

SKRIPSI
ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA
WATULIWU KECAMATAN LASUSUA KABUPATEN
KOLAKA UTARA



Disusun Oleh:

Asdar

Nomor Induk Mahasiswa : 105611112019

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

2024

SKRIPSI
ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA WATULIWU
KECAMATAN LASUSUA KABUPATEN KOLAKA UTARA

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

Disusun dan Diajukan Oleh

ASDAR

Nomor Induk Mahasiswa : 105611112019

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMUSOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR TUTUP

Nama Mahasiswa : Asdar
Nomor Induk Mahasiswa : 105611112019
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Proposal Penelitian : Etika Pelayanan Publik Di Desa Watuliwu
Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka
Utara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Jaelani Usman, M.Si


Dr. Muhammad Yahya, M.Si

Mengetahui :

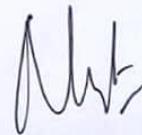
Dekan

Ketua Program Studi



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

NBM : 730727



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

NBM : 991742

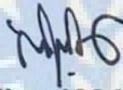
HALAMAN PENERIMAAN TIM

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: 2710/FSP/A,5-VI/XI/1445/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari selasa, 30 juli 2024.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris


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

NBM: 730727


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

NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si

()

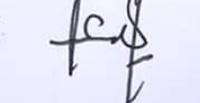
2. Dr. Muhammad Yahya, M.Si

()

3. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

()

4. Iswadi Amiruddin, S. Sos., M.AP

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Asdar
Nomor Induk Mahasiwa : 105611112019
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini 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, 28 November 2023



Asdar

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara”. Berbagai pihak yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Jaelan Usman, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Muhammad Yahya, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta selalu mendorong dan membantu untuk menyemangati penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. 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.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

5. Para dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara yang ikhlas telah memberikan ilmunya, dan seluruh Staf pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Andi Jufri (alm) dan Ibu Andi Ros yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mengarahkan dan sanantiasa mendoakan serta memberikan dukungan yang tiada bernilai baik moral maupun materi serta nasehat dan pengorbanan yang tak terhingga dalam melalui hari dalam kehidupan ini, serta terima kasih kepada Kakak saya Adril dan seluruh seluruh adik-adik saya.
7. Untuk seluruh informan Kantor Desa Watuliwu serta masyarakat yang telah bersedia peneliti wawancara dan membantu dalam proses peelitian saya ucapkan banyak terima kasih.
8. Kepada Novita indra sari yang menjadi support sistem yang sabar mendengarkan keluh kesah saya, dan selalu memotivasi satu sama lain untuk sama-sama menyelesaikan skripsi dan pendidikannya.
9. Untuk Teman saya, Rahmatullah Amat S. AP, Muh nasriyadi. B S. AP, Awal Ahmad S. AP, Seldi S. AP, Arham, calli dan teman-teman yang lain yang tidak pernah berhenti menyemangati saya, selalu menemani dengan setia, mengganggu, memberikan motivasi, dukungan serta kasih sayang kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Untuk semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terima kasih banyak atas bantuannya.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan. WassalamuAlaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 3 Juli 2024



Asdar



ABSTRAK

Asdar, Jaelan Usman dan Muhammad Yahya, Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara.

Dalam dunia administrasi publik atau pelayanan publik, etika di artikan sebagai filsafat dan profesional standard (kode etik) atau moral atau berperilaku yang benar yang seharusnya di patuhi oleh pembiri pelayanan publik.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penelitian ini menggambarkan bagaimana Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa agar lebih memperhatikan etika pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang di berikan lebih efektif dan efisien di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara dengan melihat etika pelayanan berupa persamaan hak, keadilan, kesetiaan, peranggung jawaban dalam setiap pelayanan kepada masyarakat. Kantor desa watuliwu lebih meningkatkan pertanggungjawaban pegawai di mana semua staf harus mamatatuhi aturan yang di tetapkan yakni datang ke kantor pada jam 8 pagi serta pulang pada jam 4 sore agar pelayanan lebih maksiamal. Kantor Desa Watuliwu agar lebih meningkatkan kedisiplinan pegawai yakni setiap pegawai harus datang setiap hari ke kantor agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak menungu lama. Kantor Desa Watuliwu agar membuat papan informasi agar masyarakat mengetahui informasi yang ada di Kantor Desa Watuliwu.

Kata kunci: Etika, Pelayanan, Publik

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR TUTUP	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Konsep Etika Pelayanan Publik	9
C. Konsep Pelayanan Publik.....	15
D. Kerangka Pikir.....	23
E. Fokus Penelitian.....	24
F. Deskripsi Fokus Penelitian	24
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
A. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	27
B. Jenis Dan Tipe Penelitian	27
C. Sumber Data	28
D. Informan Penelitian	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data	31
G. Teknik Pengabsahan Data	33
BAB IV.....	35

HASIL PENELITIAN	35
A. Deskripsi Objek Penelitian	35
B. Hasil Penelitian	43
C. Pembahasan	60
BAB V	68
PENUTUP	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	29
Tabel 4. 1 Nama & Jabatan Di Kantor Desa Watuliwu	39
Tabel 4 2 Nama Kepala Dusun Di Desa Watuliwu	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 4. 1 Struktur Kantor Desa Watuliwu	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Dari Kantor PTSP Kabupaten Kolaka Utara	73
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Dari Pihak Kampus.....	73
Lampiran 3 Surat Selesai Meneliti Dari Kantor Desa Watuliwu.....	74
Lampiran 4 Kantor Desa Watuliwu.....	74
Lampiran 5 Wawancara Dengan Staff Desa Watuliwu.....	75
Lampiran 6 Wawancara Dengan Kepala Desa	75
Lampiran 7 Wawancara Dengan Staff Desa Watuliwu.....	76
Lampiran 8 wawancara dengan masyarakat.....	76



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting bagi organisasi publik termasuk organisasi pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah (birokrasi pemerintah) harus senantiasa berorientasi pada kepentingan publik. Pelayanan yang berbelit-belit, in-efisiensi, lambat, tidak ramah serta tidak jelasnya waktu penyelesaian dan tidak jelasnya biaya pelayanan merupakan bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah masih rendah dan pelayanan publik belum berkualitas. Beberapa faktor penyebab belum berkualitasnya pelayanan publik adalah faktor SDM aparatur, organisasi birokrasi, tata laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi birokrasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan, kepemimpinan yang transaksional, struktur organisasi yang adaptif, perilaku organisasi yang koruptif, lemahnya implementasi kebijakan, belum diterapkannya prinsip *good governance* dan komunikasi birokrasi.

Dalam suatu negara tidak bisa lepas dari birokrasi. Birokrasi sudah menjadi bagian tubuh yang penting dalam sebuah negara. Birokrasi menjadi media untuk mensejahterakan rakyatnya sehingga tujuan Negara dapat terealisasi dengan baik karena Negara memiliki misi suci untuk

mensejahterakan rakyatnya seperti menyediakan barang dan jasa pelayanan. Serta dalam kehidupan sosial rakyatnya negara terlibat memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya. sehingga sistem administrasi yang dibangun bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang diselenggarakan oleh birokrasi.

Birokrasi di Indonesia memiliki tantangan besar dimana mereka dituntut untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien, karena selama ini birokrasi diidentikkan dengan kinerja yang berbelit-belit, sering datang terlambat ke kantor, penuh dengan nepotisme, korupsi dan kolusi, serta tak ada standar yang pasti. Berbagai patologi birokrasi yang terjadi tersebut dapat menjadi hambatan luar biasa untuk dapat mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga *Good Governance* tidak diterapkan dengan baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sering menghadapi berbagai masalah yang perlu diatasi dengan prinsip *good governance*. Pertama, kurangnya akuntabilitas dalam tugas pemerintah desa, yang memerlukan kemampuan untuk memberikan pertanggungjawaban secara jelas dan terbuka kepada masyarakat setiap kegiatan dan keputusan yang diambil. Kedua, terkait kurangnya transparansi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, termasuk alokasi anggaran dan hal-hal yang seharusnya diinformasikan secara terbuka. Ketiga, partisipasi masyarakat menjadi isu penting, di mana keterlibatan dalam pengambilan kebijakan sangat diperlukan agar kebijakan yang diambil lebih memperhatikan

kepentingan seluruh masyarakat, bukan hanya golongan tertentu.(Usman &Rusydi, 2023).

Berbagai kelemahan birokrasi di Indonesia memiliki kelemahan dan harus diperbaiki. Kelemahan kelemahan yang ada diantaranya tidak efisien, kaku terhadap sistem, kelebihan pegawai, serta menyebabkan tingginya biaya pelayanan. sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik bahkan terjadi patologi birokrasi dimana aparaturnya sering mengutamakan kepentingan sendiri dan kelompok.

Birokrasi haruslah direformasi supaya dapat memberi pelayanan yang maksimal, reformasi birokrasi yang dimaksud bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat, tetapi tujuan dan arah reformasi birokrasi itu sendiri harus jelas pula adanya. Dengan menuju perubahan yang terencana akan memungkinkan terjadinya proses perubahan yang berkelanjutan.

Namun reformasi birokrasi tidak cukup tanpa dilandasi dengan etikayang baik, sehingga pemberi layanan haruslah berpedoman pada aturan yang telah dibuat atau SOP yang telah ditetapkan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ruang lingkuppelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan (Pratama, 2019).

Dengan bersatunya masyarakat Kolaka Utara, bermodalkan kesadaran dan kecerdasan akhirnya kabupaten yang diimpikan itu menjadi kenyataan. Tahapan pemekaran Kabupaten Kolaka Utara tersaji di

pelupuk mata. Memori masyarakat masih kuat tentang sebuah proses politik dan administrasi pemerintahan dilewati satu persatu, kemudian pada akhirnya pemerintah pusat dan DPR RI mengeluarkan Undang-Undang No. 29/2003 tentang pembentukan kabupaten baru di ujung utara Kolaka. Sejarah kemudian mencatat tanggal 7 Januari 2004, pemerintah pusat melalui Menteri Dalam Negeri Hari Sabarno meresmikan Kabupaten Kolaka Utara sebagai kabupaten baru bersama dengan 24 kabupaten dan kota di seluruh Indonesia yang diresmikan secara bersamaan. (yahya. Et al 2008).

Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi aparatur pemerintah sering kurang tersentuh dalam kajian-kajian bidang administrasi publik yang dilakukan selama ini, padahal kinerja pelayanan publik sangat ditentukan oleh etika penyelenggara negara yang melaksanakan pelayanan kepada publik atau masyarakat. Apabila penyelenggara memahami dan menerapkan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara benar, maka kinerja pelayanan diharapkan akan meningkat dan memenuhi keinginan masyarakat yang dilayani. Sebaliknya, apabila dalam beretika tidak dipahami, dihayati dan dilaksanakan secara benar maka kinerja pelayanan publik menjadi buruk dan akan timbul banyak pengaduan dari masyarakat yang dilayani (Syahri Ramadoan et al., 2022).

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara belum berakar pada norma-norma

etika yang benar. Fenomena lain yang terlihat di lapangan menunjukkan bahwa pola pelayanan penyelenggara cenderung sentralistik dan didominasi pendekatan kekuasaan, sehingga kurang peka terhadap perkembangan ekonomi, sosial, budaya dan politik masyarakat, yang seharusnya terbuka, profesional dan akuntabel. Implikasi dari ketidakhadiran (*absence*) etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang paling dirasakan masyarakat adalah kebijakan yang memperlakukan seseorang atau kelompok secara berbeda dan tidak adil (diskriminatif) dan tidak efisien yaitu seperti melakukan pekerjaan dengan tidak tepat dan tidak mampu menjalankan tugasnya dengan cermat. Pelayanan yang diterima publik atau masyarakat tidak memperhatikan standar pelayanan publik yang berlaku terkait dengan persyaratan, waktu dan biaya pada setiap jenis pelayanan.

