

SKRIPSI

ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PATIMPENG KABUPATEN BONE



Disusun Oleh:

ANDI MUHAMMAD QAYYUM

Nomor Induk Mahasiswa: 105611123519

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

2023

SKRIPSI

ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PATIMPENG

KABUPATEN BONE

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

Disusun dan Diajukan Oleh:

ANDI MUHAMMAD QAYYUM

Nomor Induk Mahasiswa: 105611123519

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Etika Pelayanan Publik Di Kantor Keenamatan
Patimpang Kabupaten Bone
Nama Mahasiswa : Andi Muhammad Qayyaz
Nomor Induk Mahasiswa : 0561121514
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Pembimbing I

Pembimbing II

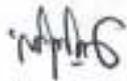
Adnan Nuruf, S. Sos., M. Si

Riska Sari, S. Sos., M. AP

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: 0150/FSP/A.4-II/VII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu, 29 Juli 2023.

Mengetahui :

Ketua

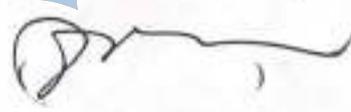
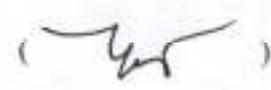
Sekretaris


Dr. Hj. Ubyani Malik, S. Sos., M. Si
NBM : 730727


Andi Lantur Prianto, S. IP., M. Si
NBM : 992797

Tim Penguji

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M. Si (Ketua)
2. Dr. Muhammad Yahya, M. Si
3. Adnan Ma'ruf, S. Sos., M. Si
4. Dr. Hafis Elfiamsyah P, M. Si



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Andi Muhammad Qayyum

Nomor Induk Mahasiswa : 105611123519

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian yang berjudul "Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone" 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, 22 Juni 2023

Yang Menyatakan,


Andi Muhammad Qayyum

ABSTRAK

**ANDI MUHAMMAD QAYYUM, ADNAN MA'RUF, RISKASARI. 2023
ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PATIMPENG
KABUPATEN BONE.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone. jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif, jumlah informan yaitu 8 orang. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Menggunakan teknik analisis data yaitu dengan penyajian data, reduksi data serta verifikasi data, dan pengabsahan data yang digunakan ialah triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone dilihat dari 1. Aspek persamaan hak sudah berjalan dengan baik, tidak membeda-bedakan serta melayani masyarakat tanpa melihat suku, ras, agama dan politik. 2. Keadilan, terkait keadilan semua masyarakat diperlakukan dengan sama, memberikan penjelasan saat proses pelayanan serta melayani masyarakat dengan baik. 3. Kesetiaan, terkait kesetiaan semua pegawai sangat setia kepada instansinya terkhusus yang honorer walaupun gajinya tak seberapa tapi mereka masih tetap loyal, serta taat pada aturan dan dimana setiap pegawai bekerja sesuai TUPOKSI. 4. Aspek Pertanggung jawaban, terkait pertanggung jawaban belum sepenuhnya diterapkan dengan baik.

Kata Kunci : Etika, Pelayanan Publik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Segala puji dan syukur, penulis hatur dan panjatkan untuk kehadiran Allah SWT, sang pencipta yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone”*. Ucapan terima kasih penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, Kepada kedua orang tua saya, Bapak Andi Jamaluddin Suaib dan Ibu tercinta Andi Bauniar, AM serta adik saya satu-satunya Andi Nurul Anugrah yang senantiasa memberikan doa, semangat, motivasi cinta dan kasih sayangnya serta memfasilitasi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Berbagai pihak yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Adnan Ma'ruf, S.Sos.,M.Siselaku Pembimbing I dan Riska Sari, S.Sos., M. AP selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos 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 beserta jajarannya
4. Kepada Bapak Prof. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
5. Para dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah ikhlas memberikan ilmunya, dan seluruh staff pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Kepada Kedua Orang Tua saya, bapak Andi Jamaluddin Suaip dan Ibu A. Bauniar, Serta kakak dan adik saya yang senantiasa memberikan doa, semangat, motivasi, cinta dan kasih sayangnya serta memfasilitasi penulis sehingga ini dapat terselesaikan yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil.
7. Segenap Pemerintah Kecamatan Patimpeng dan seluruh Informan yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
8. Teman seperjuangan angkatan 2019 terkhusus teman-teman kelas IAN-f yang telah membantu dan memberikan semangat.
9. Kepada Indri Astati yang sudah membantu dan memberikan semangat dalam pembuatan skripsi.
10. Kepada keluarga dan teman-teman Sekret DPK KEPMI BONE TARO ADA TARO GAU yang sudah memberikan bantuan dan semangat.

11. Serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 22 Juni 2023



DAFTAR ISI

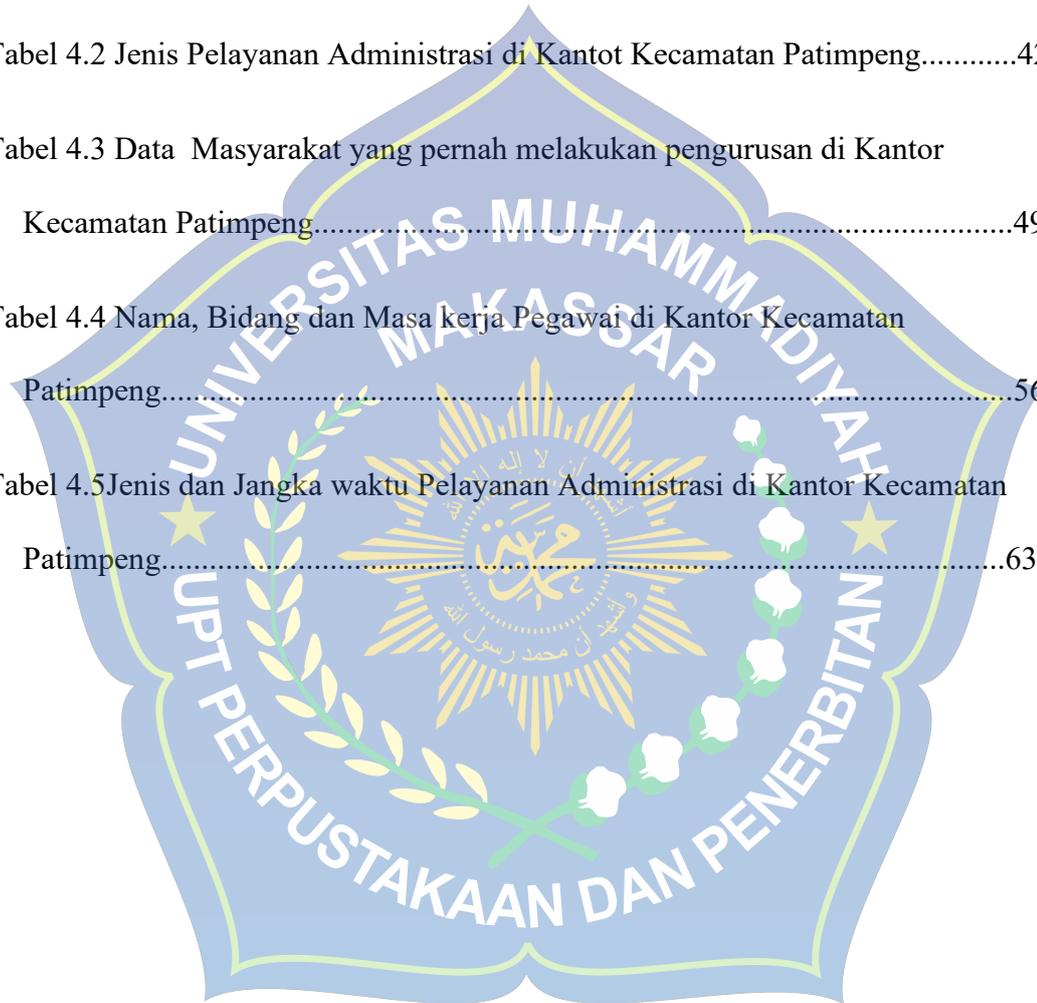
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH	iii
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Konsep Pelayanan Publik.....	11
C. Konsep Etika Pelayanan Publik.....	15
D. Kerangka Pikir.....	19
E. Fokus Penelitian	20
F. Deskripsi Fokus Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Waktu dan Lokasi.....	22
B. Jenis dan Tipe Penelitian	22
2. Tipe penelitian	22
C. Sumber Data	23
D. Informan.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Teknik Analisis Data.....	25
G. Teknik Pengabsahan Data	27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	29
B. Hasil Penelitian.....	37
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
BAB V PENUTUP.....	71
A.Kesimpulan.....	71
B.Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	72



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	24
Tabel 4.1 Nama Pejabat Administrasi Kantor Kecamatan Patimpeng.....	33
Tabel 4.2 Jenis Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Patimpeng.....	42
Tabel 4.3 Data Masyarakat yang pernah melakukan pengurusan di Kantor Kecamatan Patimpeng.....	49
Tabel 4.4 Nama, Bidang dan Masa kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Patimpeng.....	56
Tabel 4.5 Jenis dan Jangka waktu Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Patimpeng.....	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Patimpeng.....	36
Gambar 4.2 Prosedur Pelayanan di Kantor Kecamatan Patimpeng.....	48
Gambar 4.3 Jam Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Patimpeng.....	62



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Disamping itu juga sering didengar dan dilihat adanya tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak ramah, tidak sopan dan diskriminatif. Sebagai konsekuensi logisnya pada saat ini kinerja pemerintah sebagai pelayan publik banyak menjadi perhatian, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Melihat betapa berbelit-belitnya masalah yang terjadi dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, maka upaya penerapan etika pelayanan publik di Indonesia menuntut pemahaman dan sosialisasi yang menyentuh serta utuh semua dimensi persoalan yang dihadapi birokrasi pelayanan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, pemerintah harus menunjukkan perilaku baik kepada setiap masyarakat sebagai cerminan agar masyarakat patuh dan mengikuti aturan yang ditetapkan. Aparatur pemerintah atau pemberi pelayanan publik harus disiplin dan taat kepada negara dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik.

Etika Pelayanan Publik harus berdasarkan asas transparansi (kemudahan akses dan keterbukaan) serta akuntabilitas (pertanggungjawaban sesuai oleh legal formal) demi kebutuhan masyarakat. Pelanggaran moral serta etika dalam pelayanan publik dapat terjadi dari mula proses kebijakan publik yang tidak responsif, tidak akuntabel, tidak transparansi, tidak adil dan lain sebagainya. Etika yang semestinya sudah mulai luntur oleh perbuatan kurang terpuji oleh pihak aparatur negara.

Etika pegawai diharapkan memainkan peran kunci dalam pelaksanaan rencana pemerintah yang ditentukan oleh kebijakan publik. Namun, dalam praktik konstitusional, peran pekerja dalam menghidupkan dan merevitalisasi proses demokrasi sering dipertanyakan.

Perilaku yang dimiliki pemerintah di setiap instansi bukan sekedar keyakinan pribadi sebagai Aparatur Sipil Negara, akan tetapi menjadi suatu norma dalam menjalankan tugas dan fungsi pokoknya sebagai pelayan masyarakat. Etika harus menjadi acuan dan pedoman untuk bertindak. Norma dan aturan yang turut mengatur perilaku pemerintah sesuai dengan aturan

yang ada dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP). Tindakan oleh pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokoknya pada pelayanan publik harus berlandaskan pada aturan yang mencerminkan sikap baik kepada masyarakat. Etika pemerintah dalam pelayanan publik merupakan suatu tindakan moral atau perbuatan yang mengendalikan atau mempengaruhi kebiasaan pegawai negeri dan swasta.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki etika yang baik, hal ini diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 34 yang berbunyi, pelaksanaan dalam pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut: a) Adil dan tidak diskriminatif; b) Cermat; c) Santun dan ramah; d) Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut larut; e) Professional; f) Tidak mempersulit; g) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h) Menjunjung tinggi nilai nilai akuntabilitas dan integrasi istitusi penyelenggara; i) Tidak membocorkan dokumen atau informasi yang wajib di rahasikan sesuai dengan peraturan perundang undangan; j) Terbuka serta cermat mengambil langkah untuk menghindari benturan kepentingan; k) Tidak meyalagunakan fasilitas pelayanan publik; l) Dalam menanggapi permintaan informasi dalam memenuhi kepentingan masyarakat tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan; m) Tidak menyalahgunakan informasi jabatan atau kewenangan yang di miliki; n) Sesuai Sekarang ini pemerintah memiliki tantangan besar dalam memberikan pelayanan masyarakat termaksud etika birokrat atau pegawai

dalam melaksanakan tugas pelayanan pelayanan publik. Meskipun berbagai kebijakan yang baru telah dibuat namun kebijakan tersebut masih belum mampu mengatasi berbagai masalah dalam pelayanan publik.

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

Berdasarkan hasil penelitian Friday Fry, (2021), dengan judul penelitian “Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende dapat disimpulkan bahwa: Etika birokrasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian ini masih masih perlu ditingkatkan. Dilihat dari indikator-indikator dalam penelitian ini etika birokrasi dalam pelayanan publik masih sangat jauh dari yang diharapkan. Kurangnya etika birokrasi dalam pelayanan

publik dalam penelitian ini, ditentukan oleh beberapa faktor yaitu: Kejujuran, Tanggung jawab, Komunikasi, Konsistensi dan Pengawasan.

