

SKRIPSI

ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TAMAONA  
KECAMATAN TOMBOLO PAO KABUPATEN GOWA



Oleh:

A MUH ALWILAH AKBAR

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 05229 15

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2020

SKRIPSI

ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TAMAONA  
KECAMATAN TOMBOLO PAO KABUPATEN GOWA

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

A MUH ALWILAH AKBAR

Nomor Stambuk: 10561 05229 15

Kepada

10/09/2020

1 ecp  
Smb. Alumni

R/0178/ADN/2020  
AKB  
e<sup>1</sup>

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2020

## HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : A Muh Alwilah Akbar

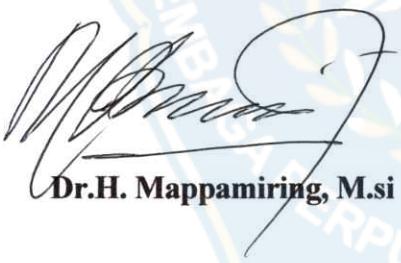
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 05229 15

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Mappamiring, M.si



Adnan Ma'ruf, S.sos, M.si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



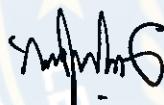
Nasrul Haq, S.Sos, MPA  
NBM: 1067463

## 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 0109/FSP/A.4-III/41/2020. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020.

### TIM PENILAI

Ketua



Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si  
NBM: 730727

Sekretaris



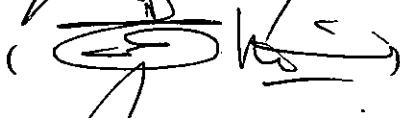
Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si  
NBM: 1084366

### PENGUJI:

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si



2. Dr. Muhammad Tahir, M.Si



3. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd



4. Haerana, S.sos, M.Pd



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : A Muh Alwilah Akbar

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 05229 15

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik dan pemberian sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 01 januari 2020

Yang Menyatakan,

A Muh Alwilah Akbar

## ABSTRAK

**A Muh Alwilah Akbar, 2020, *Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan***

***Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Skripsi, (dibimbing oleh Mappamiring dan Adnan Ma'ruf).***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Jumlah informan yaitu 6 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, verifikasi data, Serta menggunakan pengabsahan data triangulasi yakni triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik yang di terapkan di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa belum sepenuhnya diterapkan dengan baik apabila di tinjau dari aspek 1) Persamaanhak, persamaan hak sudah berjalan dengan baik , melayani masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama dan politik, 2) Keadilan, melayani masyarakat dengan ramah, memberikan penjelasan saat proses pelayanan, melayani masarakat, semua masarakat diberlakukan dengan sama, 3)Kesetiaan, pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun tahun bekerja, 4) Pertanggungjawaban, belum sepenuhnya di lakukan dengan baik .

**Kata Kunci:** Etika Pelayanan publik, Kelurahan.

## KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa”*.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Mappamiring, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Adnan Ma'ruf, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Bapak Rustam Syah S.sos, selaku Lurah di Kantor Kelurahan Tamaona yang telah member izin dan memberikan data data sehingga skripsi ini dapat di selesaikan
5. Staf kantor Kelurahan Tamaona setempat yang meluangkan waktunya untuk memberi data kepada saya, tanpa mereka skripsi ini tidak dapat dapa diselesaikan
6. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik tenaga maupun materil.
7. Teman teman angkatan 015 yang selalu memberikan motifasi serta dukungan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
8. Teman teman posko Desa Nirannung yang selalu mendorong dan membantu menyelesaikan skripsi ini.

9. Ucapan terimakasih kepada masarakat yang menyempatkan waktunya untuk di wawancara sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.
10. Ucapan terimakasih kepada clas of social 2014 yang selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

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.

Makassar, 01 Januari 2020

A Muh Alwilah Akbar

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian, Konsep dan Teori .....	7
B. Kerangka Pikir.....	22
C. Fokus Penelitian .....	23
D. Deskripsi Fokus Penelitian.....	23
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	26
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	26
C. Sumber Data .....	27

D. Informan .....	27
E. Teknik Pengumpulan Data .....	28
F. Teknik Analisis Data .....	29
G. Teknik Pengapsahan Data .....	31

#### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	33
B. Hasil Penelitian .....	46
C. Pembahasan Penelitian.....	58

#### **BAB V. PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	67
----------------------------	----

<b>LAMPIRAN.....</b>	69
----------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Nama pejabat Administrasi Kelurahan Tamaona.....	40
Tabel 4.2 Nama aparat dan jumlah RT, RW .....	41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 4.1 Struktur pemerintah Kelurahan Tamaona .....	45



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dalam suatu negara tidak bisa lepas dari birokrasi. Birokrasi sudah menjadi bagian tubuh yang penting dalam sebuah negara. Birokrasi menjadi media untuk mensejahterakan rakyatnya sehingga tujuan Negara dapat terealisasi dengan baik karna Negara memiliki misi suci untuk mensejahterakan rakyatnya seperti menyediakan barang dan jasa pelayanan. Serta dalam kehidupan sosial rakyatnya negara terlibat memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya. sehingga sistem admnistrasi yang dibangun bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang diselenggarakan oleh birokrasi.

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

Berbagai kelemahan birokrasi di Indonesia memiliki kelemahan dan harusdiperbaiki. Kelemahan kelemahan yang ada diantaranya tidak efesien, kaku terhadap sistem, kelebihan pegawai, serta menyebabkan tingginya biaya pelayanan. sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik bahkan terjadi patologi

birokrasi dimana aparatur pemerintahannya sering mengutamakan kepentingan sendiri dan kelompok.

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

Namun reformasi birokrasi tidak cukup tanpa dilandasi dengan etika yang baik, sehingga pemberi layanan haruslah berpedoman pada aturan yang telah dibuat atau SOP yang telah ditetapkan. 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. Menjungjung 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 mennggapi permintaan informasi dalam memenuhi kepentingan masyarakat tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan m. Tidak meyalagunakan informasi jabatan atau kewenangan yang di miliki, n. Sesuai

dengan kepastian, o.Patuhan terhadap prosedur .Dengan pertimbangan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34, mengharuskan Kantor Kelurahan Tamaona beretika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, wujud dari etika pelayanan tersebut adalah terpenuhinya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang di berikan oleh Kantor Kelurahan Tamaona.

Jika dalam memberikan pelayanan dengan mengedapankan etika, maka masyarakat akan merasa puas, jika terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan masyarakat merasa tidak di layani dengan baik. Adapun etika pelayanan harus di penuhi mengcakup, persamaan hak, keadilan, kesetiaan dan pertanggung jawaban. Keempat hal tersebut harus di perhatikan Kantor Kelurahan Tamaonan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun masih banyak birokrat yang tidak berpegang pada aturan atau standar pelayanan sehingga terjadi praktik nepotisme yang merugikan masyarakat.

Menginat pentingnya etika pelayanan diterapkan di kantor Kelurahan Tamaona, peneliti melakukan observasi awal dengan menentukan fenomena pelayanan saat ini, terkhusus etika birokrat dalam memberi layanan kepada masyarakat.

Dilihat dari sisi persamaan hak(*equality*) yang diberikan pihak kantor kepada masyarakat masih menunjukkan pelayanan yang belum maksimal. Dapat disaksikan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang status ekonominya tinggi dan rendah dimana orang dengan status ekonomi tinggi mereka diperlakukan sangat baik dengan mempersilahkan masuk kantor dan duduk dengan nada yang sangat sopan namun orang dengan ekonomi yang

rendah hanya dipersilahkan masuk dan menunggu, begitupun dengan orang-orang golongan karaeng dan masarakat biasa padahal mereka mempunyai hak yang sama untuk dilayani.

Fenomena permasalahan lainnya yang menentukan etika pelayanan dilihat dari keadilan (*justice*) yang diberikan oleh birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masarakat, dimana seorang birokrat lebih mengedepankan kelurga dibanding orang lain, dimana ketika kelurga yang datang ingin dilayani maka dilayani terlebih dahulu padahal orang lain datang lebih dulu.

Dilihat dari sisi kesetiaan (*loyality*), kesetiaan pegawai sangat dibutuhkan terhadap instansi, dimana anggota organisasi harus mampu mencurahkan waktu, tenaga, pikiran kepada organisasi serta mampu bekerjasama demi terciptanya pelayanan yang maksimal kepada masarakat. Namun hal ini belum sepenuhnya di terapakan dengan baik di mana masih banyak pegawai yang sering datang terlambat ke kantor dan bahkan tidak datang setiap hari ke kantor untuk memberikan pelayanan kepada masarakat, terlalu tunduk dengan apa yang diperintahkan atasan sehingga pelayanan kepada masyarakat terbengkalai.

Demikian halnya mengenai pertanggung jawaban (*responsible*) seorang birokrat atau pemberi layanan harus bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan salah satunya menghilangkan berkas masarakat lantas masyarakat disuruh kembali mengurus dari awal padahal mereka yang menghilangkan.

Dengan berbagai fenomena yang ditemukan di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa terlihat bahwa etika pelayanan yang di

tunjukkan masih jauh dari harapan masarakat, dan belum menerapkan teori yang dikemukakan oleh Mertins Jr, yakni: Persamaan Hak (*equality*), Keadilan(*justice*), Kesetiaan, (*loyality*), Pertanggung Jawaban (*responsibility*).