Masalah yang terjadi dalam pelayanan di kantor desa watuliwu kurang efektif dalam melayani masyarakat dan keadilan dalam pelayanan kepada masyarakat dikarenakan adanya perbedaan pandangan hubungan politik, etnis (suku) dan kedisiplinan para staf desa mengenai jam kerja, ketika ada masyarakat ingin mengurus surat pengantar usaha tetapi staf desa belum ada di kantor desa, sehingga pelayanan yang ada di kantor desa watuliwu terhambat. Dengan pertimbangan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, mengharuskan Kantor Desa Watuliwu beretika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, wujud dari etika pelayanan tersebut adalah terpenuhinya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang di

berikan oleh Kantor Desa Watuliwu.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, penulis ingin melakukan penelitian dalam bentuk esai yang berjudul “Etika Pelayanan Publik Di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara ”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persamaan hak dalam pelayanan di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara?
2. Bagaimna keadilan dalam pelayanan publik di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara?
3. Bagaimana kesetian setiap aparat di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara?
4. Bagaiman pertanggung jawaban kinerja aparat di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tentang persamaan hak dalam pelayanan di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara.
2. Untuk mengetahui tentang keadilan dalam pelayanan publik di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara
3. Untuk mengetahui tentang kesetian setiap aparat di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara.
4. Untuk mengetahui tentang pertanggung jawaban kinerja aparat di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara.

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian ini meliputi :

1. Manfaat Praktis.

- a. Memberikan masukan bagi pemerintah setempat dalam upaya peningkatan etika pelayanan terkhusus di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara
- b. Sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi pemerintah atau birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat Teoritis.

- a. Sebagai pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian
- b. Untuk memperluas pengetahuan penulis di bidang ilmu administrasi Negara khususnya Etika Pelayanan di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara.
- c. Sebagai salah satu sumber data dan informasi atau bahan referensi bagi para mahasiswa dan peneliti yang berminat untuk melakukan penelitian.
- d. Sebagai salah satu bahan bacaan atau sumber referensi yang dimiliki oleh perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini akan melibatkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang di anggap relevan dengan topik kajian menyangkut kepuasan masyarakat yang penulis pilih untuk menambah pemahaman dan perbandingan serta referensi guna menjadi rujukan bagi penulis

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil
1	Mashur hasan bisridan bramantyo tri asmoro (2019)	Etika pelayanan publik di Indonesia	Terletak pada lokasi penelitian	Memiliki kesamaan dalam etika pelayanan	Instansi pemerintah dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik tidak mungkin terlepas dari persoalan nilai, etika, norma atau moral, karena berkaitan dengan persoalan kebaikan dan keburukan. Tugas pelayan publik tidak terlepas dari hal-hal yang baik dan buruk. Dalam praktek pelayanan publik di Indonesia saat ini, kita menginginkan birokrasi publik yang terdiri dari manusia yang berkarakter, dilandasi sifat kebaikan, yang akan menghasilkan kebaikan untuk kepentingan Masyarakat
2	akhyar (2022)	etika pelayanan publik pada kantor imigrasi kelas III kotabima	terletak pada lokasi penelitian	memiliki kesamaan dalam etika	menyimpulkan bahwa etika pelayanan publik di kantor imigrasi kelas iii kota bima

				pelayanan	ditunjukkan adanya sikap jujur, tanggung jawab, dan sikap disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan kepada calon tenaga kerja indonesia. sikap jujur ditunjukkan dengan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang dan transparansi dalam memberikan pelayanan. sedangkan sikap tanggung jawab ditunjukkan dengan adanya ketepatan waktu dalam pelayanan dan menyadari kepentingan publik. sementara sikap kedisiplinan pegawai ditunjukkan dengan adanya ketaatan pada peraturan yang berlaku dan pelaksanaan tugas sesuai jam kerja
3	Arasaira (2016)	Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kinerja Manajerial Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Kampar	Terletak pada lokasi penelitian	Memiliki kesamaan dalam pelayanan publik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara etika kerja terhadap kinerja manajerial.

B. Konsep Etika Pelayanan Publik

1. Pengertian etika pelayanan publik

Etika berasal dari bahasa Yunani, etos, yang artinya kebiasaan atau watak, sedangkan moral berasal dari bahasa Latin, mos, yang

artinya cara hidup atau kebiasaan (Bisri & Asmoro, 2019). Etika adalah sebuah refleksi kritis dan moral yang menentukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia, baik secara pribadi maupun kelompok.

Kajian tentang etika telah dimulai oleh Aristoteles. Kepada anaknya Nikomachus, dia menulis sebuah buku dengan judul Ethika Niromacheia. Pesan moral yang ingin disampaikan Aristoteles kepada anaknya adalah bagaimana tata pergaulan, rupa-rupa penghargaan manusia satu terhadap manusia lainnya. Tata pergaulan ideal antar manusia seyogianya didasarkan atas kepentingan orang banyak (altruistis) bukan kepentingan egois individual semata-mata. Pergaulan ideal manusia dengan sesamanya akan langgeng begitu juga kehidupan bermasyarakat karena pada dasarnya manusia itu adalah *zoon politicon*.

Etika menurut Bertens (2000) adalah “seperangkat nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan dari seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya”. Sedangkan Darwin (1999) mengartikan etika sebagai “prinsip-prinsip moral yang disepakati bersama oleh suatu kesatuan masyarakat, yang menuntun perilaku individu dalam berhubungan dengan individu lain di masyarakat”. Darwin (1999) juga mengartikan Etika Birokrasi sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi publik. (Arum. P.S et al., 2023)

Menurut Keban (2001), pelayanan publik dapat diartikan secara sempit dan luas. Pelayanan publik dalam arti sempit adalah tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan tanggung jawabnya kepada publik. Barang dan jasa bisa diberikan secara langsung oleh pemerintah atau melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, tergantung jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar.

Kamus Umum Bahasa Indonesia, karangan Purwadaminta, mengartikan etika sebagai ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral), sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1988), istilah etika disebut sebagai 1) Ilmu yang berbicara tentang apa yang baik dan apa yang buruk, tentang hak dan kewajiban moral, 2) Seperangkat asas atau nilai yang berhubungan dengan akhlak, (3) Nilai tentang apa yang benar dan salah yang ada di suatu golongan atau masyarakat.

Etika pelayanan publik sebagai suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

Etika pelayanan menurut Denhart (Keban, 2011: 169) di artikan sebagai filsafat dan profesionalitas standar (kode etik) atau moral (saturan berperilaku yang benar) yang seharusnya di patuhi oleh

pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Defenisi Denhart tersebut menekankan etika pelayanan publik sebagai kode etik. selain itu Rohman, dkk (2014: 24) mendefenisikan 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 di anggap baik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum 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. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. (Pratama, 2019)

Istilah pelayanan menurut kamus besar bahasa indonesia diartikan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani; sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang), menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Menurut Kurniawan (2005) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Syafie, dkk (2004) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh negara (pemerintah) terhadap sejumlah orang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Nugroho (2010) mengatakan bahwa tugas pelayanan publik adalah tugas memberikan pelayanan kepada umum tanpa membedakan dan diberikan secara cuma-cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga kelompok paling tidak mampu dapat menjangkaunya. Tugas ini diemban oleh negara yang dilaksanakan melalui salah satu unturnya, yaitu pemerintah beserta seluruh perangkat birokrasinya. Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan tugas pokok dari pemerintah atau birokrasi pemerintah. Dengan kata lain misi utama dari birokrasi pemerintah ialah pemberian pelayanan publik. Tugas pelayanan publik tersebut meliputi pengadaan/penyediaan barang dan jasa yang penggunaannya memiliki ciri nonrivaly yaitu barang dan jasa yang pemakainya oleh seseorang tidak dapat mencegah orang lain untuk menggunakan barang dan jasa yang sama. (Darmawan, 2018). Etika bagi penyelenggara negara merupakan hal penting yang harus dikembangkan karena dengan adanya etika diharapkan mampu untuk membangkitkan kepekaan birokrasi atau pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. 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. 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. Menurut Martins Jr (1979) (Negara & Makassar, 2021) Etika pelayanan publik :

- a. *Persamaan Hak (equality)*, yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini di dasarkan atas tipe prilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasipolitik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu prilaku yang patut dihargai.
- b. *Keadilan (Justice)*, yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula di butuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.

- c. 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,
- d. Pertanggung Jawaban (*responsibility*), yaitu setiap aparat pemerintah harus setia menerima tanggung jawab atas apa pun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sidorman „ saya sekedar melaksanakan tugas dari atasan“

C. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan fungsi dasar dari pemerintah, karena pemerintah secara historis ada dan diadakan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau anggotanya. Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi publik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan dari warga masyarakat pengguna.(Futum Hubaib, 2021)

Manajemen pelayanan publik menurut Overman adalah suatu study interdisipliner dari aspek aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu planning, organizing dan kontroling dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi

dan politik. tentunya manajemen publik berkaitan dengan dengan sistem yang di bangun alam organisasi publik yang saling berkaitan satu sama lain dalam kerangka membangun pola kirja sama yang saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Moenir pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat (Hanadyaet al., 2022). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sampara Lukman yang dikutip oleh Lijan Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. (Kahar et al., 2019). Defenisi yang lebih rinci di kemukan oleh Ratminto (2010:28) yaitu pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang di maksudkan untuk memecah permasalahan konsumen.

1. Pengertian Pelayanan Publik

Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau

masyarakat yang mempunyai 17 kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat penilaian masyarakat terhadap baik atau tidaknya suatu kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.

Memberikan pelayanan yang berkualitas adalah merupakan sebuah keharusan bagi sebuah lembaga atau instansi dimanapun lembaga itu berada termasuk di sebuah desa. Keberhasilan suatu instansi yang bergerak dalam pelayanan publik tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Demikian juga halnya dengan kantor desa yang merupakan instansi untuk melayani masyarakat desa, tentunya harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya. (Meilyta & Suryani, 2021).

2. Faktor-Faktor Pengoptimal Pelayanan Publik

Tercapainya reformasi birokrasi salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara optimal. Adapun beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik yaitu : kepemimpinan, budaya organisasi, kelembagaan, tata kerja, standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat,

pengendalian dan evaluasi, sarana dan prasarana, penggunaan teknologi informasi, pengelolaan sumber daya manusia.

3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

a. 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.

b. 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 tanggung jawab 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.

c. Kecakapan

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

d. 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.

e. 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.

f. 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 PNS atau pemerintah.

g. 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.

4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:(Engkus et al., 2021)

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam

bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa (*services*).

- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

5. Konsep-Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat, maka diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi (Handayani, 2014). Menurut Sedarmayanti pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, dan ramah). Hal yang melekat dalam pelayanan prima :

- a. Keramahan
- b. Kredibilitas
- c. Akses
- d. Penampilan fasilitas
- e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Selanjutnya Sinambela dkk (dalam Pasolong, 2010:133)

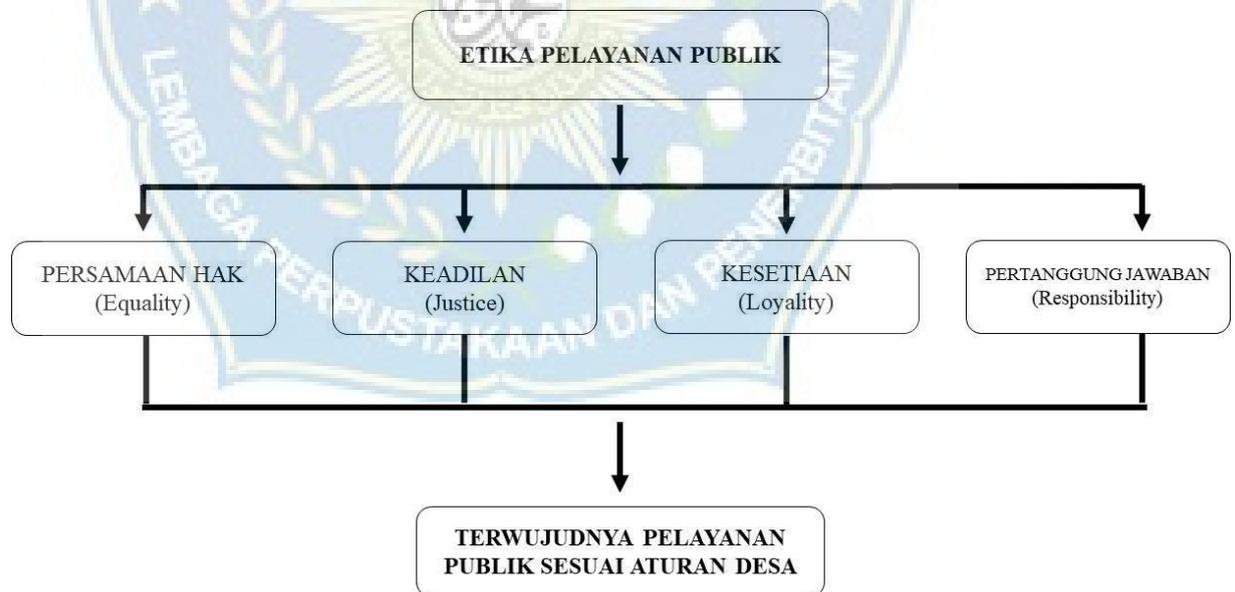
mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial,

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

D. Kerangka Pikir

Penelitian ini berjudul “ Etika Pelayanan Publik Di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara”. Penelitian ini akan dianalisis melalui teori Martins jr (1979) 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 gambarsebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

E. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu etika pelayanan publik di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara. Etika pelayanan publik berdasarkan: Persamaan Hak (*equality*), Keadilan (*Justice*), Kesetiaan (*loyalty*), Pertanggung jawaban (*responsibility*).

F. Deskripsi Fokus Penelitian

Deskriptif fokus penelitian adalah penjelasan atau uraian dari masing-masing dari fokus yang diamati untuk memberikan kemudahan dan kejelasan tentang pengamatan. lebih jelasnya di uraikan sebagai berikut:

1. Persamaan Hak (*equality*), yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. 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. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai.

Variabelnya adalah :

- a. adanya persamaan derajat yang dapat dilihat dari agama, suku, bangsa, ras, gender, golongan
- b. persamaan hak yang di lihat dari sisi pendidikan, pekerjaan, dan kehidupan layak, adanya persamaan kewajiban seperti hambah

allah, individu atau anggota masyarakat.

2. Keadilan (*Justice*), yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat yang tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik (etnis, suku, agama, bahasa budaya dan adat istiadat). kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.

Variabelnya adalah :

- a. melayani masyarakat dengan baik dan ramah
 - b. semua masyarakat di perlakukan dengan sama siapa yang datang dahulu itu yang di layanani
 - c. memberikan penjelasan sebelum dan saat proses pelayanan kepada masyarakat.
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 di berikan kepada suatu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan lainnya.

variabelnya adalah :

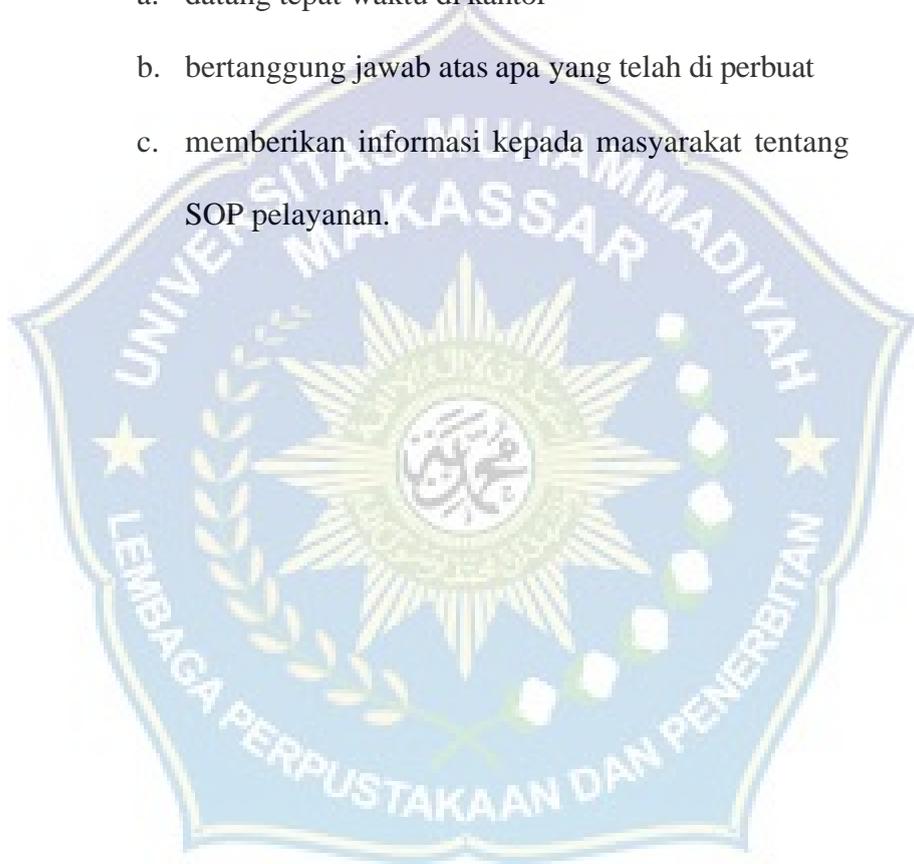
- a. tetap bertahan pada organisasi
- b. tidak mengakali aturan terkait izin sakit
- c. mau bekerja sama dan membantu rekan kerja

sehinggapelayanan dapat berjalan dengan baik

4. Pertanggung Jawaban (*responsibility*), yaitu setiap aparat pemerintah harus setia menerima tanggung jawab atas apa pun yang ia kerjakan.

variabelnya adalah :

- a. datang tepat waktu di kantor
- b. bertanggung jawab atas apa yang telah di perbuat
- c. memberikan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat Dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan ini kurang lebih selama 1 (satu) bulan. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 27 Maret- 27 April 2024, berada di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah (Fadli, 2021).

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian bertujuan sebagai proses pemecahan masalah yang diteliti dengan data yang bersifat deskriptif. Dengan ini, data yang di kumpulkan seperti foto, dokumen, wawancara dan data secara tertulis maka hal ini agar bertujuan untuk penelitian yang akurat yang apa yang terjadi dilapangan.

C. Sumber Data

Adapun Penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis sumber data, yaitu:

1. Sumber data primer, dalam penelitian lapangan sumber data primer merupakan sumber data utama yaitu para informan yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara.
2. Sumber data sekunder adalah sumber data pendukung informan yang tidak secara langsung seperti koran dan majalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

D. Informan Penelitian

Informan adalah suatu objek penting yang terdapat pada sebuah penelitian yang dimanfaatkan dalam memperoleh informasi tentang kondisi dan situasi penelitian. Sebelum peneliti melakukan pemilihan informan, maka terlebih dahulu ditetapkan situasi sosial penelitian, yang merupakan tempat dimana permasalahan yang terjadi betul-betul ada. Informan yang telah terpilih merupakan informan kunci (key informan) dalam penelitian ini yaitu merujuk pada orang-orang yang betul memahami tentang etika pelayanan publik di Kantor Desa Watuliwu sehingga dapat memberi data yang benar. Informan pada penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* yang merupakan siapa saja pelaksana pelayanan dan siapa saja yang mengurus terkait pelayanan, Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

No	Nama Informan	Inisial	Jabatan
1	Marzuki	MZ	Kepala Desa
2	Nursani S.Farm	NS	Kaur TU & Umum
3	Yuyun	YY	Staff Desa
4	Andi Kati	AK	Masyarakat
5	Mahir	MH	Masyarakat

Sumber : Kantor Desa Watuliwu, 30 Maret 2024

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian digunakan teknik pengumpulan data di lapangan. Adapun teknik yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah alat untuk mengukur dan mendapatkan data yang relevan dengan masalah penelitian yang diteliti antara lain:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara (Purwati & Nugroho, 2017). Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewee) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara seperti ditegaskan oleh Lincoln & Guba antara lain:

mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain. Dalam wawancara, peneliti bertindak sebagai pewawancara sekaligus sebagai pemimpin dalam proses wawancara tersebut. Sedangkan responden adalah orang yang diwawancarai yang dimintai informasi oleh peneliti.

2. Observasi

Cartwright mendefinisikan observasi sebagai suatu proses melihat, mengamati dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu (Murdiyanto, 2020). Informasi yang dapat diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Dalam penelitian ini yang di observasi adalah etika pelayanan publik di Kantor Desa Watuliwu.

3. Dokumentasi

Menurut Umar Sidiq & Moh. Miftachul Choiri (2019 : 73) dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti bisa berupa dokumen resmi seperti surat putusan, surat

instruksi, sementara dokumen tidak resmi seperti surat nota, dan surat pribadi yang dapat memberikan informasi pendukung terhadap suatu peristiwa. Dalam penelitian ini kualitatif dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara mendalam sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan serta pembuktian suatu kejadian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian sangat penting dalam penelitian karena dari analisis ini akan diperoleh temuan, baik temuan substansif maupun formal. Pada hakikatnya, analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda dan mengategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Analisis data pada penelitian ini berdasarkan teori dari Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2019), yaitu peneliti melakukan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan serta verifikasi (Faridhatijannah et al., 2022).

1. Reduksi Data

Reduksi diartikan sebagai proses penelitian, pemusatan, perhatian padaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang

muncul dari catatan lapangan. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang tajam, menggolokan, mengarahkan, membuang yang tidak diperlukan, dan mengkoordinasikan data yang diperlukan sesuai fokus permasalahan penelitian. Reduksi data selama proses pengumpulan data dilakukan melalui pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, abstraksi dan transparasi data kasar yang diperoleh dengan menggunakan catatan lapangan. Selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, penelusuran membuat gugus, membuat catatan-catatan kecil atau memo dalam kejadian yang penting.

2. Penyajian Data

Penyajian data yang sering digunakan pada penelitian kualitatif adalah berbentuk teks naratif dan catatan lapangan. Penyajian data adalah tahapan untuk memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus selanjutnya untuk dianalisis dan diambil tindakan yang di anggap perlu.