Adapun penelitian dari Syahri Ramadoan, dkk (2021), dengan judul penelitian “Etika Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Pegawai tidak menyalahgunakan wewenang dalam pelayanan hal tersebut sebagai bentuk etika pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima telah dilaksanakan dengan baik. Serta transparansi dalam memberikan pelayanan sebagai bentuk etika pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima. Adapun Ketepatan dalam pelayanan, menggambarkan bahwa pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima belum dilaksanakan dengan baik. Tetapi Kesediaan untuk menerima keluhan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima telah dilaksanakan dengan baik. Dan Kesungguhan aparat dalam pelayanan sebagai bentuk disiplin pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima telah dilaksanakan dengan baik.

Penelitian terdahulu dari Hendrawan, (2022), dengan judul penelitian “Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Palattae Kecamatan Kahu Kabupaten Bone”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Etika pelayanan berdasarkan persamaan hak sudah berjalan dengan baik karena melayani masyarakat tanpa melihat status sosial, suku, agama, dan politik. Etika pelayanan mengenai keadilan di sini sudah diterapkan dengan baik yaitu dengan melayani masyarakat dengan adil dan ramah. Selanjutnya kesetiaan

berupa pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun-tahun bekerja di kantor Kelurahan Palattae. Untuk pertanggung jawaban, belum sepenuhnya di terapkan dengan baik di mana masih ada oknum pegawai yang datang telat ke kantor dan pulang sebelum jam yang telah ditentukan, serta pegawai yang masih berstatus sebagai tenaga honorer tidak datang setiap hari ke kantor, sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik dan lancar.

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

Dengan berbagai permasalahan yang ditemukan di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone terlihat etika pelayanan yang diberikan masih jauh dan harapan masyarakat. Melalui pemaparan latar belakang masalah yang telah peneliti kemukakan, maka peneliti tertarik mengangkat judul skripsi yakni: **“Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan dalam latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian alah sebagai berikut :

1. Bagaimana persamaan hak dan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone?
2. Bagaimana keadilan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone?
3. Bagaimana tingkat kesetiaan pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone?
4. Bagaimana sikap pertanggung jawaban pelayanan pegawai Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem persamaan hak dalam etika pelayanan publik di kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone.

2. Untuk mengetahui keadilan pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone.
3. Untuk mengetahui etika pelayanan dalam hal kesetiaan pegawai di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone.
4. Untuk mengetahui pertanggung jawaban dalam etika pelayanan public di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan bahan rekomendasi dan memberikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi sebuah bahan dan pertimbangan sebagai upaya peningkatan etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yaitu:

1. Friday Fry, (2021), dengan judul penelitian “Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende dapat disimpulkan bahwa: Etika birokrasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian ini masih perlu ditingkatkan. Dilihat dari indikator-indikator dalam penelitian ini etika birokrasi dalam pelayanan publik masih sangat jauh dari yang diharapkan. Kurangnya etika birokrasi dalam pelayanan publik dalam penelitian ini, ditentukan oleh beberapa faktor yaitu: Kejujuran, Tanggung jawab, Komunikasi, Konsistensi dan Pengawasan.
2. Syahri Ramadoan, dkk (2021), dengan judul penelitian “Etika Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Pegawai tidak menyalahgunakan wewenang dalam pelayanan hal tersebut sebagai bentuk etika pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima telah dilaksanakan dengan baik. Serta transparansi dalam memberikan pelayanan sebagai

bentuk etika pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima. Adapun Ketepatan dalam pelayanan, menggambarkan bahwa pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima belum dilaksanakan dengan baik. Tetapi Kesediaan untuk menerima keluhan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima telah dilaksanakan dengan baik. Dan Kesungguhan aparat dalam pelayanan sebagai bentuk disiplin pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima telah dilaksanakan dengan baik.

3. (Hendrawan, 2022), dengan judul penelitian “Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Palattae Kecamatan Kahu Kabupaten Bone”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Etika pelayanan berdasarkan persamaan hak sudah berjalan dengan baik karna melayani masyarakat tanpa melihat status sosial, suku, agama, dan politik. Etika pelayanan mengenai keadilan di sini sudah di terapkan dengan baik yaitu dengan melayani masyarakat dengan adil dan ramah. Selanjutnya kesetiaan berupa pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun-tahun bekerja di kantor Kelurahan Palattae. Untuk pertanggung jawaban, belum sepenuhnya di terapkan dengan baik di mana masih ada oknum pegawai yang datang telat ke kantor dan pulang sebelum jam yang telah di tentukan, serta pegawai yang masih berstatus sebagai tenaga honorer tidak datang setiap hari ke kantor, sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik dan lancar.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Sabir et al., 2022).

2. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Menurut Fitzsimmons dalam (Jamaluddin, 2016) Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari lima indikator, yaitu:

a. *Reliability*

Kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen.

b. *Responsiveness*

kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

c. *Assurance*

Pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan dan respek terhadap konsumen.

d. *Empathy*

Kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan konsumen.

e. *Tangibles*

Penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan yang menunjang pelayanan.

Sedangkan menurut Levinne (Atthahara, 2018) kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan tiga dimensi yaitu:

1. *Responsiveness* atau *responsivitas* ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
2. *Responsibility* atau *responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau *akuntabilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

3. Asas dan Standar Pelayanan Publik

Menurut (Jusman Iskandar et al., 2019) Ada 6 Asas pokok dalam Penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

a. Transparansi

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

b. Akuntabilitas

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

c. Kondisional

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

d. Partisipasi

maksudnya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaran pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak, maksudnya dalam pelayanan publik tidak diskriminatif dalam artitidak membedakan suku, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban, maksudnya baik pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing.

Sedangkan menurut Supriyadi (Wijaya et al., 2019) Terdapat 6 prinsip-prinsip dalam etika ialah sebagai berikut:

1. Prinsip Keindahan, Mendasari segala sesuatu dengan rasa senang terhadap keindahan dengan menunjukkan sesuatu yang indah dalam perilakunya. Contoh : dalam berpakaian, berpenampilan, penataan ruangan, dsb.
2. Prinsip Persamaan, Persamaan terhadap hak antara laki-laki dan perempuan, persamaan ras, serta persamaan dalam berbagai bidang lainnya.
3. Prinsip Kebaikan, Perilaku seseorang untuk selalu berusaha berbuat kebaikan dalam berinteraksi dengan lingkungannya, menjunjung nilai-nilai kemanusiaan seperti hormat- menghormati, kasih sayang, membantu orang lain.
4. Prinsip Keadilan, Prinsip yang mendasari seseorang untuk bertindak adil dan tidak mengambil sesuatu yang seharusnya menjadi hak orang lain.
5. Prinsip Kebebasan
 - a) Kemampuan untuk menentukan sendiri
 - b) Kesanggupan untuk mempertanggungjawabkan perbuatan
 - c) syarat yang memungkinkan manusia untuk melaksanakan pilihannya beserta konsekuensi dari pilihan itu
6. Prinsip Kebenaran Prinsip-prinsip etika yang telah diuraikan di atas merupakan dasar dalam pengembangan nilai-nilai etika baik hubungan antarindividu, individu dengan kelompok masyarakat, dengan pemerintah, dan sebagainya.

C. Konsep Etika Pelayanan Publik

1. Pengertian Etika

Menurut (Bisri & Asmoro, 2019) secara Epistemologis, etika dan moral memiliki kemiripan, namun terdapat pergeseran definisi sejalan dengan perkembangan jaman dan ilmu. Etika cenderung dipandang sebagai suatu cabang ilmu dalam filsafat yang mempelajari nilai baik dan buruk manusia. Moral ialah hal yang mendorong manusia untuk melakukan tindakan yang baik sebagai kewajiban atau norma. Etika merupakan seperangkat nilai yang berfungsi sebagai pedoman, acuan, referensi atau penuntun mengenai apa yang harus dilakukan dalam menjalankan tugasnya. Etika juga berfungsi sebagai standar untuk menilai apakah sifat, perilaku, tindakan atau sikap terangnya dalam menjalankan tugas dinilai baik atau buruk. Sebagaimana dikemukakan oleh Solomon (Jusman Iskandar et al., 2019) bahwa Etika merujuk kepada dua hal yaitu:

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

Sedangkan Menurut (Kusumawati, 2019) Etika merupakan ilmu tentang baik dan buruknya perilaku, hak dan kewajiban moral,

sekumpulan atau nilai-nilai yang berkaitan dengan akhlak atau nilai mengenai benar atau salahnya perbuatan atau perilaku yang dianut masyarakat. Jhon (P. Noman, 2018) Etika adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari moralitas dari perubahan manusia. Jadi, etos kerja dapat diartikan sebagai doktrin tentang kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan benar yang mewujudkan nyata secara khas dalam perilaku kerja mereka. Jadi dapat disimpulkan bahwa etika merupakan sikap hidup dalam menjalankan kehidupan dengan penuh rasa tanggung jawab atas tindakan dan perbuatan yang telah dipilih, serta memiliki kemampuan atau keahlian.

2. Pengertian Etika Pelayanan Publik

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

a. 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.

b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 2 tahun 2004 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menjelaskan pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009
Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya terdapat banyak jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yang dapat berbentuk distributif, redistributif, dan regulatif. Menurut (Sudarman, H. Samsir Rahim, 2022) berpendapat bahwa etika dalam konteks birokrasi dilihat sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi,

kelompok dan organisasinya. Etika birokrasi harus diarahkan pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan luas.

3. Dimensi Etika Pelayanan publik

Upaya peningkatan birokrasi sebagai pelayanan publik (*public service*) termasuk di dalamnya upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam peningkatan pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk menambah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat, untuk itu menurut Martin dalam Bisri & Asmoro (2019) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu sebagai berikut:

1. Persamaan Hak (*equality*), yaitu perlakuan yang sama kepada pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, agama, ras, etnis, status sosial, dan sebagainya. Bagi mereka yang memberikan perlakuan yang sama identik berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai.
2. Keadilan (*justic*), yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak akan cukup, selain itu perlu perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang memiliki status sosial yang berbeda kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil atau perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula di butuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.
3. Kesetiaan (*loyaliti*), adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, atasan, 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.

4. Pertanggung jawaban (*responsibility*), yaitu setiap aparat pemerintah harus setia menerima tanggung jawab atas apa yang telah dikerjakan.

D. Kerangka Pikir

Penelitian ini di lakukan pada kantor Kecamatan Patimpeng Kabupate Bone Barru dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana etika pelayanan di kantor tersebut. Penelitian akan dianalisis melalui teori Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro, (2019) yang menyatakan bahwa etika pelayanan publik dapat diukur melalui indikator yaitu : Persamaan hak, Keadilan, Kesetiaan, dan Pertanggung Jawaban. Beberapa uraian yang telah dikemukakan, yang mendasari lahirnya kerangka pikir seperti berikut ini :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir penelitian

E. Fokus Penelitian

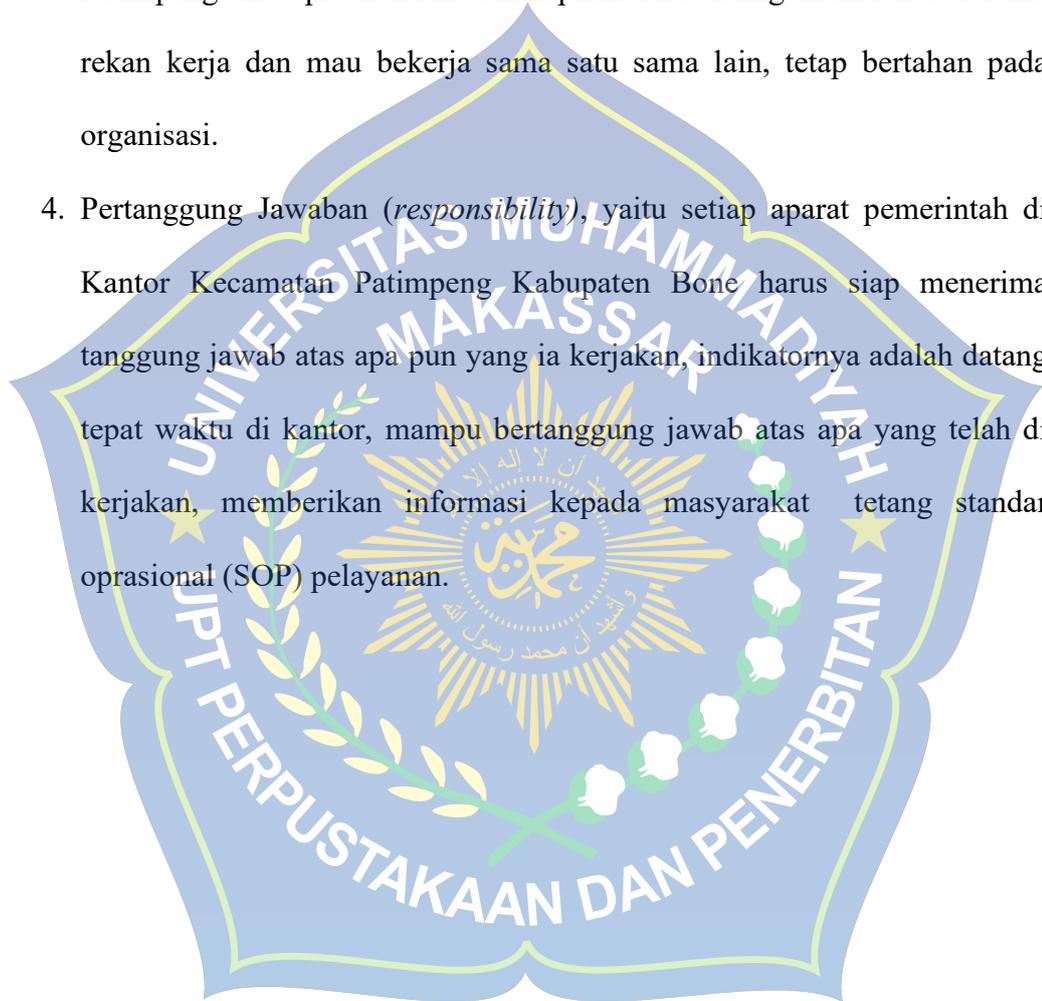
Fokus penelitian ini yaitu etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Palattae Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone. Etika pelayanan publik berdasarkan: Persamaan Hak (*equality*), Keadilan (*Justice*), Kesetiaan (*loyalty*), Pertanggung jawaban (*responsibility*).

