu sehingga pegawai dituntut untuk lebih sigap dalam pelayanan.

Kemudian wawancara dengan Ibu GUN sebagai berikut :

“Kalau cepatki mengurus kan kalau dikantor kadang tidak ada yang ditanda tangan kalau kita tunda-tunda kadang bilang besokpi, seperti saya ini besokpi saya tunggu pak sekertaris kan di makassarki , kalau di daerah Boneji bisaji bilang dimanaki puang saya mau tanda tangan datangki disitu jadi cepatji distort lagi berkasta kesini.”(wawancara dengan Ibu GUN, 20 mei 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa penunda-nundaan pekerjaan di Kantor BKPSDM Kabupaten Bone dalam segi layanan tidak terjadi ini dikarenakan pemberian pelayanan yang diberikan



tergantung pada keinginan pegawai yang akan mengurus untuk untuk melengkapi berkas yang dimiliki, kemudian pegawai yang melayani senantiasa melayani masyarakat dalam hal ini PNS yang memiliki kepentingan di luar kantor.

Hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat bahwa tidak ada penunda-nundaan pekerjaan dalam pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone karena masyarakat dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang melakukan pengurusan langsung menyerahkan data kepada pegawai yang bertugas dan ketika data yang dimiliki tidak lengkap, pegawai yang bertugas dalam pelayanan menghubungi langsung PNS yang terkait sehingga mempercepat pengelolaan berkas yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan beberapa informan dapat diketahui bahwa, etika pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone dalam hal pertanggung jawaban yaitu tidak menunda-nunda pekerjaan dapat memenuhi dan dapat dikatakan bahwa pegawai yang bertugas memiliki pertanggungjawaban yang baik dalam hal tidak menunda-nunda pekerjaan.

#### **4c. Tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain**

Dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)

Kabupaten Bone, masing-masing pegawai diberikan tanggungjawab masing-masing sehingga setiap pegawai jelas tugas. Adapun untuk mengetahui etika pelayanan administrasi di kantor BKPSDM Kabupaten Bone terkait petanggungjawaban, tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain yaitu wawancara dengan Bapak AIS sebagai berikut :

“Sampai saat ini karena nanti diketahui bahwa ada kesalahan masalah yang muncul dikemudian hari ketika ada muncul komplein terhdap pelayanan yang diberikan saya kurang lebih 5 tahun diberi kepercayaan sebagai kepala BKPSDM ini belum ada komplein mengenai pelemparan kesalahan kepada orang lain disini saya anggap bahwa hamper setiap staf saya ini yang kurang lebih 43 orang sudah bekerja dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan.” (Hasil wawancara dengan bapak AIS, pada tangga 28 mei 2018)

Berdasarkan keterangan di atas dapat dilihat bahwa etika pelayanan administrasi, tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain pada kantor BKPSDM Kabupaten Bone tidak ada komplein terhadap pelayanan yang diberikan dan menurut keterangan dari narasumber bahwa kurang lebih 43 orang yang bekerja pada kantor BKPSDM bekerja dengan Standar Oprasional Prosedur yang ditetapkan. Lebih lanjut lagi wawancara dengan Bapak ASR sebagai berikut:

“Ohh kalau masalah data biasa terjadi kesalahan kalau ada pergeseran tempat seperti dulu izin belajar disana terus dibawa kesini ada diketemukan pada anunya karena adaji buku induknya masih ada agendanya. Jadi kalau misalnya ada kesalahan begitu tidak adaji pelemparan kesalahan karena mungkin ada kekeliruan cuman bertanggungjawabji semua pegawai disini karena ditelusuriji itu data yang bersangkutan jadi tidak adaji pelemparan kesalahan.” (Hasil wawancara dengan bapak ASR, pada tangga 15 mei 2018)

Hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa pelemparan kesalahan kepada orang lain tidak ditemukan dalam pelayanan di kantor BKPSDM Kabupaten Bone ini dibuktikan ketika ada data atau surat yang masuk dan hilang maka surat tersebut ditelusuri menggunakan buku agenda sehingga jika terjadi

masalah dalam pelayanan seorang pegawai tidak bisa melemparkan kesalahan kepada orang lain karena jelas tugas dari masing-masing pegawai.

Hasil wawancara beberapa informan di atas dan penelitian langsung yang dilakukan dapat diketahui bahwa etika pegawai dalam pelayanan administrasi pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone dari segi pertanggungjawaban yaitu tidak melemparkan kesalahan pada orang lain dapat dikatakan memenuhi karena setiap bidang yang ada memiliki tugas dan tanggungjawabnya masing-masing, jika ada kesalahan yang dilakukan oleh pegawai akan jelas sumber dari masalah yang terjadi.

#### **4d. Hadir tepat waktu**

Seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus memiliki jiwa yang disiplin yaitu hadir tepat waktu dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang dimiliki sehingga dapat menyelenggarakan pelayanan dengan maksimal dan sesuai dengan etika pelayanan yang diharapkan. Untuk mengetahui etika pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone berikut adalah wawancara yang dilakukan dari beberapa informan.

