

**ETIKA ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI UNIT
WILAYAH II PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) KOTA MAKASSAR**

WAHYUNI RAMDANI

Nomor stambuk : 105610499514



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

2018

**ETIKA ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI UNIT
WILAYAH II PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KOTA MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara



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

2018

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik Di
Unit Wilayah II Perusahaan Air Minum
(PDAM) Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Wahyuni Ramdani

Stambuk : 105610499514

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

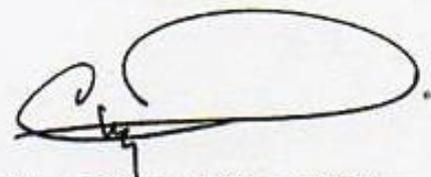


Dekan Fisipol Unismuh Makassar



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

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi
Negara Fisipol Unismuh
Makassar



Nasrul Haq, S.Sos., MPA

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 1327/FSP/A.1-VIII/VIII/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara. Di Makassar pada hari Senin tanggal 20 bulan Agustus tahun 2018.



TIM PENILAI

Ketua Sekretaris

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

Penguji:

1. Dr. H. Muhammadiah, MM (ketua) (.....)
2. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si. (.....)
3. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si. (.....)
4. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd (.....)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Wahyuni Ramdani

Nomor Stambuk : 105610499514

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, Agustus 2018

Yang Menyatakan,

Wahyuni Ramdani

ABSTRAK

WAHYUNI RAMDANI. Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik Di Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar (dibimbing oleh Abdul Mahsyar dan Ansyari Mone).

Etika administrasi Negara merupakan wujud kontrol terhadap administrasi negara dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi, dan kewenangan. Jika administrasi Negara menginginkan sikap, tindakan, dan perilakunya dikatakan baik, dalam menjalankan tugas pokok, fungsi, dan kewenangannya harus menjadikan etika administrasi Negara sebagai pedoman. Berdasarkan hal tersebut, peneliti terdorong untuk mencoba menggambarkan dan menjelaskan etika administrasi negara dalam pelayanan publik di Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder. Berdasarkan penelitian ini, peneliti memilih informan secara lebih spesifik, subjektif untuk diwawancarai secara mendalam dilakukan dengan cara peneliti memilih orang tertentu yang dipandang memiliki pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan yang diteliti. Data etika administrasi dalam pelayanan publik pegawai dikumpul dengan menggunakan instrumen berupa; wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika administrasi dalam pelayanan publik di unit wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar termasuk dalam kategori cukup baik, dilihat dari beberapa indikator yang ada yakni, *equality* (persamaan), *loyalty* (kesetiaan), dan *responsibility* (tanggung jawab).

Kata Kunci: Etika Administrasi, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik Di Unit Wilayah II Perusahaan Air Minum (PDAM) Kota Makassar".

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

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

1. Kedua orang tua ku dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil.
2. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Bapak Burnanuddin, S.Sos. , M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

5. Sege nap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Bapak Ir. Haris Yasin Limpo selaku direktur utama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar yang telah memberikan izin untuk dapat meneliti di unit wilayah II Kota Makassar.
7. Bapak A. Alamsyah,S.Sos selaku kepala urusan Hubungan Langganan unit wilayah II PDAM Kota Makassar yang telah berkenan bekerjasama dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu staf Hubungan Langganan unit wilayah II PDAM Kota Makassar yang telah membantu memberikan informasi penelitian.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Khususnya teman-teman ADN kelas E.

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, Agustus 2018

Wahyuni Ramdani

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	I
HALAMAN PERSETUJUAN	II
PENERIMAAN TIM	III
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	VI
ABSTRAK	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL	X
BABA I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Etika Administrasi	8
B. Konsep Pelayanan Publik	16
C. Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik.....	24
D. Penelitian Yang Relevan	27
E. Kerangka Pikir	29
F. Deskripsi Fokus Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	31
B. Jenis Dan Tipe Penelitian	31
C. Sumber Data	31
D. Informan Penelitian	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknik Analisis Data	33
G. Pengabsahan Data.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan37
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian58

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan85
B. Saran86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel. 1 Daftar Informan Penelitian.....	34
Tabel. 2 Jenis pelayanan Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar	58
Tabel. 3 Jumlah Pelanggan Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar	59



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Permasalahan etika dalam administrasi publik memberikan sebuah kejelasan bahwa kurangnya perhatian etika dalam praktek pelaksanaan administrasi publik. Padahal etika adalah salah satu unsur yang sangat penting yang menentukan keberhasilan suatu pelaksanaan kegiatan dalam organisasi dan aktor administrasi publik dalam menjalankan tugasnya. Penyebabnya adalah, karena nilai-nilai moral tersebut berada dalam seluruh proses kegiatan administrasi publik. Mulai dari perencanaan struktur organisasi, merumuskan kebijakan, implementasi, dan evaluasi kebijakan serta pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki nilai-nilai etis dalam menjalankannya.

Setiap birokrasi pelayanan publik wajib memiliki mental dan perilaku yang dapat mencerminkan keunggulan pribadinya, serta besarnya ilmu pengetahuan yang dimiliki. Ia wajib mengembangkan diri sehingga mampu memahami, menghayati, dan mengimplementasikan berbagai hal yang bersumber pada kebajikan moral khususnya keadilan dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik.

Dalam undang-undang kepegawaian republik Indonesia nomor 42 pasal 7 tahun 2004 tentang kode etik kepegawaian negeri sipil bahwa dalam pelaksanaan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari setiap Pegawai Negeri Sipil wajib bersikap dan berpedoman pada etika dalam bernegara, dalam penyelenggaraan Pemerintahan, dalam berorganisasi, dalam bermasyarakat, serta terhadap diri

sendiri dan sesama Pegawai Negeri Sipil yang diatur dalam Peraturan Pemerintah ini. Pegawai negeri harus mampu melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan etos kerja pegawai.

Isu-isu tentang etika dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia kurang di pahami secara luas dan tuntas seperti yang terdapat di negara maju, meskipun bukan lagi rahasia umum bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah etika. Etika sering dilihat sebagai suatu hal yang kurang berkaitan didalam dunia pelayanan publik. Padahal, kenyataannya etika adalah salah satu hal yang sangat menentukan kepuasan masyarakat yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri.

Pelaksanaan etika dalam praktek pelayanan publik dapat dilihat dari kode etik yang dimiliki oleh pelayan publik. Kode etik bukan hanya sebagai sebuah aturan dan bukan hanya sekedar bacaan, akan tetapi harus di implementasikan dalam melaksanakan tugas ataupun jabatan yang pegang. Komitmen dari kode etik tersebut wajib dijalankan dengan sungguh-sungguh agar pelayan publik mendapatkan kepercayaan dari masyarakat yang dilayani.

Dewasa ini pelayanan publik menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik. Sesuai dengan fungsi pemerintah sebagai pelayan publik, sudah kewajiban dari pemerintah itu sendiri untuk memperhatikan dan memantau kepuasan serta keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pihak yang merasakan hasil dari pelayanan publik tersebut. Prinsip ini senada dengan tujuan pokok undang-undang no. 32

tahun 2014 tentang kewenangan pemerintah daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Implementasi pelayanan public yang dilaksanakan oleh para aparat birokrasi belum dapat dikatakan dilaksanakan secara optimal, sebab dalam pelaksanaannya masih kurang tepat, cepat, akurat, dan berkualitas sehingga menyebabkan masyarakat masih kurang puas dalam pelayanan publik yang dirasakan. Selain itu juga masih sering terjadi praktek penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dalam pelaksanaan pelayanan publik seperti KKN, pungutan liar, dan pemborosan kekayaan daerah yang dilakukan oleh aparatur birokrasi di daerah yang menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap birokrasi pelayanan publik.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah salah satu tujuan utama dari reformasi birokrasi, yang menjadi acuan dari kenyataan buruknya kondisi kualitas pelayanan public yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap serta karakter dari aparatur birokrasi yang kurang terpuji.

