

SKRIPSI

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN RUMBIA KABUPATEN JENEPONTO**



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

2023

SKRIPSI

ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RUMBIA KABUPATEN JENEPONTO

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

NURFADILLAH

Nomor Induk Mahasiswa : 105611127419

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan
Rumbia Kabupaten Jeneponto

Nama Mahasiswa : Nurfadillah

Nomor Induk Mahasiswa : 105611127419

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

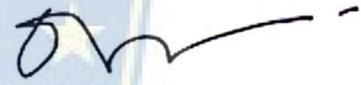
Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Jaelan Usman, M.Si



Muhammad Yusuf, S.Sos., M.Si

Mengetahui :

Dekan Fisipol
Unismuh Makassar

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara



Dr. H. Anisya Malik, S.Sos., M.Si

NBM : 730727



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM : 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0200/FSP/A.4-II/XI/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu, 08 November 2023.

Mengetahui :

Ketua

Sekretaris



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

NBM : 730727

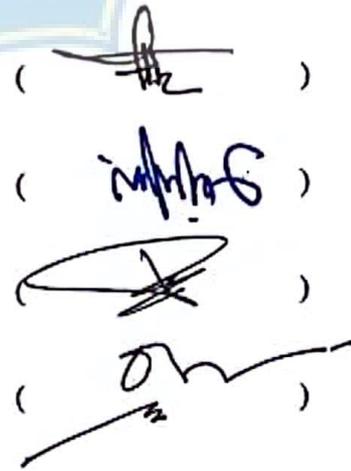


Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM : 992797

Tim Penguji

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
3. Dr. Abdi, M.Pd
4. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.Si



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nurfadillah

Nomor Induk Mahasiswa : 105611127419

Program Studi : Ilmu Administradi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini dengan judul “Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto” adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 Oktober 2023

Yang meyakinkan,



Nurfadillah

ABSTRAK

Nurfadillah, Jaelan Usman dan Muhammad Yusuf, Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto. Jenis penelitian yang di gunakan adalah metode kualitatif. Sumber data yang di gunakan yaitu primer dan sekunder. Jumlah informan yaitu 9 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, verifikasi data, serta menggunakan pengabsahan data triangulasi yakni triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik yang di terapkan di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto belum sepenuhnya di terapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku atau standar oprasional (SOP) apabia ditinjau dari aspek 1) Persamaan Hak, persamaan hak sudah berjalan dengan baik, melayani masyarakat tanpa melihat status sosial, agama, politik dan golongan antara yang kaya atau yang miskin, 2) Keadilan, melayani masyarakat dengan ramah, memberikan penjelasan kepada masyarakat yang ingin melakukan proses administrasi, semua masyarakat di berlakukan dengan sama dalam artian siapa yang datang lebih dahulu dia yang dilayani, 3) Kesetiaan pegawai, pegawai tekhususnya berstatus tenaga honorer masih setia terhadap instansi walaupun sudah bertahun-tahun bekerja dengan gaji yang tidak seberapa besar yang mereka terima, 4) Pertanggungjawaban, belum sepenuhnya dilakukan dengan baik.

Kata Kunci : Etika, Pelayanan, Publik

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Segala dan puji syukur Penulis hantur dan panjatkan kepada Allah SWT. Sang pencipta yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto”. Shalawat serta salam tetap tercurah kepada Nabi junjungan kita yakni Nabi besar Muhammad SAW.

Skripsi ini untuk memenuhi syarat kelulusan pada jenjang perkuliahan Strata 1 Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis Menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya semangat, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada Bapak Dr. Jaelan Usman, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Yusuf, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan yang begitu berharga serta bermanfaat bagi penulis dar awal penulisan skripsi sampai terselesainya penyusunan skripsi ini. Tak lupa penulis hanturkan kepada :

1. Bapak Prof. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.

2. Ibu Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmunya, dan seluruh staff pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Teristimewa Orang Tua saya, Ayahanda Syahrir Suro dan Ibunda Tercinta Nurhalimah Paneng serta segenap keluarga yang senantiasa memberikan doa, motivasi, semangat dan bantuan baik moril maupun materil, serta cinta dan kasih sayangnya.
6. Segenap Pemerintah, Staf Pegawai Kantor Kecamatan Rumbia dan seluruh Informan yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian saya ucapkan terima kasih.
7. Teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu Administrasi Negara terkhusus, Mila Nur Hanifa, Misdalifah Asaf, dan Izzatul Musyarrifa yang senantiasa memberi semangat dan membantu penulis dalam menyusun skripsi.
8. Teman Seposko KKP (Kuliah Kerja Profesi) Angkatan XXV Kelurahan Jagong Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep yang selalu memberikan semangat dan motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Sepupu penulis Rifga Ayu, Nurannisa Sukri, Rosmala Dewi, Nabila Safira dan Nur Hidayah yang selalu mendo'akan memberikan bantuan dan semangat dalam pembuatan skripsi.
10. Kepada Sahabatku sedari bangku SMA Suchi Anugrah, Nining Pratiwi, Sriandini dan Sukmawati, yang sudah membantu dan memberikan semangat dalam pembuatan skripsi saya ucapkan terima kasih.
11. Serta yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan baik langsung maupun tidak langsung semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya.

*Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat,
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, 27 Oktober 2023



Penulis

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Teori dan Konsep.....	10
C. Kerangka Pikir.....	24
D. Fokus Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	28
C. Sumber Data.....	29
D. Informan Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	31
G. Pengabsahan Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	35
B. Hasil Penelitian.....	41

C. Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	65



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Informan Penelitian	27
Tabel 4.1 Nama Pejabat Administrasi Kecamatan Rumbia	35
Tabel 5.1 Pedoman Penelitian	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	22
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Jeneponto	33
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Rumbia	37



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Etika pelayanan publik merupakan suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Eksistensi etika dapat dilihat dari dua aspek, yaitu sebagai ilmu yang mempelajari nilai-nilai hidup yang dianut oleh manusia beserta pembenarannya dan sebagai hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia. Sedangkan pelayanan publik merupakan cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan, dan permasalahan masyarakat atau rakyat. Dengan demikian bisa kita simpulkan bahwa etika bersifat abstrak dan berkenaan dengan persoalan baik dan buruk (Mataram, 2016).

Membicarakan etika dalam pelayanan publik adalah bagaimana mengaitkan keduanya, antara gagasan-gagasan dalam pelayanan publik seperti efektivitas dan efisiensi, produktivitas, akuntabilitas, responsivitas serta transparansi menjadi kajian etika pada tataran praktis dengan gagasan-gagasan dasar etika mewujudkan yang baik dan menghindari yang buruk sehingga dapat menjelaskan hakekat pelayanan publik. Perubahan etika dalam pelayanan publik menjadi suatu yang sangat penting karena terkait dengan kepercayaan masyarakat kepada pemegang dan pelaksana amanah yang sudah diberikan kepada aparat birokrasi sebagai pelayan publik. Merujuk pada kasus-kasus yang diberitakan oleh media massa akhir-akhir ini seperti masalah penyalahgunaan wewenang, korupsi, diskriminasi

pelayanan, dan lain sebagainya sedikit banyak masih menunjukkan kelemahan birokrasi dalam melaksanakan pelayanan publik.

Dalam suatu pemerintahan tidak lepas dari yang namanya pelayanan publik, dimana birokrat atau pegawai dalam suatu instansi pemerintahan harus memberikan atau menyediakan ruang dan tempat untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pemerintah juga mempunyai peran penting untuk meningkatkan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Untuk menciptakan pelayanan yang baik birokrasi atau pegawai harus menunjukkan etika atau perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat agar masyarakat patuh dan mengikuti aturan yang telah ditetapkan di instansi pemerintahan (Studi et al., 2022).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki etika yang baik, hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 34 yang berbunyi, pelaksanaan dalam pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut larut
5. Profesional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai nilai akuntabilitas dan integrasi istitusi penyelenggara

9. Tidak membocorkan dokumen atau informasi yang wajib di rahasiakan sesuai dengan peraturan perundang undangan
10. Terbuka serta cermat mengambil langkah untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak meyalgunakan fasilitas pelayanan publik
12. Dalam menanggapi permintaan informasi dalam memenuhi kepentingan masyarakat tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan
13. Tidak menyalahgunakan informasi jabatan atau kewenangan yang dimiliki
14. Sesuai Sekarang ini pemerintah memiliki tantangan besar dalam memberikan pelayanan masyarakat termaksud etika birokrat atau pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan pelayanan publik
15. Patuh terhadap prosedur

Meskipun berbagai kebijakan yang baru telah dibuat namun kebijakan tersebut masih belum mampu mengatasi berbagai masalah dalam pelayanan publik. Dengan pertimbangan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34, mengharuskan Kantor Kecamatan Rumbia beretika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, wujud dari etika pelayanan tersebut adalah terpenuhinya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rumbia.

Di dalam memberikan pelayanan dengan mengedepankan etika, maka masyarakat akan merasa puas, jika terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik. Adapun etika pelayanan harus dipenuhi mencakup, persamaan hak, keadilan, kesetiaan dan pertanggungjawaban.

Keempat hal tersebut harus diperhatikan di Kantor Kecamatan Rumbia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun masih banyak birokrat yang tidak berpegang pada aturan atau standar pelayanan sehingga terjadi praktek nepotisme yang merugikan masyarakat.

Dari sudut pandang persamaan hak (*equality*) yang diberikan kepada masyarakat dari pihak kantor menunjukkan pelayanan yang masih kurang maksimal. Dapat dilihat dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang status ekonominya tinggi dan rendah dimana orang-orang dengan status ekonomi tinggi mereka diperlakukan sangat baik sedangkan orang-orang dengan ekonomi yang rendah atau orang biasa diperlakukan dengan sebaliknya padahal mereka mempunyai hak yang sama untuk dilayani.

Permasalahan lainnya yang menentukan etika pelayanan dilihat dari keadilan (*equity*) yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana seorang pegawai lebih mengedepankan keluarga dibanding orang lain, dimana ketika keluarga yang datang ingin dilayani maka dilayani terlebih dahulu padahal orang lain datang lebih dulu.

Dilihat dari sisi kesetiaan (*loyalty*) pegawai sangat di butuhkan terhadap instansi, Dimana anggota organisasi instansi harus mampu mencurakan waktu, tenaga, pikiran kepada organisasi serta mampu bekerjasama demi terciptanya pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Namun hal ini belum sepenuhnya diterapkan dengan baik dimana masih banyak pegawai yang sering datang terlambat ke kantor dan bahkan tidak datang setiap hari ke kantor untuk

memberikan pelayanan kepada masyarakat, terlalu tunduk dengan apa yang diperintahkan oleh atasan sehingga pelayanan kepada masyarakat terbengkalai.

Demikian mengenai pertanggungjawaban (*responsibility*) seorang pegawai atau pemberi layanan harus bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan.

Dari pengamatan awal ditemukan berbagai fenomena di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto seringkali masih ada aparatur pemerintah yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari apa saja fungsi mereka sebagai pelayan masyarakat, terkait etika pelayanan publik yang belum sepenuhnya diterapkan dengan baik disebabkan masih terdapat pegawai yang datang terlambat bahkan tidak datang setiap hari ke kantor sehingga menghambat pelayanan, tidak adanya kepastian waktu terhadap penyelesaian pelayanan. Hal ini tentu saja dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Dimana tujuan pelayanan publik ialah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP (standar pelayanan prosedur) yang telah ditetapkan serta atau lebih baik dari standar yang diterapkan dan belum sepenuhnya menerapkan teori yang dikemukakan oleh Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro, (2019) yaitu : Persamaan Hak (*equality*), Keadilan (*equity*), Kesetiaan (*loyalty*), dan Pertanggung Jawaban (*responsibility*).