Wawancara dengan Bapak ASR, sebagai berikut :

“Kalau kehadiran disinikan kita contoh BKD itu contoh ke kepegawaian jadi jam 8 kita disuruh apel ada absen ceklok dan ada absen manual itu diprlakukan jadi kita jadi percontohan jadi biar beda-beda yang lain itu tidak full pada saat apel kita hrus full karena

perintah pusat kita percontohan , artinya malas satu dua hari biasa kalau setiap bulannya direkap itu absen ada sisitu tanoa keterangan maka pihak pimpinan mengambil kebijakan menyurati kepala bidang-kepala bidang memberikan kepala kasubid kepala kasubid menegur itu staff yang malas , kita ada sanksi sanksi teguran ditegur dulu to dinasehati bgitu jam 2 harus kembali.” .” (Hasil wawancara dengan bapak ASR, pada tangga 15 mei 2018)

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa pegawai yang bekerja pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) harus menjadi contoh dari setiap instansi yang ada, ketika ada pegawai yang tidak malas maka akan diberikan sanksi berupa teguran dan nasehat. Lebih lanjut lagi wawancara dengan Bapak DHL, sebagai berikut :

“oh iya klaw kita di absen harus tepat waktu ada tadi ada absennya memang untuk sekarang absennya masih manual yah karena pernah pake cek lock kayanya tidak berfungsi ya manual lagi itu juga yang bisa memberikan keterangan yang namanya itu sekertariat yang tau klaw masalah absensinya” (Hasil wawancara dengan bapak DHL, pada tangga 15 mei 2018)

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa untuk melihat kehadiran dari pegawai digunakan absen manual karena penggunaan *fingerprint* tidak berfungsi dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat dilihat bahwa kehadiran pegawai dalam kantor tidak memenuhi syarat dimana masih banyak pegawai yang datang terlambat ketika jam kantor sehingga membuat masyarakat dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ingin mendapatkan pelayanan harus menunggu dan pada saat jam istirahat banyak pegawai yang bertugas terlambat datang ke kantor sehingga membuat pelayanan terhambat.

Berikut adalah penyajian matriks dalam bentuk tabel terkait persentase dari etika pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengemabangan Sumber Daya Manusia yaitu: (1) Equality, (2) Equity, (3) Loyalty dan (4) Responsibility

Tabel 4.6.Persentase indikator Etika Pegawai dari Jumlah 43 orang pegawai di Kantor BKPSDM Kabupaten Bone

No	Indikator etika	Persentase	Keterangan
1	Equality	100 %	43 orang pegawai menggunakan prinsip persamaan dalam pelayanan administrasi
2	Equity	100 %	43 orang pegawai mengubnakan prinsip keadilan dalam pelayanan administrasi
3	Loyalty	100 %	43 dari 43 orang setia dalam pelayanan
4	Responsibility	71 %	30 dari 43 orang bertanggungjawab dalam pelayanan adminsitrase

Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa dalam pelayanan administrasi 100% pegawai memiliki nilai persamaan dalam pelayanan aadministrasi, 100% pegawai menunjukkan sikap adil dalam pemberian pelayanan , kemudian 100% pegawai menunjukkan sikap loyal atau setia dalam pelayanan dan 71 % pegawai menunjukkan sikap responsibility atau bertanggungjawab dalam pemberian pelayanan yang diberikan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone mengenai Etika Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone. Maka dari itu, penulis dapat menyimpulkan dari hasil penelitian yaitu :

Pegawai yang bertugas dalam pemberian pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai etika yang berlaku sesuai beberapa aspek yaitu: (1) Persamaan (*equality*), nilai persamaan yang dijalankan oleh pegawai BKPSDM Kabupaten Bone dalam pelayanan administrasi sudah baik karena petugas yang bekerja tidak lagi membedakan pemberian pelayanan kepada setiap PNS yang mengurus kecuali ketika berkas yang dimiliki oleh masyarakat dalam hal ini PNS tidak lengkap maka akan di beritahukan melalui telepon atau bimbingan langsung. (2) Keadilan (*equity*) yang diterapkan sudah maksimal ini dilihat karena hilangnya sikap diskriminasi dalam pelayanan ini dilihat dari pemberian pelayanan yang didasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga pemberian pelayanan administrasi tidak lagi memihak kepada golongan pegawai tertentu. (3) adalah kesetiaan (*loyalty*), kesetiaan pegawai yang ditunjukkan langsung dengan melihat kinerja yang ditunjukkan melalui ketaatan terhadap aturan yang ada dan

mementingkan kepentingan dinas dibanding kepentingan pribadi. (4) Tanggungjawab (*Responsibility*) yang ditunjukkan melalui sikap melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik serta tidak menunda-nunda pekerjaan namun dalam segi kedisiplinan yaitu hadir tepat waktu masih banyak pegawai yang tidak mengikuti aturan dengan baik dan membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan membuat masyarakat dalam hal ini PNS yang akan melakukan pelayanan menunggu. Berdasarkan hasil penelitian keempat aspek tersebut sudah memenuhi syarat sehingga pegawai di kantor dapat dikatakan memiliki etika yang baik dalam pelayanan administrasi

## **B. Saran**

1. Hendaklah bagi pegawai terus meningkatkan etika pelayanan administrasi sehingga memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil (PNS).
2. Kiranya pegawai lebih meningkatkan kedisiplinan dalam hal ini hadir tepat waktu sehingga tidak membiarkan PNS yang akan menerima pelayanan menunggu.
3. Diharapkan bahwa pegawai yang melakukan pelayanan administrasi terus meningkatkan nilai-nilai persamaan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab yang dimiliki untuk mencapai nilai etika yang baik dalam pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone .

4. Diharapkan kepada pegawai agar kiranya mampu meningkatkan kemampuan dalam penggunaan teknologi sehingga dalam pengaksesan setiap layanan dapat lebih muda.
5. Hendaknya dalam pelayanan agar kiranya menyediakan tempat menunggu berupa kursi atau tempat duduk sehingga pegawai yang menunggu dalam pelayanan dapat istirahat dan tidak duduk dilantai lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Adler, Mortimer J. 1984. *Six Great Ideas*. New York: Touchstone Recfeller
- Aswar. 2011. *Etika Pelayanan Publik*. Sumber: <http://aswark.blogspot.co.id/>, diakses pada tanggal 18 juli 2018 pada pukul 14.44 Wita
- Bagir, Haidir. 2002. *Etika Barat, Etika Islam, Pengantar untuk Amin Abdullah, antara al-Ghazali dan Kant: Filsafat Etika Islam*. Bandung: Mizan
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Bertens, K . 2000. *Etika Seri Filsafat Atma Jaya*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Burhanuddin, Salam. 1997. *Etika Sosial (Asas Moral Dalam Kehidupan Manusi)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Darmastuti, Rini. 2007. . *Etika PR dan E-PR*. Yogyakarta : Gava Media.
- Fadillah, Putra. 2001. Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka pelajar Offset
- Haris, Abdul. 2007. *Pengantar Etika Islam*. Sidoarjo : Al-Afkar
- Kaban, Yramis T. 2008. *Enama Dimensi Strategis Administrasi Public:Konsep, Teori Dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali Press
- Lukman. 2000 . *Manajemen kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press
- Lovelock. H Chistoper & Laurent A Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Indeks
- Maani, Karjuni Dt. 2010. Etika pelayanan Publik. *Demokrasi*. Vol. IX No. 1. (<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jd/article/viewfile/1415/1225>).

Miles, M.B & Huberman A.M. 1984. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Winea Media

Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan* 67 *im*. Jakarta : Bumi Aksara

Pasolongi, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Public*. Bandung: Alfa Beta

Rahmaniyah, *Istighfarotur*. 2010. Pendidikan Etika Konsep Jiwa dan Etika Perspektif Ibnu Maskawaih. Malang : UIN Malik Press

Rohman, Ahmad, Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averoes

Rosady, Ruslan. 2004. *Etika Kehumasan Konsep Dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers

Ratminto, Dan Atik . 2005. *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sholihin, Ismail . 2006 . *pengantar bisnis(pengenaklan praktik dan studi kasus)*. Jakarta : kencana

Simorangkir. 2003. *Etika: bisnis, jabatan, dan perbaikan*. Jakarta : Rineka Cipta

Sinambela, LP . 2011. *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta : Bumi Aksra

Widodo. Joko.2001. *Good Governance, Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Control Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia

Wiranata. 2005. *Dasar-dasar Etika dan Moralitas*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

### **Peraturan Perundang-undang**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KRP/M.PAN/7/2003 Tentang Pengelompokan Jenis Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 *tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil*.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 *Tentang Penilaian Prestasi Kerja  
Pegawai*

Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 *Tentang Aparatur Sipil Negara*



## **RIWAYAT HIDUP**

**ARLISA.** Lahir di Arokke Tanggal 08 September 1996, anak pertama dari 5 bersaudara dari pasangan Ayahanda ABD HAMID dengan Ibunda SYAMSIDAR T.

Penulis memulai pendidikan pada tahun 2002 di Sekolah SD/INP 12/79 Lili Riattang kemudian lulus pada tahun 2008. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan Sekolah SMP Negeri 3 Lappariaja dan lulus pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan lagi di SMA Negeri 1 Lappariaja lulus pada tahun 2014. Setelah lulus kemudian terdaftar sebagai mahasiswa Ilmu Administari Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar angkatan 2014 pada program studi Ilmu Administrasi Negara (FISIPOL) di Universitas Muhammadiyah Makassar Program Strata Satu (S1).

# LAMPIRAN



Nama : ARLISA

NIM : 1056 1050 2014

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTASS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

2018

## Lampiran Foto



Wawancara dengan Kepala Kantor BKPSDM Kabupaten Bone 28 Mei 2018



Wawancara dengan Kasubid Kasubid.Pengadaan, Pengangkatan dan Perpindahan Pegawai tanggal 15 Mei 2018



Wawancara dengan Pengelola Kepegawaian tanggal 15 Mei 2018



Wawancara dengan Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pelayanan tanggal 28 mei 2018



Wawancara dengan Kasubid. Disiplin dan Pengendalian ASN tanggal 15 Mei 2018