Ketika kita membahas mengenai pelayanan public terutama yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat maka hal pertama yang muncul dalam pikiran kita adalah masalah biaya, jangka waktu pengurusan, serta persyaratan yang berbelit-belit. Belum lagi ketika kita mendapatkan aparatur birokrasi yang cenderung kurang sopan dalam berbicara dan bertingkah laku. Gambaran tersebut memberikan pemahaman awal kepada kita bahwa pemberian pelayanan public ini dilakukan hanya untuk menggugurkan fungsinya saja sebagai pelayan public

tanpa ada nilai dalam setiap tindakan pelayanan yang diberikan. Sehingga pelayanan publik tersebut tidak memperhatikan kode etik yang telah ditetapkan. Begitu juga dalam aspek pertanggung jawaban dari pelayanan itu sendiri yang lebih cenderung bersifat formalitas belaka.

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar (PDAM) merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air bersih yang diawasi langsung oleh eksekutif maupun legislatif. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola system penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.

Kantor unit wilayah II PDAM Kota Makassar telah semaksimal mungkin memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kota Makassar, namun dalam pelaksanaannya masih sering juga mendapatkan keluhan dari pelanggannya. Keluhan tersebut mengenai semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Kota Makassar. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut.

Adapun permasalahan yang sering terjadi di unit wilayah II PDAM Kota Makassar, khusus di Kelurahan Tamalanrea terkait dengan etika pelayanan publik. Kurangnya debit air bersih yang tidak seimbang dengan peningkatan pelanggan di daerah tersebut sehingga pihak PDAM memberlakukan penggiliran

air bersih yang berdampak pada keluhan pelanggan yang merasa kurang puas karena mengalami kekurangan air bersih. Selain itu pula kurangnya kesadaran dan tanggung jawab dari petugas dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan publik menjadikan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan menjadi kurang baik disebabkan karena sikap acuh oleh petugas sehingga penyelesaian terkesan memakan waktu yang lebih lama. Ketika pelanggan memberikan keluhannya kepada petugas di unit wilayah II PDAM Kota Makassar mengenai masalah tersebut, terkadang respon yang diberikan kurang baik dan kurang bertanggung jawab. Salah satu contoh, ketika masyarakat mengadu via telpon terkadang karyawan secara bergantian untuk berbicara sehingga pelanggan merasa tidak dihargai dan merasa kurang puas terhadap respon yang diberikan. Selain itu juga, dalam memberikan pengaduan dalam masalah tidak dapat air / air tidak mengalir terkadang pelanggan harus menunggu berhari-hari bahkan berminggu-minggu untuk dikerjakan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan memilih judul: **“Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik Di Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan melihat luasnya cakupan masalah di atas, maka penulis menganggap penting merumuskan masalah yang menjadi bahan penelitian yaitu:

1. Bagaimanakah persamaan (*equality*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di kantor Unit wilayah II PDAM Kota Makassar

kepada pelanggannya?

2. Bagaimanakah kestiaan (*loyalty*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di kantor Unit wilayah II PDAM Kota Makassar kepada pelanggannya?
3. Bagaimanakah tanggung jawab (*responsibility*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di kantor Unit wilayah II PDAM Kota Makassar kepada pelanggannya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui persamaan (*equality*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Unit wilayah II PDAM Kota Makassar kepada pelanggannya.
2. Untuk mengetahui kestiaan (*loyalty*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Unit wilayah II PDAM Kota Makassar kepada pelanggannya.
3. Untuk mengetahui tanggung jawab (*responsibility*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Unit wilayah II PDAM Kota Makassar kepada pelanggannya.

b. Manfaat Penelitian ini

1. Manfaat Teoritis

Kontribusi pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan terutama ilmu penerapan etika administrasi dalam pelayanan publik . Dan sebagai Bahan referensi

bagi para peneliti lainnya yang berminat mengkaji penerapan etika administrasi dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Bahan masukan atau sumbangan pemikiran bagi pihak Pemerintah Kota Makassar agar kedepannya memiliki perilaku birokrasi khususnya dalam bidang etika administrasi yang lebih baik dalam pelayanan khususnya pada Kantor Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Etika Administrasi

1. Pengertian Etika

Etika berasal dari bahasa Yunani “ethos” yang berada dalam bentuk tunggal mempunyai banyak arti, yaitu tempat tinggal yang biasa; padang rumput; kandang; kebiasaan; adat; akhlak; watak; perasaan; sikap dan cara berfikir. Dalam bentuk jamak, kata ini (*ta etha*), artinya adalah adat kebiasaan. Kata terakhir inilah yang menjadi latar belakang bagi terbentuknya istilah “etika” yang oleh Aristoteles digunakan untuk menunjukkan suatu filsafat moral. (Natsir, 2010:9)

Etika adalah suatu tatanan atau aturan hidup pada komunitas manusia tertentu. Dalam kehidupan manusia tertentu, senantiasa memiliki etika yang memungkinkan adanya perbedaan antara komunitas manusia yang satu dengan komunitas manusia yang lainnya. Implementasi etika menganjurkan bertindak dengan baik dalam suatu struktur sosial yang bersangkutan. Bagaimana bertindak dengan baik dan benar itu? Jawabannya adalah bertindak dengan baik dan benar sesuai materi atau content dari anjuran etika tersebut. (Makmur, 2015:75)

Sementara etika menurut *Bertens* adalah seperangkat nilai dan norma moral yang menjadi pegangan seseorang atau kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Adapun *Darwin* mengartikan konsep etika sebagai prinsip moral yang disetujui bersama oleh kesatuan masyarakat yang menginginkan perilaku individu dalam berhubungan dengan individu lainnya. Selanjutnya *Darwin* juga mengartikan etika dalam etika birokrasi pemerintahan atau etika birokrasi sebagai seperangkat

nilai yang menjadi pedoman dalam tindakan bagi manusia disebut organisasi. (Mulyadi dkk, 2016:50-51)

Ada beberapa literature yang memberi batasan dan ruang lingkup pembahasan etika. Menurut *Britannica* (Yulika, 2001:9) menyatakan bahwa etika merupakan filsafat moral yang mempelajari secara sistematis sifat dasar dari konsep-konsep nilai baik, buruk, harus, benar, atau salah serta mengenai prinsip-prinsip umum yang menjadi dasar pembedaan dalam menerapkan nilai-nilai pada tindakan konkrit tertentu.

Menurut *Sumaryono* ada tiga postulat atau kebenaran filosofis yang menopang segala system etika, yaitu: (Wiranata, 2005:90)

1. Keberadaan Tuhan
2. Kebebasan Kehendak
3. Keabadian Jiwa

Etika dimengerti sebagai refleksi filosofis tentang moral. Jadi etika lebih merupakan wacana normatif (tidak harus selalu berupa perintah yang mewajibkan, karena bisa juga kemungkinan bertindak) yang membahas baik/jahat. Etika lebih dipandang sebagai seni hidup yang mengarahkan ke kebahagiaan dan kebijaksanaan. Pendekatan *Paul Ricoeur* terhadap penggunaan istilah “moral” dan “etika” memberi kesan yang baru. Dia menghubungkan kedua istilah tersebut terhadap dua tradisi pemikiran filsafat yang berbeda. Istilah “moral” dihubungkan dengan tradisi pemikiran filosofis *Immanuel Kant* (sudut pandang deontologi) moral mengacu ke kewajiban, norma, prinsip bertindak, *imperative* (kategoris = aturan atau norma yang berasal dari akal budi yang berpedoman ke dirinya sendiri

sebagai keharusan). Sedang “etika” dihubungkan dengan tradisi pemikiran Aristoteles yang bersifat “*teleologis*” (*telos* = finalitas atau tujuan). Ricoeur memberikan pengertian bahwa “etika” adalah tujuan hidup yang baik bersama dan untuk orang lain di sebuah institusi yang adil. (Haryatmoko, 2011: 2)

Dari beberapa pendapat para pakar ahli diatas dapat disimpulkan bahwa etika merupakan kebiasaan yang dijadikan pedoman dalam bertingkah laku sebagai pembeda dalam berkomunikasi dengan manusia lainnya.