Terkait dengan etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto juga menjadikan etika sebagai salah satu faktor utama dalam memberikan pelayanan tetapi ada beberapa permasalahan etika yang ditemui masyarakat di dalam pelayanan publik, temuan tersebut adalah dimana seorang pegawai lebih mengedepankan orang terdekat, dimana jika masyarakat biasa yang

datang terlebih dahulu akan diabaikan dan lebih mendahulukan orang terdekatnya dalam pengurusan, sering juga ditemui pegawai yang datang terlambat bahkan tidak hadir pada saat jam kantor untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, demikian dalam pemberian pelayanan masih ada aparat atau pegawai mengharapkan balas jasa dari masyarakat yang telah melakukan proses administrasi.

Dengan menemukan berbagai masalah di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto terlihat bahwa etika pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah peneliti kemukakan, maka peneliti tertarik mengangkat judul **“Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persamaan hak (*equality*) etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto?
2. Bagaimana keadilan (*equity*) etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto?
3. Bagaimana kesetiaan (*loyalty*) etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto?
4. Bagaimana pertanggungjawaban (*responsibility*) etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persamaan hak dalam etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.
2. Untuk mengetahui keadilan dalam etka pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.
3. Untuk mengetahui kesetiaan dalam etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.
4. Untuk mengetahui pertanggungjawaban dalam etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan masukan kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan etika pelayanan khusus di kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto

2. Manfaat Praktis

Sebagai sumber data dan informasi serta sebagai dasar pengambilan keputusan pemerintah atau birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENULIS	JUDUL SKRIPSI/JURNAL	HASIL PENELITIAN
1	Syahri Ramadoan, Firman, Gufran, Taufiq (2021)	Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima	Dimana hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa pegawai tidak menyalahgunakan wewenang dalam pelayanan hal tersebut sebagai bentuk kejujuran dalam pelayanan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima telah dilaksanakan dengan baik.
2	Friday Fry (2021)	Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika pelayanan publik di dinas pencatatan sipil Kabupaten Ende masih perlu untuk dibenahi, hal ini ditunjukkan dengan beberapa hasil temuan berdasarkan indikator etika pelayanan publik yakni kejujuran yang masih kurang, tanggungjawab yang

			<p>hanya berorientasi pada tupoksi, pengawasan yang masih dalam bentuk arahan tanpa ada kontrol yang ketat dari atasan, sikap acuh petugas terhadap pengguna layanan dan komunikasi yang tidak tersampaikan secara jelas kepada pengguna layanan.</p>
3	<p>Maria Yohana Nau, Agung Suprojo, (2012)</p>	<p>Peran Etika dalam Pelayanan Publik Sesuai Pembangunan Desa</p>	<p>Hasil penelitian dapat diketahui bahwa Peran Etika dalam Pelayanan Publik yang ada di kecamatan Dau Malang dikatakan sudah maksimal, petugasnya ramah-ramah, pelayanannya tidak terlalu membutuhkan waktu yang lama, dan juga telah beberapa kali mendapat penghargaan kategori pelayanan terbaik. Selanjutnya Peran etika sesuai pembangunan adanya kerja sama yang baik antara pemerintah kecamatan Dau dengan masyarakat, mulai dari tahap awal, proses pelaksanaan sampai dengan selesainya, masyarakat juga ikut kontrol dalam pelaksanaan dan pengawasan pembangunan dengan adanya kerja sama yang baik antara</p>

			pemerintah dengan masyarakat pembangunan yang ada di kecamatan Dau mengalami perubahan yang lebih cepat.
--	--	--	--

B. Teori dan Konsep

1. Etika Pelayanan Publik

a. Pengertian Etika

Etika adalah sebuah refleksi kritis dan moral yang menentukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia, baik secara pribadi maupun kelompok. Etika (dalam bahasa Yunani Kuno: “ethikos”, berarti “timbul dari kebiasaan”) adalah sebuah sesuatu dimana dan bagaimana cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab (Akbar, 2020).

Etika merupakan seperangkat nilai berupa pedoman, acuan, referensi, penuntun apa yang harus dilakukan dalam menjalankan tugasnya, tapi juga sekaligus berfungsi sebagai standar untuk menilai apakah sifat, perilaku, atau tindakan dalam menjalankan tugasnya dinilai baik atau buruk. Oleh karenanya, dalam etika terdapat penilaian yang memberikan nilai atas sesuatu dapat dikatakan baik, atau buruk. Etika secara umum memiliki peran yang sangat strategis. Etika dapat menentukan keberhasilan pun kegagalan dalam tujuan organisasi, struktur organisasi, serta manajemen publik. Etika sangat berhubungan erat dengan bagaimana sebuah tingkah laku manusia bisa dipertanggungjawabkan dalam

melaksanakan tugas-tugas yang ada di dalam administrasi publik. Dalam perwujudan tanggung jawab inilah etika tidak boleh ditinggalkan dan memang harus digunakan sebagai pedoman bertingkah laku (Muliawati & Si, 2021).

Menurut kamus besar bahasa Indonesia di tegaskan mengenai etika sebagai ilmu yaitu sebagai berikut:

- 1) Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (etika).
- 2) Etika adalah kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak.
- 3) Nilai mengenai benar dan salah yang dianut oleh suatu golongan atau masyarakat.

Menurut Bartens, (2013) lebih jauh mendeskripsikan bahwa:

- 1) Etika bisa digunakan dalam arti: nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya.
- 2) Etika juga berarti kumpulan asas atau nilai moral yang dimaksud disini adalah kode etik.
- 3) Etika adalah ilmu tentang baik dan buruk. Etika baru menjadi ilmu apa bila keyakinan keyakinan etis (asas atau nilai yang di anggap baik atau buruk) telah menjadi bahan refleksi kritis bagi suatu penelitisn dan metodis. Artinya nilai nilai yang terkandung di dalam etika tersebut bisa di uji dalam kaidah ke ilmuan.

Menurut (Mashur Hasan Bisri dan Bramantyo Tri Asmoro, 2019: 62- 63) secara Epistimologis, etika dan moral memiliki kemiripan, namun terdapat pergeseran definisi sejalan dengan perkembangan jaman dan ilmu. Etika cenderung

dipandang sebagai suatu cabang ilmu dalam filsafat yang mempelajari nilai baik dan buruk manusia. Moral ialah hal yang mendorong manusia untuk melakukan tindakan yang baik sebagai kewajiban atau norma. Etika merupakan seperangkat nilai yang berfungsi sebagai pedoman, acuan, referensi atau penuntun mengenai apa yang harus dilakukan dalam menjalankan tugasnya. Etika juga berfungsi sebagai standar untuk menilai apakah sifat, perilaku, tindakan atau sepak terjangnya dalam menjalankan tugas dinilai baik atau buruk.

Sebagaimana dikemukakan oleh Solomon (Kridawati Sadhana, 2010: 5) bahwa Etika merujuk kepada dua hal yaitu:

- 1) Etika berkaitan dengan disiplin ilmu yang mempelajari tentang nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta pembenarannya dan dalam hal ini etika merupakan salah satu cabang dari filsafat.
- 2) Etika merupakan pokok permasalahan di dalam disiplin ilmu itu sendiri yaitu nilai-nilai yang hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia.

Menurut Ki Hajar Dewantara (1962), etika adalah ilmu yang mempelajari segala soal kebaikan dan keburukan di dalam hidup manusia semuanya, teristimewa yang mengenai gerak-gerik pikiran dan rasa yang dapat merupakan pertimbangan dan perasaan, sampai mengenai tujuan yang dapat merupakan perbuatan (Zuhri, 2016).

Menurut Burhanuddin (1997) , menyatakan bahwa etika merupakan sebuah cabang ilmu yang berbicara mengenai nilai dan norma moral yang menentukan perilaku manusia dalam hidupnya. Sebagai cabang filsafat, etika menekankan pendekatan yang kritis dalam melihat dan menggumuli nilai dan norma moral

tersebut serta permasalahan-permasalahan yang timbul dalam kaitan dengan nilai dan moral. Dalam menjalankan etika dalam kehidupan sehari-hari dibutuhkan nilai-nilai atau landasan yang menjadi pedoman (Arlisa, Lukman Hakim, 2022).

b. Pengertian Etika Pelayanan

Etika pelayanan diartikan sebagai filsafat dan kode etik, atau moral (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Definisi tersebut menekankan etika pelayanan publik sebagai kode etik (Wateh, 2022).

Selain itu, Rohman, dkk (2010: 24) mendefinisikan bahwa etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Definisi Rohman, dkk tersebut menekankan penggunaan nilai-nilai luhur dalam pelayanan publik. Jadi, jelas bahwa etika pelayanan publik merupakan penggunaan nilai-nilai luhur oleh seorang administrator dalam memberikan pelayanan publik.

Etika menurut Susanty, (2011) bahwa secara eksplisit mengemukakan bahwa etika ialah “ilmu pengetahuan tentang moral atau kesusilaan”. Dimana moral adalah hal-hal yang mendorong manusia yang baik sebagai kewajiban dan norma”

Menurut Ngorang, (2020) Etika pelayanan publik ialah suatu praktik administrasi publik atau pemberian pelayanan publik (delivery system) yang didasarkan atas serangkaian tuntutan perilaku (“rules of conduct”) atau kode etik yang mengatur hal-hal baik yang harus dilakukan atau sebaliknya yang tidak baik agar dihindarkan dalam praktik pelayanan publik. Sedangkan menurut

Kumorotomo dalam Hasanah, (2019) berpendapat bahwa etika pelayanan publik ialah “suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang menyimpang nilai-nilai hidup serta hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik”.

Adapun kata etika oleh (Ngorang, 2020) dimaknai sebagai berikut :

1. Nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan seseorang atau sekelompok orang yang mengatur tingkah laku para pemeluk agamanya, atau pandangan hidup yang di anut oleh suatu kelompok masyarakat dan adat istiadat.
2. Etika sebagai kumpulan asas dan perinsip-prinsip moral yang dipegang sekelompok orang sesuai dengan profesinya seperti etika kedokteran, etika jurnalistik, etika rumah sakit Indonesia (etika disini disamakan dengan “kode etik”).
3. Etika sebagai ilmu, ialah ilmu tentang hal yang buruk dan hal yang baik. Etika disini dilihat sebagai filsafat moral yang meninjau secara kritis apa yang baik dan apa yang buruk itu. Dalam bahasa inggris kata etika ini diterjemahkan dengan “ethics”.

2. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik biasanya dilakukan oleh birokrat ataupun pejabat pemerintah ialah pelaksanaan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara masyarakat selain itu sebagai abdi negara. Pemerintah tidaklah diselenggarakan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang mengharuskan setiap

anggota masyarakat meningkatkan kreativitas dan kemampuan demi mencapai tujuan bersama (Mulyadi, 2018).

Pelayanan publik menjadi suatu standar kinerja pemerintah yang paling konkrit. Masyarakat dapat langsung mengukur kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang serta pengaruhnya langsung dirasakan masyarakat dari setiap kalangan, dimana keberhasilan dalam mewujudkan kinerja pelayanan publik secara profesional, efisien, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata masyarakatnya.

Menurut Alimina (2018:772) dalam kaitan dengan manajemen pelayanan publik, pengertian pelayanan publik yang terdiri dari kata “pelayanan”, artinya suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain dan “publik”, artinya orang atau masyarakat, dimiliki masyarakat, serta berhubungan dengan, atau mempengaruhi suatu bangsa, negara, atau komunitas, sehingga kini dapat dipahami makna pelayanan publik sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik atau Pelayanan umum pelayanan publik atau dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 2 tahun 2004 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menjelaskan pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Mahmudi (2013:24) yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Prihatin et al., 2021).