3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Kegiatan verifikasi dan penarikan kesimpulan adalah sebagian dari konfigurasi yang utuh, karena penarikan kesimpulan juga di verifikasi sejak awal berlangsungnya penelitian sampai akhir penelitian yang merupakan proses berkesinambungan dan berkelanjutan. Berdasarkan uraian di atas secara umum analisis

data dalam penelitian ini dapat dilakukan melalui tahap-tahap:

- a. Mencatat fenomena yang ada di lapangan baik melalui observasi, wawancara dan studi angket dalam bentuk catatan lapangan.
- b. Menelaah kembali catatan hasil observasi, wawancara, dan angket serta memisahkan data yang dianggap penting dan tidak penting.
- c. Mendeskripsikan data yang telah di klasifikasikan untuk kepentingan penelitian lebih lanjut dengan memperhatikan tujuan penelitian.
- d. Membuat analisis akhir yang memungkinkan dalam laporan penelitian.

G. Teknik Pengabsahan Data

Teknik triangulasinya (Fanani et al., 2020) adalah pemeriksaan data dengan tiga cara, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2017).

1. Triangulasi Sumber, merupakan triangulasi yang mengharuskan peneliti mencari lebih dari satu sumber untuk memahami data atau informasi.
2. Triangulasi Metode, yaitu menggunakan lebih dari satu metode untuk melakukan cek dan ricek. jika pada awalnya peneliti menggunakan metode wawancara selanjutnya melakukan pengamatan terhadap penelitiannya

3. Triangulasi waktu, di gunakan untuk menguji kredibilitas data dalam waktu atau situasi berbeda yang di dapatkan dengan melakukan wawancara, atau beberapa teknik lainnya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Pada bab ini akan di uraikan hasil penelitian dan menyajikan data yang didapatkan penulis setelah melakukan penelitian di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi yang disertai dengan penjelasan-penjelasan untuk mempermudah dalam melakukan proses pembahasan hasil penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara.

1. Keadaan Geografis Kabupaten Kolaka Utara

a. Letak Geografis

Kabupaten kolaka utara berada di daratan tenggara tepatnya di pulau sulawesi dan secara geografis terletak pada bagian barat. kabupaten kolaka utara memanjang dari utara ke selatan berada diantara $2^{\circ}46'45''$ - $3^{\circ}50'50''$ Lintang Selatan membentang dari barat ke timur diantara $120^{\circ}41'16''$ - $121^{\circ}26'31''$ Bujur Timur.

Batas wilayah :

1) Sebelah utara

Berbatasan dengan kabupaten Luwu timur (provinsi Sulawesi selatan)

2) Sebelah timur

Berbatasan dengan kecamatan uluwoi kabupaten kolaka utara dan kabupaten konawe utara (provinsi Sulawesi tenggara)

3) Sebelah barat

Berbatasan dengan pantai timur teluk bone

4) Sebelah Selatan

Berbatasan dengan kecamatan wolo kabupaten kolaka utara (provinsi Sulawesi tenggara)

b. Topografi

Permukaan wiayah terdiri dari gunung, bukit, lembah, dan laut. diantara jenis permukaan tersebut terdapat lahan yang merupakan daerah potensial untuk pengembangan sektor pertanian, perkebunan dan perikanan dengan tingkat kemiringan sebagai berikut :

- 1) Lahan dengan lereng antara 0° - 2° seluas $1.017,49\text{km}^2$ (30%) layak untuk pemukiman, pertanian, perikanan dan kegiatan lainnya.
- 2) Lahan dengan lereng antara 2° - 15° seluas $678,32\text{ km}^2$ (20%) layak untuk pemukiman pertanian dan perkebunan.
- 3) Lahan dengan lereng antara 15° - 4° seluas $339,16\text{ km}^2$ (10%) layak untuk pemukiman , pertanian dan perkebunan.
- 4) Lahan dengan lereng antara 40° keatas seluas $1.356,65\text{km}^2$ (40%) adalah wilayah yang perlu dijaga kelestariannya.

2. Profil Desa Watuliwu.

a. Sejarah Desa Watuliwu

Desa Watuliwu merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Lasusua. Desa Watuliwu merupakan pemekaran dari Kelurahan Lasusua di deponitfikan pada tahun 1998 Secara lengkap. (*sumber dari pdf kantor desa watuliwu*).

Berikut nama-nama yang pernah menjabat Kepala Desa Watuliwu :

- a) Tahun 1998 – 2000 : Rusli, S.Sos.
- b) Tahun 2001 – 2006 : Surahman, S.Ag.
- c) Tahun 2006 – 2011 : Sunardi, S.Pd.I
- d) Tahun 2011 – 2015 : Sunardi, S.Pd.I
- e) Tahun 2016 – 2017 : Irwan, S.Sos
- f) Tahun 2017 : Sunardi, S.Pd.I
- g) Tahun 2017 : Haliah, S.E
- h) Tahun 2017 – 2021 : Sunardi. S.Pd.I
- i) Tahun 2021 – 2022 : Andi Selle, S.Ip
- j) Tahun 2022 – 2023 : Marzuki
- k) Tahun 2023 – 2029 : Marzuki

Desa ini terdiri dari VI dusun dengan jumlah penduduk sebanyak 3.452 jiwa dengan luas wilayah 4.052 Ha, dengan kandungan sumber daya alam yang cukup memadai antara lain kayu, pasir, lahan persawahan, Lahan Tambak, Lahan Perkebunan,

Lokasi peternakan, daerah Pantai/Laut, serta sumber daya alam lainnya.

b. Letak Geografis Desa Watuliwu

Secara geografis Desa Watuliwu memiliki luas wilayah sekitar 4.052 Ha dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- 1) Sebelah timur berbatas dengan pegunungan Mowewe Kolaka Timur
- 2) Sebelah utara berbatas dengan Desa Ponggiha
- 3) Sebelah selatan berbatas dengan Desa Babussalam dan Desa Tojabi
- 4) Sebelah barat berbatas dengan Desa Patowanua dan Kelurahan Lasusua

Desa Watuliwu juga memiliki orbitas atau jarak antar ibu kota yaitu jarak antara desa Watuliwu dengan ibu kota kecamatan berkisar 1 Km, jarak antara desa dengan ibu kota kabupaten berkisar 1 Km dan desa Watuliwu dengan Ibu Kota Provinsi 312 Km.

Desa Watuliwu terdiri dari enam dusun yakni:

1. Sukamaju I
2. Sukamaju II
3. Sukamaju III
4. Worokuwo
5. Ulukalo

6. Babussalam

c. Lokasi Kantor Desa Watuliwu

Lokasi Kantor Desa Watuliwu terletak di Jl. Usaha Tani Poros Dusun Ulukalo Desa Watuliwu, Kecamatan Lasusua, Kabupaten Kolaka Utara.

Kantor Desa Watuliwu berada di dekat Masjid Miftahul Khaer Watuliwu menjadikannya mudah diakses oleh masyarakat desa maupun pengunjung dari luar. Masjid Miftahul Khaer Watuliwu yang berjarak kurang lebih 250 meter ke kantor desa juga menjadi landmark yang sangat membantu untuk menemukan lokasi kantor desa.

Selain itu, Kantor Desa Watuliwu juga terletak di daerah yang strategis dan mudah dijangkau oleh kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Dari pusat kota Kolaka Utara, Kantor Desa Watuliwu dapat ditempuh dalam waktu sekitar 10 menit dengan kendaraan bermotor.

d. Administrasi Kantor Desa Watuliwu

Struktur pemerintah desa watuliwu kecamatan lasusua sebagai berikut.

Tabel 4. 1 Nama & Jabatan Di Kantor Desa Watuliwu

NO	NAMA	JABATAN
1	Marzuki	Kepala desa

2	Aryandi Herman	Kasi Pemerintahan
3	Misbahuddin	Kasi Kesejahteraan
4	Nur Lina	Kasi pelayanan
5	Nur Sani, S.Farm	Kaur TU & Umum
6	Nurniati,SH	Kaur Keuangan
7	Baso Supardi	Kaur Perencanaan

Sumber : Kantor Desa Watuliwu, 30 Maret 2024

Tabel 4. 2 Nama Kepala Dusun Di Desa Watuliwu

NO	WILAYAH	NAMA PEJABAT	DUSUN
1	Sukamaju I	Demmabela	Dusun I
2	Sukamaju II	Pattao	Dusun II
3	Sukamaju III	Muh.Hasram	Dusun III
4	Worokowu	Alimuddin	Dusun IV
5	Ulukalo	Djumail	Dusun V
6	Babussalam	Suwardi	Dusun VI

Sumber : Kantor Desa Watuliwu, 30 Maret 2024

e. Visi dan Misi

1) Visi

Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa. Penyusunan Visi kepala Desa Watuliwu inidilakukan pada saat mencalonkan diri sebagai kepala Desa dan telah dipaparkan di depan masyarakat dengan

mempertimbangkan potensi dan masalah yang ada di desa watuliwu Maka berdasarkan pertimbangan diatas Visi Kepala Desa adalah :

“ Bersinergi untuk maju dan sejahtera bersama rakyat “

2) Misi

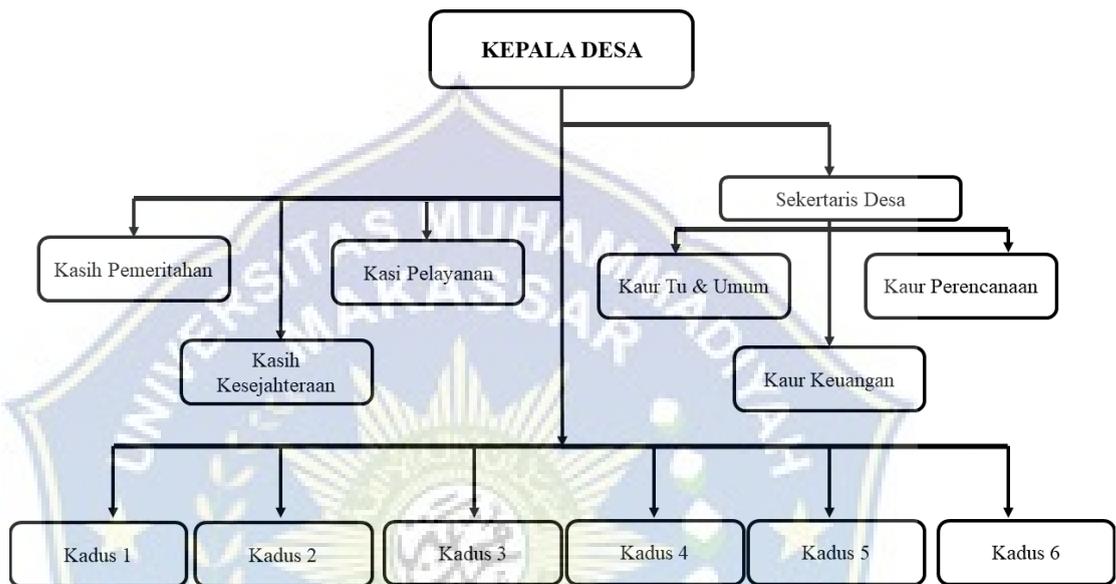
Berdasarkan Visi kepala Desa yang telah dibuat, maka dalam rangka pencapaian visi tersebut disusun misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh Desa agar tercapainya visi desa tersebut. Visi berada di atas Misi. Pernyataan Visi kemudian dijabarkan ke dalam misi agar dapat di opesionalkan/dikerjakan. Dalam mendukung pencapaian visi, maka misi Desa Watuliwu dibedakan atas beberapa bidang, diantaranya :

- a) Membangun tatakelola pemerintahan yang melayani dengan humanis, bersih, professional dan akuntabel
- b) Optimalisasi perekonomian masyarakat sesuai potensi desadidukung ketersediaan infrastruktur yang memadai
- c) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia bagi pemerintahan desa, Lembaga desa dan masyarakat desa
- d) Menghadirkan ruang kolaborasi antara aparatur pemerintahan desa dan pemuda desa