2. Pengertian Administrasi

Pengertian administrasi itu sendiri dapat luas tetapi juga dapat sempit. Administrasi dalam arti luas ialah proses penyelenggaraan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia (*human*) dan bukan manusia (*non human*). Lebih lanjutnya *Herbert A. Simon* mengemukakan bahwa dalam pengertian luas administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan dari kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. (Moenir, 2006:78)

Istilah administrasi secara etimologi berasal dari bahasa latin *administration* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintahan, pengelolaan.” Istilah ini berkembang menjadi *amministrazione* di Italia, *administration* di Perancis, Inggris, dan Jerman. (Arkadun,2007:36)

Dalam buku yang berjudul *System Administrasi Negara Republik Indonesia* (1997:1) menjelaskan bahwa secara elementer, administrasi terjadi apabila terdapat dua orang atau lebih, yang bekerjasama melakukan kegiatan tertentu dengan sarana tertentu untuk mencapai tujuan bersama. Dengan sendirinya antara manusia,

kerjasama, kegiatan, sarana, dan tujuan tersebut saling berkaitan satu sama lain. Oleh karena itu, administrasi merupakan suatu sistem dan kelima hal tersebut merupakan sub-sub sistemnya. Sebagai suatu sistem, administrasi merupakan sistem yang bersifat:

1. Abstrak, karena tidak dapat dikenali wujudnya.
2. Buatan manusia (man-made sistem)
3. Terbuka (open sistem), karena peka terhadap pengaruh lingkungan baik social maupun fisik.
4. Hidup (living sistem), berkembang terus akibat sifat terbukanya.
5. Kompleks, karena didalamnya terdapat banyak subsistem sehingga banyak terjadi hubungan antar-subnya antara satu dan yang lainnya, disamping sistem administrasi sebagai suatu totalitas yang berinteraksi dengan sistem-sistem lainnya.

Beberapa pendapat yang mempersepsikan istilah administrasi sebagai proses atau kegiatan (Arkadun, 2007:100), diantaranya:

1. *The Liang Gie* menyatakan bahwa administrasi merupakan sebuah rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia agar mencapai tujuan tertentu.
2. *Soetarto* dan *R.P Soewarno* menyatakan bahwa administrasi adalah sebuah proses pelaksanaan dan pengurusan dalam tindakan/kegiatan di setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan.
3. *Sondang P. Siagian* menyatakan bahwa administrasi adalah segala proses kerja sama antara dua orang atau lebih manusia yang didasarkan atas rasionalitas

tertentu agar dapat mencapai suatu tujuan yang lebih ditentukan sebelumnya.

4. *Lenard D White* mengatakan, administrasi adalah proses yang umumnya dijumpai disemu kegiatan-kegiata kelompok, baik publik (Negara, pemerintah) maupun pivate (swasta,perusahaan) sipil atau militer, dalam ukuran besar atau kecil.

Dari beberapa pengrtian administrasi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan secara rasional.

3. Pengertian Etika Administrasi

Etika merupakan bagian, nilai dan moral.Etika bersifat abstrak dan berkenaan dengan persoalan “baik” dan “buruk”. Sedangkan administrasi publik bersifat konkrit dan harus menciptakan apa yang diinginkan publik. Hal ini yang menimbulkan masalah bagaimana menyatukan gagasan administrasi seperti keteraturan, efisiensi, kemanfaatan, dan suatu kinerja yang dapat menerapkan etika dalam praktiknya.Bagaimana menciptakan yang baik dan meminimalisir hal yang buruk dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari administrator.(Pasolong, 2008:190)

Walaupun etika administrasi secara filosofis berkaitan dengan sejumlah nilai moral, secara praktis etika administrasi hendaknya mengacu kepada: Asas umum penyelenggaraan yang baik, misalnya konsep good governance; System administrasi yang baik.; Pelayanan publik yang prima (pentingnya sifat “kenegarawan” penyelenggaraan negara); Kearifan; kebijakan; dan keadilan serta etos kerja. (Ibrahim, 2008:114)

Dalam bukunya Widjaja (2004:68) juga menjelaskan bahwa dalam etika administrasi, mengetahui prediksi dan ketenteraman sangat penting untuk untuk mempelajari nilai-nilai. Ketenteraman terdiri atas ketenteraman jasmani dan rohani. Sedangkan Menurut *Leys* seorang administrator dianggap etis apabila dia menguji dan mempertanyakan batas yang digunakan dalam pembuatan keputusan, dan tidak mendasarkan keputusannya semata-mata pada kebiasaan dan tradisi yang sudah ada.

Etika administrasi Negara merupakan pedoman terhadap administrasi negara dalam pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kewenangan. Jika administrasi Negara menginginkan sikap, tindakan, dan perilakunya dikatakan baik, dalam menjalankan tugas pokok, fungsi, dan kewenangnya harus menjadikan etika administrasi Negara sebagai pedoman.

Menurut Widodo (2001: 252), menyatakan bahwa pemahaman etika administrasi negara bermakna ganda dimana etika administrasi negara suatu bidang ilmu pengetahuan yang membahas prinsip etis (moral) yang berdasarkan perilaku para aparat birokrasi pemerintahan, khususnya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu juga, pengertian tentang etika administrasi negara sebagai suatu nilai yang berpedoman atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi.

The Liang Gie pun menegaskan bahwa setiap petugas administrasi wajib memiliki sikap mental dan perilaku yang mencerminkan keunggulan watak, keluhuran budi, dan asas etis. Ia wajib mengembangkan diri, sehinggah sungguh-sungguh memahami, menghayati dan menerapkan berbagai asas etis yang

bersumber pada kebijakan-kebijakan moral dalam tindakan jabatannya. (Darmadi dan Sukidin,2009:25)

Dalam buku yang sama (Darmadi dan Sukidin, 2009:25)Waldo membeberkan berbagai asas etis yang pokok dalam administrasi pemerintah:

1. Pertanggung jawaban (*responsibility*)
2. Pengabdian (*dedication*)
3. Kesetiaan (*loyalty*)
4. Kepekaan (*sensitivity*)
5. Persamaan (*equality*)
6. Kepantasan (*equity*)

Enam asas etis pokok dalam administrasi pemerintahan tersebut, harus di implementasikan oleh setiap petugas khususnya aparatur birokrasi dalam melaksanakan tugas dan jabatannya, dalam hal ini pelayanan publik.

4. Garis-Garis Besar Landasan Etika

Sebagaimana yang telah diuraikan, etika merupakan salah satu cabang dari filsafat.Oleh sebab itu, untuk memperoleh pemahaman tentang etika secara menyeluruh kita hendaknya mengkajib perkembangan ilmu ini sejak awal.