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 sebagaiberikut:

1. Persamaan Hak (*equality*), yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan diberikan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone. Dalam hal ini perlakuan yang sama identik dengan berperilaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai, 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 kehidupan layak, adanya persamaan kewajiban sepertiindividu atau anggotamasyarakat.
2. Keadilan (*Justice*), yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Indikatornya adalah pemerintah, camat dan pegawai melayani masyarakat dengan baik dan ramah, semua masyarakat di berlakukan dengan sama, memberikan penjelasan sebelum dan saat proses pelayanan kepada masyarakat terkait waktu dan prosedur pelayanan.

3. Kesetiaan (*loyalty*) yaitu kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Pada indikator ini dimana para pegawai pada bagian pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone diharapkan bisa saling membantu sesama rekan kerja dan mau bekerja sama satu sama lain, tetap bertahan pada organisasi.
4. Pertanggung Jawaban (*responsibility*), yaitu setiap aparat pemerintah di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone harus siap menerima tanggung jawab atas apa pun yang ia kerjakan, indikatornya adalah datang tepat waktu di kantor, mampu bertanggung jawab atas apa yang telah di kerjakan, memberikan informasi kepada masyarakat tentang standar oprasional (SOP) pelayanan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 15 Mei 2023 sampai 15 Juni 2023.

2. Lokasi Penelitian

Adapun Lokasi Penelitian yang bertempat di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana etika pelayanan di kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone. Penelitian kualitatif mencakup penggunaan subjek yang di kaji dan di kumpulkan dari berbagai data studi kasus, wawancara, pengamatan pribadi serta teks hasil pengamatan.

2. Tipe penelitian

Tipe Penelitian ini adalah deskriptif, untuk menggambarkan secara deskriptif bagaimana etika pelayanan di kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone. Deskriptif digunakan untuk mengkaji permasalahan berdasarkan fenomena aktual dan faktual yang terjadi di lapangan, yang tidak hanya mengumpulkan data saja tetapi juga menganalisis data yang di peroleh di lapangan.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan suatu data yang dapat di peroleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. yang artinya data secara langsung dari informan yang bersangkutan dengan cara melakukan wawancara untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patimpeng kabupaten bone.

2. Data Sekunder

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

D. Informan

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 Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone sehingga dapat memberi data yang benar. Informan pada penelitian tersebut dengan menggunakan teknik Non

Probability Sampling yang merupakan siapa saja pelaksana pelayanan dan siapa saja yang mengurus terkait pelayanan publik, dimana sebelumnya telah ditetapkan informan yang akan diwawancarai.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No.	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Andi Ilham Patawari, SE	AI	Camat
2.	Andi Ratnawati, S. Ag	AR	Sekretaris Camat
3.	Amir Mahmud, S. Sos	AM	staff
4.	Andi Asni Yusuf, S. Sos	AY	Staff
5.	Andi Sumiati	AS	Masyarakat
6.	Risman	RI	Masyarakat
7.	Indri Astaty	IA	Masyarakat
8.	Muh Nizam Aditama	MN	Masyarakat
9.	Andi Rusli	AR	Masyarakat
10.	Marwah	Mw	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan:

(1) Observasi, (2) wawancara, dan (3) Studi Dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan bagian dari mengumpulkan suatu data yang langsung dapat diperoleh dari lapangan, observasi dalam penelitian ini adalah melihat penerapan Etika Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone.

2. Wawancara

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

3. Studi Dokumentasi

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

F. Teknik Analisis Data

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

a. Reduksi Data

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

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

b. Penyajian Data

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

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

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

G. Teknik Pengabsahan Data

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

1. Tringulasi Sumber

Tringulasi sumber yaitu melakukan pengecekan data yang sudah di peroleh dari beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan dan menguji data yang di peroleh melalui hasil pengamatan, wawancara, dan penguji data. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen.

2. Tringulasi Teknik

Tringulasi teknik yaitu melakukan pengecekan suatu data pada sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang di peroleh dari wawancara, kemudian di cek dengan observasi dan dokumen resmi. Apa bila pada tiga teknik tersebut di lakukan dalam menguji kredibilitas data akan menghasikan data yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi kembali pada sumber data yang lain agar memastikan suatu data itu benar atau sebagian benar karna memiliki sudut pandang yang berbeda.

3. Tringulasi Waktu

Kredibilitas data juga di pengaruhi waktu, data yang sudah di kumpulkan pada teknik wawancara di pagi hari di mana narasumber masih kelihatan segar dan belum banyak tuntutan pekerjaan serta masalah maka

peneliti akan mendapatkan data yang valid dan resmi dari wawancara sehingga data tersebut kredibel. Oleh karena itu, pengujian kredibilitas data dengan melakukan suatu pengecekan dalam bentuk wawancara, observasi dalam waktu serta situasi yang berbeda beda maka akan di lakukan observasi berulang ulang sampai mendapatkan kepastian data, triangulasi waktu dapat juga di lakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dan peneliti lain yang sama-sama mengumpulkan data.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian dan menyajikan data yang didapatkan penulis setelah melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone 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 Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone.

1. Profil Kabupaten Bone.

Profil Kabupaten Bone adalah salah satu Daerah otonom di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di watanpone. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 4.559 km dan berpenduduk 806.889 jiwa, terdiri atas 394.477 laki-laki dan 412.412 perempuan (2022).

Kabupaten Bone salah satu daerah yang berada di pesisir timur Sulawesi-Selatan memiliki posisi strategis dalam perdagangan barang dan jasa di kawasan timur Indonesia yang secara administratif terdiri dari 27

kecamatan, 333 desa dan 39 kelurahan. Kabupaten ini terletak 174 km ke arah timur kota Makassar, berada pada posisi 4°13'-5°6' Lintang Selatan dan antara 119°42'-120°30' Bujur Timur.

2. Profil Kecamatan Patimpeng

1. Keadaan Geografis

Kecamatan patimpeng adalah salah satu Kecamatan di Kabupaten Bone dengan luas sekitar 130,47 Km². Secara geografis Kecamatan Patimpeng merupakan dataran rendah dengan kondisi sawah dan lahannya adalah tadah hujan yang sebagian digunakan untuk menanam padi dan palawija bagi penduduk yang bermukim disana serta jarak lahan tidak jauh dari pemukiman penduduk.

Tingkat kepadatan penduduk Kecamatan Patimpeng rata-rata 299 jiwa/km². Kepadatan tersebut memberikan kesan bahwa penduduk saling berdekatan rumah dan hubungan antar tetangga terjalin dengan baik pula, adapun luas wilayah Kecamatan Patimpeng yaitu 130,47 km², Kecamatan Patimpeng memiliki sebanyak 10 Desa dan terdapat 43 Dusun

Untuk mencapai lingkungan-lingkungan yang berada dalam kawasan Kecamatan Patimpeng dapat dengan mudah karena alat transportasi cukup lancar dan jalan raya yang sudah diaspal. Bahkan untuk sampai ke Ibukota latobang Kecamatan patimpeng pun dapat dengan mudah disebabkan oleh lancarnya alat transportasi dan jarak yang ditempuh kurang lebih 4 jam kita sudah dapatberada di Kota Makassar. Yang pada umumnya kebanyakan masyarakat Kecamatan Patimpeng mengunjungi Kota Makassar setiap hari saptu untuk berjalan-jalan ataupun untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari.

2. Keadaan Penduduk

Penduduk yang mendiami kecamatan Patimpeng umumnya mempunyai rasa kekeluargaan dan gotong royong yang tinggi disebabkan oleh masih melekatnya sifat homogen hal ini dapat dilihat sebagian besar penduduknya adalah penduduk pribumi (asli) serta mereka masih satu keturunan dan masih sedikitnya pendatang dari luar daerah yang biasanya mereka hanya mengemban tugas di daerah tersebut seperti guru dan tenaga kesehatan setelah mengabdikan beberapa tahun mereka akan pulang ke daerah masing-masing.

Jumlah penduduk Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone pada bulan Juni 2022 sebanyak 17.346 orang. Di antaranya 8.421 jiwa yang berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 8.925 jiwa yang berjenis kelamin perempuan, dimana penduduk berjenis kelamin laki-laki lebih sedikit dari penduduk yang berjenis kelamin perempuan.

Dalam keseharian penduduk kecamatan Patimpeng menggunakan bahasa asli yaitu bahasa bugis. Tetapi bagi para pendatang dari luar Sulawesi juga telah fasih menggunakan bahasa bugis setelah beberapa tahun menetap di daerah tersebut.

3. Jarak tempuh Kecamatan Patimpeng

Adapun orbitasi atau jarak antara kecamatan dengan pusat pemerintahan:

1. Jarak ke ibukota kecamatan yaitu 0 km dengan waktu tempuh 0 menit, hal ini karena Kecamatan Patimpeng merupakan ibukota Kecamatan Patimpeng.
2. Jarak ke ibukota Kabupaten yaitu kurang lebih 96 km dengan waktu tempuh kurang lebih 2-43jam (motor) dan 3-4 jam (mobil).
3. Jarak ke ibukota provinsi kurang lebih 105 km dengan waktu tempuh kurang lebih 2,5-3 jam (motor) 3-4 jam(mobil).
4. Waktu tempuh ke pusat fasilitas terdekat (ekonomi, kesehatan, pemerintahan) yaitu 2 menit, hal ini dikarenakan fasilitas tersebut berada dalam wilayah administratif Kecamatan Patimpeng.
4. Cuaca dan iklim Kecamatan patimpeng

Cuaca dan Iklim Kecamatan patimpeng beriklim subtropis dengan tanahnya yang subur karena beriklim subtropis dengan curah hujan yang tinggi yang berkisar pada bulan Juni sampai bulan Agustus, sedangkan untuk musim kemarau biasanya pada bulan Maret sampai bulan Mei. Musim pancaroba jatuh pada bulan Mei sampai bulan juni. Sumber mata air utama yaitu memasok air dari dalam tanah. Keadaan tanah di Kecamatan patimpeng berupa tanah ultisol/latosol yang berwarna merah, coklat kemerahan dan coklat kekuning-kuningan.

5. Administrasi Kecamatan Patimpeng

Pemerintah di kantor kecamatan Patimpeng yang bertugas sebanyak 23 orang, di antaranya 16 orang berstatus PNS dan 7 orang

berstatus sebagai tenaga honorer. Struktur pemerintah Kelurahan Palattae Kecamatan KahuKabupaten Bone sebagai berikut:

Tabel 4.1

Nama Pejabat Administrasi Kecamatan Patimpeng

No	Nama Pegawai	Jabatan
1.	ANDI ILHAM PATAWARI, SE	Camat
2.	RATNAWATI, S.Ag	Sekretaris Camat
3.	GUSSI, S.Sos	Kasubag Umum dan Kepegawaian
4.	NURSIAH	Pengadministrasian Umum
5.	BUSTAN, SE	Kasubag Program dan Keuangan
6.	NURDIN, S.Sos	Bendahara
7.	SUNARDI	Pengadministrasian Umum
8.	MUSTAFA, S.Sos	Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum
9.	AGUSTAN, SH	Kasi Pemerintahan dan Kependudukan
10.	HASANUDDIN, S.Sos	Pengadministrasian Umum
11.	ADRI, S.Pd	Kasi Pembangunan, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
12.	MALLARANGENG	Pengadministrasian Umum
13.	AMIR MAHMUD, S.Sos	Kasi Pelayanan Umum
14.	ANDI ASNI YUSUF	Pengadministrasian Umum
15.	PADU	Pengadministrasian Umum
16.	A.FADLI NUR	Kepala Desa Pacing
17.	SUTRA	Tenaga Administrasi
18.	NASTO, S.IP	Oprator SIPD
19.	MARLINA	Tenaga Administrasi
20.	A.JUSMIANTI, S.Sos	Tenaga Administrasi
21.	RESKY AMALIA, SE	Oprator SIAKUDA
22.	A.HASMILA, S.Pd	Tenaga Administrasi
23.	ERNAWATI, SE	Tenaga Administrasi

Sumber: Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone

6. Visi Misi Kecamatan Patimpeng

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

Adapun Visi Kecamatan Patimpeng adalah Kecamatan Patimpeng lebih maju dan berdaya saing dalam tatanan masyarakat Religius, Berbudaya, Mandiri, dan Demokratis.