Dwiyanto, (2014) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan adalah warga negara yang yang membutuhkan pelayanan publik.

Moenir, (1992) mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan. 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.

Menurut Widodo yang dikutip (Andry, 2020:137) mengemukakan ciri-ciri akuntabilitas dan responsibilitas yang terdiri dari:

1. Efektif, yakni lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana, yakni mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: a) prosedur tata cara pelayanan, b) persyaratan pelayanan, baik teknis maupun persyaratan administratif, c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, d) rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, mengandung arti: a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dalam aspirasi masyarakat yang dilayani
8. Adaptif, merupakan cara cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

b. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Adapun menurut Pasolong dalam (Wawan, & Mayrudin, 2020) ialah bahwa untuk menilai baik buruknya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh para pejabat publik dapat dilihat dari baik buruknya penerapan lima indikator yakni :

1. Efisiensi ialah para birokrat tidak boros dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Dalam artian bahwa para birokrat secara berhati-hati agar memberikan hasil yang sebesar-besarnya terhadap publik.
2. Efektivitas ialah pada birokrat dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada publik harus baik (etis) apabila memenuhi target atau tujuan publik bukan tujuan dari pemberi pelayanan (“birokrasi publik”).
3. Kualitas pelayanan ialah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pada birokrat kepada publik harus memberikan kepuasan kepada dilayani.
4. Responsivitas ialah berkaitan dengan tanggung jawab pejabat publik dalam merespon kebutuhan publik yang sangat mendesak. Mereka dalam menjalankan tugasnya dinilai baik (“etis”) jika sangat perseptif dan memiliki profesionalitas yang tinggi.
5. Akuntabilitas ialah berkaitan dengan pertanggung jawaban daam melaksanakan tugas dan kewenangan pelayanan publik. Birokrat atau pejabat publik yang baik (etis) ialah yang akuntabel dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya.

c. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri, yaitu sebagai berikut (Akbar, 2020).

1. Responsif

Seorang pegawai harus mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani masyarakat, pegawai harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan pemerintah. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun pegawai juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-

hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani masyarakat. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat masyarakat menjadi tidak betah dan malas datang mengurus dokumen kependudukan.

2. Tanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pegawai harus mampu bertanggung jawab melayani setiap masyarakat dari awal hingga selesai. masyarakat akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggungjawab dari pegawai tersebut. Apabila ada masyarakat yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi pemerintah. Masyarakat yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang pemerintah, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

3. Kecakapan

Untuk menjadi pegawai yang khusus melayani masyarakat, pegawai harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas pegawai selalu berhubungan dengan masyarakat. pegawai harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi masyarakat maupun kemampuan dalam bekerja.

4. Hubungan

Pemerintah harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan masyarakatnya. Sehingga apabila masyarakat ingin berkomunikasi langsung

dengan bagian tertentu masyarakat dapat berbicara langsung dengan pegawai yang bersangkutan.

5. Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya pegawai harus mampu dengan cepat memahami keinginan masyarakat. Selain itu, pegawai harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Komunikasi bisa dapat membuat masyarakat senang sehingga jika masyarakat mempunyai masalah tentang dokumen kependudukan, masyarakat tidak kuatir mengemukakannya kepada pegawai. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

6. Keamanan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya pegawai harus menjaga kerahasiaan informasi data masyarakat dan kepastian hukum, terutama yang berkaitan dengan hal yang penting. Menjaga rahasia masyarakat merupakan ukuran kepercayaan masyarakat kepada atasan atau pemerintah.

7. Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan masyarakat artinya pegawai harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh masyarakat. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat secara tepat.

d. Dimensi Etika Pelayanan Publik

Upaya memperbaiki birokrasi sebagai pelayan publik (public service) termasuk didalamnya upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam

pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, menurut Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu:

1. Persamaan Hak (*equality*), perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan.

Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. Memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai.

2. Keadilan (*equity*), perlakuan yang adil. Kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang dibutuhkan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama, terkadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.

3. Kesetiaan (*loyalty*), kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain. Tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan yang lainnya.

4. Pertanggung Jawaban (*responsibility*), setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

e. Asas dan Standar Pelayanan Publik

Menurut (Kridawati Sadhana, 2010: 134-135) Ada enam asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

1. Transparansi

Maksudnya sebuah unit pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami.

2. Akuntabilitas

Maksudnya setiap proses dan hasil sebuah pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3. Kondisional

Maksudnya sebuah pelayanan publik haruslah disesuaikan dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipasi

Maksudnya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.



C. Kerangka Pikir

Penelitian ini berjudul “ Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto”. Penelitian ini akan dianalisis melalui teori Martins Jr dalam Bisri & Asmoro, (2019) yang menyatakan bahwa etika pelayanan publik dapat di ukur melalui indikator yaitu: 1) Persamaan Hak, 2) Keadilan, 3) Kesetiaan, 4) Pertanggung Jawaban. Beberapa uraian yang telah di kemukakan, yang mendasari lahirnya kerangka pikir seperti gambar sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto. Etika pelayanan publik dalam teori Martins Jr berdasarkan Persamaan Hak (*equality*), Keadilan (*equity*), Kesetiaan (*loyalty*), Pertanggung Jawaban (*responsibility*).

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, maka dikemukakan deskripsi fokus penelitian sebagai berikut:

1. Persamaan Hak (*equality*), yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang status sosial, etnis, agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai, indikatornya adalah adanya persamaan derajat yang dapat dilihat dari agama, suku, bangsa, ras, gender, golongan, persamaan hak yang dilihat dari sisi pendidikan, pekerjaan, dan kehiduapan layak, adanya persamaan kewajiban seperti hambah Allah, individu atau anggota masyarakat.
2. Keadilan (*equity*), Perlakuan yang adil. Pada indikator ini dimana melayani masyarakat dengan ramah dan baik, dan semua masyarakat dibelakukan dengan sama dan adil, memberikan penjelasan sebelum dan pada saat proses pelayanan kepada masyarakat. Perlakuan yang adil itu biasanya dapat diwujudkan dengan

memberikan perlakuan yang sama tanpa membeda-bedakan atau pilih kasih kepada semua pihak. Persamaan dalam perlakuan, pelayanan dan pengabdian harus diberikan oleh setiap petugas kepada publik tanpa memandang hubungan kekerabatan, ikatan politik, atau kedudukan sosial. Perbedaan perlakuan secara semena-mena atau berdasarkan kepentingan pribadi, tidak boleh dilakukan oleh petugas administrasi pemerintahan yang adil. Satu kebijakan pokok dalam badan pemerintahan yang bertujuan mengabdikan kepada seluruh rakyat dan melayani kepentingan umum ialah perlakuan adil. Arti perlakuan adil disini ialah bahwa dalam pemberian pelayanan tidak boleh membeda-bedakan setiap masyarakat semua harus disamakan tanpa melihat ras, suku, gender maupun status sosial yang lainya. Dalam persamaan perlakuan ini sangat penting untuk terciptanya kesetaraan perlakuan yang tidak mendiskriminasi suatu agama lain ataupun kaum serta tidak bentuk fisik.

3. Kesetiaan (*loyalty*), adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada suatu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan lainnya, indikatornya adalah tetap bertahan pada organisasi, tidak mengakali aturan terkait izin sakit, datang tepat waktu ke kantor, mau bekerja sama dan membantu rekan kerja.
4. Pertanggungjawaban (*responsibility*), yaitu setiap aparat pemerintah di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto harus menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan, indikatornya adalah datang tepat waktu di kantor,

bertanggung jawab atas apa yang telah di perbuat, memberikan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih satu bulan, yang berlokasi pada kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto. Karena peneliti melihat masih adanya penyelenggaraan pelayanan etika pemberi layanan masih minim serta untuk mengetahui bagaimana Etika dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Secara sederhana tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi prosedur ilmiah secara sistematis (Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, 2019).

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan didukung data kualitatif, dimana peneliti berusaha mengungkapkan suatu fakta atau realitas. Adapun tipe penelitian bersifat deskriptif, untuk mendeskripsikan dan mengkaji data yang diperoleh berupa hasil wawancara mendalam (*depth interview*), observasi, data dokumentasi dan studi kepustakaan.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dijangin dari sumber data primer dan sekunder sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Data primer merupakan suatu data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Yang artinya data secara langsung dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.

Data sekunder yang diperoleh dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari study pustaka berupa sejumlah buku, literatur, tulisan karya ilmiah yang mendukung kelengkapan data.

D. Informan Penelitian

Adapun Informan dalam penelitian ini adalah orang yang dapat memberikan informasi maupun keterangan terkait fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Dalam penentuan informan di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Snowball Sampling*. *Snowball Sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar.

Dalam penentuan informan apabila kita menggunakan *Snowball Sampling* maka kita tidak bisa menentukan secara mutlak berapa informan yang kita wawancarai. *Snowball Sampling* ini digunakan untuk mengetahui lebih detail dan akurat data yang ingin kita ketahui, jadi pertama-tama kita memilih satu atau dua

orang untuk diwawancarai, namun setelah melakukan wawancara data yang kita inginkan belum terpenuhi, maka kita dapat menambah informan untuk melengkapi data dari informan satu dan kedua. Peneliti memilih informan antara lain:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan
1	Abd Rajab, S.Pi., M.Si	AR	Camat
2	Sehuddin, S.STP., M.AP	SHD	Sekretris Camat
3	Mayoddin	MYD	Staf
4	Faisal	FL	Staf
5	Muhammad Sain, S.IP	MS	Staf
6	Hj. Rahmatia Ke'rang	H.RK	Masyarakat
7	Sumiati	SM	Masyarakat
8	Mido	MD	Masyarakat
9	Halisa	HL	Masyarakat

Sumber : Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan bagian dari mengumpulkan suatu data yang langsung dapat diperoleh dari lapangan, observasi dalam penelitian ini adalah melihat

penerapan Etika Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan kegiatan wawancara terhadap orang-orang yang terlibat langsung dari penerapan etika pelayanan dan masyarakat selaku pengguna layanan yang dapat menilai kinerja pelayanan publik yang sesuai standar yang ditetapkan di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi dalam penelitian ini, dilakukan dengan rekaman suatu kegiatan, yaitu pada penelitian berlangsung peneliti melakukan cara dengan melihat hal-hal yang dianggap penting. Perekaman tersebut berupa foto untuk memperoleh gambaran visual tentang penerapan etika pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan dalam menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Dalam model ini terdapat tiga komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam sugiyono, (2014:169). Ketiga komponen tersebut yaitu:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan memiliki jumlah cukup banyak, oleh karena itu reduksi data adalah suatu proses dalam memilih suatu data. Seperti

halnya peneliti yang semakin lama dilapangan melakukan penelitian maka data yang diperoleh akan semakin banyak dan menimbulkan kerumitan. Untuk itu dilakukan proses pemilihan melalui reduksi data. Mereduksi data ialah memilih hal-hal penting, menggolongkan data, membuang hal-hal yang tidak perlu serta mengorganisasikan suatu data yang ditarik, dan disimpulkan.

2. Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian kualitatif yaitu kumpulan informasi yang disusun dari penarikan kesimpulan pada penelitian. Penyajian dilakukan dengan bentuk bagan, uraian singkat serta hubungan antar kategori yang mudah diraih.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan Langkah ketiga dalam menganalisis data kualitatif. Apabila kesimpulan pertama yang telah dikemukakan masih memiliki sifat sementara dan akan berubah ketika penganalisis (peneliti) menemukan bukti yang kuat dalam mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi jika suatu data yang dikemukakan pada kesimpulan pertama telah didukung dengan bukti-bukti yang akurat dan konsisten ketika penganalisis (peneliti) telah kembali kelapangan untuk melakukan tinjauan ulang dalam mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut kredibel.