- e) Menghadirkan sarana dan prasarana Pendidikan, kesehatan, olahraga dan kebudayaan

Adapun penyelenggara pemerintahan Desa Watuliwu Kecamatan

Lasusua terdiri dari :



Gambar 4. 1 Struktur Kantor Desa Watuliwu

Sumber : Kantor Desa Watuliwu, 30 Maret 2024

1. Marzuki (Kepala Desa)
2. Aryandi Herman (Kasi Pemerintahan)
3. Misbahuddin (Kasi Kesejahteraan)
4. Nur Lina (Kasi Pelayanan)
5. Nur Sani, S.Farm (Kaur TU & Umum)
6. Murniati, SH (Kaur Keuangan)
7. Baso Supardi (Kaur Perencanaan)
8. Demmabela (Dusun 1)

9. Pattao (Dusun II)
10. Muh.Hasran (Dusun III)
11. Alimuddin (Dusun IV)
12. Djumail (Dusun V)
13. Suwardi (Dusun VI)

B. Hasil Penelitian

Pemerintah merupakan faktor penentu dalam keberhasilan melayani masyarakat terkhusus di kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara, Oleh karena itu kepala desa beserta jajarannya merupakan penanggung jawab atas jalannya roda pemerintahan dan roda pembangunan sehingga keberhasilan melayani masyarakat di Kantor Desa Watuliwu tergantung dari seberapa besar peranan pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di wilayah kerjanya masing-masing.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Terwujudnyaperlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dimensi etika dimasukkan dalam pertimbangan atau keputusan pelayanan publik, karena pelayanan publik ditujukan untuk kebaikan masyarakat, bangsa, dan Negara. 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 dan penjaga kepercayaan yang diamanatkan oleh warga negara). Etika dalam pelayanan sangat di butuhkan karna mencangkup bagaimana sikap dan tingkah laku birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelaksanaannya sangat di butuhkan terkhusus di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara serta Kantor atau instansi pada umumnya. Penelitian tentang etika pelayanan publik di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara dengan mengamati etikapelayanan publik yaitu persamaan hak, keadilan, kesetiaan, pertanggung jawaban. Untuk lebih jelasnya hasil penelitian di uraikan sebagai berikut :

1. Etika pelayanan publik di lihat dari persamaan hak

Persamaan Hak (*equality*), yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara. Hal ini didasarkan atas tipe prilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, 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 di tuntutan untuk mampu

bersikap profesional dan harus bisa melayani semua masyarakat, Indikatornya adalah adanya persamaan derajat yang dapat dilihat dari agama, suku, bangsa, ras, gender, golongan, persamaan hak yang di lihat dari sisi pendidikan, pekerjaan, dan kehidupaan layak, adanya persamaan kewajiban seperti hambah Allah, individu atau anggota masyarakat.

Hasil wawancara dengan informan MZ selaku kepala desa tentang persamaan hak dalam pelayanan publik di Kantor Desa Watuliwu. Berikut petikan wawancaranya

“Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat kami selaku pemberi pelayanan selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kami juga memberikan pelayanan secara terbuka kepada semua pihak yang selakukan pengurusan ”(Wawancara dengan MZ. Tanggal 30 Maret 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan kepala desa kepada warga desa watuliwu berjalan dengan baik.

“Pelayanan yang kami berikan tidak pandang bulu semua masyarakat sama di mata kami. Konsep keadilan menjadi periotas kami agar semua masyarakat merasakan bagaimanapelayanan yang kami berikan di sini kami tidak memandang suku karena masyrakat pada dasarnya sama, sama-sama membutuhkan pelayanan yang baik dan maksimal”(Wawancara dengan MZ. Tanggal 30 Maret 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa walaupun ada perbedaan suku pelayanan yang di berikan tetap sama tanpa membeda – bedakan.

Hasil wawancara dengan staf desa 1 NS terkait dengan persamaan hak dalam pelayanan publik di Kantor Desa Watuliwu yang mengatakan bahwa:

”Dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat kami selaku staf desa selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat” (Wawancara dengan NS. Tanggal 29 Maret 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa pelayanan di kantor desawatuliwu berjalan dengan baik.

“Disini kami melakukan pelayanan tanpa ada perlakuan khusus walaupun ada perbedaan antara suku”(Wawancara dengan NS. Tanggal 29 Maret 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa walaupun ada perbedaan suku dan tetap memberikan pelayanan secara profesional

Hasil wawancara dengan staf desa 2 YY terkait dengan persamaan hak dalam pelayanan publik di kantor Desa watuliwu yang mengatakan bahwa:

“Kami selaku pegawai di tuntut untuk memberikan pelayanan kepada semua masyarakat tanpa terkecuali karna memberikan pelayanan yang maksimal merupakan kewajiban kami selaku aparat pemerintah di kantor Desa Watuliwu dan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik (Wawancara dengan YY. Tanggal 1 April 2024)”

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan kantor desawatuliwu berjalandengan baik.

“ Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat kami selaku pemberi pelayanan selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik- baiknya kami juga memberikan pelayanan secara terbuka kepada semua pihak yang melakukan pengurusan, pelayanan yang kami berikan

tidak pandang bulu semua masyarakat sama di mata kami agar semua masyarakat merasakan bagaimana pelayanan yang kami berikan di sini tidak memandang status, ekonomi, agama, suku karna masyarakat pada dasarnya sama, sama-sama membutuhkan pelayanan yang baik dan maksimal”(Wawancara dengan YY. Tanggal 1 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa semua suku sama dalam memberikan pelayanan.

Hasil wawancara dengan masyarakat 1 AK terkait dengan persamaan hak dalam pelayanan publik di kantor Desa watuliwu yang mengatakan bahwa:

“Untuk masalah pelayanan di Kantor Desa Watuliwu Alhamdulillah sesuai dengan harapan, karena kecepatan dalam melayani itu sudah cukup bagus dan kemampuan para pegawai itu sudah bagus dan bertanggung jawab sehingga tidak berlarut-larut dalam menunggu” (Wawancara dengan AK. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Watuliwu sesuai harapan memberikan pelayanan.

“Pegawai disini sudah cukup bagus pelayanannya kepada masyarakat, kalau ada yang perlu diurus di Kantor Desa Watuliwu kita dilayani dengan baik, dan juga pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan tugasnya masing-masing jadi kalo ada perlakuan khusus terhadap salah satu suku saya rasa tidak ada”(Wawancara dengan AK. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Watuliwu sesuai harapan dalam ketepatan memberikan pelayanan.

Hasil wawancara dengan masyarakat 2 MH terkait dengan persamaan hak dalam pelayanan publik di kantor Desa watuliwu

yang mengatakan bahwa

“Pelayanan pemerintah Desa Watuliwu menurut saya masih kurang baik karna tidak profesionalnya beberapa aparat desa masih banyak kurang memahami tugas masing-masing”(Wawancara dengan MH. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Watuliwu tidak sesuai karna beberapa pegawai kurang baik memberikan pelayanan.

“Saya sebagai masyarakat sangat merasakan adanya perlakuan khusus dalam pelayanan desa seperti sosialisasi yang kurang kami dapatkan ketimbang suku lain kaya pembagian pengadaan bibit dimana hanya suku tertentu yang mendapatkan informasi dan pembagian bibit”(Wawancara dengan MH. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Watuliwu tidak sesuai karna adanya perlakuan khusus dalam pemberian pelayanan

Dari wawancara Kepala Desa, Staf Desa, dan Masyarakat pada indikator persamaan hak dapat di tarik kesimpulan bahwa pelayanan di Kantor Desa Watuliwu sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada masyarakat mengatakan pelayanan harus ditingkatkan dan di perbaiki

2. Etika pelayanan publik dilihat dari keadilan

Keadilan (Justice), yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula di butuhkan

perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu indikatornya adalah melayani masyarakat dengan baik dan ramah, semua masyarakat di berlakukan dengan sama.

Satu kebajikan pokok dari badan pemerintahan yang bertujuan mengabdikan kepada seluruh rakyat dan melayani kepentingan umum ialah perlakuan adil. 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 kerabat, ikatan politik, asal-usul keturunan, atau kedudukan sosial. Perbedaan perlakuan secara semena-mena atau berdasarkan kepentingan pribadi, tidak boleh dilakukan oleh petugas administrasi pemerintahan yang adil.

Perlakuan disini mengandung arti bahwa dalam pemberian pelayanan petugas tidak boleh membedakan perlakuan baik itu secara gender, ras, suku, maupun status sosial. Persamaan perlakuan ini sangat penting untuk terciptanya kesetaraan perlakuan yang tidak mendiskriminasi suatu kaum ataupun agama lain serta secara bentuk fisik. Dengan pemberian perlakuan yang sama maka tentunya masyarakat akan merasa nyaman dalam melakukan pengurusan perizinan serta akan memenuhi asas yang ada dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wawancara dengan informan MZ selaku kepala desa tentang

keadilan dalam pelayanan publik di Kantor Desa watuliwu. Berikut petikan wawancaranya

“Yaaa kalo masalah cerita tentang keadilan dalam memberikan bantuan yaa kami sama ratakan maksudnya tidak ada membeda-bedakan seperti dari keluarga saya atau keluarga siapa yang jelas siapa yang membutuhkan kami bantu “(Wawancara dengan MZ. Tanggal 30 Maret 2024).

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor desa watuliwu yang mengedepankan konsep keadilan sehingga tercipta pelayanan yang merata bagi masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama dan lain-lain serta masyarakat merasakan pelayanan yang baik.

“Kalo masalah beda pilihan itu biasa dalam politik selama saya menjabat menjadi kepala desa saya tidak pernah memberikan perlakuan yang berbeda baik itu yang memilih saya atau pun tidak “(Wawancara dengan MZ. Tanggal 30 Maret 2024)”

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Watuliwu mengedepankan susai *SOP* tanpa melibatkan perbedaan pilihan

Wawancara dengan staf desa 1 NS terkait dengan keadilan dalam pelayanan publik di kantor Desa watuliwu yang mengatakan bahwa:

“Masalah keadilan dalam menyalurkan bantuan kami selaku aparat desa selalu mendata masyarakat yang betul-betul membutuhkan bantuan ”(Wawancara dengan NS. Tanggal 1 April 2024)”

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor desa watuliwu dalam menyalurkan bantuan sama rata

“Kalo masalah itu selama saya kerja disini tidak ada perlakuan khusus baik itu yang memilih kepala desa atau tidak” (Wawancara dengan NS. Tanggal 1 April 2024)”

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa selalu mengedepankan profesionalitas.