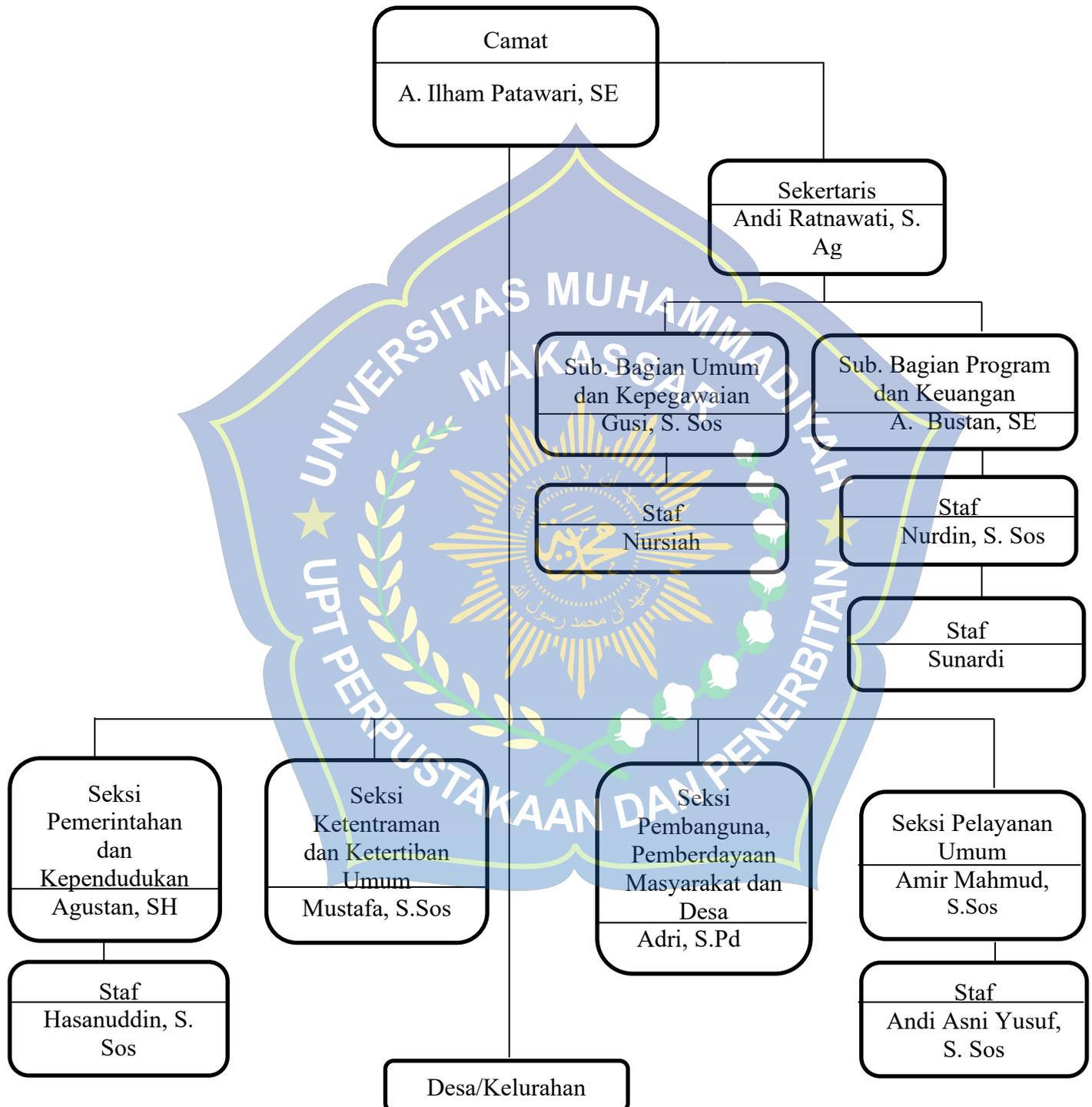
Misi Misi Kecamatan Patimpeng sebagai berikut:

- a. Memberdayakan masyarakat dalam rangka peningkatan kesejahteraan terutama pengusaha kecil, menengah dan koperasi dengan mengembangkan system ekonomi kerakyatan yang bertumpu pada mekanisme pasar berbasis sumber daya manusia yang produktif mandiri, maju dan berwawasan lingkungan.
- b. Menciptakan ketentraman dan ketertiban yang produktif di masyarakat.

- c. Memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat di dukung oleh aparatur pemerintah yang baik dan terpercaya dalam mewujudkan standar pelayanan minimal.
- d. Memberdayakan potensi daerah dalam rangka peningkatan pendapatan daerah.
- e. Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan.
- f. Meningkatkan kegiatan keamanan yang melibatkan instansi terkait dan pembinaan pada generasi muda.



Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Patimpeng



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Patimpeng

B. Hasil Penelitian

1. Etika Pelayanan Publik

Pemerintah merupakan faktor penentu dalam keberhasilan melayani masyarakat terkhusus di Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone, Oleh karena itu Camat beserta staf atau jajarannya merupakan penanggung jawab atas jalannya roda pemerintahan dan roda pembangunan sehingga keberhasilan melayani masyarakat di Kantor Kecamatan Patimpeng tergantung dari seberapa besar peran pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di wilayah kerjanya masing-masing.

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 mencakup bagaimana sikap dan tingkah laku aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelaksanaannya sangat di butuhkan terkhusus di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone serta kantor atau instansi pada umumnya.

Penelitian tentang etika pelayanan publik di kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone, dengan mengamati etika pelayanan publik yaitu persamaan hak, keadilan, kesetiaan, pertanggung jawaban. Untuk lebih jelasnya hasil penelitian di uraikan sebagai berikut:

a. Etika Pelayanan Publik di lihat dari persamaaan hak

Persamaan Hak (*equality*), yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan diberikan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone. Dalam hal ini perlakuan yang sama identik dengan berperilaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai, 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 kehiduapan layak, adanya persamaan kewajiban seperti individu atau anggota masyarakat.

Hasil wawancara dengan Bapak AI selaku Camat Patimpeng Kabupaten Bone tentang etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patimpeng. Mengikuti kutipan wawancara

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kami sebagai penyedia jasa berusaha memberikan pelayanan yang baik dan kami juga memberikan pelayanan yang terbuka bagi semua orang yang datang untuk mengurusnya dikantor, kami tidak membeda-bedakan setiap orang yang datang untuk mengurus semua orang sebagai sederajat disini yang diutamakan adalah keadilan agar masyarakat merasa sama dengan pelayanan yang diberikan, kami juga tidak memandang status, agama, suku, ekonomi karena pada dasarnya masyarakat itu sama yang sama-sama membutuhkan pelayanan yang baik dan maksimal” (wawancara dengan Bapak AI. 15 Mei 2023).

Pernyataan wawancara dengan Bapak AI selaku Camat Patimpeng agar pegawai disana memberikan pelayanan kepada masyarakat secara

berkesinambungan buka yaitu sebelum dan sesudah kebaktian dijelaskan tentang apa yang merupakan syarat bagi setiap masyarakat yang ingin dilayani, semua orang disamakan bukan dibedakan karena setiap masyarakat keduanya membutuhkan layanan.

Berikut adalah kelanjutan wawancara dengan Bapak AM selaku staf di Kantor Kecamatan Patimpeng:

“Kami sebagai aparat pemerintah disini mengenai persamaan hak tidak ada artinya membeda-bedakan setiap masyarakat yang datang untuk dilayani, semua sama dan tidak membeda-bedakan dimana dalam hal pelayanan ada yang namanya persyaratan pengurus dan semua orang yang ingin dilayani. yang dilayani harus membawa apa saja yang menjadi syarat sesuai dengan pelayanan apa yang ingin mereka kelola (Wawancara dengan Bapak AM. 15 Mei 2023).

Pernyataan wawancara diatas adalah dari Bapak AI selaku Camat Patimpeng bahwa mereka ada disana sebagai penyedia jasa memberikan pelayanan sama tidak membeda-bedakan orang yang datang, ketika Anda ingin melakukan penguusan ada sesuatu yang disebut persyaratan manajemen, semua orang yang ingin dilayani harus membawa apapun yang dimilikinya menjadi syarat pelayanan disana seperti mau mengurus surat keterangan tidak mampu membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Tanda Keluarga (KK), agar tercipta pelayanan yang setara tanpa pandang bulu bulu seperti tidak memandang status, agama, ras, suku dan sebagainya.

Untuk lebih jelasnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik yang ingin di layani dalam hal dengan Bapak MN terkait persamaan hak. dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Alhamdulillah yang saya rasakan pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Patimpeng berjalan dengan baik dan lancar, semua masyarakat diberikan pelayanan tanpa memandang status sosial agama, antara kaya dan miskin, dan pegawai disini sangat baik dan ramah saya dan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan” (Wawancara dengan Bapak MN Tanggal 16 Mei 2023).

Pernyataan dari bapak MN selaku informan ialah bahwa pegawai disana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang ingin dilayani mereka tidak membedakan, semua disamakan dan dalam hal pemberian pelayanan setiap masyarakat yang ingin dilayani harus membawa berkas apa saja yang menjadi syarat pelayanan.

Dilanjutkan dengan wawancara dengan Ibu AS sebagai masyarakat berikut kutipan wawancara:

“Dari yang saya lihat dalam memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Patimpeng tentang kesamaan hak, menurut saya para pegawai disini tidak membedakan atau melihat status sosial dan lain-lain, semua orang yang datang mengurusnya adalah sama.” (Wawancara dengan Ibu AS 16 Mei 2023).

pernyataan dari Ibu AS selaku masyarakat mengatakan demikian tentang persamaan hak seluruh pegawai di lingkungan kantor Kecamatan Patimpeng orang-orang yang datang untuk mengurus tidak didiskriminasi dan tidak melihat status atau kelas masyarakat dan lain-lain, arti lain dari tidak membedakan juga terlihat dari tidak memprioritaskan pengguna layanan yang dikenal sendiri tetapi semuanya disamakan, memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan publik yaitu setiap masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan seperti membawa kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) jika ingin mengurusnya

SKTM, SPTB dan TASPEN untuk menghindari diskriminasi di dalam pandangan masyarakat.

Lebih lanjut Wawancara dengan Bapak RI selaku masyarakat

Kecamatan Patimpeng:

“Menurut saya, pegawai di sini tidak membedakan orang yang datang mengurus, tidak mengutamakan pengguna jasa yang hanya dikenal seperti kerabat atau teman dekat, tapi semua disamakan.” (Wawancara dengan Bapak RI. 16 Mei 2023).

Pernyataan dari Bapak RI yang mengatakan bahwa di memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Patimpeng tentang kesetaraan hak adalah mereka yang telah dilaksanakan dengan baik, yang tidak didahulukan hanya pengguna jasa yang dikenal seperti teman dekat atau kerabat namun semua disamakan dan jika ingin dilayani harus membawa berkas yang sama persyaratan sesuai dengan layanan yang akan dikelola.

Berdasarkan kutipan wawancara di atas mengenai indikator kesamaan hak yang dilaksanakan di kantor kecamatan Patimpeng dimana telah dilaksanakan, pernyataan dari masing-masing informan itu pejabat pemerintah disana dalam memberikan pelayanan tidak mengutamakan pengguna jasa hanya dikenal sebagai kerabat, atau teman dekat karena mendalam syarat pelayanan mereka ada yang profesional sesuai standard pelayanan di kantor Kecamatan Patimpeng yaitu siapa saja yang mau mengurus file semuanya dilayani asalkan terpenuhi persyaratan yang ditentukan. Dan itu bukan hanya kesopanan juga yang dibutuhkan oleh masyarakat tetapi juga sikap tidak membedakan sangat diperlukan untuk diterapkan. Diaman etika birokrasi sebagai seperangkat nilai yang menjadi

acuan dalam menentukan tindakan orang dalam organisasi publik. birokrat dalam memberikan pelayanan harus memiliki akhlak dan etika yang baik dalam menjalankannya pekerjaannya.

Tabel 4.2

Jenis Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Patimpeng

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan
1.	Surat keterangan tidak mampu (SKTM)	<ul style="list-style-type: none"> • Kartu Tanda Penduduk (KTP) • Kartu Keluarga (KK)
2.	Surat Tanda Bukti Diri (SPTB)	<ul style="list-style-type: none"> • Kartu Tanda Penduduk (KTP) • Kartu Keluarga (KK)
3.	Tabungan Pensiun (TASPEN)	<ul style="list-style-type: none"> • Kartu Tanda Penduduk (KTP) • Kartu Keluarga (KK)

Sumber: Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone

Data diatas menunjukkan bahwa semua masyarakat ingin melakukan pengurusan seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanda Bukti Diri SPTB dan Tabungan Pensiun (TASPEN) hanya mengumpulkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada tanggal 15 Mei 2023 di Kantor Kecamatan Patimpeng mengenai persamaan hak dalam pelayanan publik telah dilaksanakan dengan baik, karena dalam proses pelayanan tidak hanya dibutuhkan kesopanan oleh masyarakat tetapi sikap non diskriminasi juga sangat perlu diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan antara satu

dengan yang lain berarti pada saat pegawai melayani tidak mengutamakan pengguna jasa yang sudah dikenal baik, misalnya teman dekat atau keluarga, semuanya memiliki hak yang sama untuk dilayani. dalam hal ini para pegawai Kecamatan Patimpeng berperilaku profesional sesuai dengan standar pelayanan.

b. Etika pelayanan publik dilihat dari keadilan

Keadilan (*Justice*), yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Indikatornya adalah pemerintah, camat dan pegawai melayani masyarakat dengan baik dan ramah, semua masyarakat di berlakukan dengan sama, memberikan penjelasan sebelum dan saat proses pelayanan kepada masyarakat terkait waktu dan prosedur pelayanan.

Satu kebijakan 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 semestinya harus 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.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu AR selaku sekretaris Camat tentang keadilan yang di terapkan di Kantor Kecamatan Patimpeng. Berikut petikan wawancaranya:

“Kami sebagai pegawai disini wajib memberikan pelayanan kepada semua orang tanpa terkecuali karena memberikan pelayanan yang maksimal merupakan kewajiban kami sebagai aparatur pemerintah Kecamatan Patimpeng dan hak kami sebagai masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, kami disini tidak membeda-bedakan masalah status sosial, golongan, agama, kami disini tetap profesional, siapapun yang datang duluan lah yang kami layani“(Wawancara dengan Ibu AR. Tanggal 15 Mei 2023).