Melalui pemaparan latar belakang masalah yang telah peneliti kemukakan, maka peneliti tertarik mengangkat judul skripsi yakni: “ **Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa**”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan dalam latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa”?.

#### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Etika Pelayanan Publik Di Kantor Keluhan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa.

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

Kegunaan penelitian ini meliputi :

##### **1. Manfaat Praktis**

- a. Memberikan masukan bagi pemerintah setempat dalam upaya peningkatan etika pelayanan terkhusus di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa.

- b. Sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi pemerintah atau birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **2. Manfaat Teoritis**

- a. Sebagai pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian
- b. untuk memperluas pengetahuan penulis dibidang ilmu administrasi Negara khususnya etika pelayanan di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa.
- c. Sebagai salah satu sumber data dan informasi atau bahan referensi bagi para mahasiswa dan peneliti yang berminat untuk melakukan penelitian
- d. Sebagai salah satu bahan bacaan atau sumber referensi yang dimiliki oleh perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengertian, Konsep & Teori

##### 1. Konsep Etika Pelayanan Publik

###### a. Pengertian Etika

Etika adalah sebuah refleksi kritis dan moral yang menentukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia, baik secara pribadi maupun kelompok.

Etika (dalam bahasa Yunani Kuno: “ethikos”, berarti “timbul dari kebiasaan”) adalah sebuah sesuatu di mana dan bagaimana cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab. Etika (dalam bahasa Yunani Kuno: “ethikos”, berarti “timbul dari kebiasaan”) adalah sebuah sesuatu di mana dan bagaimana cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab. Menurut Magnis Suseno (2019:101), etika adalah sebuah ilmu dan bukan suatu ajaran.

Kajian tentang etika telah dimulai oleh Aristoteles. Kepada anaknya Nikomachus, dia menulis sebuah buku dengan judul *Ethika Niromacheia*. Pesan moral yang ingin disampaikan Aristoteles kepada anaknya adalah bagaimana tata pergaulan, rupa-rupa penghargaan manusia satu terhadap manusia lainnya. Tata

pergaulan ideal antar manusia seyogianya didasarkan atas kepentingan orang banyak (*altruistis*) bukan kepentingan egois individual semata-mata. Pergaulan ideal manusia dengan sesamanya akan langgeng begitu juga kehidupan bermasyarakat karena pada dasarnya manusia itu adalah *zoon politicon*

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

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

Menurut Bertens (2013:5) lebih jauh mendeskripsikan bahwa:

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

Menurut Brooks (2011) Etika adalah cabang dari filsafat yang menyelidiki penilaian normative tentang apa perilaku ini benar atau apa yang seharusnya di lakukan. Kebutuhan akan etika muncul dari ke inginan untuk menghindari permasalahan permasalahan di dunia nyata.

Menurut Kihajar Dewantara mendefenisikan etika bahwa etika adalah ilmu ygng mempelajari segala soal kebaikan dan keburukan di dalam hidup manusia, yang teistimewa mengenai gerak gerik pikiran dan rasa yang dapat merupakan pertimbangan dan perasaan, sampai mengenai tujuan yang dapat merupakan perbuatan.

Menurut Keban (2011:34) etika penyelenggaraan pelayanan publik memiliki dua arti yaitu arti sempit dan arti luas. Dalam arti yang sempit pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggungjawabnya kepada publik baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu *delivery system* yang sehat. Pelayanan publik ini dapat dilihat sehari-hari di bidang administrasi, keamanan, kesehatan, pendidikan, perumahan, air bersih, telekomunikasi, transportasi, bank, dan sebagainya. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik

adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik.

Etika berhubungan dengan seluruh ilmu pengetahuan tentang manusia dan masyarakat sebagai antropologi, psikologi, sosiologi, ekonomi, ilmu politik, dan hukum (Ruslan, 2011: 32).

K Bertens (2013: 57) mendefensikan etika menjadi 3 yaitu:

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

Menurut Qohar (2012), Etika adalah kesanggupan untuk secara seksama berupaya memenuhi kebutuhan pelayanan profesional dengan kesungguhan, kecermatan dan keseksamaan mengupayakan pengerasan keahlian dan kemahiran berkeilmuan dalam rangka pelaksanaan kewajiban masyarakat sebagai keseluruhan terhadap para warga masyarakat yang membutuhkannya, yang bermuatan empat kaidah pokok. Jadi dapat disimpulkan etika merupakan suatu sikap hidup dalam menjalankan kehidupannya dengan penuh tanggung jawab atas

semua tindakan dan keputusan yang telah diambil, dan memiliki keahlian serta kemampuan.

### **b. Pegertian Etika Pelayanan**

Etika pelayanan menurut Denhart (Keban, 2011: 169) di artikan sebagai filsafat dan profesionalitas standar (kode etik) atau moral (saturan berperilaku yang benar) yang seharusnya di patuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Defenisi Denhart tersebut menekankan etika pelayanan publik sebagai kode etik. selain itu Rohman, dkk (2014: 24) mendefenisikan bahwa etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan kebiasaan yang mengandung nilai nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang di anggap baik.

Etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik dalam lingkup pelayanan publik, etika administrasi publik diartikan sebagai filsafat dan professional standar (kode etik) atau right rules of conduct (aturan berperilaku yang benar) yang sehatursnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrasi publik Harbani pasolong(Rohman, dkk 2014: 78).

Supriatna (Agus Dwiyanto 2017:121) mengemukakan bahwa pelayanan umum di dasari pada hak hak dasar warga negara maupun hak asasi manusia pada umumnya. Hak pelayanan , ketentraman yang di dukung dengan pendekatan pedaguyuan (*rowing*), pengendalian, pemberdayaan (*empewomenf*), pengawasan

dan keterbukaan (*guiding and democratic*) dalam gerak dan kegiatan yang mengutamakan kepentingan kepada masarakat melalui pelayanan masarakat.

Pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan kegiatan yang di lakukan perintah untuk memenuhi kebutuhan masarakat secara baik dan berkualitas sebagai kosekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang di emban, berdasarkan hak hak yang di miliki oleh masarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintah dan pembangunan

Adapun bentuk dan pendekatan pelayanan etika pemerintah dan konteks pelayanan perintah tidak bisa di lepas dari pelaku pelayanan. Etika pemerintah di gambarkan sebagai satu panduan norma bagi aparat dalam menjalankan tugas pelayanan. Dwiyanto (Agus Dwiyanto, 2017 :124), mengemukakan etika pelayanan pemerintah harus dalam proses kebijakan dan implementasi implementasi kebijakan perlu di arahkan pada kepentingan publik

Sedangkan etika dalam konteks birokrasi menurut Dwiyanto (2017: 188) mengatakan, etika birokrasi digambarkan 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 harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas.

### c. Dimensi Etika Pelayanan Publik

Upaya memperbaiki birokrasi sebagai pelayan publik (*public service*) termasuk didalamnya upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan

aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu menurut Mertins Jr (1979) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu:

1. Persamaan Hak (*equality*), yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe prilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu prilaku yang patut dihargai.
2. Keadilan (*Justice*), yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula di butuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.
3. Kesetiaan (*loyalty*), adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak di berikan kepada suatu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan lainnya,
4. Pertanggung Jawaban (*responsibility*), yaitu setiap aparat pemerintah harus setia menerima tanggung jawab atas apa pun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sidorman “ saya sekedar melaksanakan tugas dari atasan”.

## 2. Konsep Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik menurut Overman (Hayat, 2017:11) adalah suatu study interdisipliner dari aspek aspek umum organsasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu planning,organizing dan kontroling dengan sumber daya manusia,keuangan, fisik, informasi dan politik.tentunya manajemen publik berkaitan dengan dengan sistem yang di bangun dalam organisasi publik yang saling berkaitan satu sama lain dalam kerangka membangun pola kerja sama yang saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan. Selain itu pelayanan juga didefinisikan sebagai usaha membantu, menyiapkan dan mengurus apa yang di perlukan orang lain. (Paimin Napitupuli, 2012:164).

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan

menyediakan kepuasaan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain,

Menurut Moenir (2012: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Konsep pelayanan publik merupakan bentuk wewenang berpartisipasi pihak provider terhadap publik (Dekker, 2011:54) sebagai pemberi layanan haruslah berdasarkan pada standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan.

Moenir (2012 :77) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat tanpa hambatan, b. Mendapatkan pelayanan yang wajar, yaitu pelayanan yang tanpa disertai kata kata yang bernada minta sesuatu pada pihak yang dilayani dengan alasan apapun, c. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan, yakni tanpa pilih kasih dimana aturan itu dan prosedur diterapkan, d. Memberikan perlakuan yang jujur dan terus terang, ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani,

seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang.pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, dan terjangkau.

Defenisi yang lebih rinci di kemukakan oleh Ratminto (2010:28) yaitu pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak hak lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang di maksudkan untuk memecah permasalahan konsumen.

#### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Monir (dalam Harbani Pasolong2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhanmelalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri PendayagunaanAparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yangterjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal- hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yangdimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### **b. Faktor-Faktor Pengoptimal Pelayanan Publik**

Tercapainya reformasi birokrasi salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara optimal. Adapun beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik yaitu : kepemimpinan, budaya organisasi, kelembagaan, tata kerja, standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana dan prasarana, penggunaan teknologi informasi, pengelolaan sumber daya manusia.