Perubahan nyata terjadi pada saat di zaman Renaissance (sekitar abad ke-15) saat itu orang tidak sajaberharap hanyadalam diri sendiri dan kepada kehendak alam secara total tetapi mulai tumbuh “rasa percaya diri” untuk bertindak. Berbagai macam aliran yang menjadi landasan etika, adalah: (Kumorotomo, 2015:20)

1. Naturalisme

Paham ini berpendapat bahwa system etika dalam kesusilaan merupakan

dasar alamai, yaitu pembenaranhanya bisa dilakukan sesuai pengkajian atas fakta dan bukan atas teori yang sangat metafisis. Naturalisme juga berpendapat bahwa manusia pada dasarnya adalah “baik”.

2. Individualisme

Esensi individualisme adalah ajaran bahwa didalam hubungan social yang paling pokok adalah individunya. Segala interasi dalam masyarakat harus dilakukan demi kepentingan individu. Dampak positif dari individualisme adalah terpacunya prestasi dan kreativitas individu.

3. Hedonisme

Titik tolak pemikiran hedonism ialah pendapat bahwa menurut kodratnya manusia selalu mengusahakan kenikmatan, yaitu bila kebutuhan kodrat terpenuhi, orang akan memperoleh kenikmatan sepuas-puasnya.

4. Eudemonisme

Eudaemonisme berasal dari kata Yunan, yaitu *demon* yang bisa berarti roh pengawal yang baik, kemujuran atau keuntungan. Seseorang yang telah mencapai tingkat “eudaemonisme” akan mempunyai keinsyafan tentang kepuasan yang utuh, bukan hanya secara jasmani tetapi juga rohani. Eudaemonisme mencita-citakan suasana batiniah yang disebut “bahagia”. Ia mengajarkan bahwa kebahagiaan adalah kebaikan tertinggi.

5. Utilitarianisme

Utilitarianisme mengatakan bahwa ciri yang terkandung dalam kesuksesan adalah manfaat dari suatu perbuatan. Suatu tingkah laku dikatakan baik apabila membawa manfaat, manfaat artinya memberi kita suatu yang tidak

menhgasilkan sesuatu yang buruk.

6. Idealism

Paham ini timbul dari kesadaran akan adanya lingkungan normativitas bahwa terdapat kenyataan yang bersifat normative yang memberi dorongan kepada manusia untuk berbuat. Salah satu keunggulan dari ajaran idealism adalah pengakuannya tentang dualism manusia, bahwa manusia terdiri dari jasmani dan rohani.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya tiap manusia menginginkan pelayanan, bahkan secara ekstrim bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan oleh kehidupan manusia. Didalam bukunya, Sinambela dkk (5:2014) berpendapat bahwa pelayanan public dapat diartikan, melayani kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah diberlakukan. Pelayanan juga merupakan sejumlah informasi yang diminta oleh pelanggan, tindakan yang tidak dapat disentuh dan diukur tingkat kepuasannya, sangat sensitif dan sulit untuk diprediksikan ke depannya dan juga sangat tergantung terhadap nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan sesuai apa yang diterima dan dibayarnya. (Ibrahim, 2008:1)

Konsep pelayanan menurut *Lovelock* dan *Wrigh* merupakan aktivitas yang ditawarkan pada pihak lain. Pelayan bersifat intangible, artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Senada dengan hal tersebut, pelayanan dikatakan tidak berwujud berarti pelayanan itu

hanya dapat dirasakan. Oleh karena itu, *Kotler dan Keller* (dalam Mulayadi dkk, 2016:36) memebrikan empat karakteristik dan konsep pelayanan yaitu:

- 1) *Intangibility* atau tak terwujud, bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium, sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna.
- 2) *Inseparability* atau tak terpisahkan, maksudnya bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau teknologi karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.
- 3) *Variability* atau bervariasi, maksudnya bahwa pelayanan sangat beraneka ragam tergantung siapa yang memberikan, kapan dan dimana, serta kepada siapa pelayanan diberikan.
- 4) *Perishability* atau dapat dimusnahkan, bermakna bahwa pelayanan tidak bisa disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

Dengan demikian pelayanan tidak dapat dimiliki oleh pihak yang menerima. Pelayanan merupakan aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan memberi keuntungan kepada pelanggan. Pelayanan yang dilakukan oleh birokrat ditafsirkan sebagai hak karena mereka dipilih oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh sebab itu harus tercipta komitmen yang kuat dalam melayani agar pelayanan dapat menjadi lebih responsif dalam kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, dan lebih efisien. (Sinambela dkk, 2014: 4).

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh *Davidow dan Uttal*, “merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut *Kotler* “kuaitas adalah keseluruhan ciri atau sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. (Hidayat, 2008:34)

Goetsch dan *Davis* dalam buku Mukarom dan Laksana (2016:221) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. *Account Commision* mengidentifikasi sepuluh faktor yang menentukan kualitas pelayanan adalah:

1. Akses, yaitu kemudahan dan kenyamanan memperoleh pelayanan.
2. Komunikasi, yaitu menjaga konsumen selalu memperoleh informasi informasi dalam Bahasa yang dimengerti dan mendengar konsumen.
3. Kompetensi, yakni memiliki keterampilan dan pengetahuan terhadap jasa yang diberikan.
4. Rasa hormat, yaitu meliputi kesopanan, menghargai, pertimbangan dan ramah dari semua tingkatan staf.
5. Kredibilitas, yaitu mencakup kepercayaan, reputasi dan citra.
6. Keandalan, yaitu memberikan pelayanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan.
7. Daya tanggap, yaitu memiliki kesediaan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan ketika dibutuhkan.
8. Keamanan, meliputi keamanan fisik, keuangan, dan kerahasiaan.
9. Bukti fisik, mencakup aspek fisik pelayanan seperti perlengkapan, fasilitas, staf, dan penampilan.

10. Memahami konsumen, yaitu mengetahui kebutuhan personal konsumen dan mengenali pengulangan konsumen.

Kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan pelayanan yang tidak berbelit-beli dan respon yang cepat yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sector publik SESPANAS LAN.

Variabel yang dimaksud adalah: (Sinambela dkk, 2014:8)

1. Pemerintahan yang bersifat melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang menjadipedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik.
4. Alat atau sarana pelayanan yang lebih baik.
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan dalam organisasi pelayanan masyarakat.
8. Sikap pejabat yang sesuai dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Mahsyar (47:2014) mengatakan bahwa dalam pelayanan publik tidak ada pembatas antara petugas dan masyarakat, sebab masyarakat memiliki hak untuk dilayani jadi ketika petugas menunjukkan layanan perilaku pembatasan, hal tersebut dapat dilihat sebagai semacam pelanggaran peraturan karena membatasi hak publik untuk menerima pelayanan yang maksimal.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilakukan dalam satu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah setidaknya mengandung unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

(Ibrahim, 2008:19)

- a. Hak atau kewajiban publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemauan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dari hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanan).
- d. Apabila pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Kep. Manpan No.81/1993)

Asas-asas pelayanan publik juga dikemukakan dalam buku Lijan Poltak Sinambela dkk (2014:6) yaitu:

1) Transparansi

Yakni pelayanan yang bersifat realistis, yakni mudah dan mampudijangkau oleh semua pihak yang memerlukan dan tersedia secara memadai hingga mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan-perundang-undangan.

3) Kondisional

Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

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

5) Kesamaan hak

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

4. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada hakekatnya pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan unsur pelayanan yang meliputi sebagai berikut : (Mulyadi dkk, 2016:43)

- 1) Prosedur pelayanan : prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan dalam hal ini pelayanan biaya tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- 4) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi layanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Merujuk pada hal diatas, menurut Ibrahim (2008:28) upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas akan dapat dilakukan dengan berkualitas, antara lain harus mengandung unsur-unsur:

- 1) Kesederhanaan, tata cara pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh

pelanggan/masyarakat.