G. Pengabsahan Data

Untuk mendapatkan kepasahan data, sebagai usaha dalam memenuhi suatu kebenaran penelitian yang bersangkutan pada fenomena judul tersebut, oleh karena itu, setidaknya ada tiga teknik yang penulis gunakan yaitu:

Pertama, teknik perpanjangan kehadiran dalam penelitian yaitu penulis memperpanjang waktu dalam mencari data di lapangan, mengadakan wawancara tidak hanya satu kali tetapi peneliti melakukan wawancara secara berulang kali, sehari-hari, berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan. Hal ini penulis lakukan untuk memperoleh data yang benar, di samping itu penulis juga mengadakan cek data sampai mendapatkan data yang benar dan dapat di pertanggung jawabkan secara ilmiah. Melakukan pengamatan secara terus menerus termasuk melakukan pengecekan data dengan menggunakan informan lain dalam menanyakan kebenaran suatu informan serta data lain yang di anggap penting. Kedua, teknik triangulasi merupakan suatu pengecekan data dari beberapa sumber, cara dan beberapa waktu yang di perlukan. Triangulasi di bagi menjadi tiga yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu melakukan pengecekan data yang sudah diperoleh dari beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan dan menguji data yang diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara, dan pengujian data. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

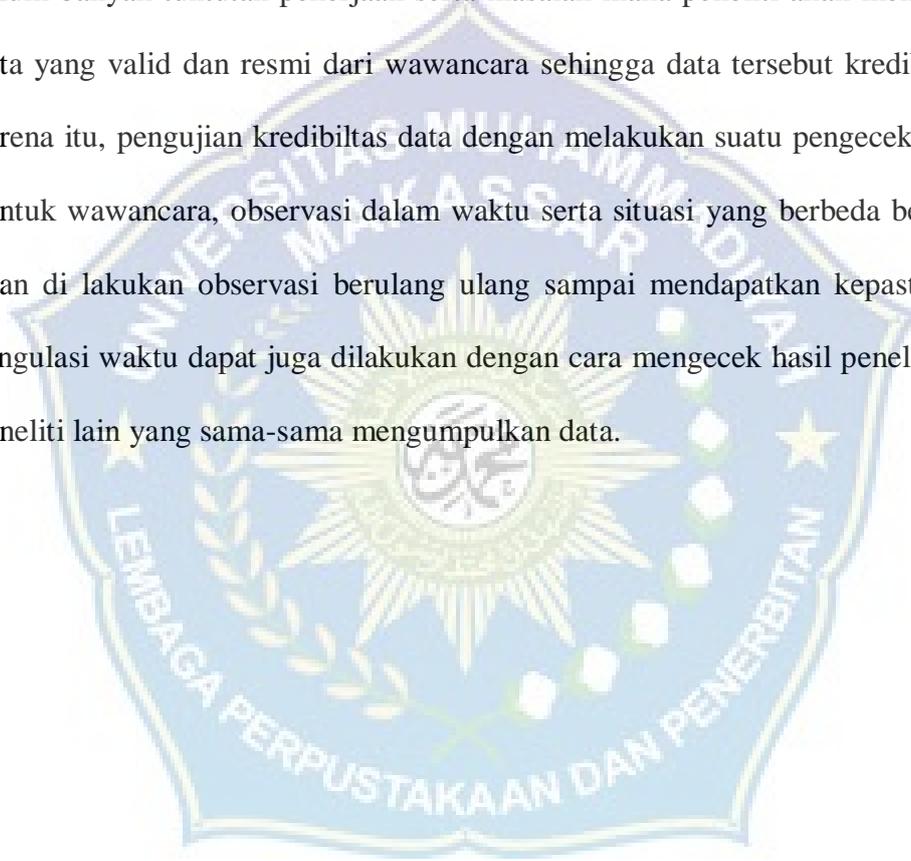
2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu melakukan pengecekan suatu data pada sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dari wawancara, kemudian dicek dengan observasi dan dokumen resmi. Apabila pada tiga teknik tersebut dilakukan dalam menguji kredibilitas data akan menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi kembali

pada sumber data yang lain agar memastikan suatu data itu benar atau sebagian benar karna memiliki sudut pandang yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Kredibilitas data juga dipengaruhi waktu, data yang sudah dikumpulkan pada teknik wawancara dipagi hari dimana narasumber masih kelihatan segar dan belum banyak tuntutan pekerjaan serta masalah maka peneliti akan mendapatkan data yang valid dan resmi dari wawancara sehingga data tersebut kredibel. Oleh karena itu, pengujian kredibilitas data dengan melakukan suatu pengecekan dalam bentuk wawancara, observasi dalam waktu serta situasi yang berbeda beda maka akan di lakukan observasi berulang ulang sampai mendapatkan kepastian data, triangulasi waktu dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dan peneliti lain yang sama-sama mengumpulkan data.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

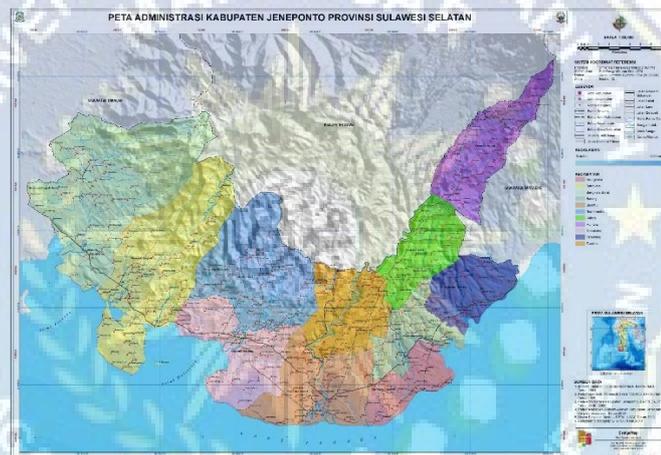
Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian dan menyajikan data yang didapatkan penulis setelah melakukan penelitian di Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang disertai dengan penjelasan untuk mempermudah dalam melakukan proses pembahasan hasil penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik di Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.

1. Gambaran Umum Kabupaten Jeneponto

Kabupaten Jeneponto terletak antara 5°23'12"-5°42'1,2' Lintang Selatan dan 119°29'12"-119°56'44,9" Bujur Timur, dengan jumlah penduduk mencapai 342.700 jiwa.

Perbatasan dengan Kabupaten Gowa dan Takalar di sebelah utara, Kabupaten Bantaeng di sebelah Timur, Kabupaten Takalar sebelah Barat dan Laut Flores di sebelah Selatan. Luas wilayah Jeneponto tercatat 749,79 km persegi yang meliputi 114 desa dan kelurahan, 11 kecamatan, Yaitu Kecamatan Bangkala, Batang, Kelara, Binamu, Tamalatea, Bontoramba, Rumbia, Turatea, Tarowang, Arungkeke, Bangkala Barat. Kabupaten Jeneponto terletak di ujung bagian Barat wilayah Provinsi Sulawesi Selatan yang jarak tempuhnya dari Kota Makassar sekitar 90 km.

Kondisi topografi Kabupaten Jeneponto pada bagian utara terdiri dari dataran tinggi dengan ketinggian 500 sampai 1400 meter diatas permukaan air laut (mdpl) yang merupakan lereng pegunungan gunung Baturape – Lompobattang. Sedangkan bagian tengah berada di ketinggian 100 ampai dengan 500 mdpl dan pada bagian selatan merupakan pesisir serta dataran rendah dengan ketinggian antara 0 sampai dengan 100 mdpl. Karena perbatasan dengan laut Flores maka Kabupaten Jeneponto memiliki pelabuhan cukup besar yang terletak di desa Bungeng.



Gambar 4.1 Peta Kabupaten Jeneponto

2. Gambaran Umum Kecamatan Rumbia

a. Letak geografis Kecamatan Rumbia

Kecamatan Rumbia adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Jeneponto, secara geografis Kecamatan Rumbia terletak di kaki Gunung Lompobattang, Sulawesi Selatan. Tanah di Kecamatan Rumbia memiliki fisiografi Vulkanik,

karena itu wilayahnya dingin dan subur dan memiliki curah hujan tahunan yang tergolong basah.

Jumlah penduduk Kecamatan Rumbia ialah 25.472 jiwa, terdiri dari 12.473 laki-laki dan 12.999 perempuan. Rasio jenis kelamin penduduk Kecamatan Rumbia ini menunjukkan bahwa penduduk laki-laki lebih sedikit dibandingkan dengan penduduk perempuan.

b. Cuaca dan Iklim Kecamatan Rumbia

Cuaca dan Iklim kecamatan Rumbia beriklim tropis dengan tanah yang subur karena beriklim tropis dengan curah hujan yang tinggi berkisar pada bulan november sampai juli, sedangkan musim kemarau biasa pada bulan agustus sampai oktober.

c. Jarak dan Tempuh Kecamatan Rumbia

Jarak ke ibukota kabupaten yaitu kurang lebih 40 km dengan waktu tempuh kurang lebih 1 jam (motor) sedangkan waktu tempuh kurang lebih 1,5 jam (mobil). Jarak ke ibukota provinsi kurang lebih 109 km dengan waktu tempuh 2,5 jam (motor) dan 3 jam (mobil). Waktu tempuh ke pusat fasilitas terdekat ekonomi, kesehatan, pemerintahan yaitu 0 menit, hal ini dikarenakan fasilitas tersebut berada dalam wilayah administrasi Kecamatan Rumbia.

d. Administrasi Kecamatan Rumbia

Struktur pemerintah Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto berikut ini :

Tabel 4.1 Nama Pejabat Administrasi Kecamatan Rumbia

No	Nama	Jabatan
1	Abd Rajab, S.Pi., M.Si	Camat
2	Sehuddin, S.STP., M.AP	Sekretaris Camat
3	Rahmat, SE	KASI Pelayanan Umum
4	H Hading, S.IP	KASI Pemerintahan
5	Muhammad Sain, S.IP	KASI Pembangunan
6	Djayawana, SE	KASI Trantib
7	Boharin, S.IP	KASI Kessos
8	Abdul Muin, SE	KASUBAG Keuangan
9	Genda, S.IP	KASUBAG TU/Kepegawaian
10	Agus Salim, S.Sos Roslina. S	Bendahara Barang/Aset
11	Reski Resti Damayanti. M	Bendahara Pengeluaran
12	Abd Hakim	Staf
13	Agus Salim, S.Sos	Staf
14	Mayoddin	Staf
15	Saiful Efendi	Staf
16	Faisal	Staf
17	Surianti, S.IP	Staf

Sumber: Olahan Data Sekunder Kantor Kecamatan Rumbia

e. Visi dan Misi Kecamatan Rumbia

Visi kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto yaitu Berdaya Saing, Maju, Religius dan Berkelanjutan.