### **c. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik**

#### **1. Responsif.**

Seorang pegawai harus mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani masyarakat, pegawai harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan pemerintah. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun pegawai juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani masyarakat. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat masyarakat menjadi tidak betah dan malas datang mengurus dokumen kependudukan.

## 2. Tanggung Jawab.

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

## 3. Kecakapan.

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

## 4. Hubungan

Pemerintah harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan masyarakatnya. Sehingga apabila masyarakat ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu masyarakat dapat berbicara langsung dengan pegawai yang bersangkutan.

## 5. Komunikatif.

Mampu berkomunikasi artinya pegawai harus mampu dengan cepat memahami keinginan masyarakat. Selain itu, pegawai harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Komunikasi bisa dapat

membuat masyarakat senang sehingga jika masyarakat mempunyai masalah tentang dokumen kependudukan, masyarakat tidak kuatir mengemukakannya kepada pegawai. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

#### 6. Keamanan.

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

#### 7. Pemahaman.

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

#### d. Konsep pelayanan prima

Pelaksanaan pelayanan prima tercermin dari sinambella dkk dalam pasolong (2010:133)

1. transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka , mudah di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan d sedikakan secara memadai serta mudah di mengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

3. kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan memberi dan menerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masarakat.
5. Persamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi melihat dari aspek manapun suku, ras, agama, politik.

**e. Defenisi operasional**

Etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamaona agar dapat diukur dan diteliti maka harus ada operasionalisasi variable yang akan diteliti sehingga yang menjadi operasionalisasi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persamaan Hak(*equality*), yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang biberikan kepada masarakat di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Hal ini didasarkan atas tipe prilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai.

Veriabelnya adalah :

- a. adanya persamaan derajat yang dapat dilihat dari agama, suku, bangsa, ras, gender, golongan

- b. persamaan hak yang dilihat dari sisi pendidikan, pekerjaan, dan kehidupan layak, adanya persamaan kewajiban seperti hambah Allah, individu atau anggota masyarakat.
2. Keadilan (*Justice*), yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu

Variabelnya adalah :

- a. melayani masyarakat dengan baik dan ramah
  - b. semua masyarakat diberlakukan dengan sama siapa yang datang dahulu itu yang dilayani
  - c. memberikan penjelasan sebelum dan saat proses pelayanan kepada masyarakat.
3. Kesetiaan (*loyalty*), adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada suatu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan lainnya.

Variabelnya adalah :

- a. tetap bertahan pada organisasi
- b. tidak mengakali aturan terkait izin sakit
- c. mau bekerja sama dan membantu rekan kerja sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik.

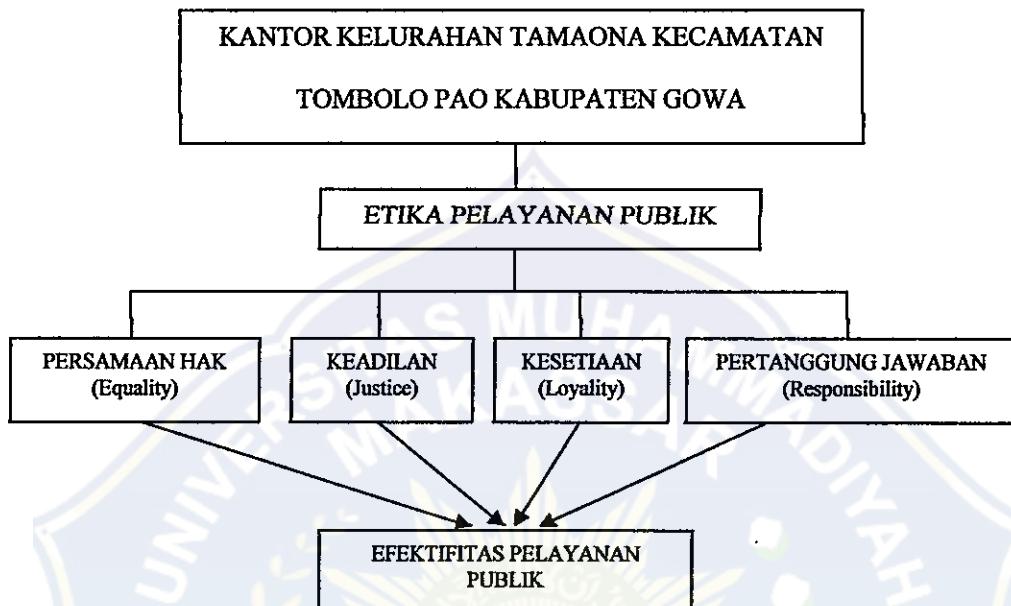
4. Pertanggung Jawaban (*responsibility*) , yaitu setiap aparat pemerintah di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa harus setia menerima tanggug jawab atas apa pun yang ia kerjakan.

variabelnya adalah :

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

## B. Kerangka Pikir

Penelitian ini berjudul “ Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao”. Penelitian ini akan dianalisis melalui teori Martins jr (1979) yang menyakatakan bahwa etika pelayanan publik dapat diukur melalui indikator yaitu: 1) Persamaan Hak, 2) Keadilan, 3) Kesetiaan, 4) Pertanggung jawaban. Beberapa uraian yang telah di kemukakan, yang mendasari lahirnya kerangka pikir seperti gambar sebagai berikut :



Gambar 2.1

Kerangka Pikir penelitian

### C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. etika pelayanan publik berdasarkan: Persamaan Hak (*equality*), Keadilan (*Justice*), Kesetiaan (*loyalty*), Pertanggung jawaban (*responsibility*).

### D. Deskripsi Fokus Penelitian

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

1. Persamaan Hak (*equality*), yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang biberikan kepada masarakat di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Hal ini didasarkan atas tipe prilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai, 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 seperti hambah allah, individu atau anggota masarakat.
2. Keadilan (*Justice*), yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu indikatornya adalah melayani masyarakat dengan baik dan ramah, semua masarakat di berlakukan dengan sama, memberikan penjelasan sebelum dan saat proses pelayanan kepada masyarakat.
3. Kesetiaan (*loyalty*), adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak di berikan kepada suatu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan lainnya,

indikatornya adalah tetap bertahan pada organisasi, tidak mengakali aturan terkait izin sakit, datang tepat waktu ke kantor, mau bekerja sama dan membantu rekan kerja.

4. Pertanggung Jawaban (*responsibility*) , yaitu setiap aparat pemerintah di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa harus setia menerima tanggug jawab atas apa pun yang ia kerjakan, indikatornya adalah datang tepat waktu di kantor, bertanggung jawab atas apa yang telah di perbuat, memberikan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### **1. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 (dua) bulan, yaitu di mulai pada tanggal 23 november 2019 sampai tanggal 23 januari 2020.

##### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian berada di kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa salah satu istansi pemerintah yang menangani administrasi surat pengantar pembuatan ktp, surat keterangan beda nama, pembinaan admininstrasi RT dan Rw, penyaluran bantuan social, rekomendasi ijin uaha dan lain sebagainya.

#### **B. Jenis dan Tipe Peneliti**

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana etika pelayanan dikantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Penelitian kualitatif mencangkup penggunaan subjek yang di kaji dan di kumpulkan dari berbagai data studi kasus, wawancara, pengamatan pribadi serta teks hasil pengamatan.

## **2. Tipe Penelitian**

Adapun tipe penelitian ini adalah deskriptif, untuk menggambarkan secara deskriptif bagaimana etika pelayanan di kantor Kelurahan Tamaona. Deskriptif digunakan untuk mengkaji permasalahan berdasarkan fenomena actual dan factual 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 wawancara untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan etika pelayanan pablik di kantor kelurahan tamaona.

### **2. Data Sekunder**

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

## **D. Informan Penelitian**

Informan adalah suatu objek penting yang terdapat pada sebuah penelitian yang dimanfaatkan dalam memperoleh informasi tentang kondisi dan situasi penelitian. Sebelum peneliti melakukan pemilihan informan, maka terlebih dahulu ditetapkan situasi sosial penelitian, yang merupakan tempat dimana permasalahan yang terjadi betul-betul ada. Informan yang telah terpilih merupakan informan

kunci (key informan) dalam penelitian ini yaitu merujuk pada orang-orang yang betul memahami tentang etika pelayanan publik di Kantor kelurahan Tamaona sehingga dapat memberi data yang benar. Informan pada penelitian tersebut berjumlah 6 orang dengan menggunakan teknik Accidental Sampling yang merupakan siapa saja pelaksana pelayanan dan siapa saja yang mengurus terkait pelayanan, dimana sebelumnya telah ditetapkan informan yang akan diwawancara. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1  
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Lurah Tamaona	1
2	Pegawai Kelurahan Tamaona	2
3	Masyarakat Setempat	2
4	Sekcam Tombolo Pao	1
Total		6

Jadi total informan kunci dalam penelitian ini sebanyak 6 orang.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

##### **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 Kelurahan Tamaona Kabupaten Gowa.

## 2. 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 Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa.

## 3. 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 Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa.

## F. Teknik Analisis Data

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

### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan memiliki jumlah cukup banyak, oleh karena itu reduksi data adalah suatu proses dalam memilih suatu data. Sepertihalnya peneliti yang semakin lama dilapangan melakukan penelitian maka data yang diperoleh akan semakin banyak dan menimbulkan kerumitan. Untuk itu dilakukan proses pemilihan melalui reduksi data. Mereduksi data ialah memilih hal-hal penting, menggolongkan data, membuang hal-hal yang tidak perlu serta mengorganisasikan suatu data yang ditarik, dan disimpulkan .