- 2) Tanggung jawab sepenuhnya dari para petugas pelayanan dengan pelayanan yang sesuai urutan waktunya, menghubungkan pelanggan/masyarakat secepatnya, bila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan kepada pelanggan/masyarakat.
- 3) Realibilitas, meliputi konsistensi kinerja yang tepat dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan/integrasi antara penyedia layanan dan pelanggan/masyarakat, seperti menjaga ketepatan perhitungan uang/ongkos teliti dalam pencatatan data (sistem informasi yang baik), dan tepat waktu, tepat kualitas dan kuantitasnya.
- 4) Kecakapan/kehandalan petugas pelayanan, dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikannya.
- 5) Dekat dengan pelanggan dan kemudahan berkomunikasi, tidak hanya secara tatap muka saja, tetapi dengan menggunakan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sesuai.
- 6) Keramahan, yang termasuk didalamnya kesabaran, penuh perhatian, empati, persahabatan antara petugas dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, walaupun tidak perlu berlebihan.
- 7) Keterbukaan pelanggan/masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang mereka butuhkan secara mudah, meliputi tata cara/prosedur, syarat-syarat, waktu penyelesaian pelayanan, waktu, dan lain-lain.
- 8) Komunikasi yang lancar dan kontinyu antara petugas dan

pelanggan/masyarakat, sehingga setiap perubahan dapat diinformasikan sebelumnya.

- 9) Kredibilitas, baik petugas pelayanan dan pelanggan/masyarakat yang dilayani sehingga dengan mudah dapat dibangun suasana saling percaya (trust).
- 10) Kejelasan dan kepastian pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat dengan mudah memahami pelayanan yang diberikan dengan segala konsekuensinya.
- 11) Keamanan pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat merasa aman, bebas dari was-was dan bahaya, serta resiko yang tidak perlu dari pelayanan yang diberikan.
- 12) Mengerti apa yang diharapkan pelanggan/masyarakat. Berusaha mengerti, memahami mencari, mempelajari, apa saja kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan/masyarakat yang dilayani.
- 13) Nyata, segala sesuatunya nyata atau berwujud dengan baik, misalnya alat peralatan, petugas yang cukup dan handal, identitas yang jelas dan kelengkapan-kelengkapan penunjang lainnya.
- 14) Efisien, bahwa pelayanan hanya dibatasi dalam konteks hal yang dilayani, sehingga dapat berjalan dengan baik.
- 15) Ekonomis, baik waktu, biaya dan tenaga, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

C. Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik

Menurut Fadillah (2001: 69), etika pelayanan publik adalah cara dalam memberikan pelayanan publik dengan berdasar pada kebiasaan yang mengandung nilai hidup dan hukum (norma) sesuai dengan tingkah laku manusia yang dianggap

baik. Oleh karena itu maka etika mengemukakan tentang "baik-buruk", dan bukan "benar-salah" perihal sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya, baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi publik.

Etika administrasi Negara merupakan berupa pengendalian terhadap administrasi negara dalam menjalankan tugas pokok, fungsi, dan tanggung jawabnya. Jika administrasi Negara menginginkan sikap, tindakan, dan perilakunya dikatakan baik, dalam menjalankan tugas pokok, fungsi, dan kewenangannya harus menjadikan etika administrasi Negara sebagai pedoman.

Upaya dalam meningkatkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik diikuti oleh kesungguhan dari aparat birokrat itu sendiri untuk mengubah sikap dan perilakunya kearah yang lebih mengutamakan kepentingan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Menurut Mertins Jr (dalam Maani, Kartuni. 2010:62) ada tiga hal yang harus dijadikan pedoman, yaitu:

1. *Equality* yaitu perilaku yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasari oleh model sikap birokrasi yang logis secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa membandingkan status social, agama, dan sebagainya.
2. *Loyalty* adalah kesetiaan yang diberikan oleh pimpinan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut berhubungan satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang harus diberi kepada satu jenis kesetiaan tertentu saja.
3. *Responsibility* yaitu setiap aparat pemerintah harus setia dalam menerima tanggung jawab atas apapun ia kerjakan dan harus menghilangkan ideologinya

“saya sekedar melaksanakan perintah dari atasan”.

Goetsch dan *Davis* dalam buku Mukarom dan Laksana (2016:221) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi harapan pelanggan. *Account Commision* mengidentifikasi sepuluh faktor yang menentukan kualitas pelayanan adalah:

1. Akses, yaitu kemudahan dan kenyamanan memperoleh pelayanan.
2. Komunikasi, yaitu menjaga konsumen selalu memperoleh informasi informasi dalam Bahasa yang dimengerti dan mendengar konsumen.
3. Kompetensi, yakni memiliki keterampilan dan pengetahuan terhadap jasa yang diberikan.
4. Rasa hormat, yaitu meliputi kesopanan, menghargai, pertimbangan dan ramah dari semua tingkatan staf.
5. Kredibilitas, yaitu mencakup kepercayaan, reputasi dan citra.
6. Keandalan, yaitu memberikan pelayanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan.
7. Daya tanggap, yaitu memiliki kesediaan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan ketika dibutuhkan.
8. Keamanan , meliputi keamanan fisik, keuangan, dan kerahasiaan.
9. Bukti fisik, mencakup aspek fisik pelayanan seperti perlengkapan, fasilitas, staf, dan penampilan.
10. Memahami konsumen, yaitu mengetahui kebutuhan personal konsumen dan

mengenali pengulangan konsumen.

Dalam pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa etika yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan adalah sopan santun, menghargai, pertimbangan, dan ramah dari semua tingkatan staf.

Dikemukakan dalam Kumorotomo (Mukarom dan Laksana, 2016:75) bahwa etika pelayanan publik adalah cara dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebiasaan yang mengandung nilai hidup dan hukum (norma) yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

D. Penelitian Yang Relevan

1. Penelitian Maria Yohana Nau, Agung Suprojo, Dody Setyawan (2012) dalam jurnal Vol.1, No.1 "Peran Etika Dalam Pelayanan Publik Sesuai Pembangunan Daerah". Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk mewujudkan tugas-tugas pemberi pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah, tentunya membutuhkan suatu pemerintahan yang bersih dan berwibawa dengan menerapkan nilai-nilai dan norma-norma atau etika yang dijunjung tinggi oleh bangsa. Etika-etika tersebut dijadikan sebagai panduan atau pedoman dalam menjalankan tugas-tugas sebagai abdi masyarakat yang dilandasi rasa saling menghargai dan menghormati dan juga menerapkan nilai-nilai kesopanan, menciptakan suasana yang harmonis, tertib, teratur, dan penuh damai.
2. Penelitian Karjuni Dt. Maani (2010) dalam jurnal Vol.IX No.1 "Etika Pelayanan Publik". Penelitian ini menyimpulkan bahwa birokrasi penyelenggara pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari nilai etika. Karena etika berkaitan erat tentang sebuah kebaikan dan keburukan didalam kehidupan

manusia, maka tugas dari birokrasi pelayanan publik tidak lepas dari hal yang baik dan buruk. Dalam pengimplementasian pelayanan publik di Indonesia saat ini, kita berharap bahwa birokrasi pelayanan publik yang terdiri dari manusia yang mempunyai berkarakter, yang didasari dengan sifat-sifat kebajikan, yang selanjutnya akan menghasilkan kebajikan-kebajikan yang memberikan manfaat besar kepada seluruh masyarakat dan mencegah tujuan menghalalkan segala cara.