Dari hasil wawancara diatas dengan Ibu AR selaku sekretaris kecamatan agar pegawai sadar akan kewajiban dan haknya untuk melayani masyarakat sebaik-baiknya, dan semuanya sama karena menurut mereka memberikan pelayanan yang maksimal adalah suatu keharusan bagi mereka sebagai pejabat pemerintah dan tidak memungut biaya kepada publik yang datang mengurusnya tanpa dasar hukum dan tidak membeda-bedakan antara satu dengan lainnya. Karena pelayanan publik bertujuan untuk melayani

masyarakat atau memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak MN terkait keadilan di Kantor kecamatan Patimpeng, dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Di Kantor Kecamatan Patimpeng yang menurut saya sebagai masyarakat yang sering dilayani di kantor sudah adil dan tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, siapa yang datang duluan ke kantor dilayani dan ada tidak ada biaya sepeser pun dalam proses layanan. administrasi” (Wawancara dengan Bapak MN. Tanggal 16 Mei2023).

Hasil wawancara dengan Bapak MN selaku masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan di Kantor Kecamatan Patimpeng sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan terlebih dahulu terhadap masyarakat yang lebih dulu datang ke kantor dan tidak melakukan pungutan liar kepada masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi.

Untuk selanjutnya wawancara dengan informan yakni Ibu IA selaku warga Kecamatan Patimpeng, Dengan petikan wawancara sebagai berikut:

”Dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patimpeng mengenai keadilan dalam memberikan pelayanan menurut saya sudah dilaksanakan dengan baik karena pegawai disana adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. proses administrasi Saya tidak pernah diminta membayar dalam proses-proses pelayanan”(Wawancara dengan Ibu IA. Tanggal 15 Mei2023).

Dari hasil wawancara dengan Ibu IA yang mengatakan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Patimpeng kepada masyarakat sudah

berlaku adil karna tidak salang membeda bedakan dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak AM selaku staff di kantor Kecamatan Patimpeng, berikut petikan wawancaranya:

“mengenai keadilan di kantor Kecamatan Patimpeng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, saya kira semua pegawai disini adil dalam memberikan pelayanan yaitu adil artinya siapa yang datang duluan akan kami layani.” (Wawancara dengan Pak AM 15 Mei 2023).

Dari hasil wawancara dengan Bapak AM selaku staff yaitu setiap pegawai memiliki berlaku adil bagi setiap anggota masyarakat yang ingin dilayani, pengguna jasa yang datang duluan juga yang pertama dilayani, karena karyawan disana telah mematuhi aturan kantor, bukan hanya perawatan masyarakat membutuhkan perlakuan yang sama tetapi juga adil agar tercipta pelayanan yang maksimal dan juga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

Dilanjutkan dengan wawancara dengan Bapak AY sebagai staf di kantor Kecamatan Patimpeng, berikut petikan wawancaranya:

“Kami disini sebagai pegawai di kantor Kecamatan Patimpeng dalam memberikan pelayanan tanpa memandang kekerabatan, jabatan dan status sosial dan sebagainya. Semua masyarakat diperlakukan sama dan adil serta memberikan penjelasan sebelum dan selama proses pelayanan. (Wawancara dengan Bapak AY 15 Mei 2023).

Dari petikan wawancara dengan Bapak AY di atas, pihak service dikantor Kecamatan Patimpeng tentang keadilan yang dimiliki pegawainya adil dan tidak membeda-bedakan dalam hal memberikan pelayanan, yang datang duluan dilayani dan diberi penjelasan sebelum dan selama proses

pelayanan yaitu membawa berkas-berkas yang dibutuhkan lengkap karena jika ingin dilayani harus melakukan pengecekan file layanan terlebih dahulu untuk menghindari tuduhan nepotisme layanan oleh masyarakat.

Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa kutipan wawancara dengan seluruh informan kita bisa melihat bahwa secara keseluruhan informan mengatakan demikian penyediaan pelayanan publik yang berkaitan dengan keadilan di kantor Kecamatan Patimpeng sudah adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak membeda-bedakan orang yang datang dilayani, tidak memungut biaya apapun dalam memberikan pelayanan dasar hukum dan apapun status sosial masyarakat tetap sama sebagaimana mestinya, dimana keadilan sedang memperlakukan seseorang sesuai dengan kewajiban dan haknya. Staf di sana juga melakukannya pelayanan sesuai dengan SOP pelayanan kantor yaitu pertama melalui tahap awal penerimaan dan pemeriksaan berkas, tahap pengolahan membuat prosedur untuk layanan bagian yang relevan, tahap pengesahan penandatanganan pejabat yang bersangkutan, serta dari mewawancarai informan bahwa kewajiban mereka untuk melayani setiap orang yang datang untuk mengurus sesuai dengan kebutuhan mereka sendiri setiap pegawai bersikap netral terhadap setiap pengguna jasa. Jadi etika pelayanan publik di kantor Kecamatan Patimpeng terkait dengan keadilan itu telah diterapkan dengan baik di mana etika dikenal sebagai konsepsi tentang kebaikan atau orang jahat, etika selalu memberi contoh yang baik, Salah satu contoh etika dan moral yang ditonjolkan adalah

terkait dengan perilaku perbuatan seseorang dalam bidang pekerjaan dan keahliannya disebut profesi sebagai kejujuran dan keadilan.

Gambar: 4.2 Prosedur Pelayanan di Kantor Kecamatan Patimpeng



Table 4.3

Data Masyarakat yang pernah melakukan pengurusan di kantor Kecamatan Patimpeng

No	Nama Pemohon	Jenis Pelayanan	Tahun Pengurusan
1.	NY	Surat Keterangan Tidak Mampu	2021
2.	SH	Surat Keterangan Tidak Mampu	2021
3.	NU	Surat Keterangan Tidak Mampu	2021
4.	CK	Surat Keterangan Tidak Mampu	2021
5.	MT	Surat Keterangan Tidak Mampu	2021
6.	FF	Surat Keterangan Tidak Mampu	2021
7.	MT	Surat Keterangan Tidak Mampu	2021
8.	SE	Tabungan Pensiun (TASPEN)	2021
9.	SA	Tabungan Pensiun (TASPEN)	2022

10.	MI	Surat Tanda Bukti Diri (SPTB)	2022
11.	ND	Surat Tanda Bukti Diri (SPTB)	2022
12.	NA	Tabungan Pensiun (TASPEN)	2022
13.	SN	Tabungan Pensiun (TASPEN)	2022
14.	ES	Tabungan Pensiun (TASPEN)	2022
15.	IM	Surat Keterangan Tidak Mampu	2022
16.	IS	Surat Keterangan Tidak Mampu	2022
17.	UD	Surat Tanda Bukti Diri (SPTB)	2022
18.	MA	Tabungan Pensiun (TASPEN)	2022
19.	SN	Tabungan Pensiun (TASPEN)	2022
20.	IL	Tabungan Pensiun (TASPEN)	2022
21.	MJ	Tabungan Pensiun (TASPEN)	2022
22.	HA	Surat Tanda Bukti Diri (SPTB)	2023
23.	IO	Surat Tanda Bukti Diri (SPTB)	2023
24.	FS	Surat Tanda Bukti Diri (SPTB)	2023
25.	AL	Surat Keterangan Tidak Mampu	2023
26.	SS	Surat Keterangan Tidak Mampu	2023
27.	RR	Surat Keterangan Tidak Mampu	2023
28.	ER	Surat Keterangan Tidak Mampu	2023
29.	AM	Surat Keterangan Tidak Mampu	2023
30.	DJ	Surat Keterangan Tidak Mampu	2023

Sumber: Arsip Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone

Hasil observasi yang di lakukan pada tanggal 15 Mei 2023 menunjukkan bahwa aspek keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah di terapkan dengan baik oleh pegawai di Kantor Kecamatan Patimpeng, keadilan yang merata dalam artian cakupan pelayanan itu harus di usahakan seluas mungkin dan di lakukan secara adil, tidak

membedakan kedudukan masyarakat, karena setiap masyarakat mempunyai kedudukan dan hak yang sama.

c. Etika pelayanan publik dilihat dari kesetiaan

Kesetiaan (*loyalty*) yaitu kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Pada indikator ini dimana para pegawai pada bagian pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone diharapkan bisa saling membantu sesama rekan kerja dan mau bekerja sama satu sama lain, tetap bertahan pada organisasi.

Kesetiaan merupakan suatu keteguhan hati yaitu sebagai kesadaran seseorang pemerintah 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 menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu dengan disertai penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan tersebut harus dibuktikan dalam sikap dan tingkah laku sehari-hari serta dalam pelaksanaan tugas. Loyalitas

anggota terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk melenggangkan hubungannya dengan organisasi, kalau perlu mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun.

Hasil wawancara dengan Bapak AI selaku Camat yang di wawancarai tentang kesetiaan pegawai terhadap instansi kantor kecamatan Patimpeng. Berikut petikan wawancaranya:

“Bicara loyalitas pegawai menurut saya luar biasa, kenapa saya katakan demikian karena pegawai disini ada 23 orang, sedangkan yang berstatus PNS hanya 16 orang, Bu Andi Ratnawati sebagai sekretaris Kecamatan dan sebagai pegawai, yang harusnya di kantor semua kecamatan harus berstatus PNS, lalu 7 orang sisanya adalah relawan, misalnya kita usulkan untuk mendapatkan honor untuk 7 orang ini tapi mereka tidak bisa, jadi untuk menutupinya sehingga mereka juga mendapat gaji kecil diambil dari biaya pelatihan, dari biaya pelatihan kadang ada tambahan jadi kami sisihkan untuk mereka. dan atas kerjasama seluruh pegawai bekerja sama dengan baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara dengan Bapak AI selaku Camat di Kecamatan Patimepng. Tanggal 15 Mei 2023).

Keterangan yang di sampaikan Oleh Bapak AI di atas terkait kesetiaan pegawai di Kantor Kecamatan Patimpeng terhadap instansi sudah di terapkan dengan baik dengan melihat pegawai yang sedia bekerja dengan gaji yang dapat di katakan kurang untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan memilih tetap setia bekerja bertahun-tahun di Kecamatan Patimpeng.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengann Bapak AM selaku staf di Kantor Kecamatan Patimpeng terkait kesetiaan pegawai terhadap instansi. Dengan petikan wawancara sebagaiberikut:

“Semua pegawai disini bergotong royong memberikan pelayanan kepada masyarakat dan untuk loyalitas mereka kepada instansi saya rasa sangat baik karena untuk pegawai 7 orang yang bukan PNS mereka bekerja dengan ikhlas dengan gaji yang tidak seberapa

mereka terima setiap 3 bulan sekali. , meskipun mereka sudah bekerja bertahun-tahun, mereka tetap setia bekerja meskipun bukan PNS .(Wawancara dengan AM Tanggal 15 Mei 2023).

Dari hasil wawancara dengan Bapak AM dimana setiap pegawai yang baik PNS atau yang honorer setia kepada instansinya sebisa mungkin terlihat dari bentuk ketaatan mereka terhadap jabatan dalam hal pelayanan mereka selalu mengikuti aturan kantor, menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja, dan mereka juga ramah di sana kepada setiap masyarakat yang datang untuk dilayani. Itu ada dalam etika pelayanan publik terkait loyalitas telah dilaksanakan dengan baik, dimana karyawan telah menunjukkan loyalitas mereka tidak hanya untuk lembaga tetapi pada pemimpin, serta rekan kerja. Karena dimana etikanya birokrasi sebagai seperangkat nilai yang menjadi penentu atau acuan dalam tindakan manusia dalam organisasi publik.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Ibu AY selaku staf di kantor tersebut Kecamatan Patimpeng berikut petikan wawancaranya:

“Kalau bicara loyalitas kita disini sebagai pegawai di kantor kecamatan Patimpeng, kita selalu setia kepada instansi yang mematuhi aturan dinas, kita juga sesama pegawai yang saling bekerja sama. hasilnya juga bagus, jadi dari bahwa kami disini selalu bekerja sama antar karyawan”. (Wawancara dengan Ibu AY. 15 Mei 2023).

Dari Pernyataan Ibu AY di atas, dapat disimpulkan bahwa pegawai di kantor Kabupaten Patimpeng terkait loyalitas pegawai disana bekerja sama satu sama lain serta mematuhi aturan kantor melayani publik dengan ramah seperti mengajak orang duduk dulu, Kursi telah disiapkan untuk orang-orang yang sedang menunggu giliran dilayani. Jadi dengan melihat karyawan yang loyal instansinya dengan mematuhi tata tertib jabatan. Jadi dalam hal etika

pelayanan terkait loyalitas telah dilaksanakan dengan baik, dimana loyalitas kepada lembaga, pemimpinan atau rekan kerja.

Dilanjutkan dengan wawancara dengan Ibu AR selaku Sekretaris Camat di kantor Kecamatan Patimpeng:

“Kami di sini sebagai pejabat pemerintah selalu bergotong royong dan walaupun ada pegawai lain yang membutuhkan bantuan, kami akan selalu saling membantu dan berbicara kesetiaan kami di sini, kami akan selalu setia kepada instansi tempat kami bekerja dan mengikuti peraturan kantor sebagai bentuk kepatuhan pegawai.” (Wawancara dengan informan Ibu AR. 15 Mei 2023).

Berdasarkan wawancara dengan Ibu AR di atas, hal itu terkait dimana loyalitas mereka sebagai staf di kantor Kecamatan Patimpeng mereka sangat setia untuk tetap dengan instansi tidak hanya PNS saja tetapi yang honorer pun sangat setia melayani masyarakat baik dan saling bekerja sama antar pegawai serta pegawai mengikuti aturan kantor.