### 2. Penyajian Data

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

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

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

## **G. Pengabsahan Data**

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

Pertama, teknik perpanjangan kehadiran dalam penelitian yaitu penulis memperpanjang waktu dalam mencari data di lapangan, mengadakan wawancara tidak hanya satu kali tetapi peneliti melakukan berulang kali, berhari hari, berminggu minggu bahkan berbulan bulan. Hal ini penulis lakukan untuk memperoleh data yang benar, di samping itu penulis juga mengadakan ceking data sampai mendapatkan data yang benar dan dapat di pertanggung jawabkan secara ilmia. Melakukan pengamatan secara terus menerus termasuk melakukan pengecekan data dengan menggunakan informan lain dalam menanyakan kebenaran suatu informan serta data lain yang di anggap penting.

Kedua, teknik tringulasi merupakan suatu pengecekan data dari beberapa sumber, cara dan beberapa waktu yang di perlukan. Tringulasi di bagi menjadi tiga yaitu:

### **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 yang ada

## 2. Tringulasi Teknik

Tringukasi 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. Apa bila pada tiga teknik tersebut di lakukan dalam menguji kredibilitas data akan menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi kembali pada sumber data yang lain agar memestikan 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 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, tringulasi 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 Objek penelitian**

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian dan menyajikan data yang didapatkan penulis setelah melakukan penelitian di Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa 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 Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa.

##### **1. Profil Kabupaten gowa**

Profil Kabupaten Gowa ditinjau dari sisi geografis, Kabupaten Gowa berada pada  $12^{\circ}38.16'$  Bujur Timur dari Jakarta dan  $5^{\circ}33.6'$  Bujur Timur dari Kutub Utara. Sedangkan letak wilayah administrasinya antara  $12^{\circ}33.19'$  hingga  $13^{\circ}15.17'$  Bujur Timur dan  $5^{\circ}5'$  hingga  $5^{\circ}34.7'$  Lintang Selatan dari Jakarta. 56 Kabupaten yang berada pada bagian selatan Provinsi Sulawesi Selatan ini berbatasan dengan 8 kabupaten/kota lain, yaitu di sebelah Utara berbatasan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Maros. Disebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Sinjai, Bulukumba, dan Bantaeng. Disebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Takalar dan Jeneponto sedangkan dibagian Barat berbatasan dengan Kota Makassar dan Takalar. Luas wilayah Kabupaten Gowa

adalah 1.883,33 km<sup>2</sup> atau sama dengan 3,01% dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan.

Wilayah Kabupaten Gowa terbagi dalam 18 Kecamatan dengan jumlah Desa/Kelurahan definitif sebanyak 167 dan 726 Lingkungan/Lingkungan. Wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar berupa dataran tinggi berbukit-bukit, yaitu sekitar 72,26% yang meliputi 9 kecamatan yakni Kecamatan Parangloe, Manuju, Tinggimoncong, Tombolo Pao, Parigi, Bungaya, Bontolempangan, Tompobulu dan Biringbulu. Selebihnya 27,74% berupa dataran rendah dengan topografi tanah yang datar meliputi 9 Kecamatan yakni Kecamatan Somba Opu, Bontomarannu, Pattallassang, Pallangga, Barombong, Bajeng, Bajeng Barat, Bontonompo dan Bontonompo Selatan. Dari total luas Kabupaten Gowa, 35,30% mempunyai kemiringan tanah di atas 40 derajat, yaitu pada wilayah Kecamatan Parangloe, 57 Tinggimoncong, Bungaya, Bontolempangan dan Tompobulu. Dengan bentuk topografi wilayah yang sebahagian besar berupa dataran tinggi.

wilayah Kabupaten Gowa dilalui oleh 15 sungai besar dan kecil yang sangat potensial sebagai sumber tenaga listrik dan untuk pengairan. Salah satu diantaranya sungai terbesar di Sulawesi Selatan adalah sungai Jeneberang dengan luas 881 Km<sup>2</sup> dan panjang 90 Km. Diatas aliran sungai Jeneberang oleh Pemerintah Kabupaten Gowa yang bekerja sama dengan Pemerintah Jepang, telah membangun proyek multifungsi DAM Bili-Bili dengan luas + 2.415 Km<sup>2</sup> yang dapat menyediakan air irigasi seluas + 24.600 Ha, komsumsi air bersih (PAM) untuk masyarakat Kabupaten Gowa dan Makassar sebanyak 35.000.000 m<sup>3</sup> dan untuk pembangkit tenaga listrik tenaga air yang berkekuatan 16,30 Mega Watt.

Seperti halnya dengan daerah lain di Indonesia, di Kabupaten Gowa hanya dikenal dua musim, yaitu musim kemarau dan musim hujan.

Biasanya musim kemarau dimulai pada Bulan Juni hingga September, sedangkan musim hujan dimulai pada Bulan Desember hingga Maret. Keadaan seperti itu berganti setiap setengah tahun setelah melewati masa peralihan, yaitu Bulan April-Mei dan Oktober-Nopember. Curah hujan di Kabupaten Gowa yaitu 237,75 mm dengan suhu 27,125°C. Curah hujan tertinggi yang dipantau oleh beberapa stasiun/pos pengamatan terjadi pada Bulan Desember yang mencapai rata-rata 676,58 mm, sedangkan curah hujan terendah pada Bulan Juli - September yang bisa dikatakan hampir tidak ada hujan. Jumlah penduduk Kabupaten Gowa pada tahun 2015 sebesar 747.257 jiwa, laki-laki berjumlah 371.213 jiwa dan perempuan sebanyak 376.044 jiwa. Dari jumlah penduduk tersebut 99,18% adalah pemeluk Agama Islam.

## **2. Profil Kelurahan Tamaona**

### **a. sejarah kelurahan tamaona**

Selayang Pandang Kelurahan Tamaona Secara linguistik kata Tamaona berasal dari bahasa Makassar yang berarti “Tak Kunjung Padam”. Pemberian nama Tamaona sebagai salah satu kelurahan dihubungkan dengan kondisi dan ciri geografis wilayahnya sangat strategis dapat ditumbuhi oleh seluruh jenis tanaman sehingga lahan atau tanah ditamaona dapat menghasilkan segala jenis tanaman. Selanjutnya sekitar tahun 1963 setelah keamanan di Sulawesi Selatan berangsur pulih kembali mulai pulalah ditingkatkan semangat membangun dengan jalan

gotong royong atau swadaya masyarakat sehingga berhasillah Desa Bontopanno keluar sebagai juara I perlombaan desa tingkat Kabupaten Gowa dengan kepala desa Karaeng Teya dan pada tahun 1972 Desa Tamaona keluar sebagai juara 3 Lomba Desa tingkat Propinsi Sulawesi Selatan dengan kepala desa Abd. Muin Dg. Tunru dimana pada saat itu Tamaona menjadi salah satu desa dalam wilayah Kecamatan Tinggimoncong. Sekitar tahun 1960 wilayah Kelurahan Tamaona masih bernama kampung gabungan 60 (Baringang) yang diperintah oleh seorang kepala kampung gabungan yang bergelar Gallarrang Baringang (Bangnga Dg.Beta) dibawah naungan Distrik Pao. Selanjutnya pada tahun 1962 kampung gabungan Baringang berubah nama menjadi Desa Bontopanno dan berubah lagi menjadi Desa Tamaona pada tahun 1962.

Pemerintahan Kelurahan Tamaona sejak tahun 1963 sampai sekarang dipimpin oleh beberapa orang Kepala Desa dan Lurah:

1. Karaeng Teya
2. Abdul Muin Dg. Tunru
3. Sommeng P. Punna (mantan kepala distrik pao)
4. Mahmud P. Rola
5. Abd. Muin dg. Tunru
6. Syafruddin P. Nassa
7. Baharuddin Lewa S.E
8. Astan, S.Sos
9. Rustam syam S.sos.

Selanjutnya pada akhir tahun 1998 Kecamatan Tombolo Pao berdiri sendiri sehingga Tamaona yang merupakan ibukota Kecamatan Tombolo Pao berubah pula menjadi Kelurahan Tamaona.

#### **b. Letak Geografis Kelurahan tamaona**

Letak Geografis Kelurahan Tamaona merupakan satu-satunya kelurahan di kecamatan Tombolo Pao di kabupaten Gowa dan sebagai ibukota dari Kecamatan Tombolo Pao dimana Kecamatan Tombolo Pao adalah Kecamatan terjauh dalam wilayah Kabupaten Gowa yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Sinjai. Kelurahan Tamaona berbatasan dengan Desa Erelembang, Desa Pao, Desa Tonasa dan Desa Mamampang. Kelurahan Tamaona berada dalam ketinggian berkisar antara 700-1350 di atas permukaan laut (DPL) dan suhu 30 s/d 50 o C. Kondisi wilayah Kelurahan Tamaona adalah dataran tinggi dan pegunungan serta desa berbentuk lonjong dengan jarak dari kota Sungguminasa kurang lebih ±96 Km, dan dari kota Malino berjarak kurang lebih ±40 Km.