Wawancara dengan staf desa 2 YY terkait dengan keadilan dalam pelayanan publik di kantor Desa watuliwu yang mengatakan bahwa:

“Berbicara keadilan yang di terapkan di Kantor Desa Watuliwu terkait persoalan bantuan kepada masyarakat saya rasa sudah di terapkan dengan baik contohnya seperti kemarin bantuan beras siapa yang membutuhkan kami berikan” (Wawancara dengan YY. Tanggal 1 April 2024)”

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Watuliwu yang mengedepankan konsep keadilan sehingga tercipta pelayanan yang merata bagi masyarakat

“Kalo masalah memilih atau tidaknya kepala desa waktu pencalonan itu masalah biasa dalam pemilihan tapi sejauh ini kepala desa selalu meberikan arahan kepada semua staf desa tanpa terkecuali untuk meberikan pelayanan dengan baik tanpa membeda-bedakan” (Wawancara dengan YY. Tanggal 1 April 2024)”

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor desa watuliwu selalu memberikan pelayanan yang baik tanpa membeda-bedakan

Wawancara dengan masyarakat 1 AK terkait dengan keadilan dalam pelayanan publik di kantor Desa watuliwu yang mengatakan bahwa:

“Dalam pemberian bantuan sudah sesuai, karena dilihat

dari masyarakat yang mendapatkan bantuan sesuai dengan masyarakat yang membutuhkan”(Wawancara dengan AK. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah di kantor desa watuliwu betul-betul memberikan bantuan kepada yang membutuhkan

“Perlakuan kepala desa kepada masyarakat yang memilihnya atau tidak. dalam pelayanan kami tidak pernah membeda-bedakannya”(Wawancara dengan AK. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa perlakuan kepala desa kepada masyarakat tidak pernah membeda-bedakan

Wawancara dengan masyarakat 2 MH terkait dengan keadilan dalam pelayanan publik di kantor Desa watuliwu yang mengatakan bahwa:

“Masalah pembagian yang diberikan itu kurang tepat karena banyak masyarakat yang mendapatkan bantuan hanya itu-itu saja tanpa melihat kondisi masyarakat yang membutuhkan”(Wawancara dengan MH. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara di atas bisa disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Watuliwu dalam pemberian bantuan tidak sesuai atau kurang tepat dalam menyalurkan

“Perlakuan kepala desa itu hanya mementingkan pendukungnya saja seperti kami ini yang tidak memilihnya setiap dilayani di kantor desa kurang direpson”(Wawancara dengan MH. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara di atas bisa disimpulkan bahwa perlakuan dalam pelayanan masih kurang baik kepada masyarakat tertentu.

Dari wawancara Kepala Desa, Staf Desa, dan Masyarakat pada

indikator keadilan dapat di tarik kesimpulan bahwa pelayanan di Kantor Desa Watuliwu sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada yang harus ditingkatkan dan di perbaiki

3. Etika pelayanan publik dilihat dari kesetiaan

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/instansi, tugas/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/instansinya, atau tidak merasa cocok dengan kebijakan pihak pimpinannya, maka tindakan etis adalah mengundurkan diri dari jabatannya.

Loyalitas dapat diartikan tekad dan kesanggupan menanti, 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 mengharapkan apapun, mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun.

Wawancara dengan informan MZ selaku Kepala Desa tentang kesetiaan dalam pelayanan publik di Kantor Desa watuliwu. Berikut petikan wawancaranya;

*“Kalo masalah itu alhamdulillah selama saya di sini masalah kedisiplinan juga yaa sudah mulai di perbaiki kadang juga tidak disiplin adapun juga memang masih terlambat tapi selama ini kita kondisikan dalam pelayanan
“(Wawancara dengan MZ.Tanggal 30 Maret 2024)”*

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa beberapa aparat di kantor desa watuliwu masih kurang baik dalam masalah kedisiplinan.

*“Kalo hubungan emosional dalam pelayanan terhadap masyarakat pemerintah desa atau aparat desa sejauh ini baik-baik saja
“(Wawancara dengan MZ. Tanggal 30 Maret 2024)”*

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa hubungan masyarakat baik dari berbagai suku

Wawancara dengan staf desa 1 NS terkait dengan kesetiaan dalam pelayanan publik di kantor Desa watuliwu yang mengatakan

bahwa:

“Mengeni masalah menyalahi aturan di sini itu masih kurang masalah kedisiplinan ada beberapa staf desa yang sering telat tidak”(Wawancara dengan NS. Tanggal 1 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa beberapa aparat di Kantor Desa Watuliwu masih kurang baik dalam masalah kedisiplinan.

”Sejauh ini hubungan kami sesama aparat desa, kepala desa dan masyarakat itu baik-baik saja”(Wawancara dengan NS. Tanggal 1 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa hubungan baik ke semua masyarakat

Wawancara dengan staf desa 2 YY terkait dengan kesetiaan dalam pelayanan publik di Kantor Desa watuliwu yang mengatakan bahwa:

”Semua pagawai di sini bekerja sama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan untuk kesetiaan mereka terhadap instansi saya kira sangat bagus, Cuma yang kurang persoalan kedisiplinan dan ketepatan waktu saja”(Wawancara dengan YY. Tanggal 1 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa beberapa aparat di kantor desa watuliwu masih kurang baik dalam masalah kedisiplinan.

“ Persoalan hubungan emosiaonal kepada masyarakat baik-baik saja dari segi apapun itu (Wawancara dengan YY. Tanggal 1 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa hubungan emosiaonal baik ke semuamasyarakat.

Wawancara dengan masyarakat 1 AK terkait dengan kesetiaan dalam pelayanan publik di kantor Desa watuliwu yang mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah setiap saya melakukan pengurusan di kantor Desa Watuliwu dalam pelayanannya baik seperti yang saya katakan tadi jadi tidak ada sih yang menyalahi aturan dan tanggung jawab”(Wawancara dengan AK. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa tidak ada yang menyalahi aturan dan tanggung jawab dalam pelayanan

“Alhamdulillah hubungan masyarakat dengan aparat desa dan kepala desa semua baik” (Wawancara dengan AK. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa hubungan baik ke semua masyarakat tanpa ada perbedaan atau membeda-bedakan

Wawancara dengan masyarakat 2 MH terkait dengan kesetiaan dalam pelayanan publik di kantor Desa watuliwu yang mengatakan bahwa:

“menyalahi aturan dan tanggung jawab dalam pelayanan di Kantor Desa Watuliwu itu pada kedisiplinannya yang dimana jam datang dan pulang sudah ditentukan, namun realitanya masih banyak pegawai yang datang telat ke kantor bahkan tidak masuk kantor sehingga ini yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan maksimal”(Wawancara dengan MH. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa beberapa aparat di kantor desa watuliwu masih kurang baik dalam masalah kedisiplinan.

“Kalo masalah hubungan emosional kepala desa dan aparat kurang baik sebab komunikasi yang dilakukan aparat dan

kepala desa itu memihak salah satu suku saja yaitu suku selayar”(Wawancara dengan MH. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa hubungan kepala desa dan aparat kepada beberapa masyarakat masih kurang baik.

Dari wawancara Kepala Desa, Staf Desa, dan Masyarakat pada indikator kesetiaan dapat di tarik kesimpulan tentang tanggung jawab di Kantor Desa Watuliwu masih kurang dan harus diperbaiki.

4. Etika pelayanan publik dilihat dari pertanggung jawaban

Pertanggung Jawaban (*responsibility*) , yaitu setiap aparat pemerintah di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara harus setia menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan, indikatornya adalah bertanggungjawab atas apa yang telah di perbuat, datang tepat waktu di kantor, 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.

Wawancara dengan informan MZ selaku kepala desa tentang

kesetian dalam pelayanan publik di Kantor Desa watuliwu. Berikut petikan wawancaranya;

“Kalo tentang pengaduan masyarakat terkait etika pelayanan kami selalu merespon dengan baik, baik itu kritikan, tanggapan atau masukan dan kami berusaha memperbaiki apa yang menjadi permasalahan masyarakat”
 “(Wawancara dengan MZ. Tanggal 30 Maret 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa kualitas kepala desa dalam merespon sudah baik dan menerapkan pengaduan berbasis WEB

“Selama saya menjabat di kantor desa ini sudah banyak yang terlaksana salah satu contohnya Pembukaan jalan Tani, Rabat Jalan, Kanopi TK dan masih banyak lagi”
 “(Wawancara dengan MZ. Tanggal 30 Maret 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa yang trealisasi di kantordesa watuliwu sudah sesuai visi misi

Wawancara dengan staf desa 1 NS terkait dengan kesetian dalam pelayanan publik di kantor Desa watuliwu yang mengatakan bahwa:

“Di kantor Desa Watuliwu kami sudah terapkan pengaduan berbasis Web setiap keluhan masyarakat kami rampung lalu kamu diskusikan bersama aparat desa dan kepala desa kami semua selalu merespon dengan baik”
 “(Wawancara dengan NS. Tanggal 1 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa kualitas kepala desa dalam merespon sudah baik dan menerapkan pengaduan berbasis WEB

“Yang terealisasi di kantor Desa Watuliwu itu sudah banyak di antaranya pembuatan drainase, rabat jalan yang di dusun babussalan dan masih banyak lagi”
 “(Wawancara dengan NS. Tanggal 1 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa yang trealisasi di kantordesa watuliwu sudah sesuai visi misi

Wawancara dengan staf desa 2 YY terkait dengan kesetian dalam pelayanan publik di Kantor Desa Watuliwu yang mengatakan bahwa:

“Disini itu ada pengaduan berbasis web, dan kepala desa selalu mengevaluasi terkait keluhan masyarakat”(Wawancara dengan YY. Tanggal 1 April 2024)

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa kualitas kepala desa dalam merespon sudah baik, dan pegawai telah melaksanakan tugasnya dengan perhatian.

“Yang terealisasi di Desa Watuliwu itu sudah banyak di antaranya pembuatan drainas, rabat jalan yang di dusun babussalan, pebaikan kantor desa dan masih banyak lagi” (Wawancara dengan YY. Tanggal 1 April 2024)

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa yang trealisasi di kantordesa watuliwu sudah sesuai visi misi

Wawancara dengan masyarakat 1 AK terkait dengan kesetian dalam pelayanan publik di kantor Desa watuliwu yang mengatakan bahwa:

“Respon kepala desa dalam pengaduan masyarakat itu baik setiap masyarakat yang mengeluh dalam pelayanan cepat direspon dan diperbaiki”(Wawancara dengan AK. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa kualitas Kepala Desa dalam merespon sudah baik, dan pegawai telah melaksanakan tugasnya dengan perhatian.

“selama kepala desa menjabat masih kurang dari visi misi yang di sampaikan”(Wawancara dengan AK. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa masih banyak yang kurang di Kantor Desa Watuliwu dan tidak sesuai visi misi

Wawancara dengan masyarakat 2 MH terkait dengan kesetiaan dalam pelayanan publik di Kantor Desa Watuliwu yang mengatakan bahwa:

“Kalo tanggapan kepala desa terhadap pelayanan kurang direspon contohnya pengaduan yang kami sampaikan tentang sekertaris desa itu tidak ada dan itu yang menghambat kinerja desa watuliwu”(Wawancara dengan MH. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa respon dalam pelayanankurang baik.

“Yang terealisasi itu masih kurang dari visi misi kepala desa cantonya yang terealisasi hanya pembukaan jalan tani, drainase dan kanopi tk sedangkan visi misi yang disampaikan masih banyak yang tidak terealisasi”(Wawancara dengan MH. Tanggal 2 April 2024)”

Hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa masih banyak yang kurang di Kantor Desa Watuliwu dan tidak sesuai visi misi.

Dari wawancara Kepala Desa, Staf Desa, dan Masyarakat pada indikator tanggung jawab dapat di tarik kesimpulan bahwa pelayana di Kantor Desa Watuliwu sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada masyarakat mengatakan pelayana harus ditingkatkan dan di perbaiki

C. Pembahasan

Etika birokrasi dalam pelayanan publik sangat diperlukan dalam

praktek administrasi publik di kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara, 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 di harapkan mampu memberika pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat, sehingga masyarakat menganggap pelayanan yang di berikan oleh Kantor Desa Watuliwu betul-betul mengedapankan etika pelayanan publik sehingga nilai yang terkandung dalam etika pelayanan publik dapat di rasakan oleh masyarakat.