Kemudian kutipan wawancara dengan Ibu IA selaku masyarakat di Kabupaten Patimpeng, berikut petikan wawancaranya:

“Yang saya lihat waktu mau urus surat keterangan tidak mampu, saya lihat pegawai disana bergotong royong, lalu kalau ada pegawai lain yang minta bantuan, pegawai lain langsung memberikan bantuan dan pegawai disana ramah kepada semua orang yang datang untuk mengurus file.” (Wawancara dengan informan Ibu IA. 16 Mei 2023).

Berdasarkan Pernyataan dari Ibu IA di atas yaitu yang mengatakan seluruh pegawai di kantor Kecamatan Patimpeng sudah sangat loyal instansi dimana mau bekerja tanpa gaji yang begitu besar tapi tetap bertahan di instansi, mematuhi peraturan kantor dan menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan

terbaik kepada masyarakat yang ingin dilayani, ramah kepada orang yang datang untuk dilayani.

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa karyawan Kantor Camat Patimpeng, dimana etika pelayanan berkaitan dengan loyalitas telah dilakukan dengan baik dengan menunjukkan loyalitas mereka kepada agensi, pemimpin, dan sesama rekan kerja, mereka juga patuh aturan kantor adalah ramah kepada setiap anggota masyarakat yang ingin datang dilayani merupakan bentuk loyalitas terhadap lembaga dan pimpinan. Dimana birokrat dalam hal memberikan pelayanan harus memiliki moralitas dan etika yang baik dalam menjalankan tugasnya. Dan dimana etikanya berfungsi sebagai standar untuk menilai apakah perilaku, atau tindakan, adalah aspek perilakunya dalam melaksanakan tugas telah dinilai buruk atau baik. Dan juga etika birokrasi sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan dalam menentukan tindakan manusia dalam organisasi publik. Dan etika pelayanan publik terkait loyalitas pada kantor Kecamatan Patimpeng telah dinilai baik dengan melihat kepatuhan pegawai terhadap instansinya untuk selalu mematuhi tata tertib kantor.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait loyalitas bahwa para pegawai di kantor Kecamatan Patimpeng benar-benar loyal terhadap lembaga dapat dilihat dari pegawainya, baik PNS maupun PNS mereka yang masih bersifat honorer menjalankan (tugas pokok dan fungsi)

masing-masing dan mematuhi tata tertib kerja di kantor di samping itu, mereka masih bekerja sama satu sama lain demi terciptanya pelayanan yang maksimal pada kantor Kecamatan Patimpeng

Tabel 4.4

Nama, Bidang dan Masa kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Patimpeng

No	Nama Pegawai	Mulai Bekerja di Unit Kerja	Jabatan
1.	ANDI ILHAM PATAWARI, SE	05 -10 -2022	Camat
2.	RATNAWATI, S.Ag	18 - 04 - 2006	Sekretaris Camat
3.	GUSSI, S.Sos	23 - 05 -2016	Kasubag Umum dan Kepegawaian
4.	NURSIAH	02 - 05 - 2019	Pengadministrasian Umum
5.	BUSTAN, SE	29 - 03 - 2021	Kasubag Program dan Keuangan
6.	NURDIN, S.Sos	01 - 01 - 2020	Bendahara
7.	SUNARDI	02 - 03 - 2017	Pengadministrasian Umum
8.	MUSTAFA, S.Sos	29 - 03 - 2021	Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum
9.	AGUSTAN, SH	01 - 02 - 2012	Kasi Pemerintahan dan Kependudukan
10.	HASANUDDIN, S.Sos	23 - 05 -2016	Pengadministrasian Umum
11.	ADRI, S.Pd	02 - 01 - 2019	Kasi Pembangunan, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
12.	MALLARANGENG	30 - 01 - 2023	Pengadministrasian Umum
13.	AMIR MAHMUD, S.Sos	02 - 09 - 2003	Kasi Pelayanan Umum
14.	ANDI ASNI	02 - 05 - 2019	Pengadministrasian Umum

	YUSUF		
15.	PADU	23 - 05 – 2016	Pengadministrasian Umum
16.	A.FADLI NUR		Kepala Desa Pacing
17.	SUTRA	05 - 01 – 2000	Tenaga Administrasi
18.	NASTO, S.IP	10 - 11 – 2005	Oprator SIPD
19.	MARLINA	07 - 05 – 2007	Tenaga Administrasi
20.	A.JUSMIANTI, S.Sos	18 - 03 – 2009	Tenaga Administrasi
21.	RESKY AMALIA, SE	02—01-2023	Oprator SIAKUDA
22.	A.HASMILA, S.Pd	01 - 01 – 2023	Tenaga Administrasi
23.	ERNAWATI, SE	02 - 01 – 2023	Tenaga Administrasi

Sumber : Arsip Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Patimpeng, 2023

d. Etika pelayanan publik dilihat dari pertanggung jawaban

Pertanggung Jawaban (*responsibility*), yaitu setiap aparat pemerintah di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone harus siap menerima tanggung jawab atas apa pun yang ia kerjakan, indikatornya adalah datang tepat waktu di kantor, mampu bertanggung jawab atas apa yang telah di kerjakan, memberikan informasi kepada masyarakat tentang standar oprasional (SOP) pelayanan. Pertanggung jawaban adalah suatu yang harus dipertanggungjawabkan atas perbuatan yang telah dilakukan.

Hasil wawancara dengan Bapak AI selaku Camat yang di wawancarai terkait pertanggung jawaban pegawai yang ada di Kecamatan Patimpeng Dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Kami disini selalu menjelaskan dari awal pelayanan kepada masyarakat tentang berkas apa saja yang harus disiapkan jika ingin mengurusnya, misalnya jika masyarakat ingin mengurus surat keterangan pembuatan kartu keluarga kami jelaskan di terlebih

dahulu berkas apa saja yang harus disiapkan, namun untuk pegawai mengenai absensi di kantor, bisa dibilang kondisi sebenarnya, kami di Kecamatan pada hari senin, selasa dan jumat rata-rata tepat waktu karena kebanyakan orang datang ingin dilayani pada hari itu. , karena bertepatan dengan hari pasar, jadi semua orang pergi ke pasar dan datang ke kantor untuk layanan administrasi pada hari itu, saya menginformasikan dan menekankan kepada staf yang berstatus PNS bahwa mereka harus berada di kantor setiap jam kantor akan tetapi masih ada PNS yang tidak tepat waktu pada jam kerja dan tenaga honorer yang diwajibkan hadir pada hari Senin, Selasa dan Jumat”(Wawancara dengan Bapak AI 15 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AI selaku Camat di Kecamatan Patimpeng menunjukkan pertanggung jawaban aparat pemerintah yang belum di terapkan dengan baik karna terciptanya pelayanan yang baik bukan hanya keramahan, namun pertanggung jawaban sangat di butuhkan dimana pegawai selalu ada di kantor untuk memberikan pelayanan namun hal ini tidak di terapkan dengan baik di Kantor Kecamatan patimpeng, dimana ada beberapa staf tidak berada di kantor pada jam kantor untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Ibu AR selaku sekretaris Camat Berikut petikan wawancaranya:

“Di sini kalau untuk absensi, semua yang sudah PNS diwajibkan datang setiap hari, sedangkan untuk yang masih honorer tidak diwajibkan datang setiap hari karena juga disesuaikan dengan gajinya yang tidak seberapa, apalagi , ada honorer yang rumahnya lumayan jauh, jadi tidak wajib datang setiap hari.” (Wawancara dengan Ibu AR. 15 Mei 2023).

Adapun hasil wawancara dengan Ibu AR yaitu bahwa mengenai kehadiran PNS wajib datang setiap hari dan bagi yang honorer tidak diharuskan datang setiap hari karena gajinya tidak seberapa dan kadang ada rumah yang jauh tetapi sebagai pelayan publik harus selalu berada di kantor

untuk menyediakan layanan kepada pengguna layanan yang perlu dilayani, begitu dalam hal ini terkait dengan pertanggung jawaban yang belum dilaksanakan dengan baik.

Kemudian petikan wawancara dengan Bapak AM selaku staf di Kantor Kecamatan Patimpeng:

“Kami disini sebagai pegawai di kantor Kecamatan Patimpeng dalam hal pertanggung jawaban yaitu dari awal pelayanan kami selalu menjelaskan berkas apa saja yang harus disiapkan jika ingin melakukan pengaturan dengan masyarakat, jika ada masalah Kehadiran untuk PNS, kami usahakan datang setiap hari, sedangkan yang honorer tidak diwajibkan datang setiap hari.” (Wawancara dengan Bapak AM 15 Mei 2023).

Hasil wawancara dengan Bapak AM di atas berkaitan dengan pertanggung jawaban, dimana pertanggung jawaban aparatur pemerintah yang belum menerapkannya dengan baik karena jawaban informan tentang karyawan disana apalagi yang honorer tidak diharuskan datang setiap hari hal ini tidak sesuai dengan etika pelayanan publik pada aspek ini pertanggung jawaban dimana tanggung jawab adalah setiap aparatur pemerintah harus menerima tanggung jawab yang diberikan, meskipun tanggung jawab mereka sebagai pelayanan public, dimana dibuat pelayanan yang baik bukan hanya keramahan tetapi tanggung jawab yang sangat dibutuhkan agar karyawan selalu berada di kantor memberikan layanan tetapi ini tidak diterapkan dengan baik di kantor Kecamatan Patimpeng, dimana pegawainya tidak setiap hari datang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat setempat yakni ibu IA terkait pertanggung jawaban pegawai di kantor Kecamatan Patimpeng. Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya berkaitan dengan akuntabilitas pegawai disini, dimana dari segi kedisiplinan yaitu datang dan pulang pada jam yang telah ditentukan, namun kenyataannya masih banyak pegawai yang terkadang datang terlambat ke kantor bahkan tidak datang ke kantor, sehingga menyebabkan pelayanan di kantor Kecamatan Patimpeng tidak begitu optimal. (Wawancara dengan Ibu IA 16 Mei 2023)

Hasil wawancara dengan Ibu IA sebagai masyarakat yang mengenai Pertanggungjawaban yaitu ketika ingin melakukan pengelolaan masih ada karyawan yang datang terlambat ke kantor sehingga harus menunggu beberapa menit untuk dilayani, dan terkadang karyawan tidak masuk ke dalam kantor. Dimana jika kita berbicara tentang disiplin waktu yaitu datang dan pulang dari kantor sesuai jam yang telah ditentukan, melainkan pegawai di kantor Kecamatan Patimpeng belum dilaksanakan, jadi dalam etika pelayanan publik terkait pertanggungjawaban belum dilaksanakan dengan baik karena terkadang karyawan tidak datang dan sering terlambat ke kantor, dimana ada etika salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, serta keberhasilan organisasi dalam melaksanakan pelayanan publik.

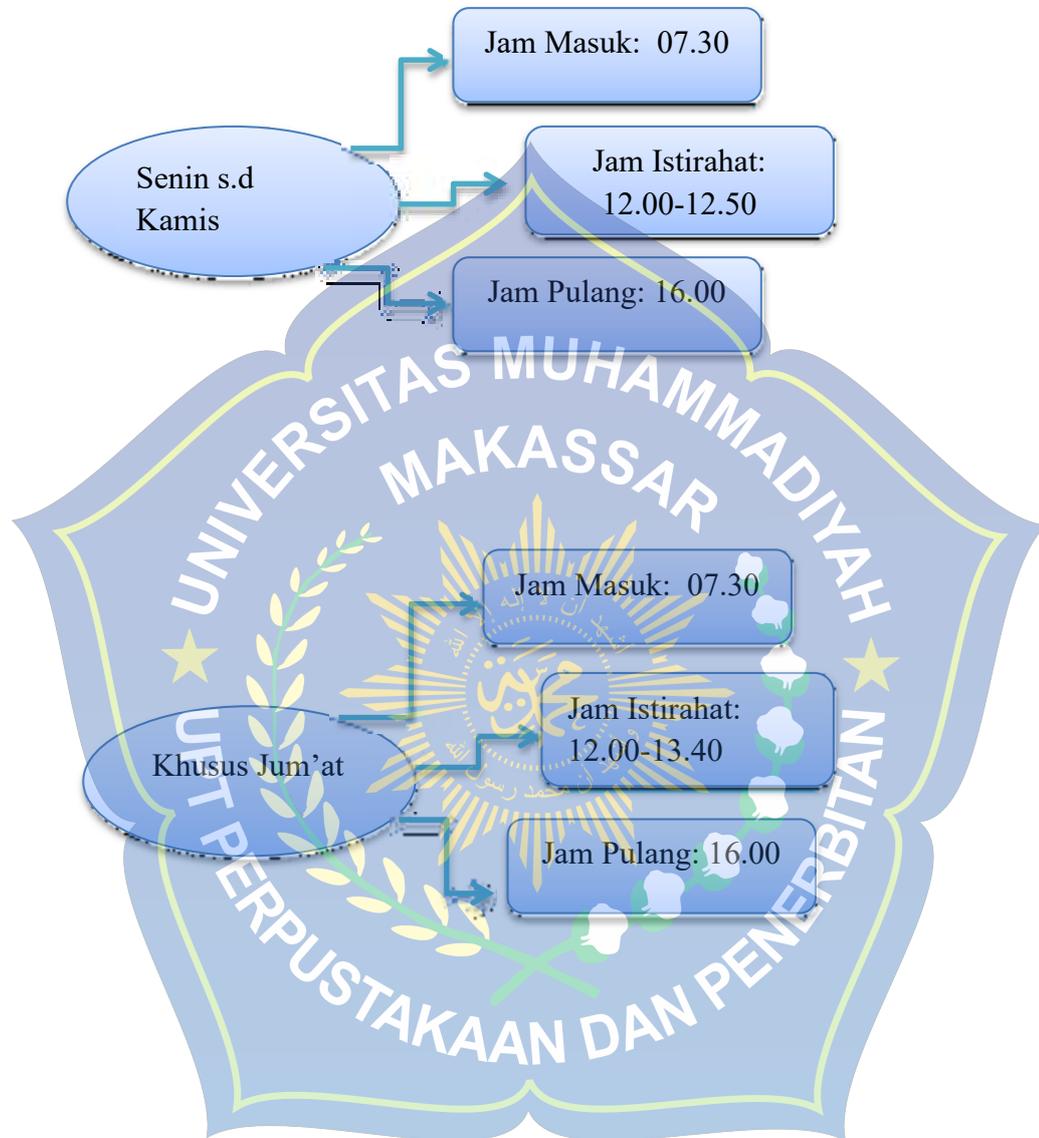
Selanjutnya kutipan wawancara dengan Ibu AS sebagai anggota masyarakat Berikut petikan wawancaranya:

“Untuk pertanggung jawaban di kantor Kecamatan Patimpeng saya pernah mengurus surat keterangan tidak mampu disana dan dimana pada saat itu pegawai yang bersangkutan tidak masuk kantor jadi saya terpaksa pulang”. (Wawancara dengan Ibu AS 16 Mei 2023).