Adapun Misi kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto yaitu :

- 1) Mengakselerasi perbaikan indeks pembangunan manusia
- 2) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia

- 3) Mewujudkan peradaban birokrasi melalui tata kelola pemerintahan yang profesional, aspiratif dan transparan
- 4) Mewujudkan tata kelola keuangan yang efektif, efisiensi, produktif, transparan dan akuntabel
- 5) Meningkatkan kualitas kehidupan bragama dan nilai-nilai budaya
- 6) Menegakkan supremasi hukum, keamanan dan ketertiban

Kecamatan Rumbia dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jeneponto Nomor 4 Tahun 2005. Kecamatan Rumbia merupakan hasil pemekaran wilayah dari Kecamatan Kelara, Kecamatan Rumbia terdiri dari 12 desa yaitu:

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| 1. Desa Rumbia | 7. Desa Jenetallasa |
| 2. Desa Lebang Manai | 8. Desa Ujungbulu |
| 3. Desa Lebang Manai Utara | 9. Desa Tompobulu |
| 4. Desa Pallantikang | 10. Desa Bontotiro |
| 5. Desa Kassi | 11. Desa Bontocini |
| 6. Desa Loka | 12. Desa Bontomanai |

Adapun struktur organisasi kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto ialah sebagai berikut :

1. Camat
2. Sekretaris
3. Kepala Seksi Pelayanan Umum
4. Kepala Seksi Pemerintahan
5. Kepala Seksi Pembangunan
6. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban

7. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial
8. Kepala Subbagian Keuangan
9. Kepala Subbagian Program
10. Kepala Subbagian TU/Kepegawaian



Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Rumbia

B. Hasil Penelitian

1. Etika Pelayanan Publik

Pemerintah adalah faktor penentu dalam keberhasilan melayani masyarakat terkhusus di Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto. Oleh itu camat dan jajarannya adalah penanggungjawab atas jalannya roda pemerintahan dan pembangunan sehingga keberhasilan melayani masyarakat di kantor camat Kecamatan Rumbia tergantung dari seberapa besar peran pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di wilayah kerjanya masing-masing.

Etika dalam pelayanan sangat diperlukan karena mencakup bagaimana tingkah laku dan sikap birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelaksanaannya sangat dibutuhkan terkhusus di kantor camat Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.

Dimensi etika dimasukkan dalam pertimbangan atau kepuasan pelayanan publik, karena pelayanan publik digunakan untuk kebaikan negara, bangsa dan masyarakat. Etika digunakan sebagai panduan dalam pengambilan keputusan dan sebagai kriteria untuk menilai baik-buruknya keputusan. Selain itu, hubungan etika dan pelayanan publik tercermin dalam kenyataan bahwa warga negara telah mempercayakan sumber daya publik kepada birokrasi sebagai pengelola sumber daya serta penjaga kepercayaan yang diamanatkan oleh warga negara.

Penelitian tentang etika pelayanan publik di kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto, dengan mengamati etika pelayanan publik yaitu persamaan hak (*equality*), keadilan (*equity*), kesetiaan (*loyalty*) dan pertanggung jawaban (*responsibility*). Untuk lebih jelasnya hasil penelitian diuraikan berikut ini :

a. Etika pelayanan publik dilihat dari persamaan hak (*equality*)

Persamaan hak (*equality*) merupakan perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang status sosial, afiliasi politik, etnis, agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai. Dalam hal ini mengandung pengertian bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai dituntut untuk mampu bersikap profesional dan harus bisa melayani semua masyarakat. Indikatornya adalah adanya persamaan derajat, yang dapat dilihat dari agama, ras, gender, golongan, suku, bangsa, persamaan hak yang dilihat dari sisi pendidikan, pekerjaan, dan kehidupan layak, adanya persamaan hak antara individu dan atau masyarakat.

Hasil wawancara dengan informan AR selaku camat Rumbia tentang etika pelayanan publik terkait persamaan hak di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto. Berikut hasil wawancaranya :

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kami selaku pemberi pelayanan selalu berusaha memberikan pelayanan yang efektif juga memberikan pelayanan secara transparan ke semua masyarakat yang datang mengurus di kantor, kami tidak membeda-bedakan setiap yang datang mengurus semua masyarakat disamakan. Pelayanan yang kami berikan tidak memandang golongan, konsep persamaan hak menjadi prioritas kami agar semua masyarakat merasakan bagaimana pelayanan yang kami berikan tidak memandang status dan golongan karena masyarakat pada dasarnya sama-sama membutuhkan pelayanan yang baik dan maksimal!” (Wawancara dengan AR Tanggal 16 Agustus 2023)

Pernyataan dari Bapak AR selaku camat di Kantor Kecamatan Rumbia yang mengedepankan konsep persamaan sehingga tercipta pelayanan yang merata bagi masyarakat tanpa melihat status golongan dan lainnya serta masyarakat merasakan pelayanan yang baik.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan staf sebagai pemberi pelayanan dalam hal informannya yaitu ML terkait persamaan hak dengan hasil wawancaranya berikut ini:

“Kami selaku staf tidak membeda-bedakan masyarakat yang datang ingin dilayani, tidak memandang bulu semua disamaratakan terkait persamaan hak” (Wawancara dengan ML Tanggal 16 Agustus 2023)

Pernyataan dari Bapak ML sebagai staf Kantor Camat Rumbia bahwa selaku staf pemberi layanan tidak membeda-bedakan, tidak memandang bulu dan semua disama ratakan setiap masyarakat yang datang ingin dilayani.

Lebih jelasnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang ingin dilayani dalam hal informannya yaitu H.RK. terkait persamaan hak dengan hasil wawancara berikut ini :

“Kantor Kecamatan Rumbia dalam pemberian layanan yang saya rasakan selama ini pelayanannya kepada masyarakat baik, semua staf ramah saat memberikan layanan semua masyarakat dilayani tanpa membeda-bedakan atau memandang status dan golongan” (Wawancara dengan Ibu H.RK Tanggal 20 Agustus 2023)

Pernyataan dari Ibu H.RK sebagai masyarakat yang dilayani bahwa staf Kantor Kecamatan Rumbia dalam memberikan layanan cukup baik, semua staf ramah, tidak membeda-bedakan atau memandang status dan golongan.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa terkait persamaan hak menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Rumbia sudah

memberikan pelayanan secara merata ke semua masyarakat tanpa melihat etnis, agama, politik dan sebagainya, sementara itu dari pihak masyarakat juga mengatakan hal demikian dimana semua masyarakat diberikan pelayanan dengan baik ramah.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Kecamatan Rumbia terkait persamaan hak dalam etika pelayanan publik sudah diterapkan dengan baik, karna dalam proses pelayanan tidak hanya sikap sopan santun yang dibutuhkan masyarakat tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat di perlukan untuk di terapkan. Sikap tidak membeda bedakan maksudnya, ketika pegawai melayani tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah dikenal saja misalnya teman dekat atau keluarga, semua sama-sama ada haknya untuk dilayani. dalam hal ini pegawai di Kecamatan Rumbia bersikap profesional sesuai dengan standar pelayanan.

b. Etika pelayanan publik dilihat dari keadilan (*equity*)

Keadilan (*equity*) ialah perlakuan yang adil. Pada indikator ini dimana melayani masyarakat dengan ramah dan baik, dan semua masyarakat diperlakukan dengan sama dan adil, memberikan penjelasan sebelum dan pada saat proses pelayanan kepada masyarakat.

Perlakuan yang adil itu biasanya dapat diwujudkan dengan memberikan perlakuan yang sama tanpa membeda-bedakan atau pilih kasih kepada semua pihak. Persamaan dalam perlakuan, pelayanan dan pengabdian harus diberikan oleh setiap petugas kepada publik tanpa memandang hubungan kekerabatan, ikatan politik, atau kedudukan sosial. Perbedaan perlakuan secara semena-mena atau berdasarkan

kepentingan pribadi, tidak boleh dilakukan oleh petugas administrasi pemerintahan yang adil.

Satu kebajikan pokok dalam badan pemerintahan yang bertujuan mengabdikan kepada seluruh rakyat dan melayani kepentingan umum ialah perlakuan adil. Arti perlakuan adil disini ialah bahwa dalam pemberian pelayanan tidak boleh membeda-bedakan setiap masyarakat semua harus disamakan tanpa melihat ras, suku, gender maupun status sosial yang lainnya.

Hasil wawancara dengan informan AR selaku camat tentang keadilan yang di terapkan di Kantor Kecamatan Rumbia sebagai berikut:

“Kami selaku pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin serta semua disamakan karna memberikan pelayanan yang maksimal merupakan keharusan kami selaku aparat pemerintah di Kecamatan Rumbia serta hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan, dimana kami selaku aparat pemerintah dalam melayani masyarakat tidak membeda-bedakan atau pilih kasih siapa yang datang duluan itu yang kami layani tanpa memandang ras, agama, suku dan lain sebagainya” (wawancara dengan AR, 16 Agustus 2023)

Pegawai sadar akan kewajiban dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan. Pegawai telah memberikan pelayanan baik dan maksimal terhadap masyarakat dengan tidak membeda-bedakan status.

Selanjutnya wawancara dengan bapak FL selaku staf di Kantor Kecamatan Rumbia, berikut petikan wawancaranya :

“Pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat, saya rasa sejauh ini kami sudah memberikan pelayanan dengan adil, memberi pelayanan kepada setiap masyarakat yang membutuhkan” (Wawancara dengan FL 18 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara bapak FL selaku staf yaitu setiap pegawai sudah berlaku adil kepada setiap masyarakat yang ingin dilayani.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat dalam hal ini SM terkait keadilan di Kantor Kecamatan Rumbia sebagai berikut:

“Mengenai pegawai di kantor Kecamatan Rumbia dalam hal pemberian pelayanan terkait keadilannya, saya rasa pegawai disana sudah sangat adil tidak pilih kasih dalam melayani masyarakat yang datang mengurus, mengapa saya mengatakan demikian karna yang datang duluan itu juga yang akan dilayani, serta memberikan pelayanan yang ramah dan baik kepada setiap masyarakat yang datang” (Wawancara dengan SM 20 Agustus 2023)

Pernyataan dari Ibu SM menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Rumbia kepada masyarakat sudah berlaku adil dan tidak pilih kasih kepada semua masyarakat yang datang mengurus dimana memberikan pelayanan terdahulu kepada masyarakat yang datang lebih dulu serta tiap masyarakat yang ingin dilayani harus membawa berkas apa saja sebagai persyaratan yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan dari hasil wawancara dari beberapa informan diatas terkait keadilan bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Rumbia sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan, tidak membeda-bedakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apapun status sosialnya pelayanan tetap diberikan secara sama sebagai mana mestinya.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti terkait keadilan di Kantor Kecamatan Rumbia menunjukkan bahwa keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah diterapkan dengan baik oleh pegawai, keadilan yang merata dalam artian cakupan pelayanan itu harus diusahakan seluas mungkin dan dilakukan secara adil, tidak membedakan kedudukan masyarakat karna setiap masyarakat mempunyai kedudukan dan hak yang sama.

c. Etika pelayanan publik dilihat dari kesetiaan (*loyalty*)

Kesetiaan (*loyalty*), adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak di berikan kepada suatu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan lainnya, indikatornya adalah tetap bertahan pada organisasi, tidak mengakali aturan terkait izin sakit, mau bekerja sama dan membantu rekan kerja.

Kesetiaan merupakan suatu kebajikan moral, yaitu sebagai kesadaran seseorang petugas untuk setulusnya patuh kepada tujuan bangsa, konstitusi negara, peraturan perundang-undangan, badan atau instansi, tugas atau jabatan, maupun atasan demi tercapainya cita-cita bersama yang diharapkan. Pelaksanaan tugas pekerjaan dengan ukuran rangkap, pertimbangan untung-rugi, atau bahkan dengan kebiasaan sabotase, tidak dikenal dalam setiap petugas yang baik. Kalau seorang petugas tidak dapat menjalankan tugas jabatannya dengan sepenuh kemampuan, tidak bersedia terikat patuh pada badan atau instansinya, atau tidak merasa cocok dengan kebijakan pihak pimpinannya, maka tindakan etis adalah mengundurkan diri dari jabatannya.

Loyalitas dapat diartikan tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu dengan disertai penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan tersebut harus dibuktikan dalam sikap dan tingkah laku sehari-hari serta dalam pelaksanaan tugas. Loyalitas anggota terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk melenggangkan hubungannya dengan

organisasi, kalau perlu mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun.