3. Penelitian Ipah Ema Jumiaty (2012) dalam jurnal Vol.3 No.1 “dimensi etika dalam pelayanan publik arti penting, dilemma dan implementasinya bagi pelayanan publik di Indonesia”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam praktek pelayanan publik saat ini di Indonesia, para petugas pemberi layanan publik harus mempelajari norma etika yang bersifat lebih luas, karena dapat dijadikan sebagai pedoman tingkah lakunya. Sebagai implikasinya, etika pelayanan publik di Indonesia membutuhkan kode etik sebagai alat control perilaku para pejabat dan pegawai dalam bekerja, dibutuhkan kedewasaan dan otonomi beretika melalui dialog menuju consensus serta perlindungan serta insentif bagi pengadu agar terjadi peningkatan moralitas dalam pelayanan publik.

E. Kerangka Pikir

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2011:60) mengemukakan bahwa kerang berpikir merupakan salah satu dari tipe konseptual tentang bagaimana sebuah teori berhubungan langsung dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Dengan demikian kerangka berpikir

merupakan sebuah proses yang mendasari pemahaman lainnya dari sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi tolak ukur bagi setiap pemikiran ataupun suatu model proses dari keseluruhan penelitian yang akan dilakukan.

Untuk Mengetahui Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar maka kerangka pikir penelitian ini adalah:



F. Deskripsi Fokus Penelitian

Untuk mengetahui Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, dapat dilihat dari tahap berikut:

1. *Equality* (persamaan)

Petugas di unit wilayah II PDAM Kota Makassar khususnya dibagian Pelayanan Pembayaran Tunggakan Rekening Air dan Pelayanan Tidak Dapat Air / Air tidak mengalir harus mampu memberikan pelayanan publik secara adil tanpa harus melihat dari faktor social, ekonomi, budaya, agama, dan sebagainya pada setiap pelanggan..

2. *Loyalty* (kesetiaan)

Petugas di unit wilayah II PDAM Kota Makassar khususnya dibagian Pelayanan Pembayaran Tunggakan Rekening Air dan Pelayanan Tidak Dapat Air / Air tidak mengalir harus mampu bekerja sesuai dengan fungsinya sebagai pelayan publik patuh kepada peraturan UU, dan peraturan instansi, serta jabatan yang ia pegang demi terciptanya hal yang diinginkan bersama.

3. *Responsibility* (tanggung jawab)

Petugas di unit wilayah II PDAM Kota Makassar khususnya dibagian Pelayanan Pembayaran Tunggakan Rekening Air dan Pelayanan Tidak Dapat Air / Air tidak mengalir harus mampu bertanggung jawab dalam menjalankan semua tugas pekerjaannya secara memuaskan kepada pelanggan, jadi tidak saja semata-mata hanya menggugurkan kewajibannya sebagai pelayan publik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengenai Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik. Yang dilaksanakan di Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan lamanya terhitung mulai dari tanggal 1 Juni s/d 27 Juli 2018. Alasan memilih lokasi penelitian ini karena pelayanan di kantor tersebut cukup padat dan juga sangat urgent terkait dengan kebutuhan primer masyarakat sehingga dibutuhkan etika administrasi dalam pelayanan tersebut.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif yakni metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder yaitu:

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan penulis untuk memperkaya, mempertajam analisis bagi penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung (observasi), dan wawancara yang dilakukan penulis dengan informan terkait dengan penerapan etika administrasi dalam Pelayanan publik di kantor tersebut.

2. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan dan dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam peneliti. Adapun laporan atau dokumen yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti berkaitan dengan penerapan etika administrasi dalam Pelayanan publik di kantor tersebut.

D. Informan Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, peneliti memilih informan secara lebih spesifik, subjektif untuk diwawancarai secara mendalam dilakukan dengan cara, peneliti memilih orang tertentu yang dipandang memiliki pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan yang diteliti terkait dengan penerapan etika administrasi dalam Pelayanan publik di kantor tersebut. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel. 1 Daftar Informan Penelitian

No.	Nama	Inisial	Jabatan
1.	A. Alamsyah,S.Sos	AA	Kepala Urusan Hubungan Langganan Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar
2.	H. Herman Sen , SE	HS	Kepala Urusan Baca Meter dan Penagihan Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar
3.	A. Hasna, SH	AH	Staf Hubungan Langganan Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar
4.	Yuslihana, SE	YS	Staf Baca Meter dan Penagihan Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar
5.	Nur Lela	NL	Pelanggan Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar
6.	Rosdiana	RD	Pelanggan Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar
7.	Hafsa	HF	Pelanggan Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar
8.	Rosmini	RS	Pelanggan Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar

Sumber: Data Primer

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara langsung yaitu melakukan wawancara secara langsung dan mendalam dengan melakukan Tanya jawab kepada informan. Penggunaan teknik ini dimaksudkan untuk menggali informasi sebanyak mungkin yang berhubungan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian ini terkait dengan penerapan etika administrasi dalam pelayanan publik di kantor unit wilayah II PDAM Kota Makassar. Untuk memudahkan pelaksanaannya wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara.
2. Pengamatan (Observasi), yaitu melakukan kegiatan observasi dengan terjun langsung ke lokasi penelitian, untuk mendapatkan informasi yang jelas. Observasi ini dilakukan dengan cara terbuka, cara ini diharapkan mampu mengorek kejujuran informan untuk memberikan informasi yang sebenarnya.
3. Dokumentasi yaitu teknik untuk mengambil data sekunder yang memuat informasi yang ingin didapatkan yang bersumber dari dokumen tertulis maupun gambar.

F. Teknik Analisis Data

Teknik Penelitian menggunakan data kualitatif yaitu semua bahan, keterangan, fakta-fakta yang tidak dapat diukur dan dihitung secara sistematis karena wujudnya adalah keterangan variabel (kalimat dan data). Dengan teknik ini peneliti hanya mengumpulkan data-data, informasi-informasi, fakta-fakta, keterangan-keterangan yang bersifat kalimat dan data dari permasalahan yang

peneliti anggap penting dan mendukung dalam hal Etika Administrasi Di Kantor Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar.

Menurut Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:205-213), bahwa Dalam model ini terdapat 3 komponen pokok yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, menggunakan fokus, menghilangkan hal yang dianggap tidak penting dan mengatur data menjadi sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.

2. Sajian data

Sajian data merupakan suatu kesatuan dari informasi yang dapat dijadikan sebuah kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis agar makna dari peristiwa yang terjadi dapat lebih mudah untuk dipahami.

3. Penarikan kesimpulan.

Awal pengumpulan data peneliti harus mampu mulai memahami arti dari hal yang ia temui dengan menliskan peraturan dari sebab akibat dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan.

G. Keabsahan Data

Validitas data sangat mendukung hasil akhir penelitian. Oleh karena itu diperlukan teknik untuk memeriksa keabsahan data. Keabsahan data dalam penelitian ini adalah diperiksa dengan menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2012:205-213), bahwa teknik pengumpulan data triangulasi dapat dipahami sebagai teknik pengumpulan data yang dapat digunakan dengan berbagai

teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada. Menurut Sugiyono ada 3 (tiga) macam triangulasi yaitu:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda, misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara aturan yang berlaku dengan apa yang dikatakan secara individu atau pribadi oleh masyarakat, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk mengetahui kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang didapatkan dengan wawancara, kemudian dicek dengan hasil observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Apabila dengan teknik pencocokan kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda. Maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut kepada pemberi data yang bersangkutan atau dengan sumber yang lain, untuk memberi kepastian data mana yang dianggap benar atau mungkin saja semuanya benar karena sudut pandang yang berbeda-beda.

3. Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih dalam kondisi segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel. Untuk itu, dalam rangka pencocokan kredibilitas data dapat dilakukan

dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau dengan teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. Apabila hasil kecocokkan menghasilkan data yang berbeda, maka akan dilakukan secara berulang kali agar dapat menemukan kepastian data. Triangulasi juga bisa dilakukan melalui cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tanggung jawab dalam melakukan pengumpulan data.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Makassar, terus melakukan inovasi dalam perkembangannya melalui tahapan lintas sejarah yang cukup panjang.