Hasil wawancara dengan Ibu AS tentang akuntabilitas pegawai di kantor Kecamatan Patimpeng tempat informan mengatakan bahwa karyawan tidak datang setiap hari ke kantor tersebut menyebabkan pelayanan kurang optimal karena tidak semua karyawan ada di kantor. seperti yang dikatakan salah satu informan, ketika Anda mau mengurus surat, pegawai yang mengurus surat tidak datang ke kantor jadi dia pulang tanpa dilayani, dan terkadang pegawai disana tidak datang ke kantor tepat waktu padahal sudah ada aturan jam kantor yaitu mulai jam 07.30 sampai jam 04.00, jadi ini yang anda dapatkan menghambat pelayanan sehingga sering terjadi ketidakpuasan masyarakat, dimana tujuan pelayanan publik adalah untuk mencapai kepuasan masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan masing-masing informan dapat disimpulkan bahwa terkait indikator akuntabilitas pegawai belum dilaksanakan dimana masih ada karyawan yang datang terlambat itu tidak sesuai dengan SOP jam kerja pelayanan, dan terkadang ada karyawan yang tidak datang setiap hari sehingga sering ada pengguna jasa yang terpaksa harus pulang tanpa dilayani karena pegawai yang bersangkutan tidak datang ke kantor, jadi hal inilah yang dapat menghambat pelayanan, sehingga etika pelayanan public tanggung jawab terkait tidak dilaksanakan dengan baik di mana etika pelayanan publik yang terkait dengan akuntabilitas adalah setiap pegawai pemerintah harus dengan setia menerima tanggungjawab yang dikerjakanya di kantor Kecamatan Patimpeng para pegawai belum menerapkannya hal tersebut dengan baik.

Gambar: 4.3 Jam Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Patimpeng



Tabel 4.5

**Jenis dan Jangka Waktu Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan
Patimpeng**

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Jangka waktu
1.	Surat keterangan tidak mampu (SKTM)	<ul style="list-style-type: none"> • Kartu Tanda Penduduk (KTP) • Kartu Keluarga (KK) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Hari
2	Surat Tanda Bukti Diri (SPTB)	<ul style="list-style-type: none"> • Kartu Tanda Penduduk (KTP) • Kartu Keluarga (KK) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Hari
3	Tabungan Pensiun (TASPEN)	<ul style="list-style-type: none"> • Kartu Tanda Penduduk (KTP) • Kartu Keluarga (KK) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Hari

Sumber : Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan pertanggung jawaban, Indikatornya dilihat dari pertanggung jawaban karyawan di sana belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik dimana masih ada karyawan yang datang terlambat di kantor, bukan hanya pekerja honorer yang datang terlambat PNS juga sering datang terlambat padahal kantor kecamatan sudah ada ketentuan bahwa jam kerja mulai pukul 07.30 sampai dengan pukul 04.00, dan tidak setiap hari datang ke kantor sehingga pelayanan tidak berjalan maksimal, dan terkadang ada Masyarakat yang datang untuk mengurus surat, akan tetapi pulang dengan alasan terkait dengan

karyawan yang tidak bertanggungjawab, dan surat yang ingin diurus tidak dapat selesai dikarenakan pegawai yang bertanggungjawab tidak berada di kantor. padahal sudah jadi tanggungjawab mereka sebagai PNS, ini tentang perlakuan terhadap pegawai di kantor kecamatan Patimpeng mencerminkan bahwa mereka tidak bertanggungjawab atas terhadap jabatannya.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Etika birokrasi dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan dalam praktik administrasi publik di Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone digunakan sebagai referensi, panduan tentang apa yang harus dilakukan oleh administrasi publik.

Dimensi etis termasuk dalam pertimbangan atau kepuasan pelayanan publik, karena pelayanan publik ditunjukkan untuk kebaikan bangsa, negara dan masyarakat. Etika digunakan sebagai kriteria untuk menilai baik buruknya suatu keputusan dan sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan. Selain itu hubungan antara pelayanan publik dan etika tercermin dalam fakta bahwa warga mempercayakan sumber daya publik ke birokrasi (penjaga kepercayaan yang diamanatkan oleh warga negara bagian dan sebagai pengelola sumber daya).

Etika memiliki dua fungsi dalam organisasi pemerintahan, yaitu: pertama sebagai acuan, pedoman, acuan penyelenggaraan negara (birokrasi publik) dalam menjalankan wewenang dan tugasnya sehingga perbuatannya organisasi dianggap baik, tidak tercela dan terpuji. Kedua, etika birokrasi

sebagai standar penilaian baik itu perilaku, sifat maupun tindakan birokrasi publik dianggap tidak tercela, baik dan terpuji.

Adanya dua fungsi etis ini agar masyarakat dapat mengandaikan pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Patimpeng benar-benar mengutamakan etika pelayanan publik sehingga terkandung nilai-nilai dalam etika pelayanan publik dapat dirasakan oleh masyarakat yang datang ingin dilayani, dan dapat diharapkan untuk memberikan pelayanan yang samasebanyak mungkin kepada masyarakat.

Dalam pelayanan publik penerapan etika pelayanan sangat diperlukan. namun penerapan etika pelayanan di kantor Kecamatan Patimpeng belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat dimana apa yang dikatakan oleh masyarakat bahwa pelayanan yang dirasakan masyarakat belum sepenuhnya maksimal karena masih ada pegawai yang sering telat masuk kantor gitu menghambat pelayanan serta masyarakat akhirnya menunggu lama juga bahkan ada karyawan yang tidak datang ke kantor.

Dalam upaya pembenahan birokrasi di Kabupaten Patimpeng Kabupaten Bone sebagai pelayanan publik meliputi upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, menuntut lama dan diikuti dengan kemauan pejabat untuk mengubah sikap serta orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan perbaikan pengabdian kepada masyarakat, menurut Mertins Jr. ada empat hal harus dijadikan pedoman sebagai berikut:

1. Persamaan Hak (equality)

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

Dalam hal persamaan hak yang terjadi dilapangan yaitu tidak membeda-bedakan pada saat pegawai mengabdikan, tidak mengutamakan pengguna jasa yang hanya dikenal misalnya keluarga, atau teman dekat, tetapi masyarakat sama-sama berhak, dan setiap anggota masyarakat yang menginginkan untuk membuat perjanjian harus membawa namanya. persyaratan manajemen dimana harus membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta Kartu Keluarga (KK) yang merupakan persyaratan jika ingin mengambil surat keterangan tidak mampu dan pegawai yang profesional sesuai dengan standar pelayanan di kantor Kecamatan

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

2. Keadilan (equity)

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

sikap yang ramah atau perilaku yang baik serta adil merupakan salah satu syarat yang wajib didalam memberikan pelayanan.

Dalam hal yang terjadi di lapangan, semua orang diperlakukan sama dan adil serta bertindak jujur. Di kantor Kecamatan Patimpeng, perlakuan adil diwujudkan dengan memberikan perlakuan yang sama tanpa diskriminasi dan pilih kasih kepada semua pihak yang datang untuk dilayani. Serta pegawai disana melakukan pelayanan sesuai dengan SOP pelayanan di kantor yaitu setiap orang yang ingin mengurusnya harus melalui setiap tahapan yaitu tahap awal penerimaan dan pemeriksaan berkas, tahap pengolahan dan penandatanganan panggung, dan juga tidak memungut biaya kepada masyarakat tanpa dasar hukum. Persamaan perlakuan dan keadilan sangat penting untuk menciptakan persamaan perlakuan yang tidak mendiskriminasikan agama lain maupun dalam bentuk fisik. Karyawan sadar akan kewajiban dan haknya untuk melayani masyarakat yang datang merawatnya dengan sebaik mungkin. Karena pelayanan publik bertujuan untuk melayani masyarakat dan memberikan pelayanan kepada masyarakat semaksimal mungkin. Serta memberikan penjelasan sebelum dan selama proses pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk dilayani dan tidak dipungut biaya. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan dilapangan sudah sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) terkait etika pelayanan publik dalam aspek keadilan ialah bahwa kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang dibutuhkan perlakuan yang sama serta pula

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

3. Kesetiaan (Loyalty)

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

Dari hasil penelitian yang terjadi dilapangan yaitu dimana setiap pegawai di kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone saling bekerjasama dengan baik dalam memberikan pelayanan, dan selalu loyal terhadap instansi dimana dilihat dari pegawainya baik yang PNS dan mereka yang masih honorer, mereka masih setia dan satu sama lain saling bekerja sama dan tetap dalam organisasi serta mematuhi tata tertib kantor menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sebagai

bentuk loyalitas mereka juga ramah terhadap orang yang datang ingin dilayani, pegawai disana juga menjaga hubungan baik dengan sesama karyawan . Berdasarkan hasil penelitian dimana teori dari Mertins Jr. dalam Bisri & Asmoro (2019) yaitu etika pelayanan publik terkait dengan loyalitas sesuai dengan yang terjadi di lapangan..

3. Pertanggung jawaban (Responsibility)

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

Dari hasil penelitian dilapangan yaitu terkait indikator akuntabilitas pegawai disana, dimana masih terdapat pegawai yang datang terlambat padahal sudah ada peraturan yang mengatur bahwa jam kerja mulai pukul 07.30 sampai dengan 04.00, dan dalam hal ini tidak hanya pegawai honorer yang datang terlambat tetapi pegawai yang PNS juga sering datang terlambat, dan tidak setiap hari datang ke kantor sehingga pelayanan tidak berjalan sebagaimana mestinya, terkadang ada yang datang ingin dilayani di Patimpeng Dinas kelurahan untuk mengurus berkas tetapi pulang dengan alasan pegawai penanggung jawab berkas yang ingin diurus tidak datang ke kantor yang menjadi tanggung jawabnya sebagai pegawai negeri, hal inilah yang dapat menghambat pelayanan sehingga terjadi sering terjadi ketidakpuasan pada pengguna layanan dimana tujuan pelayanan publik adalah untuk mencapai

kepuasan pelayanan dan juga dimana etika merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam melakukan pelayanan publik dan mempengaruhi kepuasan publik. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa terkait akuntabilitas yaitu masih adanya pegawai yang sering terlambat masuk kantor dan terkadang tidak masuk kantor bila dikaitkan dengan teori Mertins Jr. dalam Bisri & Asmoro (2019).) bahwa setiap aparatur pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas tugas yang diberikan serta hasil yang akan dicapai namun pada kenyataannya masih ada pegawai yang tidak disiplin dan tidak bertanggung jawab terhadap tugasnya, sehingga menyangkut etika pelayanan publik di kantor Kecamatan Patimpeng dalam aspek akuntabilitas belum terlaksana dengan baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patimpeng, 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 Kecamatan Patimpeng.

1. Etika pelayanan berdasarkan persamaan hak sudah berjalan dengan baik karena melayani masyarakat tanpa melihat status sosial, suku, agama, dan politik.
2. Etika pelayanan terkait keadilan yaitu keadilan disini sudah diterapkan dengan baik yaitu dengan melayani masyarakat dengan adil dan ramah, Pegawai menjelaskan alur pelayanan ke semua masyarakat yang ingin melakukan proses administrasi di kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone.
3. Etika pelayanan terkait kesetiaan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan serta setia pada instansi khususnya pada pegawai yang masih loyal bahkan sudah bekerja bertahun-tahun bekerja di kantor Kecamatan Patimpeng dan menjalani hubungan yang baik kepada setiap pegawai, serta patuh dan taat pada aturan di Kantor Kecamatan Patimpeng, dimana setiap pegawai bekerja sesuai TUPOKSI.