Luas dan Batas Wilayah Luas wilayah Kelurahan Tamaona adalah 12,38 km<sup>2</sup>. Terdiri dari:

1. Hutan Lindung : 535,50 ha
2. Tanah Sawah : 241,40 ha
3. Tanah kering : - Perkebunan : 45,80 ha - Tegalan : 528,70 ha - Perkantoran : 60,20 ha
4. Rawa : 1,00 ha
5. Lain-lain : 7,40 ha 62

Kelurahan Tamaona terdiri dari enam lingkungan yakni:

1. Lingkungan Bontopanno
2. Lingkungan Tompoallu
3. Lingkungan datarang
4. Lingkungan Mappadang
5. Lingkungan Bonto balang
6. Lingkungan Tombolo

Batas wilayah Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Desa Pao
2. Sebelah Timur : Desa Mamampang
3. Sebelah Selatan : Desa Tonasa
4. Sebelah Barat : Desa Erelembang

#### **c. Jarak Tempuh Kelurahan Tamaona**

Jarak Tempuh Adapun orbitasi atau jarak antara Kelurahan dengan pusat pemerintahan :

1. Jarak ke ibukota kecamatan yaitu 0 km dengan waktu tempuh 0 menit, hal ini karena Kelurahan Tamaona merupakan ibukota Kecamatan Tombolo Pao

2. Jarak ke ibukota kabupaten yaitu kurang lebih 96 km dengan waktu tempuh kurang lebih 2,5-3 jam (motor) dan 3-4 jam (mobil). 63
3. Jarak ke ibukota propinsi 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 0 menit, hal ini dikarenakan fasilitas tersebut berada dalam wilayah admistratif Kelurahan Tamaona.

#### **d. cuaca dan iklim Kelurahan Tamaoana**

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

### e. Administrasi Kelurahan Tamaona

Struktur pemerintah Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa sebagai berikut :

Tabel 4.1

Nama pejabat administrasi Kelurahan Tamaona

No	Nama	Jabatan
1	Rustam Syah, S.Sos	Lurah
2	Muh. Yusuf, AM	Sekertaris Lurah
3	Asdar Amiruddin	Staf Sekretariat
4	M. Yahya, S.pdi, M.si	Staf Sekretariat
5	Basir B	Staf Sekretariat
6	Sartika Abdullah	Staf Sekretariat
7	Sitti Juniati, S.pd	Staf Sekretariat
8	A.Nurhana	Staf Sekertaris
9	Nurhuda Al Wahyu, S.kom	Staf sekertaris

*Sumber: Olahan Data Sekunder*

Tabel 4.3

## Daftar Nama Aparat dan Jumlah RT dan RW Kelurahan Tamaona

No	Wilayah	Nama Pejabat	Jumlah RT dan RW
1	Mappadang	Musa	2 RT dan 2 RW
2	Bonto Panno	Muh Ardi Londong, SE	3 RT dan 2 RW
3	Tombolo	Yusuf Firayullah	4 RT dan 2 RW
4	Tompo Allu	Abd Majid	5 RT dan 2 RW
5	Balang baru	Andi Arsyat	4 RT dan 2 RW
6	Datarang	Syahrullah, S.pd M.si	4 RT dan 2 RW

*Sumber : Olahan Data Sekunder*

#### f. Visi Misi Kelurahan Tamaona

Visi dalam perencanaan pembangunan daerah, rumusan visi sangat penting karena menjadi pedoman implementasi pembangunan. Secara konseptual, visi adalah pandangan jauh ke depan, kemana dan bagaimana suatu daerah harus dibawa agar konsisten dan tetap eksis, antisipatif, inovatif dan realistik. Visi yang baik (vision succes) merupakan suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan, cita dan citra yang ingin diwujudkan sebuah daerah. Visi, disamping sebagai sumber inspirasi dan sumber motivasi juga menjadi acuan dan penuntun bagi setiap upaya yang akan dikembangkan suatu daerah ke masa depan. Beberapa realita di peroleh dari hasil survey dan analisa potensi serta identifikasi masalah setiap Lingkungan di Kelurahan Tamaona, maka potensi tersebut antara lain:

1. Adanya kemandirian masyarakat Kelurahan Tamaona melalui bidang usaha Pertanian, Perkebunan, Peternakan dan Perikanan, yang ditunjang oleh infrastruktur yang memadai.
2. Meningkatnya sumber daya manusia yang memadai baik formal maupun non formal.
3. Adanya keterampilan masyarakat di setiap bidang usaha.
4. Tercapainya kehidupan masyarakat yang sejahtera dalam memenuhi kebutuhannya.
5. Keamanan dalam beraktifitas terjamin.
6. Sehat jasmani dan rohani.
7. Tertatinya pemukiman serta pemanfaatan lahan secara maksimal.
8. Kelurahan Tamaona memiliki daya tarik tersendiri.

Adapun visi Kelurahan Tamaona adalah terwujudnya Kelurahan Tamaona sebagai kelurahan yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat sejahtera, maju mandiri, terdepan dalam produksi pangan, hortikultura, home industri dengan didukung oleh ilmu pengetahuan dan teknologi dan sumber daya manusia yang handal.

Misi Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan sesuai visi yang telah ditetapkan agar tujuan pembangunan dapat terlaksana dan berhasil dengan baik, sehingga seluruh masyarakat dan pihak yang berkepentingan mengetahui program-programnya dan hasil yang akan diperoleh di masa yang akan datang. Sejalan dengan visi yang telah ditetapkan dan dengan

memperhatikan kondisi objektif yang dimiliki Kelurahan Tamaona dirumuskan misi pembangunan sebagai berikut:

1. Meningkatkan mental spiritual, ilmu amaliyah amal ilmiah dengan menghayati dan mengamalkan pancasila serta meningkatkan pelaksanaan hak dan kewajiban, demokrasi, gotong royong, serta pembentukan watak bangsa yang selaras serasi dan seimbang.
2. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, kelestarian lingkungan hidup dan kesetaraan gender.
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sandang, pangan, dan papan keluarga melalui pengelolaan potensi sumber daya alam dengan dukungan ilmu pengetahuan, teknologi serta sumber daya manusia yang handal.
4. Meningkatkan mutu pendidikan, keterampilan dalam upaya mencerdaskan kehidupan berbangsa dan bernegara.
5. Meningkatkan, mengefektifkan kinerja lembaga-lembaga formal dan nonformal dengan berbasis kompetensi lokal.

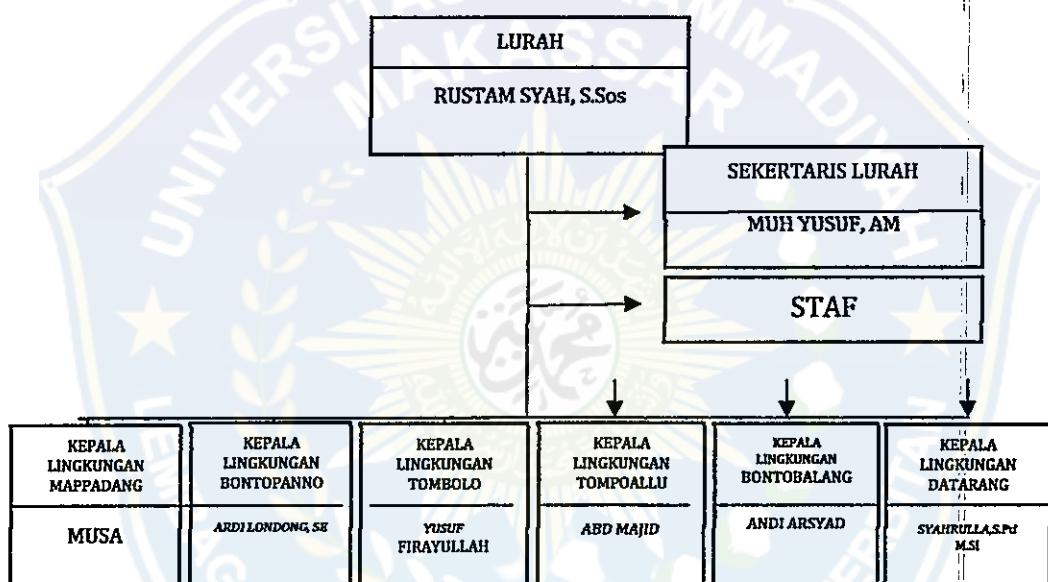
Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Tamaona Kelurahan merupakan perangkat daerah di bawah kecamatan. Kepala Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus PNS (Pegawai Negeri Sipil). Dalam melaksanakan tugasnya kepala kelurahan bertanggung jawab kepada Camat. Tugas kepala kelurahan berpedoman pada Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan dan Perda No. 9 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata

Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Gowa adalah melakukan penyelenggaraan di bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, serta kesejahteraan rakyat yang dilimpahkan Camat di 77 wilayahnya. Dalam penyelenggaraan tugasnya kelurahan memiliki 4 fungsi, yakni : 1) Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintahan, pembinaan ketentraman, ketertiban dan kesejahteraan rakyat, 2) Melanjutkan tugas di bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban serta kesejahteraan rakyat yang menjadi tanggung jawabnya,3) Melakukan usaha dalam rangka peningkatan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat, 4) Melakukan fungsi-fungsi lain yang dilimpahkan oleh Camat. Susunan organisasi kelurahan terdiri dari kepala kelurahan, sekretaris kelurahan, seksi-seksi, serta dibantu oleh kepala lingkungan. Sekretaris kelurahan adalah unsur staf yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala kelurahan. Sekretaris kelurahan mempunyai tugas membantu lurah di bidang pemerintahan yakni menyangkut ketentraman, ketertiban, dan kesejahteraan rakyat serta memberikan pelayanan teknis administratif terhadap seluruh seksi kelurahan.