1. Di tahun 1924 pemerintah Hindia Belanda dengan nama *Waterleidjding Bedrijf* membangun Instalasi pengolahan Air (IPA) I Ratulangi dengan kapasitas produksi terpasang 50 l/d.
2. Ditahun 1937 zaman penduduk Jepang ditingkatkan menjadi 100 l/d, air baku diambil dari sungai Jeneberang, yang terletak 7 km di sebelah selatan kota, di pompa melalui saluran tertutup ke instalasi Ratulangi.
3. Tahun 1974 di ubah menjadi Dinas Air Minum Kota Madya Ujung Pandang, seiring dengan perkembangan usia IPA ratulangi tahap demi tahap mengalami penurunan kapasitas produksi.
4. Tahun 1976 sesuai Perda No.21/P/II/1976 status PDAM diubah dari dinas air minum menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Kodya Ujung pandang, dengan kapasitas produksi terpasang PDAM turun menjadi 50 l/d, yang disebabkan karena usianya.
5. Pada tahun 1977 untuk mengoptimalkan kebutuhan air bersih dari warga kota Makassar yang semakin meningkat, maka dibangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) II Panaikang, dengan kapasitas tahap pertama 500 l/d. Sumber air baku

diambil dari Bandung Lekopancing Sungai Maros sejauh 29,6 km dari kota Makassar.

6. Kemudian tahun 1989 untuk lebih memenuhi kebutuhan air bersih warga kota Makassar, IPA panaikang di naikkan kapasitasnya menjadi 1000 l/d.
7. Tahun 1985 melalui bagian dari pembangunan Perum Perumnas dibangun instalasi Pengolahan Air (IPA) II Antang, dengan kapasitas awal 20 l/d.
8. Ditahun 1992 dibangun lagi IPA Antang 3. Dengan demikian total daya tampung IPA Antang menjadi 40 l/d dari dua instalasi pengolahan air.
9. Tahun 1993 melalui jatah dari bantuan hibah pemerintah pusat, dibangun instalasi pengolahan air (IPA) IV Maccini Sombala dengan daya tampung terpasang 200 l/d, sumber air baku sungai jeneberang.
10. Kemudian di tahun 2003 PDAM kota Makassar meningkatkan daya tampung produksi IPA Antang dari 40 l/d menjadi 90 l/d . Agar dapat mengetahui kebutuhan air bersih khususnya pada wilayah pelayanan IPA Antang yang jumlah pelanggan yang semakin bertambah.

2. Visi Dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar

1. Visi PDAM kota Makassar

Mewujudkan menjadi salah satu perusahaan air minum terbaik, mandiri dan professional berwawasan global

2. Misi PDAM kota Makassar

- a. Memberikan pelayanan air minum sesuai standar kesehatan dengan tersedianya air baku yang optimal
- b. Menyediakan air minum yang berkualitas dan kontinuitas

- c. Memenuhi cakupan layanan air minum yang maksimal kepada masyarakat
- d. Menjadikan perusahaan yang professional dengan sumber daya yang berkompetensi dan berdaya saing tinggi
- e. Memenuhi kinerja keuangan yang mandiri dan produktivitas yang efisien dan efektif serta berdaya saing global

3. Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab Karyawan Kantor Pelayanan Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar

Uraian tugas dan tanggungjawab karyawan kantor wilayah pelayanan II

1. Kepala Wilayah
 - a. Melaksanakan seluruh kegiatan yang bersifat administratif, operasional dan bertanggungjawab langsung kepada bagian penyedia kegiatan (Direktur Utama)
 - b. Melaksanakan tertib administrasi dengan melakukan koordinasi pada bagian yang terkait.
 - c. Melakukan koordinasi dengan bagian personalia dalam megajukan usulan untuk keperluan penambahan karyawan, melakukan pengawasan, pembinaan kedisiplinan dan lain-lain yang berhubungan dengan kepegawaian.
 - d. Menyusun rencana pelaksanaan pekerjaan dan pengkoordinasian serta pengendalian kegiatan, kesekretariatan, pelayanan langganan, distribusi dan kehilangan air serta baca meter dan penagihan

- e. Pembinaan dan memotivasi bawahan dalam rangka peningkatan produktivitas kerja dan pengembangan karir karyawan di wilayah kerjanya
 - f. Menyelenggarakan dan mengawasi pengihan rekening air dan non air serta melakukan koordinasi dengan bagian terkait
 - g. Mengusulkan dan mengawasi serta melakukan koordinasi dengan bagian perencanaan teknik dalam hal pengembangan jaringan pipa pelayanan.
 - h. Bertanggungjawab dalam hal bidang teknik operasional yang meliputi pengendalian supply air, pemeliharaan pelayanan gangguan, pemasaran instalasi langganan dan administrasi teknik serta melakukan koordinasi dengan bagian terkait
 - i. Bertanggung jawab terhadap usaha-usaha untuk menurunkan tingkat kehilangan air dan sistem pembacaan meter air bermasalah pada setiap zoning dalam wilayah pelayanannya.
 - j. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan langsungnya.
2. Sekertris
- a. Menyiapkan dan mengkoordinasikan data/bahan perumusan kebijakan teknis dan administratif mengenai program anggaran yang meliputi kesekretariatan, pelayanan langganan, distribusi dan kehilangan air, baca meter dan penagihan serta pengelolaan administrasi lainnya.
 - b. melaksanakan dan mengawasi sistem pegarsipan surat menyurat
 - c. melaksanakan dan mengawasi penerimaan dan penyampaian surat masuk dan surat keluar serta mengevaluasi realisasi pelaksanaannya.

- d. Melaksanakan dan mengawasi penyimpanan dan pemeliharaan barang barang inventaris kantor serta menjamin pengadaan kebutuhan barang inventaris lainnya.
- e. Membuat laporan hasil kegiatan rutin sebagai bahan evaluasi terhadap pencapaian rencana kerja yang telah ditetapkan yang meliputi urusan kepelangganan, baca meter dan penagihan, urusan teknik operasional dan kesekretariatan.
- f. Menjamin ketersediaan kebutuhan alat tulis kantor, barang cetakan, perlengkapan komputer serta menjamin kelancaran pendistribusian barang tersebut.
- g. Melaksanakan pelaporan berkaitan dengan administrasi kepegawaian dan alat perlengkapan unit/ satuan kerja.
- h. Mengevaluasi dan mengkoordinasikan segala laporan pengaduan kepada unit/ satuan kerja lainnya. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan langsungnya.
 - TU dan Pelaporan Administrasi
- a. Melaksanakan administrasi persuratan
- b. Membuat laporan mingguan, bulanan, tahunan menyangkut aspek teknis dan administrasi
- c. Membuat usulan permintaan barang kebutuhan kantor berupa ATK, barang cetakan dan perlengkapan komputer dan pendistribusiannya.
- d. Melakukan registrasi surat masuk dan keluar
- e. Menyiapkan dan merumuskan program RKAP

- f. Melaksanakan pemeriksaan alat inventaris utamanya yang berhubungan dengan peningkatan pendapatan, kenyamanan kantor dan gedung serta mengusulkan perbaikan dan pengadaannya
- g. Membuat dan melaporkan pertanggungjawaban atas biaya kantor lainnya
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan langsungnya.
 - Absen
 - a. Membuat rekapitulasi absensi (harian, mingguan, bulanan, dan tahunan)
 - b. Melaksanakan pengawasan absensi karyawan, merekap dan melaporkan ke atasan langsungnya
 - c. Membuat usulan surat teguran bagi karyawan yang indiscipliner
 - d. Menjamin ketersediaan sarana operasional kantor dan Pertanggungjawabannya
 - e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya.
 - Pengaduan langganan
 - a. Melaksanakan rekapitulasi laporan pengaduan pelanggan.
 - b. Melaporkan pengaduan pelanggan kepada urusan terkait
 - c. Melaksanakan proses administrasi persuratan
 - d. Melakukan registrasi surat masuk dan keluar
 - e. Melaksanakan pengantaran surat-menyurat
 - f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya.