4. Etika pelayanan terkait pertanggungjawaban belum sepenuhnya di terapkan dengan baik di mana masih ada pegawai yang berstatus PNS datang terlambat ke kantor dan pulang sebelum jam yang telah ditentukan, serta pegawai yang masih berstatus sebagai tenaga honorer tidak datang setiap hari ke kantor, sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik dan lancar.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang di kemukan, maka di sarankan:

Berdasarkan kesimpulan yang di kemukan, maka di sarankan:

Agar memperhatikan etika pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang di berikan lebih efektif dan efisien sesuai apa yang di harapkan masyarakat di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone, dengan melihat etika pelayanan berupa persamaan hak, keadilan, kesetiaan, pertanggungjawaban dalam setiap pelayanan kepada masyarakat. Di Kantor Kecamatan Patimpeng agar lebih meningkatkan kedisiplinan pegawai yakni setiap pegawai harus datang setiap hari ke kantor agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak perlu menunggu untuk melakukan pengurusan di Kantor Kecamatan Patimpeng dan lebih meningkatkan pertanggung jawaban pegawai di mana semua pegawai/staf harus mamatatuhi aturan yang telah di tetapkan yaitu datang ke kantor pada pukul 07.30 dan pulang pada pukul 16.00, agar pelayanan lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alemina, A. (2018). Peranan Etika Dalam Pelayanan Publik Dari Lembaga Birokrasi Pemerintah di Indonesia. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 9(1), 770–775.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas komunikasi dan informatika di kabupaten purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesia*, 3(1), 66–77.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Endah, K. (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141–151.
- Friday Fry, A. S. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 5235–5243. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i2.1807>
- Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualiatas Pelayanan Publik. *TAPIS*, 12(1), 55–67.
- Jusman Iskandar, Alfiah, Amalia Nur Fajriah, Anggun Dwi Rahmawati, & Anisa Sofiani. (2019). *Etika Birokrat Dalam Pelayanan Publik* (Vol. 18, Issue 3). <https://doi.org/10.54783/dialektika.v18i3.69>
- Kusumawati, M. P. (2019). Harmonisasi Antara Etika Publik Dan Kebijakan Publik. *Jurnal Yuridis*, 6(1), 1–23. <https://doi.org/10.1002/0471684228.egp09588>
- Mila Yulia Herosian, M. A. samvara. (2019). Pengaruh Penggunaan Digital Marketing Dan Kemudahan Akses Layanan Aplikasi Belanja Online Dalam Peningkatan Daya Beli Masyarakat Kota Medan Di Era Revolusi Industri Marketing 4.0. *Jurnal Akrab Juara*, 3(1), 10–26. <https://doi.org/10.33557/jibm.v3i1.825>
- Nubatonis, S. E., Rusmiwari, S., Suwasono, S., Studi, P., Administrasi, I., & Tunggadewi, U. T. (2014). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance

Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 16–20.

Ramadoan, S., Firman, Gufran, Taufiq, & Sahrul. (2020). Etika Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 5(3), 248–253.

Studi, P., Administrasi, I., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Muhammadiyah, U. (2022). *Etika pelayanan publik di kantor kelurahan palattae kecamatan kahu kabupaten bone*.

Sudarman, H. Samsir Rahim, A. K. adys. (2022). *Etika Pelayanan Pegawai Dalam Pemberian Izin Kabupaten Bulukumba*. 3.

Syahri Ramadoan, Firman, Gufran, Taufiq, S. (2021). (2021). Etika Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 18(1), 2013–2015.

Wijaya, A. A., Irawan, B., & Apriani, F. (2019). Survei Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 7(1), 6592–8604.







MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 844972 Fax (0411) 661588 Makassar 90221 e-mail: lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 1529/05/C.4-VIII/V/1444/2023
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

27 Syawal 1444 H
17 May 2023 M

Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -
Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0211/FSP/A.1-VIII/V/1444 H/2023 M tanggal 17 Maret 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : ANDI MUHAMMAD QAYYUM
No. Stambuk : 105611123519
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

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

"ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PATIMPENG KABUPATEN BONE"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 23 Mei 2023 s/d 23 Juli 2023.

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

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahi khairan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Xetua LP3M,

Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.
NBM 1017716



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 J. Boulevard No.5 Telp. (0411) 441077 Fax: (0411) 448936
 Website : <http://map-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 17093/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.	
Lampiran	: -	Bupati Bone	
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>		

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LPSM UNISMUH Makassar Nomor : 1529/C.4-VIII/W/1444/2023 tanggal 17 Mei 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa peneliti dibawah ini:

N a m a	: CANDI MUHAMMAD QAYYUM
Nomor Pokok	: 05611123515
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Asuddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

*** ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PATIMPENG KABUPATEN BONE ***

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 23 Mei s/d 23 Juli 2023

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diberikan di Makassar
Pada Tanggal 21 Mei 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Drs. MUH SALEH, M.Si.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA
Nip : 19680717 199112 1002

Tembusan Yth

1. Ketua LPSM UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Peringkat



PEMERINTAH KABUPATEN BONE
KECAMATAN PATIMPENG
 Alamat: Jl. Persatuan No. 1 Latobang

SURAT KETERANGAN

NOMOR: 126 /PTP/VI/2023

yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

Nama : Andi Muhammad Qayyum

Nim : 105611123519

Fakultas : Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Benar-benar telah melakukan penelitian mulai tanggal 15 Mei 2023 s/d 15 Juni 2023 di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone untuk Menyusun Skripsi dengan Judul "Etika pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone".

Demikian surat keterangan ini di buat, agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Patimpeng, 18 Juni 2023

An. KAMAT PATIMPENG
 SEKCAM

A.RATNAWATI, S.Ag

Pangkat : Pembina

Nip.19680403 199203 2 011

Dokumentasi Dengan Informan



Gambar dokumentasi bersama camat Kecamatan Patimpeng



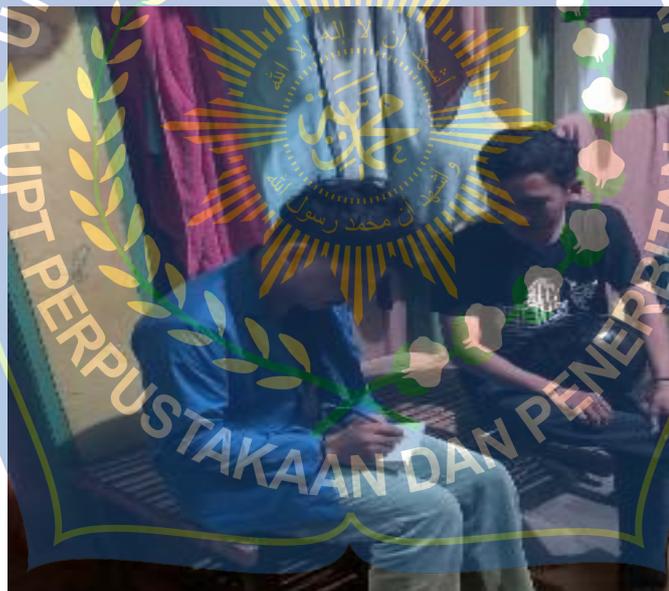
Gambar dokumentasi bersama sekretaris camat kecamatan Patimpeng



Gambar dokumentasi bersama staff camat Kecamatan Patimpeng



Gambar dokumentasi bersama masyarakat Kecamatan Patimpeng



Gambar dokumentasi bersama masyarakat Kecamatan Patimpeng



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
Alamat: Jl. G. I. Idris, Makassar 90132
Telp. (0412) 414261-414262/591, Fax. (0412) 460598

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menyatakan bahwa mahasiswa yang tercantum di bawah ini:

Nama : ANDI MUHAMMAD QAYYUM
Nim : 10581123513
Fakultas : Ilmu Administrasi Negara
Dengannya:

No	Uraian	Sisa	Artinya Sisa
1	Bar 1	2%	10%
2	Bar 2	3%	15%
3	Bar 3	4%	20%
4	Bar 4	5%	25%
5	Bar 5	2%	10%

Ditentukan bahwa dia adalah bebas plagiat yang terdapat di UPT Perpustakaan dan Penerbitan
Universitas Muhammadiyah Makassar menggunakan Aplikasi Turnitin.

Dengan surat keterangan ini UPT Perpustakaan dan Penerbitan untuk dipergunakan
selebihnya.

Makassar, 24 Juli 2023

Menyetujui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



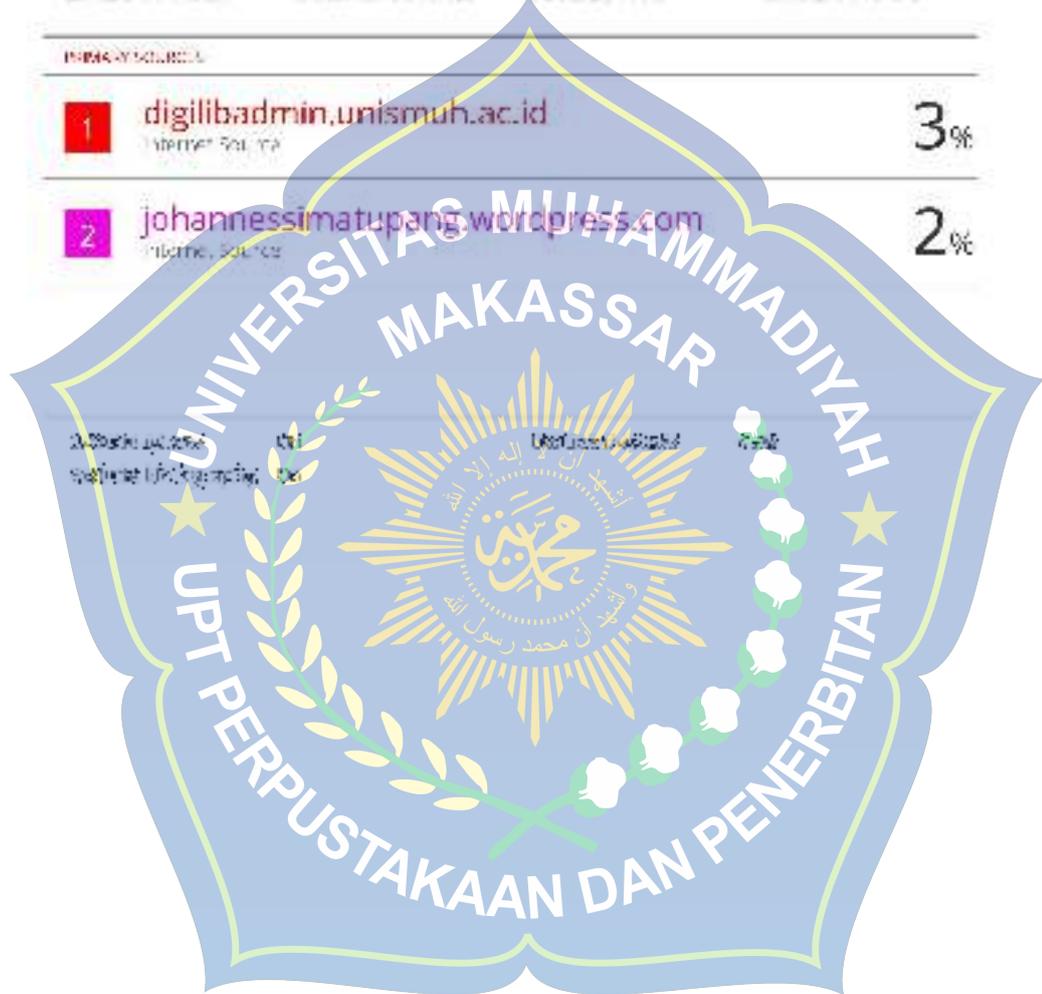
BAB I - Andi Muhammad Qayyum 10561123519

ORIGINALITY REPORT

5% SIMILARITY INDEX	5% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

INTERNET SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
2	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	2%



BAB II - Andi Muhammad Qayyum 10561123519

ORIGINALITY REPORT

5%	5%	2%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

INTERNET SOURCES

1	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	2%
2	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	2%
3	rizkaameliarizka.wordpress.com Internet Source	2%

Perpustakaan
Universitas Muhammadiyah
Makassar

Bab 2 (Perpustakaan dan Penerbitan)

BAB III - Andi Muhammad Qayyum 10561123519

ORIGINALITY REPORT

2%	2%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	2%
---	-----------------------------------	----

Exclude quotes: On
Exclude bibliography: On

Exclude matches: <2%



BAB IV - Andi Muhammad Qayyum 10561123519

ORIGINALITY REPORT

4%	3%	0%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	journal.unismuh.ac.id Internet Source	1%
2	core.ac.uk Internet Source	<1%
3	yuniarizair.wordpress.com Internet Source	<1%
4	Submitted to Okaloosa-Walton Community College Student Paper	<1%
5	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1%
6	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1%
7	litapdimas.kemenag.go.id Internet Source	<1%
8	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1%
9	ojs.unm.ac.id	

	Internet Source	<1%
10	www.perpusnas.go.id Internet Source	<1%
11	ar.scribd.com Internet Source	<1%
12	es.scribd.com Internet Source	<1%
13	www.slideshare.net Internet Source	<1%



BAB V - Andi Muhammad Qayyum 10561123519

ORIGINALITY REPORT

2%	2%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	issuu.com Internet Source	2%
---	------------------------------	----

Exclude quotes: On
Exclude bibliography: On

Exclude matches: <2%



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap Andi Muhammad Qayyum, Lahir di Patimpeng, 04 Januari 2001. Alamat Dusun I Latobang Desa Patimpeng Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone. Anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak A. Jamaluddin Suaib dan Ibu A. Bauniar. AM. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar SD Inpres 3/77 Patimpeng dan selesai pada tahun 2013, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Patimpeng Kecamatan Patimpeng Kabupaten Bone selesai pada tahun 2016 dan selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 6 BONE dan selesai pada tahun 2019, kemudian melanjutkan pendidikan Perguruan Tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosian dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan mendapatkan gelar S. Ap pada tahun 2023 penulis sangat bersyukur telah diberikan kesempatan untuk menimbah ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamankan dan bermanfaat.