Adapun penyelenggara pemerintahan di Kelurahan Tamaona terdiri dari :

1. Lurah
2. Sekretaris Lurah
3. Staf Kelurahan
4. Kepala Lingkungan Bontopanno
5. Kepala Lingkungan Tombolo

6. Kepala Lingkungan Datarang
7. Kepala Lingkungan Mappadang
8. Kepala Lingkungan Tompo Allu
9. Kepala Lingkungan Bonto Balang



Gambar 4.1

Struktur pemerintah Kelurahan Tamaona

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Etika pelayanan Publik**

Pemerintah merupakan faktor penentu dalam keberhasilan melayani masarakat terkhusus di Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa, Oleh karena itu lurah beserta jajarannya merupakan penanggung jawab atas jalannya roda pemerintahan dan roda pembangunan sehingga keberhasilan melayani masarakat di Kantor Kelurahan Tamaona tergantung dari seberapa besar peranan pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di wilayah kerjanya masing-masing.

Penyelenggaraan pemerintah kelurahan diatur dalam pasal 4 ayat (1) PP Nomor 72 Tahun 2005 ditegaskan bahwa pemerintah kelurahan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Kemudian dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 diatur di pasal 5 ayat (1) bahwa lurah mempunyai tugas pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dan pembinaan lembaga kemasyarakatan.

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 mengangku bagaimana sikap dan tingkah laku birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masarakat sehingga pelaksanaannya sangat di butuhkan terkhusus di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa serta Kantor atau instansi pada umumnya

Penelitian tentang etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa, 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 persamaan hak**

Persamaan Hak (*equality*), yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada masarakat di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Hal ini didasarkan atas tipe prilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai. Dalam hal ini mengandung pengertian bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai di tuntut untuk mampu bersikap profesional dan harus bisa melayani semua masarat, 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 seperti hambah allah, individu atau anggota masyarakat.

Hasil wawancara dengan informan RS selaku lurah Tamaona tentang etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamaona. Berikut petikan wawancaranya

“ Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat kami selaku pemberi pelayanan selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kami juga memberikan pelayanan secara terbuka kepada semua pihak yang melakukan pengurusan, pelayanan yang kami berikan tidak pandang bulu semua masyarakat sama di mata kami. Konsep keadilan menjadi perintas kami agar semua masyarakat merasakan bagai mana pelayanan yang kami berikan di sini kami tdk memandang status, ekonomi, agama karna masyarakat pada dasarnya sama, sama sama membutuhkan pelayanan yang baik dan maksimal”(Wawancara dengan RS. Tanggal 10 Desember 2019)

Pernyataan dari bapak RS selaku Lurah di Kantor Kelurahan Tamaona yang mengedapankan konsep keadilan sehingga tercipta pelayanan yang merata bagi masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama dan lain lain serta masyarakat merasakan pelayanan yang baik.

Untuk lebih jelasnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai masyarakat yang ingin di layani dalam hal informannya adalah HL terkait persamaan hak. dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“ Selama ini yang saya rasakan terkait pelayanan yang di berikan berjalan dengan baik semua masyarakat di layani tanpa melihat ras, suku, agama serta pegawai di sini sangat ramah terhadap masyarakat saat melakuakan pelayanan”(Wawancara dengan HL. Tanggal 11 Desember 2019)

Keterangan informan HL selaras dengan apa yang di kemukakan oleh pernyataan informan RS yang tidak membedakan pelayanan kepada masyarakat, serta bersikap professional dan sesuai dengan standar pelayanan publik yang terapkan di Kantor Kelurahan Tamaona.

Hasil wawancara dari kedua informan menunjukkan bahwa pemerintah di Kantor Kelurahan Tamaona, terkait persamaan hak sudah memberikan pelayanan secara merata ke semua masyarakat tanpa melihat etnis, agama, politik dan sebagainya, mentara itu dari pihak masyarakat juga mengatakan hal demikian dimana semua masyarakat diberikan pelayanan dengan baik ramah.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada tanggal 2 Desember 2019 di Kantor Kelurahan Tamaona terkait persamaan hak dalam pelayanan publik, sudah di terapkan dengan baik, karna dalam proses pelayanan tidak hanya sikap sopan santun yang di butuhkan masyarakat tetapi sikap tidak membeda bedakan juga sangat di perlukan untuk di terapkan. Sikap tidak membeda bedakan maksudnya, ketika pegawai melayani tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah di kenal saja misalnya teman dekat atau keluarga, semua sama sama ada haknya untuk dilayani. dalam hal ini pegawai di Kelurahan Tamaona bersikap professional sesuai dengan standar pelayanan.

#### **b. Etika pelayanan publik dilihat dari keadilan**

Keadilan (*Justice*), yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu indikatornya adalah melayani masyarakat dengan baik dan ramah, semua masyarakat di berlakukan dengan sama.

Satu kebijakan pokok dari badan pemerintahan yang bertujuan mengabdi kepada seluruh rakyat dan melayani kepentingan umum ialah perlakuan adil.

Perlakuan yang adil itu biasanya dapat diwujudkan dengan memberikan perlakuan yang sama tanpa membeda-bedakan atau pilih kasih kepada semua pihak. Persamaan dalam perlakuan, pelayanan, dan pengabdian harus diberikan oleh setiap petugas kepada publik tanpa memandang hubungan kerabat, ikatan politik, asal-usul keturunan, atau kedudukan sosial. Perbedaan perlakuan secara semena-mena atau berdasarkan kepentingan pribadi, tidak boleh dilakukan oleh petugas administrasi pemerintahan yang adil

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

Hasil wawancara dengan informan MY selaku sekertaris lurah tentang keadilan yang di terapkan di Kantor Kelurahan Tamaona. Berikut petikan wawancaranya :

“Kami selaku pegawai di sini di tuntut untuk memberikan pelayanan kepada semua masarakat tanpa terkecuali karna memberikan pelayanan yang maksimal merupakan kewajiban kami selaku aparat pemerintah di Kelurahan Tamaona dan hak masarakat untuk mendapatkan pelayanan, dalam artian kami selaku abdi negara dalam hal melayani masarakat tidak membeda bedakan tentang ras, suku, agama, status dan lain lain, siapa yang pertama datang itu yang kami layani duluan “(Wawancara dengan MY. Tanggal 10 Desember 2019).

Dari petikan wawancara di atas pagawai sangat sadar tentang hak dan kewajibannya untuk melayani masarakat sebagai abdi Negara, tidak membeda bedakan antara satu dengan yang lainnya serta tidak melakukan pungutan biaya kepada masarakat tanpa ada dasar hukumnya. Karna tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang seadil adilnya kepada masarakat.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masarakat dalam hal ini RM terkait keadilan di Kantor Kelurahan Tamaona, dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“DiKantor Kelurahan Tamaona, dimana menurut penilaian saya sebagai warga masarakat yang sering di layani di kantor sudah berlaku adil dan tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masarakat siapa yang datang lebih dulu ke kantor itu yang di layani ”(Wawancara dengan RM. Tanggal 13 Desember 2019)

Keterangan dari informan RM senada dengan informan sebelumnya yang mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan di Kantor Kelurahan Tamaona sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada masarakat dengan memberikan pelayanan terlebih dahulu terhadap masarakat yang lebih dulu datang ke kantor.

Untuk selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan informan yakni bapak HL selaku masarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Tamaona untuk di layani, Dengan petikan wawacara sebagai berikut:

“Bericara keadilan yang di terapkan di Kantor Kelurahan Tamaona terkait pelayanan kepada masarakat saya rasa sudah di terapkan dengan baik di mana semua pegawai di sini adil dalam memberikan pelayanan kepada masarakat maksud adil di sini adalah siapa yang datang terlebih dahulu ke kantor itu yang di layani ”(Wawancara dengan HL. Tanggal 11 Desember 2019)

Keterangan yang di sampaikan bapak HL menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Tamaona kepada masarakat sudah berlaku adil karna tidak ada perbedaan dalam hal pelayanan kepada masarakat.

Berdasarkan dari petikan wawancara dengan semua informan di atas dapat kita lihat bahwa secara keseluruhan informan mengatakan bahwa pelayanan publik terkait keadilan yang ada di Kantor Kelurahan Tamaona sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan, tidak membeda bedakan pelayanan yang di berikan kepada masarakat, apapun status sosialnya pelayanan tetap di berikan secara sama sebagai mana mestinya, serta tidak memungut biaya dalam pemberian pelayanan.

Hasil observasi yang di lakukan pada tanggal 3 Desember 2019 menunjukkan bahwa aspek keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masarakat sudah di terapkan dengan baik oleh pegawai di Kantor Kelurahan Tamaona, keadilan yang merata dalam artian cakupan pelayanan itu harus di usahakan seluas mungkin dan di lakukan secara adil, tidak membedakan kedudukan masarakat karna setiap masarakat mempunyai kedudukan dan hak yang sama.