Nilai dalam etika pelayanan publik merupakan tanggungjawab yang bersifat obyektif, sebab birokrasi dikatakan akun bilamana mereka dinilai obyektif oleh masyarakat karena dapat mempertanggungjawabkan segala macam perbuatan, sikap dan sepak terjangnya kepada pihak mana kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki itu berasal dan mereka dapat mewujudkan apa yang menjadi harapan publik (pelayanan publik yang profesional dan dapat memberikan kepuasan publik). Namun pertanggung jawaban yang di terapkan di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua belum sepenuhnya di lakukan, di mana ada masyarakat yang datang

mengurus harus menunggu lama di karenakan pegawai atau staf yang menduduki bidang tersebut tidak sedang berada di kantor padahal sudah di atur bahwa jam kantor di mulai pada jam 08.00 sampai 15.00 atau tidak masuk kantor padahal mereka harus bertanggung jawab atas amanah jabatan yang di emban

Dimensi etika dimasukkan dalam pertimbangan atau keputusan pelayanan publik, karena pelayanan publik ditujukan untuk kebaikan masyarakat, bangsa, dan negara. 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 dan penjaga kepercayaan yang diamanatkan oleh warga negara).

Proses pelayanan publik agar dapat mencapai sasaran yang diinginkan, tentunya harus didukung oleh unsur-unsur yang terkait yakni: Penampilan, tepat waktu & janji, kesediaan melayani, pengetahuan dan keahlian, kesopanan & ramah tamah, kejujuran dan kepercayaan, kepastian hukum, keterbukaan. yang merupakan faktor pendukung dari proses pelayanan di kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua, sehingga etika pelayanan di kantor Desa Watuliwu dapat berjalan sebagai mana mestinya. Faktor-faktor pendukung yang tidak baik, akan dapat menghambat pelayanan itu sendiri.

Dalam proses pelayanan di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan

Lasusua Kabupaten Kolaka Utara, faktor struktur dan mekanisme kerja dalam mencapai tujuan organisasi yaitu pelayanan yang memadai bukan hanya semata-mata sebagai perwujudan susunan organisasi, melainkan menekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja untuk menghasilkan pelayanan yang memadai dan perlu didukung oleh sistem, prosedur, dan metode.

Sistem merupakan hal yang cukup menentukan dalam proses pelayanan, karena sistem merupakan suatu rangkaian komponen yang membentuk kesatuan yang utuh, saling tergantung dan mempengaruhi dalam suatu keterpaduan untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Dengan demikian sistem dalam organisasi harus dijaga agar mekanismenya berjalan sebagaimana mestinya. Agar organisasi sebagai suatu sistem dapat berfungsi dengan baik perlu ada *job description* secara terinci agar setiap aparat dapat melakukan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan prosedur dan metode amat penting dalam menentukan kelancaran dalam mencapai tujuan organisasi. Prosedur adalah rangkaian tindakan/langkah yang harus diikuti dalam usaha mencapai tujuan atau suatu tata cara kerja yang sah. Sedangkan metode adalah memiliki batasan yang lebih sempit dari prosedur yaitu hanya berlaku pada satu unit saja. Jadi metode adalah cara yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan yang paling mudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada. Namun cara termudah dan efisien dimaksud sesuai dengan prosedur. Prosedur pelayanan

Publik di Kantor Desa Watuliwu seharusnya di terapkan dengan baik namun realitas yang terjadi lapangan belum sepenuhnya di terapkan dengan baik yakni tidak mencantumkan SOP (standar operasional prosedur).

Faktor kemampuan dan keterampilan merupakan hal penting dalam mendukung proses pelayanan di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara. Karena dengan ke mampuan dan ketrampilan yang memadai, pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa etika pelayanan di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara, belum sepenuhnya menerapkan etika pelayanan publik yang menjadi determinan utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat akan memberikan penilaian terhadap berbagai kegiatan pelayanan yang di terima maupun terhadap sikap dan tingkahlaku birokrat dalam memberikan pelayanan

Etika pelayanan di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara yang menjadi prioritas dalam menentukan etika pelayanan, di antaranya adalah melayani masyarakat dengan ramah, sikap tidak membeda bedakan masyarakat dalam hal pelayanan, menjelaskan SOP (standar operasional prosedur) sebelum melakukan pelayanan, datang setiap hari ke kantor pada jam yang telah di tentukan.

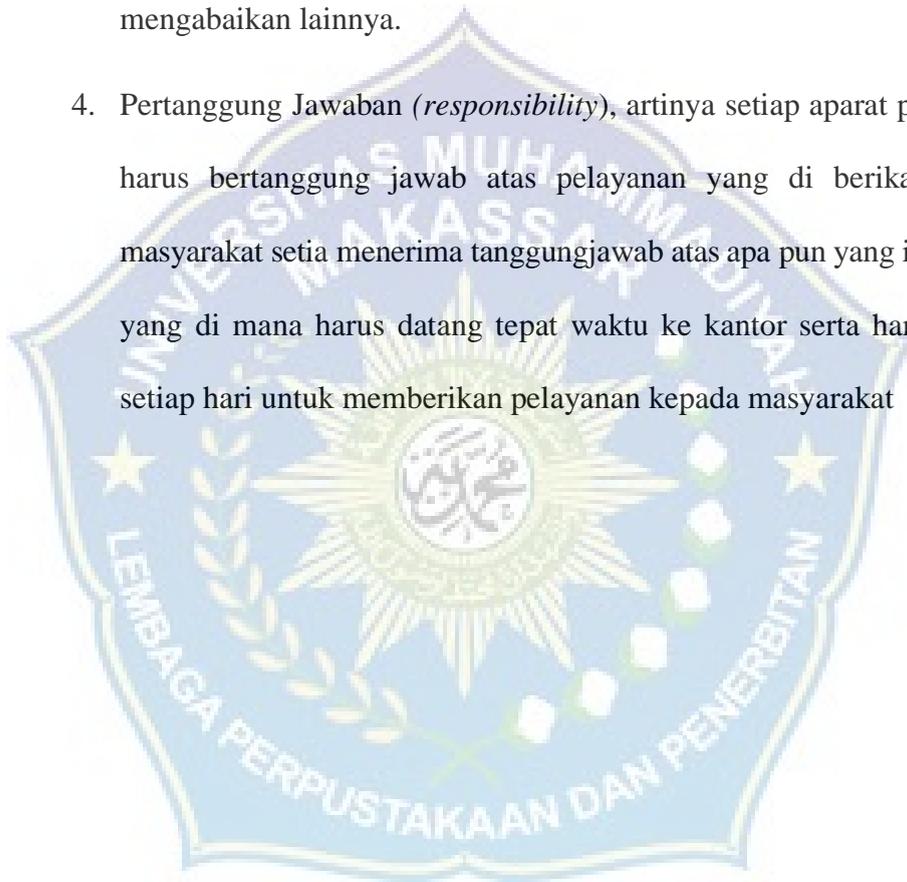
Penerapan etika pelayanan sangat di butuhkan, namun penerapan

etika pelayanan belum sepenuhnya di rasakan oleh masyarakat, seperti yang di paparkan oleh masyarakat yang mengatakan pelayanan belum sepenuhnya di laksanakan dengan maksimal karna terkadang pegawai sering datang terlambat ke kantor yang menyebabkan masyarakat menunggu lama bahkan terkadang pegawainya tidak masuk Kantor Desa Watuliwu

Upaya memperbaiki birokrasi di Kantor Desa Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara 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, untuk itu menurut Mertins Jr (1979) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu:

1. Persamaan Hak (*equality*), artinya semua masyarakat wajib di layani dengan SOP. Hal di tunjukkan Kantor Desa Watuliwu Kecamatan lasusua Kabupaten Kolaka Utara sudah di terapkan dengan baik tanpa melihat status politik, suku dan agama.
2. Keadilan (*Justice*), yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula di butuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.

3. Kesetiaan (*loyalty*), artinya kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja, yang di harapkan mampu berikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak di berikan kepada suatu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan lainnya.
4. Pertanggung Jawaban (*responsibility*), artinya setiap aparat pemerintah harus bertanggung jawab atas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat setia menerima tanggungjawab atas apa pun yang ia kerjakan yang di mana harus datang tepat waktu ke kantor serta harus datang setiap hari untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang etika pelayanan publik di Kantor Desa Watuliwu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat indikator dalam mengukur etika pelayanan publik seperti persamaan hak, keadilan, kesetiaan dan pertanggungjawaban di Kantor Desa Watuliwu.

1. Etika pelayanan berdasarkan persamaan hak masih perlu ditingkatkan karena belum terjangkau setiap golongan masyarakat.
2. Etika pelayanan yakni keadilan masih perlu ditingkatkan karena belum terjangkau setiap golongan masyarakat.
3. Etika pelayanan berdasarkan indikator kesetiaan tentang tugas dan tanggung jawab masih kurang dan harus diperbaiki.
4. Indikator pertanggung jawaban masih perlu ditingkatkan karena belum terjangkau setiap golongan masyarakat.

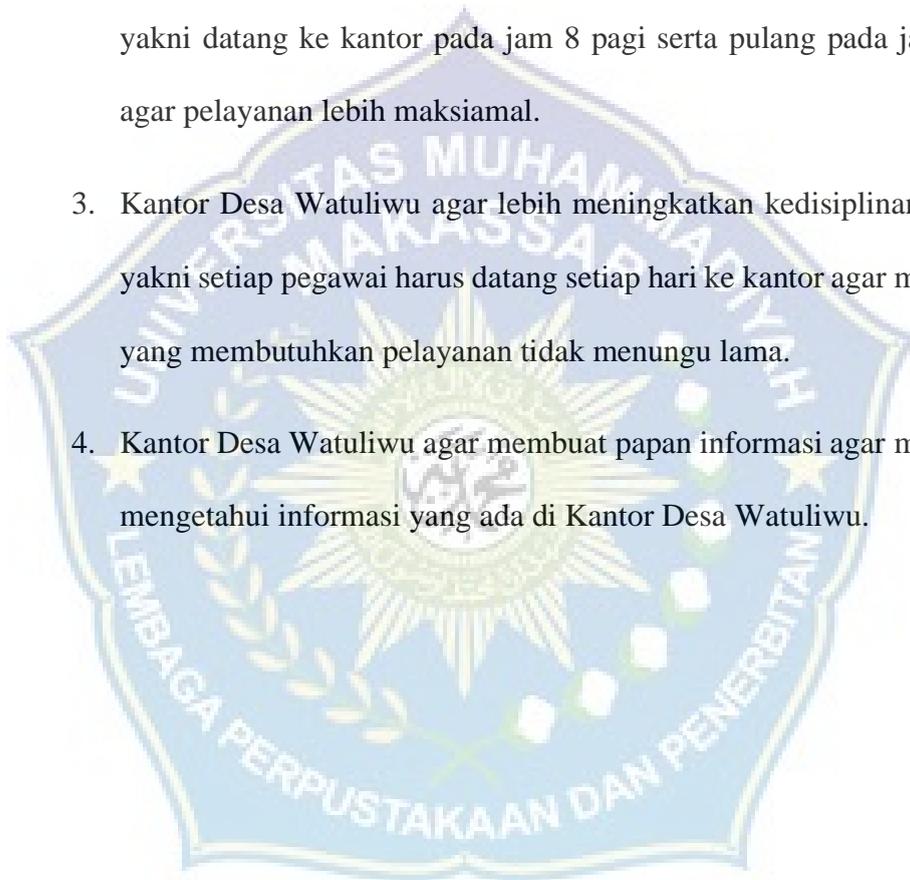
B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ditemukan, maka disarankan :

1. Agar memperhatikan etika pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien di Kantor Desa

Watuliwu Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara dengan melihat etika pelayanan berupa persamaan hak, keadilan, kesetiaan, peranggung jawaban dalam setiap pelayanan kepada masyarakat.