Hasil wawancara dengan informan AR selaku camat Rumbia tentang kesetiaan di kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto. Berikut hasil wawancaranya:

“Berbicara mengenai tentang kesetiaan pegawai saya kira sangat luar biasa demikian saya katakan karena pegawai yang ada disini itu bestatus PNS dan ada juga honorer mereka sudah setia dan dilihat dari penilaian SKP (sasaran kerja pegawai) dimana terlihat penilaian setiap pegawainya baik dari segi integritas maupun sportivitasnya dalam bekerja. Juga untuk kerjasama semua pegawai disini sudah bekerja sama dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serja menjalin hubungan yang baik dengan pegawai lainnya” (Wawancara dengan AR selaku camat Rumbia Tanggal 16 Agustus 2023)

Pernyataan dari Bapak AR selaku camat di Rumbia terkait kesetiaan pegawai sudah diterapkan dengan baik dan setia bekerja sampai bertahun-tahun di kantor Kecamatan Rumbia, bentuk kesetiaan pegawai disana yaitu salah satunya mengikuti aturan kantor, bekerja dengan integritas, serta menjalin hubungan yang baik dengan sesama pegawai lainnya.

Selanjutnya wawancara dengan bapak SHD selaku sekretaris di kantor Kecamatan Rumbia, berikut petikan wawancaranya:

“Kalau berbicara kesetiaan kami disini selaku pegawai di kantor Camat Tanete Riaja selalu setia kepada instansi dimana patuh pada aturan kantor, kami juga sesama pegawai saling bekerja sama satu sama lain namanya bekerja yah dalam satu instansi dimana tanpa kerja sama yang baik akan tidak mungkin juga menghasilkan hasil yang baik pula nah dari itu kami disini selalu bekerjasama antar pegawai” (Wawancara dengan Bapak SHD selaku sekretaris di kantor Kecamatan Rumbia. Tanggal 16 Agustus 2023)

Pernyataan dari informan Bapak SHD bahwa terkait kesetiaan mereka selaku pegawai di kantor Kecamatan Rumbia dimana mereka sudah sangat setia untuk tetap bertahan dengan instansi bukan hanya yang PNS saja tetapi yang honorerpun sangat setia, melayani masyarakat dengan baik serta saling bekerja sama satu sama lain antar pegawai, serta pegawai mengikuti aturan kantor.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu MD terkait kesetiaan pegawai di kantor Camat Rumbia, berikut petikan wawancaranya:

“Yang saya lihat waktu saya mengurus surat keterangan saya melihat pegawai disana saling membantu dan pegawainya ramah kepada masyarakat yang datang mengurus berkas” (Wawancara dengan Bapak MD Tanggal 20 Agustus 2023)

Pernyataan dari informan Bapak MD diatas mengatakan bahwa pegawai di kantor Kecamatan Rumbia sudah sangat setia, dimana pegawainya saling membantu dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan di atas menunjukkan bahwa pegawai Kecamatan Rumbia dilihat dari kesetiaan sudah diterapkan dengan baik dengan menunjukkan kesetiaan mereka terhadap instansi yang bekerja dengan gaji yang tidak begitu besar dan bertahan bekerja sampai bertahun tahun.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti terkait kesetiaan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Rumbia tetap setia terhadap instansi yang mereka tempati sehingga dapat dilihat dari tenaga honorer maupun PNS bekerja sudah bertahun-tahun namun mereka tetap bekerja sama antara satu sama lain demi tercapainya pelayanan yang lebih maksimal.

d. Etika pelayanan publik dilihat dari pertanggungjawaban (*responsibility*)

Pertanggung jawaban (*responsibility*) adalah setiap aparaturnya pemerintah di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto harus setia menerima tanggung jawab apapun yang dia kerjakan. Indikatornya ialah datang tepat waktu di kantor, bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan, memberikan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan.

Pertanggungjawaban berasal dari kata tanggung jawab, yang berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatu. Dalam kamus hukum ada dua istilah menunjuk pada pertanggungjawaban, yakni liability dan responsibility. Liability merupakan istilah hukum yang luas yang di dalamnya mengandung makna bahwa menunjuk pada makna komprehensif, meliputi hampir setiap karakter risiko atau tanggung jawab, yang pasti, yang bergantung, atau yang mungkin. Liability didefinisikan untuk menunjuk semua karakter hak dan kewajiban.

Hasil wawancara dengan informan AR selaku camat Rumbia tentang kesetiaan di kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto. Berikut hasil wawancaranya:

“Kami disini selalu menjelaskan diawal pelayanan kepada masyarakat tentang berkas apa saja yang harus di persiapkan jika ingin mengurus, contohnya jika masyarakat ingin mengurus surat keterangan kami jelaskan terlebih dahulu apa saja yang harus di persiapkan, namun untuk pegawai terkait kehadiran di kantor boleh dikata untuk keadaan rilnya kita di Rumbia pada hari selasa dan jumat rata-rata tepat waktu karna masyarakat kebanyakan datang ingin dilayani pada hari itu karna bertepatan pada hari pasar jadi masyarakat sekalian datang ke kantor untuk dilayani. Dan saya atur untuk yang honorer saya bagi tidak usah datang setiap hari ke kantor, apalagi ada honorer yang rumahnya jauh dimana perjalanan jauh dan memakan banyak waktu dan gajipun tidak seberapa jadi saya tidak menyuruhnya datang setiap hari, tapi untuk yang PNS mereka harus berada di kantor setiap hari karna kami ini orang-orang yang digaji” (Wawancara dengan AR selaku camat Rumbia Tanggal 16 Agustus 2023)

Pernyataan dari Bapak AR terkait pertanggungjawaban dalam memberikan pelayanan mereka menjelaskan berkas apa saja yang harus dipersiapkan untuk melakukan pelayanan, mengenai kehadiran pegawai dari yang dikatakan Camat disana bahwa untuk yang honorer mereka sudah mengatur untuk tidak usah datang setiap hari ke kantor dengan alasan perjalanan jauh serta gajinya pun tidak seberapa namun untuk menciptakan pelayanan yang baik dibutuhkan pertanggungjawaban dimana pegawai selalu ada di kantor untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan untuk dilayani, berarti dalam hal etika pelayanan publik terkait pertanggungjawaban belum diterapkan dengan baik dikarenakan adanya pegawai yang tidak datang setiap hari dapat menghambat pelayanan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan staf sebagai pemberi pelayanan dalam hal informannya yaitu MS terkait pertanggungjawaban dengan hasil wawancaranya berikut ini:

“Disini itu kalau soal kehadirannya bagi semua yang sudah PNS memang diharuskan untuk datang setiap hari sedangkan bagi yang masih honorer itu mereka tidak diharuskan datang setiap harinya, apalagi ada honorer yang rumahnya lumayan jauh, jadi tidak diharuskan untuk datang setiap hari”
(Wawancara dengan MS Tanggal 18 Agustus 2023)

Pernyataan dari Bapak MS sebagai staf kantor Camat Rumbia bahwa mengenai kehadiran pegawai bagi yang PNS memang diharuskan untuk datang setiap hari sedangkan honorer mereka tidak diharuskan datang setiap hari karena kadang rumahnya jauh tetapi sebagai pelayan publik harus selalu ada di kantor untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang butuh untuk dilayani, jadi

dalam hal ini terkait pertanggungjawaban di kantor kecamatan Rumbia belum diterapkan dengan baik.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu HL terkait pertanggungjawaban pegawai di kantor camat Rumbia, berikut petikan wawancaranya:

”Menurut saya terkait pertanggungjawaban pegawai di kantor camat Rumbia khususnya pada kedisiplinannya yakni datang dan pulang pada jam yang telah ditentukan, namun kenyataannya masih banyak pegawai yang datang terlambat ke kantor bahkan tidak masuk kantor sehingga ini yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan maksimal” (Wawancara dengan HL Tanggal 20 Agustus 2023)

Pernyataan dari informan Ibu HL diatas mengatakan bahwa pada saat ingin melakukan pengurusan masih ada pegawai yang datang terlambat ke kantor sehingga dia harus menunggu beberapa menit bahkan berjam-jam untuk dilayani, dan kadang pegawainya tidak masuk kantor. Berbicara tentang kedisiplinan waktu yakni datang dan pulang kantor sesuai dengan jam yang telah ditentukan, namun pegawai di kantor Kecamatan Rumbia belum dilaksanakan, sehingga dalam etika pelayanan publik terkait pertanggungjawaban belum diterapkan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan di atas menunjukkan bahwa pegawai Kecamatan Rumbia dilihat dari pertanggungjawaban pegawai masih belum diterapkan dengan baik dimana masih ada pegawai yang datang terlambat tidak sesuai dengan SOP jam kerja pelayanan, dan terkadang ada pegawai yang tidak datang setiap hari sehingga sering ada pengguna layanan terpaksa pulang tanpa dilayani karna pegawai yang bersangkutan tidak datang ke kantor, jadi hal inilah yang dapat menghambat pelayanan, sehingga etika pelayanan publik terkait pertanggung jawaban tidak diterapkan dengan baik.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti terkait pertanggungjawaban pegawai Kantor Kecamatan Rumbia belum sepenuhnya diterapkan dengan baik dimana pegawai datang terlambat ke Kantor, bukan hanya tenaga honorer saja yang datang terlambat bahkan PNS juga datang terlambat padahal sudah ada aturan bahwa jam Kantor dimulai jam 08.00 sampai jam 04.00, dan tidak datang setiap hari ke kantor sehingga pelayanan tidak berjalan dengan maksimal, terkadang ada masarakat masarakat yang datang ke kantor Kelurahan untuk mengurus berkas tapi pulang dengan alasan pegawai yang bertanggung jawab dengan berkas yang mau diurus tersebut tidak masuk kantor padahal ini tanggung jawab mereka selaku pelayan masyarakat, perlakuan pegawai Kecamatan Rumbia ini mencerminkan mereka tidak bertanggung jawab atas jabatan mereka.

C. Pembahasan

Etika birokrasi dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan dalam praktek administrasi publik di Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto, untuk dapat dijadikan referensi, pedoman maupun petunjuk mengenai apa yang harus dilakukan oleh administrasi publik.

Dimensi etika dimasukkan didalam pertimbangan ataupun kepuasan pelayanan publik, dikarekan pelayanan publik ditunjukkan untuk kebaikan bangsa, negara serta masyarakat. Etika digunakan sebagai kriteria untuk menilai baik buruknya suatu keputusan dan sebagai panduan dalam pengambilan kepuasan. Selain dari itu hubungan pelayanan publik dan etika tercermin dalam kenyataan bahwa warga negara mempercayakan sumber daya publik kepada birokrasi

(penjaga kepercayaan yang diamanatkan oleh warga negara dan sebagai pengelola sumber daya).

Etika dalam Pelayanan Publik sangat diperlukan dalam praktek pelayanan administrasi publik di Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto, untuk dapat dijadikan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus dilakukan oleh administrasi publik. Etika mempunyai dua fungsi dalam organisasi pemerintahan, yaitu: Pertama sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji dan tidak tercela. Kedua, etika birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, tidak tercela dan terpuji.

Dengan adanya dua fungsi di atas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat, sehingga masyarakat menganggap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rumbia betul mengedapankan etika pelayanan publik sehingga nilai yang terkandung dalam etika pelayanan publik dapat dirasakan dan dinikmati oleh masyarakat.