### **c. Etika pelayanan publik dilihat dari kesetiaan**

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

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

Loyalitas dapat diartikan tekad dan kesanggupan 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 melenggakkan hubungannya dengan organisasi, kalau perlu mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun.

Hasil wawancara dengan informan RS selaku lurah yang di wawancarai tentang kesetiaan pegawai terhadap instansi. Berikut petikan wawancaranya:

“ Berbicara mengenai kesetiaan pagawai saya kira sangat luar biasa, mengapa saya katakan demikian karna jumlah pegawai di sini ada 10 orang sementara cuman 3 orang yang PNS yaitu saya selaku lurah, bapak MY selaku seklur dan AA selaku staf, yang seharusnya itu di kantor kelurahan harus PNS semua, kemudian selebihnya itu ada 7 orang yang sifatnya sukarela contoh saja kami mengusulkan untuk mendapatkan honor untuk yang 7 orang ini tapi tidak bisa, jadi untuk menutupi itu supaya mereka juga

mendapatkan sedikit gaji di ambil dari biaya pelatihan, dari biaya pelatihan itu terkadang ada lebihnya jadi kita sisipkan untuk mereka. dan untuk kerjasama semua pegawai bekerja sama dengan baik untuk member pelayanan kepada masarakat" (Wawancara dengan RS. Tanggal 10 Desember 2019)

Keterangan yang di sampaikan informan di atas terkait kesetiaan pegawai di Kantor Kelurahan Tamaona terhadap instansi sudah di terapkan dengan baik dengan melihat pegawai yang sedia bekerja tanpa ganji yang begitu besar bahkan dapat dikatakan kurang untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan masih setia bekerja bertahun tahun di Kantor Kelurahan Tamaona.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan informan AA selaku staf di Kantor Lurah Tamaona terkait kesetiaan pegawai terhadap instansi. Dengan petikan wawancara sebagai berikut:

" Semua pagawai di sini bekerja sama untuk memberikan pelayanan kepada masarakat dan untuk kesetiaan mereka terhadap instansi saya kira sangat bagus karna untuk staf yang 7 orang ini yang bukan PNS mereka bekerja dengan ikhlas dengan gaji yang tidak seberapa itupun mereka terima setiap 3 bulan,bahkan mereka itu sudah bekerja bertahun tahun ada yang 3 tahun, 2 tahun bahkan ada yang sampai 4 tahun masih bertahan untuk bekerja padahal mereka bukan pns " (Wawancara dengan AA. Tanggal 3 Januari 2020)

Berdasarkan keterangan informan AA senada dengan apa yang dipaparkan oleh informan sebelumnya yakni RS yang mengatakan semua pegawai di Kantor Kelurahan Tamaona sangat setia terhadap instansi yang rela bekerja tanpa gaji yang besar serta semua pegawai bekerja sama untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada masarakat.

Hasil wawancara kedua informan menunjukkan bahwa dari pagawai kantor Kelurahan Tamaona, etika pelayanan terkait kesetiaan sudah di terapkan dengan

baik dengan menunjukkan kesetiaan mereka terhadap instansi yang ikhlas bekerja tanpa gaji yang begitu besar dan bertahan bekerja sampai bertahun tahun

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan peneliti pada tanggal 3 Desember 2019 bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Tamaona betul betul setia terhadap instansi dapat di lihat dari jumlah tenaga honorer yang berjumlah 7 dan bekerja sudah bertahun tahun dan untuk jumlah PNS cuman 3 orang yang seharusnya di Kantor Kelurahan staf harus PNS, namun mereka tetap bekerja sama antara satu sama lain demi tercapainya pelayanan yang maksimal.

#### **d. Etika pelayanan publik dilihat dari pertanggung jawaban**

PertanggungJawaban (*responsibility*) , yaitu setiap aparat pemerintah di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa harus setia menerima tanggungjawab atas apapun yang ia kerjakan, indikatornya adalah bertanggung jawab atas apa yang telah di perbuat, datang tepat waktu di kantor, memberikan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan.

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

Hasil wawancara dengan informan RS selaku Lurah yang di wawancarai terkait pertanggung jawaban pegawai yang ada di Kelurahan Tamaona. Dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“ Kami di sini selalu menjelaskan di awal pelayanan kepada masarakat tentang berkas apa saja yang harus di persiapkan jika ingin mengurus, contohnya jika masarakat ingin mengurus surat keterangan pembuatan kartu keluarga kami jelaskan terlebih dahulu apa saja yang harus di persiapkan, namun untuk pegawai terkait kehadiran di kantor boleh di kata untuk kondisi rilnya kita di tombolo pao pada hari senin dan jumat rata rata tepat waktu karna masarakat kebanyakan datang ingin di layani pada hari itu karna bertepatan pada hari pasar jadi masarakat sekalian pergi ke pasar dan datang ke kantor apa lagi masarakat yang jauh seperti pabbarung dan manrojai dan untuk hari selasa, rabu, dan kamis saya atur untuk 7 orang ini saya bagi tidak usah datang setiap hari ke kantor cukup 3 saja yang masuk kantor, tapi untuk PNS harus selalu berada di kantor karna kita ini orang orang di gaji”(Wawancara dengan RS. tanggal 10 Desember 2019)

Menurut hasil wawancara dengan informan di atas yakni RS selaku Lurah menunjukkan pertanggung jawaban aparat pemerintah yang belum di terapkan dengan baik karna tercitranya pelayanan yang baik bukan hanya keramahan , namun pertanggung jawaban sangat di butuhkan dimana pegawai selelu ada di kantor untuk memberikan pelayanan namun hal ini tidak di terapkan dengan baik di Kantor Kelurahan Tamaona, dimana staf tidak datang setiap hari untuk memberikan pelayanan kepada masarakat.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masarakat setempat yakni bapak RM terkait pertanggung jawaban pegawai di kantor kelurahan tamaona. Dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Menurut penilaian saya terkait pertanggungjawaban pegawai di sini, terkhusus pada kedisiplinannya yakni datang dan pulang pada jam yang telah ditentukan, namun realitanya masih banyak pegawai yang datang telat ke kantor bahkan tidak masuk kantor sehingga ini yang menyebabkan

pelayanan tidak berjalan maksimal "(Wawancara dengan RM. tanggal 3 Januari 2020)

Hasil wawancara dengan informan RM senada dengan apa yang dikatakan oleh informan RS di terkait pertanggung jawaban pegawai di Kantor Kelurahan Tamaona yang sama sama mengatakan bahwa pegawai tidak datang setiap hari ke Kantor untuk memberikan pelayanan kepada masarakat.

Hasil wawancara kedua informan menunjukkan bahwa pagawai di kelurahan tamaona, terkait pertanggung jawaban masih kurang maksimal karna pegawai tidak datang setiap hari ke kantor yang dapat menyebabkan pelayanan kurang efektif karna tidak semua staf berada di kantor.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 5 Desember 2019 melihat pertanggung jawaban pegawai Kelurahan Tamaona belum sepenuhnya di terapkan dengan baik dimana pegawai datang terlambat keKantor, bukan hanya tenaga honorer saja yang datang terlambat bahkan PNS juga datang terlambat padahal sudah ada aturan bahwa jam Kantor dimulai jam 08.00 sampai jam 04.00, dan tidak datang setiap hari keKantor sehingga pelayanan tidak berjalan dengan maksimal, terkadang ada masarakat masarakat yang datang keKantor Kelurahan untuk mengurus berkas tapi pulang dengan alasan pegawai yang bertanggung jawab dengan berkas yang di urus tersebut tidak masuk kantor padahal ini tanggung jawab mereka selaku pelayan masarakat, perlakuan pegawai Kelurahan Tamaona ini mencerminkan mereka tidak bertanggung jawab atas jabatan mereka.

### C. Pembahasan

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

Dengan adanya dua fungsi di atas di harapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat, sehingga masyarakat menganggap pelayanan yang di berikan oleh Kantor Kelurahan Tamaona betul betul mengedapankan etika pelayanan publik sehingga nilai yang terkandung dalam etika pelayanan publik dapat di rasakan oleh masyarakat.

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

Kantor Kelurahan Tamaona Kabupaten Gowa belum sepenuhnya dilakukan, dimana ada samaraka yang datang mengurus surat pengantar pengurusan kartu keluarga yang menunggu lama di karnakan pegawai atau staf yang menduduki bidang tersebut tidak sedang berada di kantor padahal sudah di atur bahwa jam kantor di mulai pada jam 08.00 sampai 16.00 atau tidak masuk kantor padahal mereka harus bertanggung jawab atas amanah jabatan yang di emban

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

Proses pelayanan publik agar dapat mencapai sasaran yang diinginkan, tentunya harus didukung oleh unsur-unsur yang terkait yakni: Penampilan, Tepat waktu & janji, Kesediaan melayani, Pengetahuan dan keahlian, Kesopanan & ramah tamah, Kejujuran dan kepercayaan, Kepastian hukum, Keterbukaan. yang merupakan faktor pendukung dari proses pelayanan di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa, sehingga etika pelayanan di Kantor Kelurahan Tamaona dapat berjalan sebagai mana mestinya. Faktor-faktor pendukung yang tidak baik, akan dapat menghambat pelayanan itu sendiri.