2. Kantor desa watuliwu lebih meningkatkan pertanggungjawaban pegawai di mana semua staf harus mamatatuhi aturan yang di tetapkan yakni datang ke kantor pada jam 8 pagi serta pulang pada jam 4 sore agar pelayanan lebih maksiamal.
3. Kantor Desa Watuliwu agar lebih meningkatkan kedisiplinan pegawai yakni setiap pegawai harus datang setiap hari ke kantor agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak menungu lama.
4. Kantor Desa Watuliwu agar membuat papan informasi agar masyarakat mengetahui informasi yang ada di Kantor Desa Watuliwu.



DAFTAR PUSTAKA

- Arum. P.S, N., Sarifah, J., & Musafa Fawaz, D. (2023). Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntan Publik*, 1(2), 150–162.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Darmawan, A. F. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mangondow. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(65), 191.
- Engkus, Ainya Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, & Anisa Tiara Fitr. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fanani, M. Z., Nahdlatul, U., Surakarta, U., & Sosial, K. (2020). Peran Majelis Taklim Dalam Membentuk. 3(1), 1–13.
- Faridhatijannah, E., Untu, Z., & Fendiyanto, P. (2022). Kemampuan Menyelesaikan Soal Cerita Matematika Pada Siswa Berkepribadian Ekstrovert dan Introvert. *AKSIOMA: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 13(2), 325–330.
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105.
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 171–182
- Handayani, N. (2014). Kualitas pelayanan prima pada kantor kelurahan karang asam ulu kecamatan sungai kunjang kota samarinda. 2(4), 1801–1813.
- Usman Jaelan, Rusydi Muhammad (2023) Efektivitas Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Melalui Diklat Bidang Pelayanan Publik Di Sulawesi Selatan

- Kahar, S., Rusdi, M., & Jabbar, A. (2019). Manajemen Perilaku Birokrasi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sedenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 7(2), 59–64.
- Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa puain kanan kecamatan tanta kabupaten tabalong. *Japb*, 4(1), 1861–1869.
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In Yogyakarta Press. Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2021).
- A Muh Alwilah Akbar¹, Mappamiring², Adnan Ma' ruf³ 2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
PENDAHULUAN Birokrasi di Indonesia memiliki tantangan yang sangat besar dimana merek. 2.
- Pratama, A. D. (2019). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009. Palembang: Universitas Sri Wijaya, October.
- Purwati, H., & Nugroho, A. A. (2017). Analisis Kemampuan Komunikasi Matematis Mahasiswa Dalam Menyelesaikan Masalah Pada Mata Kuliah Program Linear. *JIPMat*, 1(2), 127–134.
- Syahri Ramadoan, Firman, Gufran, Taufiq, & Sahrul. (2022). Etika Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(1),
- Usman, J., & Rusydi, M. (2023). Terhadap Publik, Pembinaan Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Yang. 7(5), 1–10.
- Mustofa, Muh. yahya., Lakahena, Mashur., Tika, Zainuddin., & Alu, La. (2008). Jejak Pemekaran Kabupaten Kolaka Uta



LAMPIRAN

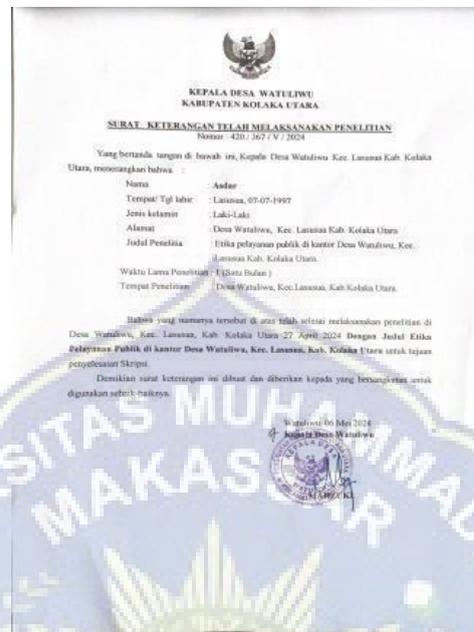
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Dari Pihak Kampus



Lampiran 1 Surat Dari Kantor PTSP Kabupaten Kolaka Utara



Lampiran 3 Surat Selesai Meneliti Dari Kantor Desa Watuliwu



Lampiran 4 Kantor Desa Watuliwu



Lampiran 6 Wawancara Dengan Kepala Desa



Lampiran 5 Wawancara Dengan Staff Desa Watuliwu





BIOGRAFI PENULIS



ASDAR, Lahir di Watuliwu pada tanggal 7 Juli tahun 1997. Merupakan anak ke kedua dari tujuh bersaudara. Buah hati dari Bapak Andi Jufri (alm) dan Andi Ros. Penulis menghabiskan tiga belas tahun pendidikannya di kecamatan lasusua. Mulai dari pendidikan di bangku SD 1 Watuliwu dan lulus pada tahun 2011, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Lasusua dan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1

lasusua dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan Strata satu (S1) dan telah terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara hingga selesai pada tahun 2024.





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 : Asdar

Nim : 105611112019

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	2 %	10 %
2	Bab 2	21 %	25 %
3	Bab 3	7 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	0 %	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, 22 Juli 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

Asdar 105611112019 BAB I

by Tahap Tutup



Submission date: 22-Jul-2024 02:13PM (UTC+0700)

Submission ID: 2420669922

File name: BAB_I_-_2024-07-22T151226.700.docx (24.11K)

Word count: 1246

Character count: 8383

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

123dok.com

Internet Source

2%



Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



Asdar 105611112019 BAB II

by Tahap Tutup



Submission date: 22-Jul-2024 02:13PM (UTC+0700)

Submission ID: 2420670047

File name: BAB_II_-_2024-07-22T151303.557.docx (89.74K)

Word count: 3064

Character count: 20427

ORIGINALITY REPORT

21% SIMILARITY INDEX	21% INTERNET SOURCES	1% PUBLICATIONS	6% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source		10%
2	es.scribd.com Internet Source		2%
3	repository.ub.ac.id Internet Source		1%
4	Submitted to Bellevue Public School Student Paper		1%
5	id.123dok.com Internet Source		1%
6	bovendigoelkab.go.id Internet Source		1%
7	pt.scribd.com Internet Source		1%
8	anggisdesendraputra.blogspot.com Internet Source		1%
9	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper		1%

10	docobook.com Internet Source	1 %
11	nursellasenjariani.blogspot.com Internet Source	1 %
12	fr.scribd.com Internet Source	<1 %
13	pdffox.com Internet Source	<1 %
14	digilib.uns.ac.id Internet Source	<1 %
15	repository-feb.unpak.ac.id Internet Source	<1 %
16	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
17	www.1stfinanceguide.com Internet Source	<1 %
18	bkpsdmd.babelprov.go.id Internet Source	<1 %
19	journal.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
20	www.banjirembun.com Internet Source	<1 %
21	Aan Rubiyanto Ainun, Hadid Widi A. "TATANAN KEHIDUPAN BARU PADA LAYANAN	<1 %

PENUMPANG DI KM. MUTIARA FERINDO VII
OLEH PT. ATOSIM LAMPUNG PELAYARAN
CABANG SEMARANG", Majalah Ilmiah Gema
Maritim, 2021

Publication

22

eprints.ipdn.ac.id

Internet Source

<1%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography



Asdar 105611112019 BAB III

by Tahap Tutup



Submission date: 22-Jul-2024 02:14PM (UTC+0700)

Submission ID: 2420670192

File name: BAB_III_-_2024-07-22T151340.668.docx (25.1K)

Word count: 1109

Character count: 7529

ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS



PRIMARY SOURCES

1

etd.umsida.ac.id

Internet Source

2%

2

Nendah Kurniasari, Fatriyandi NurNur Priyatna Priyatna. "KEBIJAKAN PEMERINTAH DAN ADAPTASI MASYARAKAT DALAM PENANGGULANGAN DAMPAK BANJIR TERHADAP USAHA BUDIDAYA IKAN DI TAMBAK", Jurnal Kebijakan Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan, 2014

Publication

2%

3

lib.unnes.ac.id

Internet Source

2%

4

Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia

Student Paper

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

Asdar 105611112019 BAB IV

by Tahap Tutup



Submission date: 22-Jul-2024 02:15PM (UTC+0700)

Submission ID: 2420670393

File name: BAB_IV_-_2024-07-22T151409.028.docx (68.83K)

Word count: 5859

Character count: 36772

Asdar 10561112019 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

10%
SIMILARITY INDEX

10%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

4%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source



10%

2

sumberharjo.kabpacitan.id

Internet Source



1%

Exclude quotes

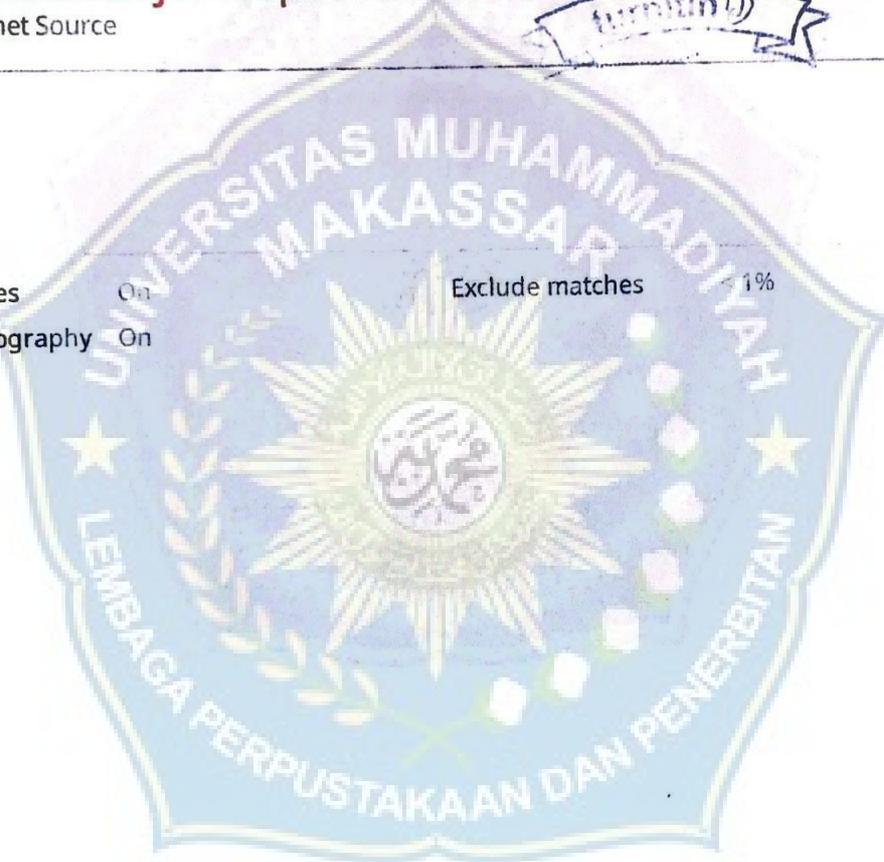
On

Exclude matches

1%

Exclude bibliography

On



Asdar 105611112019 BAB V

by Tahap Tutup



Submission date: 22-Jul-2024 02:15PM (UTC+0700)

Submission ID: 2420670568

File name: BAB_V_-_2024-07-22T151449.195.docx (20.29K)

Word count: 379

Character count: 2391

Asdar 105611112019 BAB V

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Turnitin

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