Dalam pelayanan publik penerapan etika pelayanan sangat dibutuhkan, tetapi penerapan etika pelayanan di kantor Kecamatan Rumbia belum sepenuhnya dirasakan masyarakat dimana yang dikatakan oleh masyarakat bahwa pelayanan yang dirasakan masyarakat belum sepenuhnya maksimal dikarenakan masih ada pegawai yang sering terlambat ke kantor sehingga menghambat pelayanan serta masyarakat akhirnya menunggu lama, serta bahkan ada pegawai yang tidak datang ke kantor.

Upaya memperbaiki birokrasi di kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto sebagai pelayan publik (public service) termasuk di dalamnya upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu menurut Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu:

1. Persamaan Hak (*equality*)

Menurut teori dari Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) etika pelayanan publik terkait Persamaan hak ialah perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas tanpa memandang status sosial, agama, suku dan lainnya, semua masyarakat wajib dilayani, dalam hal ini indikatornya adanya persamaan derajat dimana dapat dilihat dari agama, suku, ras, gender serta golongan. Persamaan hak yang dilihat dari sisi pekerjaan, pendidikan serta kehidupan layak dilihat dari sisi pekerjaan, pendidikan adanya persamaan kewajiban seperti hamba allah, individu ataupun anggota masyarakat dimana juga dalam hal ini di kantor Kecamatan Rumbia semua masyarakat disamakan atau diratakan tidak adanya perbedaan mengenai pemilikan suatu hak.

Dalam hal terkait persamaan hak yang terjadi di lapangan yaitu tidak membedakan pada saat pegawai melayani tidak mendahulukan pengguna layanan yang hanya dikenal saja misalnya keluarga, ataupun teman dekat tetapi

masyarakat sama-sama mempunyai hak, dan setiap masyarakat yang ingin melakukan pengurusan harus membawa yang namanya syarat pengurusan serta pegawai bersifat professional sesuai standar pelayanan di kantor Kecamatan Rumbia. Dan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) yang menjelaskan bahwa persamaan hak ialah memberikan perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Atas tipe perilaku yang rasional selaku konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang agama, afiliasi politik, status sosial dan sebagainya. Sejalan dengan yang terjadi di lapangan bahwa pegawai disana tidak membedakan antara masyarakat yang datang untuk dilayani, serta bersifat profesional dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan di kantor Kecamatan Rumbia. Jadi etika pelayanan publik terkait indikator persamaan hak sudah diterapkan dengan baik. Dimana birokrat didalam hal memberikan pelayanan harus memiliki etika serta moralitas yang baik dalam menjalankan tugasnya, dan dimana etika ialah salah satu yang sangat berpengaruh pada kepuasan publik, penentu baik dan buruknya perilaku suatu pemberi layanan.

2. Keadilan (*equity*)

Adapun teori Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) terkait indikator keadilan ialah perlakuan yang sama kepada masyarakat, selain itu juga perlakuan yang adil. Bagi masyarakat yang pluralistik terkadang diperlukan perlakuan yang sama dan perlakuan yang adil serta kadang-kadang pula dibutuhkan perlakuan adil tetapi tidak sama untuk orang tertentu. Indikatornya melayani masyarakat dengan

ramah dan baik, sikap yang ramah atau perilaku yang baik serta adil merupakan salah satu syarat yang wajib di dalam memberikan pelayanan.

Dalam hal yang terjadi di lapangan ialah semua masyarakat diberlakukan dengan sama dan adil serta berlaku jujur. Di kantor Kecamatan Rumbia perlakuan yang adil itu diwujudkan dengan memberikan perlakuan yang sama tanpa membeda-bedakan dan pilih kasih kepada semua pihak yang datang untuk dilayani. Serta pegawai disana melakukan pelayanan sesuai dengan SOP pelayanan di kantor ialah tiap masyarakat yang ingin mengurus harus melewati setiap tahapnya yaitu tahap awal penerimaan dan pemeriksaan berkas, tahap proses serta tahap penandatanganan, dan juga tidak memungut biaya kepada masyarakat tanpa adanya dasar hukum. Persamaan perlakuan serta adil sangatlah penting untuk terciptanya kesetaraan perlakuan yang tidak mendiskriminasi suatu agama lain dan tidak pula dalam bentuk fisik. Pegawai sadar akan kewajiban serta hak untuk melayani masyarakat yang datang untuk mengurus dengan sebaik-baiknya. Dikarenakan pelayanan publik bertujuan untuk melayani masyarakat dan memberikan pelayanan untuk masyarakat semaksimal mungkin. Serta Memberikan penjelasan sebelum serta pada saat proses pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk dilayani serta tidak memungut biaya. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan sudah sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) terkait etika pelayanan publik dalam aspek keadilan ialah bahwa kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang dibutuhkan perlakuan yang sama serta pula perlakuan yang adil, serta terkadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu lainnya dan juga bersikap ramah dan baik.

Dimana etika diketahui konsepsi tentang baik atau buruknya seseorang, etika senantiasa memberikan contoh yang baik, salah satu contoh yang disoroti etika serta moral berkaitan dengan perilaku perbuatan seseorang pada bidang kerja serta keahlian yang disebut profesi sebagai suatu kejujuran dan keadilan. Dengan berlaku adil kepada setiap masyarakat yang dilayani serta siapa yang datang dahulu itu juga yang pertama yang dilayani, hal ini merupakan perbuatan yang mencerminkan etika yang baik.

3. Kesetiaan (*loyalty*),

Menurut teori dari Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) indikator terkait kesetiaan ialah suatu kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, pimpinan, hukum, bawahan serta rekan kerja. Indikatornya saling membantu sesama rekan kerja atau bekerja sama satu sama lain, serta tetap bertahan pada organisasi.

Kesetiaan ialah suatu kebajikan moral yang merupakan sebagai kesadaran bagi seorang petugas untuk setulusnya patuh kepada konstitusi negara, patuh kepada tujuan bangsa, badan atau instansi, tugas serta jabatan, ataupun atasan demi tercapainya suatu tujuan bersama yang diharapkan.

Dari hasil penelitian yang terjadi di lapangan yaitu dimana setiap pegawai di kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto mereka saling bekerjasama dengan baik didalam memberikan pelayanan, serta mereka pun selalu setia terhadap instansi dimana dilihat dari pegawainya baik yang sudah PNS maupun yang masih honorer mereka masih tetap loyal serta saling bekerja sama satu sama lain dan tetap bertahan pada organisasi serta taat pada aturan kantor melaksanakan Tupoksi (tugas pokok dan fungsi) masing-masing sebagai bentuk kesetiaan mereka juga bersikap

ramah kepada masyarakat yang datang ingin dilayani, pegawai disana juga menjalin hubungan yang baik dengan pegawai lainnya. Berdasarkan hasil penelitian dimana teori dari Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) yaitu etika pelayanan publik terkait kesetiaan sudah sesuai dengan yang terjadi dilapangan.

4. Pertanggungjawaban (*responsibility*)

Teori menurut Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) terkait Pertanggung jawaban ialah setiap aparatur pemerintah harus setia menerima tanggungjawab apapun yang dia kerjakan. Indikatornya ialah datang tepat waktu, bertanggungjawab atas apa yang dikerjakan.

Dari hasil penelitian dilapangan yaitu terkait indikator pertanggung jawaban pegawai disana, dimana masih ada pegawai yang datang terlambat padahal sudah ada aturan yang mengatur bahwa jam kantor dimulai pada jam 07.30 sampai jam 04.00, dan dalam hal ini bukan tenaga honorer saja yang datang terlambat tetapi pegawai yang PNS juga sering datang terlambat, serta tidak datang ke kantor setiap hari sehingga pelayanan tidak berjalan sesuai mestinya, terkadang ada masyarakat yang datang ingin dilayani di kantor Kecamatan Rumbia untuk mengurus berkas tapi pulang dengan alasan pegawai yang bertanggung jawab dengan berkas yang ingin diurus tersebut tidak datang ke kantor yang dimana hal tersebut merupakan tanggungjawab mereka sebagai pelayan publik, hal tersebutlah yang dapat menghambat pelayanan sehingga sering adanya ketidakpuasan pengguna layanan dimana tujuan pelayanan publik ialah tercapainya kepuasan pelayanan dan juga dimana etika ialah salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam melakukan pelayanan publik serta mempengaruhi kepuasan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa terkait pertanggung jawaban yaitu masih ada pegawai yang sering terlambat masuk kantor serta terkadang tidak masuk ke kantor jika dikaitkan dengan teori Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) ialah setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan serta hasil yang akan dicapai tetapi nyatanya masih ada pegawai yang tidak disiplin serta tidak bertanggungjawab terhadap tugasnya, sehingga terkait etika pelayanan publik di kantor Kecamatan Rumbia dalam aspek pertanggungjawaban belum diterapkan dengan baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

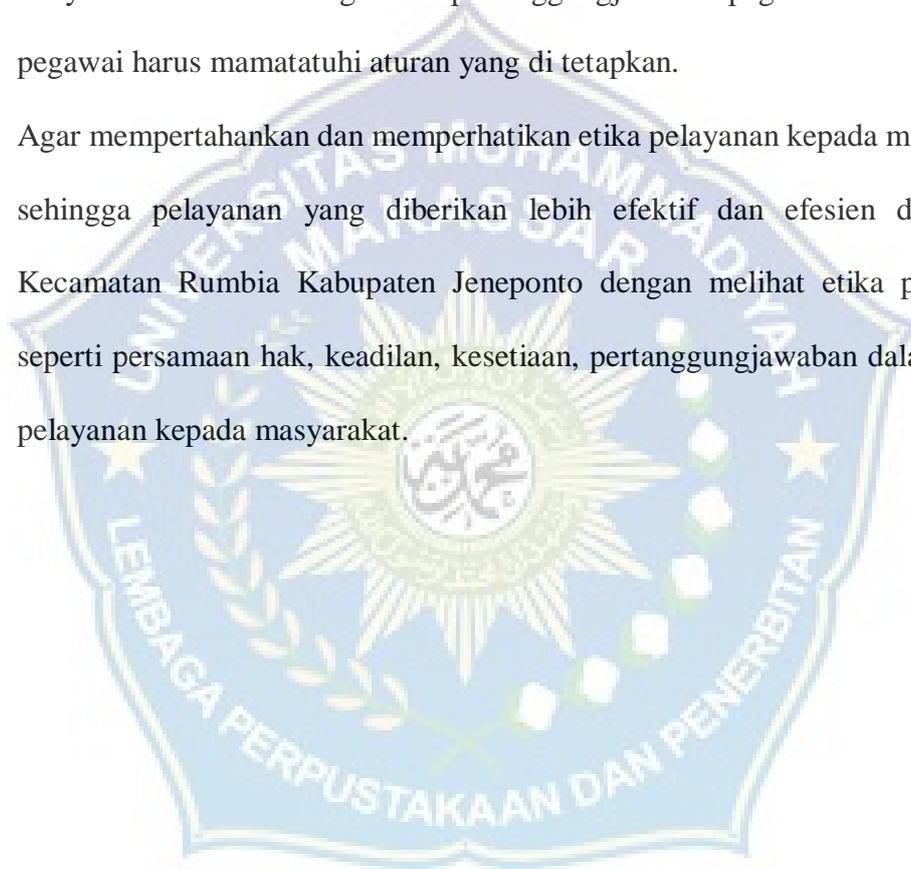
Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat indikator dalam mengukur etika pelayanan publik seperti persamaan hak, keadilan, kesetiaan dan pertanggungjawaban di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.