Dalam proses pelayanan di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa, Faktor struktur dan mekanisme kerja dalam mencapai tujuan organisasi yaitu pelayanan yang memadai bukan hanya semata-mata sebagai perwujudan susunan organisasi, melainkan menekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja untuk menghasilkan pelayanan yang memadai dan perlu didukung oleh sistem, prosedur, dan metode.

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

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

terapkan dengan baik namun realitas yang terjadi lapangan belum sepenuhnya di terapkan dengan baik yakni tidak mencantumkan SOP (standar operasional prosedur) sehingga masarakat yang datang di Kantor Kelurahan Tamaona kadang bingung mereka mau kemana, berkas apa yang harus di siapkan, salah satu contohnya masarakat yang datang ingin mengurus surat perpanjangan perisinan penjualan solar yang mengatakan bahwa tidak tau mau ke meja mana untuk meminta pelayanan serta berkas apa yang harus di siapkan untuk menguruskan surat perizinan perpanjangan penjualan dan pengambilan solar di pertamina.

Faktor lain adalah pendapatan pegawai. Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi yang diperoleh dari organisasi tempat kerja sesuai dengan kedudukan dan peranannya dalam organisasi. Pendapatan haruslah dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk sendiri maupun keluarga. Pendapatan merupakan faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan, karena tujuan orang bekerja adalah untuk mendapatkan imbalan yang sepadan untuk memenuhi kehidupannya. Namun di Kantor Kelurahan Tamaona yang jumlah stafnya ada 10 orang di mana hanya 3 orang yang PNS selebihnya Tenaga nonorer yang gajinya tidak seberapa yang kadang di terima pertiga bulan sekali namun mereka tetap bertahan bekerja.

Faktor kemampuan dan keterampilan merupakan hal penting dalam mendukung proses pelayanan di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Karena dengan ke mampuan dan ketrampilan yang memadai, pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Sarana pelayanan merupakan faktor penting pula dalam pelayanan karena berfungsi sebagai alat utama membantu pelaksanaan pekerjaan. Sarana pelayanan dimaksud ada dua macam yaitu sarana kerja dan fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu. Sedangkan fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa etika pelayanan di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa belum sepenuhnya menerapkan etika pelayanan publik yang menjadi determinan utama dalam memberikan pelayanan kepada masarakat. Masarakat akan memberikan penilaian terhadap berbagai kegiatan pelayanan yang di terima maupun terhadap sikap dan tingkahlaku birokrat dalam memberikan pelayanan

Etika pelayanan di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa yang menjadi perioritas dalam menentukan etika pelayanan, di antaranya adalah melayani masarakat dengan ramah, sikap tidak membeda bedakan masarakat dalam hal pelayanan, menjelaskan SOP (standar operasional prosedur) sebelum melakukan pelayanan, datang setiap hari ke kantor pada jam yang telah di tentukan.

Penerapan etika pelayanan sangat di butuhkan, namun penerapan etika pelayanan belum sepenuhnya di rasakan oleh masarakat, seperti yang di paparkan oleh masarakat yang mengatakan pelayanan belum sepenuhnya di laksanakan dengan maksimal karna terkadang pegawai sering datang terlambat ke kantor yang menyababkan masarakat menunggu lama bahkan terkadang pegawainya tidak masuk kantor

Upaya memperbaiki birokrasi di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa sebagai pelayan publik (*public service*) termasuk didalamnya upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu menurut Mertins Jr (1979) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu:

2. Persamaan Hak (*equality*), artinya semua masyarakat wajib di layani dengan. Hal di tunjukkan Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa sudah di terapkan dengan baik tanpa melihat status politik, etnis agama.
3. Keadilan (*Justice*), yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula di butuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.
4. Kesetiaan (*loyalty*), artinya kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja, yang di harapkan mempu berikan pelayanan yang maksimal kepada masakata Kelurahan Tamaona. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak di berikan kepada suatu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan lainnya.

5. Pertanggung Jawaban (*responsibility*), artinya setiap aparat pemerintah harus bertanggung jawab atas pelayanan yang di berikan kepada masarakat setia menerima tanggung jawab atas apa pun yang ia kerjakan yang di mana harus datang tepat waktu ke kantor serta harus datang setiap hari untuk memberikan pelayanan kepada masarakat



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat indikator dalam mengukur etika pelayanan publik seperti persamaan hak, kedalilan, kesetiaan dan pertanggungjawaban di Kantor Kelurahan Tamaona.

1. Etika pelayanan berdasarkan persamaan hak sudah berjalan dengan baik karna melayani masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama dan politik.
2. Etika pelayanan yakni keadilan disini sudah diterapkan dengan baik dengan melayani masyarakat dengan ramah, melayani masarakat yang datang terlebih dahulu, memberikan penjelasan saat proses pelayanan, melayani masarakat, semua masyarakat dilayani dengan baik.
3. Selanjutnya kesetiaan berupa pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun tahun bekerja.
4. Dan untuk pertanggung jawaban, belum sepenuhnya diterapkan dengan baik dimana pegawai 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

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan, maka disarankan :

1. Agar mempertahankan dan memperhatikan etika pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa dengan melihat etika pelayanan berupa persamaan hak, keadilan, kesetiaan, peranggung jawaban dalam setiap pelayanan kepada masarakat
2. Kantor Kelurahan Tamaona lebih meningkatkan pertanggung jawaban pegawai dimana semua staf harus mamatatuhi aturan yang ditetepkan yakni datang ke kantor pada jam 8 pagi serta pulang pada jam 4 sore agar pelayanan lebih maksimal.
3. Kantor Kelurahan Tamaona agar lebih meningkatkan kedisiplinan pegawai yakni setiap pegawai harus datang setiap hari ke kantor agar masarakat yang membutuhkan pelayanan tidak menunggu lama.
4. Kantor Kelurahan Tamaona agar membuat papan informasi agar masarakat mengetahui informasi yang ada di Kantor Kelurahan Tamaona

## DAFTAR PUSTAKA

- Brooks ,2011. *Etika Bisnis dan Profesi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bertens, 2013. *Etika* . Jakarta: Gramedi pustaka utama.
- Barata, Atep Adya. 2013. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Dwiyanto Agus, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Ingklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadja Mada University Press.
- Dekker, A. Steven, 2011. *Measure service quality: Reexamination and Extension*.Jurnal of Marketing. Vol. 56. July ,55-68 ( Di Terjemahkan Oleh Susanto Persada.
- Fadillah, Putra, 2010. *Paradigm Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar Off Set.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo persada.
- Pasolong Harbani.2013. *Teori Admisitrasi*. Bandung: Alfabeta
- Keban, 2011. *Pengantar Administrasi Publik*. Yogyakarta: Program MAP UGM.
- Kumorotomo, 2010. *Etika Administrasi Negara*. Universitas Of California: Rajawali Pers.
- Lewis, Carroll W and Student C. Gilman , 2015 *The Ethish Clange In Publik Service*, A Problem- Solving Guide: Market street, San Fransisco.
- Martins jr. 1979. *Professional standart and ethick*. Washinton :DC ASPA publisher.
- Moenir. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta : Bumi Aksara.
- Paimin, Napitupulu.2012.*Pelayanan publik dan customer satisfaction*. Bandung
- Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Qohar Adnan.2012. *Jurnal Pengertian etika profesi Hukum*. Palembang:polsri
- Ratminto, 2010. *Manajemen Pelayanan, disertai Pengembangan Modal, Penerapan Citizen's Changer dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rohman,2014. *Aliran Aliran Filsafat dan Etika*. Jakarta: Kencana Prenamedia Grub.

Ruslan, 2011. *Etika Kemanusiaan, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.

Santosa, Panji, 2010. Administasi *Publik Teori dan Aplikasi Good Gvernance*. Bandung: Rafika Aditama.

Sinambella, Lijan Poltak dan dkk.2014. *Reformasi PelayananPpublik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Redn D*.bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Suseno, Magnis. 2019. *Etika dasar masalah masalah pokok dalam filsafat moral*:bandung : pustaka filsafat.

Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Wiranata, 2011. *Dasar Dasar dan Etika Moralitas ( Pengantar Kajian Etika Profesi Hukum)*. Bandung: Citra Aditiya Bakti

## LAMPIRAN



## Sturuktur kerja kelurahan tamaona



## Struktur organisasi kelurahan tamaona



Wawancara dengan staf Kelurahan Tamaona



Wawancara dengan seklur kelurahan tamaona



Wawancara dengan Bapak Lurah Tamaona



Wawancara dengan Staf Kelurahan Tamaona



wawancara dengan masyarakat terkait pelayanan surat keterangan usaha



Wawancara dengan masarakat terkait pelayanan perpanjangan surat isin pengambilan solar

## RIWAYAT HIDUP



A Muhamad Alwilah Akbar dilahirkan pada hari kamis di Tombolo Pao pada tanggal 14 Desember 1995. Anak kedua dari 5 bersaudara dari pasangan Andi Jumadi dengan Marwani. Riwayat pendidikan penulis yaitu menyelesaikan pendidikan formal di SD Inpres Tombolo pada tahun 2008. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Tombolo Pao dan tamat pada tahun 2011, kemudian pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai siswa SMA Negeri 1 Tombolo Pao dan tamat pada tahun 2014. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di salah satu perguruan tinggi di kota Makassar yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis telah berhasil menyelesaikan pekerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penelitian tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi terutama bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin ilmu Administrasi Negara. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaiannya skripsi yang berjudul “Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa”.