1. Etika pelayanan mengenai persamaan hak sudah berjalan dengan baik karena melayani masyarakat tanpa melihat status sosial, ras, suku, agama dan politik.
2. Etika pelayanan dalam konsep keadilan telah diterapkan dengan baik melayani masyarakat secara adil dan ramah, pegawai menjelaskan proses layanan kepada siapa saja yang mau dilayani.
3. Etika pelayanan terkait kesetiaan yaitu kesetiaan pegawai menjalankan tugas sesuai peraturan, tetap setia pada instansi terkhusus honorer walaupun sudah bertahun-tahun mengabdikan, menaati peraturan kantor, dan membina hubungan yang baik dengan setiap pegawai.
4. Etika pelayanan berdasarkan pertanggungjawaban belum dilaksanakan dengan baik dimana pegawai berstatus PNS dan berstatus honorer terkadang tidak datang ke kantor setiap hari sehingga mengakibatkan pelayanan tidak lancar, pegawai sering terlambat dan pulang kerja sebelum waktu yang telah ditentukan sehingga menghambat pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka disarankan:

1. Etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia lebih meningkatkan kedisiplinan pegawai yaitu setiap pegawai harus datang setiap hari ke kantor agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak perlu menunggu untuk dilayani dan lebih meningkatkan pertanggungjawaban pegawai dimana semua pegawai harus mamatatuhi aturan yang di tetapkan.
2. Agar mempertahankan dan memperhatikan etika pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efesien di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto dengan melihat etika pelayanan seperti persamaan hak, keadilan, kesetiaan, pertanggungjawaban dalam setiap pelayanan kepada masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, muh alwiah. (2020). Etika pelayanan publik di kantor kelurahan tamaona kecamatan tombolo pao kabupaten gowa. *File:///C:/Users/VERA/Downloads/ASKEP_AGREGAT_ANAK_and_REMAJA_PRINT.Docx*, 21(1), 1–9.
- Arlisa, Lukman Hakim, B. S. (2022). *Etika Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor*. 3.
- Bartens. (2013). *Etika*. Jakarta: Gramedi Pustaka Utama.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/Jogiv.V1i1.298>, 2019.
- Dwiyanto, A. (Ed.). (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Friday Fry, A. S. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 5235–5243. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i2.1807>
- Maria Yohana Nau, Agung Suprojo, D. S. (2012). Peran Etika dalam Pelayanan Publik Sesuai Pembangunan Daerah. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 1(1), 42406.
- Mataram, I. (2016). *Pembenahan Etika Pelayan Publik*. 14(1), 99–114.
- Moenir. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muliawati, L., & Si, M. (2021). *Wujudkan Citra Pelayanan Dan Sumber Daya Manusia Unggul di Era Industri 4.0*.
- Mulyadi. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta, Cv., 2018.
- Ngorang, P. (2020). Etika Pelayanan Pelayanan Publik. *Depok: PT Raja Grafindo Persada*, 21(1), 1–9.
- Prihatin, M., Zaili Rusli, & Hasim As'ari. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266–274. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7378>

- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–228.
- Studi, P., Administrasi, I., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Muhammadiyah, U. (2022). *Etika pelayanan publik di kantor kelurahan palattae kecamatan kahu kabupaten bone*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Susanty, Y. (2011). Penerapan Etika Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Wacana Kerja*, 14(1), 80–95. [Http://jwk.Bandung.Lan.Go.Id/Ojs/Index.Php/Jwk/Article/View/300](http://jwk.bandung.lan.go.id/Ojs/Index.Php/Jwk/Article/View/300), 2011.
- Syahri Ramadoan, Firman, Gufran, Taufiq, S. (2021). *Etika pelayanan publik di kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima*.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wateh, A. (2022). *Analisis Etika Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru*. 16–75.
- Wawan, & Mayrudin, Y. M. (2020). Etika Pejabat Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.24076/jspg.2020v2i1.192>.
- Zuhri, S. (2016). Etika Profesi Public Relations. *Etika Profesi Public Relations*, 1. http://eprints.upnjatim.ac.id/3058/1/public_relations.pdf

L

A

M

P

I

R

A

N



PEDOMAN WAWANCARA

Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto

I. Jadwal Wawancara

1. Tanggal/Hari :
2. Waktu Mulai dan Selesai :

II. Identitas Informan

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Jabatan :

III. Pertanyaan Penelitian

Tabel 5.1

Pedoman Wawancara

No	Fokus Penelitian	Pertanyaan	Informan
1	Persamaan Hak	Apakah aparat atau pegawai memberikan pelayanan yang sama tidak memeda-bedakan masyarakat dan memberikan pelayanan secara terbuka?	
2	Keadilan	Apakah pegawai tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	
3	Kesetiaan	Apakah pegawai setia terhadap pekerjaannya dan setia terhadap pimpinannya?	
4	pertanggungjawaban	Apakah pegawai bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan dan bertanggungjawab setiap perbuatannya?	

LAMPIRAN DOKUMENTASI

Wawancara dengan Camat Rumbia, Sekretaris dan Staf



Wawancara dengan Staf di Kantor Kecamatan Rumbia



Wawancara dengan Ibu Sumi masyarakat Kecamatan Rumbia



Wawancara dengan Bapak Mido masyarakat Kecamatan Rumbia



Wawancara dengan Ibu Halisa masyarakat Kecamatan Rumbia



Wawancara dengan Ibu Hj. Rahmatia masyarakat Kecamatan Rumbia

LAMPIRAN PERSURATAN

	Universitas Muhammadiyah Makassar <small>Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</small>	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences <small>Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email: fisisip@unismuh.ac.id Official Web: https://fisisip.unismuh.ac.id</small>
---	---	--

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 2050/FSP/A.1-VIII/VIII/1445 H/2023 M
 Lamp. : 1 (satu) Eksemplar
 Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
 Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
 Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
 Di -
 Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Nurfadillah
 S t a m b u k : 10561 11274 19
 J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
 Lokasi Penelitian : Di Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto
 Judul Skripsi : *"Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.
 Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.
 Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 07 Agustus 2023
 Ketua Jurusan IAN

Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si
 NBM : 991-742

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PERBIBLIOTHEK

 Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
 Progress for the Nation and Humankind | Public Administration - Government Studies - Communication Science

Surat Pengantar Penelitian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 2221/05/C.4-VIII/VIII/1444/2023
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

21 Muharram 1445 H
08 August 2023 M

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

أنتك الله على كرمه ورحمة لفته وكرامته

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2050/FSP/A.1-VIII/VIII/1445 H/2023 M tanggal 7 Agustus 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NURFADILLAH
No. Stambuk : 10561 1127419
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RUMBIA KABUPATEN JENEPONTO"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 11 Agustus 2023 s/d 11 Oktober 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

أنتك الله على كرمه ورحمة لفته وكرامته

Ketua LP3M,

Arief Muhsin, M.Pd
NBM-1127761

08-23

Surat Permohonan Penelitian LP3M Unismuh



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 23127/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Jeneponto
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2221/5/C.4-VIII/VIII/1444/2023 tanggal 08 Agustus 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: NURFADILLAH
Nomor Pokok	: 105611127419
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RUMBIA KABUPATEN JENEPONTO "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **11 Agustus s/d 11 Oktober 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 08 Agustus 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**
Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi
Sulawesi Selatan



PEMERINTAH KABUPATEN JENEPONTO
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Jl. Ishak Iskandar No. 30 Bontosunggu Telp. (0419) 2410044 Kode Pos 92311
web : dpmptsp.jenepontokab.go.id

IZIN PENELITIAN
Nomor: 73.4/690/IP/DPMPTSP/JP/VIII/2023

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
3. Rekomendasi Tim Teknis Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jeneponto Nomor : **252/VIII/REK-IP/DPMPTSP/2023**.

Dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

Nama	: NURFADILLAH
Nomor Pokok	: 105611127419
Program Studi	: ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Lembaga	: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Pekerjaan Peneliti	: MAHASISWA
Alamat Peneliti	: PA'BAENG-BAENG
Lokasi Penelitian	: KANTOR CAMAT RUMBIA

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka **UNTUK MENGETAHUI BAGAIMANA ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RUMBIA** dengan Judul :

ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RUMBIA KABUPATEN JENEPONTO

Lamanya Penelitian : **2023-08-11 s/d 2023-10-11**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Menyerahkan 1 (satu) exemplar Foto Copy hasil penelitian kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Jeneponto Cq. Bidang Penelitian & Pengembangan.
4. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jeneponto
16/08/2023 09:18:51
KEPALA DINAS,

Dr. HI. MERIYANI, SP. M. Si
Pangkat: Pembina Utama Muda
NIP : 19690202 199803 2 010

Tembusan :

1. Bupati Jeneponto di Jeneponto
2. Arsip



BPPT

Dokumen ini merupakan dokumen yang sah dan tidak memerlukan tanda tangan serta cap basah dikarenakan telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi



SICANTIK

Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu
Kabupaten Jeneponto



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Nurfadillah
Nim : 105611127419
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	6 %	10 %
2	Bab 2	15 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	2 %	5%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 19 Oktober 2023
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nulsine S. Husni, M.L.P.
NBM. 964 991

Nurfadillah 10561127419 BAB I

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX



3%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper	2%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
3	Satiti Rahayu, Donel Suhaimi, Jasrida Yunita, Zainal Abidin, Syamsul Bahri Riva'i. "Pelaksanaan Program Deteksi Dini Kanker Cerviks (Ca Cervix) dengan Metode Inspeksi Visual Asam Asetat (IVA) di Kabupaten Kampar", Jurnal Kesehatan Komunitas, 2018 Publication	1%
4	id.scribd.com Internet Source	1%
5	www.scribd.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Nurfadillah 105611127419 BAB II

ORIGINALITY REPORT

15

LULUS

12%

4%

6%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

PUBLICATIONS

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	4%
2	profsalilmupemerintahan2013.blogspot.com Internet Source	1%
3	Joni Dawud, Deni Fauzi Ramdani, Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar. "Dinamika Penerapan Dimensi Akuntabilitas dalam Merespon PP No. 24 tahun 2018 Studi Komparasi di DPMPTSP Kabupaten Bandung dan Kota Bandung", Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 2021 Publication	1%
4	www.citefactor.org Internet Source	1%
5	Agustinus Samgar Friday Fry. "Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende)", Jurnal Pendidikan Tambusai, 2021 Publication	1%

6	Submitted to Jayabaya University Student Paper	1%
7	jptam.org Internet Source	1%
8	Submitted to Ildikti9-consortium5 Student Paper	1%
9	docobook.com Internet Source	1%
10	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1%
11	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
12	Submitted to Universitas Islam Majapahit Student Paper	<1%
13	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1%
14	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1%
15	Submitted to Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Student Paper	<1%
16	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1%

17	contohmakalah4.blogspot.com Internet Source	<1%
18	id.123dok.com Internet Source	<1%
19	wakidyusuf.wordpress.com Internet Source	<1%
20	www.coursehero.com Internet Source	<1%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



Nurfadillah 105611127419 BAB III

ORIGINALITY REPORT

9% SIMILARITY INDEX

9% INTERNET SOURCES

0% PUBLICATIONS

0% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	6%
2	core.ac.uk Internet Source	1%
3	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
4	pt.scribd.com Internet Source	1%
5	www.kompas.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



Nurfadillah 105611127419 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

10 SIMILARITY INDEX	 LULUS 10%	0% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	1% STUDENT PAPERS
-------------------------------	---	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	10%
----------	---	------------

Exclude quotes Off Exclude matches < 1%
Exclude bibliography Off



Nurfadillah 105611127419 BAB V

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX



2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

id.123dok.com
Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



RIWAYAT HIDUP



Nurfadillah, lahir pada tanggal 02 Juni 2002 di Desa Rumbia Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto. Ia merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri Syahrir Suro dan Nurhalimah Paneng. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 12 RUMBIA selesai pada tahun 2013. Lalu melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 RUMBIA dan selesai pada tahun 2016, dan menyelesaikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 6 JENEPONTO pada tahun 2019. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan peneliti menyelesaikan kuliah strata satu (S1) Pada tahun 2023.