- Data dan file
 - a. Melaksanakan tugas maintenance terhadap kelengkapan kerja (computer dll)
 - b. Menjamin keamanan jaringan internal
 - c. Melaksanakan perbaikan dan pembenahan sistem LAN
 - d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya.
- Rumah tangga
 - a. Melakukan pengawasan terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang kerja dan pelanggan
 - b. Mengawasi ketersediaan alat kerja
 - c. Melaksanakan penyediaan kebutuhan rumah tangga kantor wilayah
 - d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya.
- 3. Kepala urusan pelayanan langganan
 - a. Menyiapkan, menyusun dan mengkoordinasikan data/bahan perumusan kebijakan administratif mengenai program kerja tahunan seksi pelayanan langganan
 - b. Menyusun dan mengevaluasi pencapaian target rencana kerja bulanan
 - c. Mengkoordinasikan dengan bagian terkait tentang area pemasangan baru
 - d. Melaksanakan proses kegiatan administrasi dan lapangan permohonan pemasangan sambungan baru

- e. Melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan kepelanggan berupa pemetaan wilayah, status, nama, alamat, pindah aliran, tutup dan buka langganan serta perubahan data lainnya.
- f. Menginventarisasi pelanggan non aktif dan mengawasi status kepelangganannya
- g. Melaksanakan proses kegiatan administratif mengenai sanksi pelanggaran dan berkoordinasi dengan urusan terkait perihal pekerjaan tehniknya
- h. Melaksanakan pelayanan dan pencatatan dan pendataan meliputi hidran umu, terminl air dan pemenuhan bantuan air tangka untuk wilayah yang tidak dapat air
- i. Melaksanakan dan menindaklanjuti tugas pengaduan dana tau tindakan lain yang diperlukan sehubungan dengan perubahan/perbaikan tehnis terhadap kebijakan/pelayanan PDAM
- j. Menyusun dan membuat laporan hasil akhir kegiatan
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya.
 - Pendaftaran pemasangan baru
- a. Melaksanakan pelayanan sambungan baru dan promosi kepada calon pelanggan
- b. Menyampaikan informasi terkini kepada calon pelanggan baru meliputi; syarat berlangganan, hak dan kewajiban pelanggan, cara pembayaran, biaya berlangganan dan kondisi supply air diwilayah calon pelanggan serta informasi lainnya

- c. Menyampaikan kepada petugas survei lapangan perihal permohonan calon pelanggan baru
- d. Mengadakan koordinasi dengan petugas survey lapangan mengenai kondisi air dilapangan
- e. Melaksanakan proses administrasi pencetakan berkas on line calon pelanggan baru dan pengantar pembayaran kepada kasir non air
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya.
 - Petugas survey pemasangan baru
- a. Melaksanakan survey lapangan terhadap permohonan calon pelanggan baru
- b. Membuat gambar rencana pemasangan
- c. Membuat permintaan kebutuhan material pelanggan pemasangan baru
- d. Menginventarisir peta wilayah calon pelanggan yang rawan supply air
- e. Mengarsipkan laporan permintaan material
- f. Membuat evaluasi dan rekapitulasi jumlah pelanggan baru yang terbit setiap bulan
- g. Membuat laporan usulan perubahan status pelanggan
- h. Membuat laporan usulan perubahan nama dan alamat pelanggan
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya
 - Kas non air
- a. Memeriksa kelengkapan layak bayar dari pelanggan untuk pembayaran non air

- b. Menerima pembayaran pendapatan non air meliputi pemasangan baru, balik nama, buka langganan, ganti meter non rutin, dan denda pelanggan
- c. Melaksanakan kegiatan administrasi berkas pendukung pembayaran
- d. Membuat laporan penerimaan mingguan dan bulanan dari pendapatan non air
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya
 - Administrasi dan analisa BK, TL dan hidran air
- a. Melaksanakan proses otorisasi dan evaluasi data pelanggan dan buka kembali dan tutup langganan
- b. Menyelenggarakan proses administrasi dan pengarsipan data pelanggan BK dan TL
- c. Menyelenggarakan tugas dan penyampaian kepada pelanggan perihal terjadinya pelanggaran tehnik dan administrative dan memproses pelaksanaan dan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan maupun non pelanggan
- d. Membuat rencana kerja peningkatan pendapatan non air antara lain perubahan status pelanggan, up date pelanggan dan perbaikan data lainnya
- e. Melayani dan mencatat pelayanan terhadap hidran umum dan terminal air dan pelayanan terhadap pelanggan tidak dapat dan disupply dengan mobil tangki

- f. Membuat laporan harian dan bulanan penutupan dan buka kembali serta hidran dan terminal air
 - g. Membuat SPK buka kembali dan tutup langganan untuk diteruskan ke seksi distribusi
 - h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya
 - Petugas pelayanan
 - a. Menerima pengaduan pelanggan
 - b. Mencatat dan mengadministrasikan berkas laporan pengaduan pelanggan
 - c. Mengusulkan kepada seksi secretariat untuk diteruskan kepada urusan terkait
 - d. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya.
4. Kepala Urusan Distribusi dan Kehilangan Air
- a. Menyiapkan, menyusun dan mengkoordinasikan data/bahan perumusan kebijakan administrative mengenai program kerja tahunan seksi distribusi dan kehilangan air
 - b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan kerja serta mengawasi pelaksanaan tugas dan tanggungjawab bawahan langsungnya
 - c. Melaksanakan/mengawasi pemasangan langganan baru dan pemeliharaan jaringan pipa service

- d. Melakukan pengendalian dan pemantauan supply air dan menanggulangi gangguan/kerusakan terhadap jaringan pipa distribusi dan pipa transmisi secara berkala dalam wilayah kerja pelayanan
- e. Melaksanakan pemasangan ganti meter dan buka / tutup pelanggan serta menanggulangi kebocoran dalam wilayah unit kerja
- f. Melaksanakan sistem administrasi teknik, baik untuk pemakaian bahan/material maupun pelaporan hasil pekerjaan
- g. Menusun dan membuat regu kerja serta mengatur jadwal penugasan untuk memperlancar pelayanan terhadap pengaduan dan gangguan pelanggan.
- h. Mengadakan koordinasi dengan seksi pelayanan langganan serta seksi baca meter dan penagihan yang berkaitan dengan supply air disetiap zone
- i. Melaksanakan penanggulangan terhadap pengaduan dari pelanggan dan masyarakat yang tidak dapat air dan keluhan pelangga lainnya atas permintaan seksi terkait
- j. Mengawasi dan menindaklanjuti terjadinya kegiatan illegal connection sesuai wilayah kerja
- k. Memonitoring dan mengevaluasi rencana hasil pencapaian target bulanan
- l. Melaksanakan dan menyusun Laporan harian dan bulanan hasil pelaksanaan tugas
- m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan langsungnya

- Administrasi kebocoran dan Tidak dapat air

- Membuat SPK berdasarkan laporan pengaduan berupa; kebocoran, tidak dapat air
- Melaksanakan survey lapangan hasil laporan
- Membuat berita acara hasil pekerjaan lapangan
- Membuat daftar penggunaan material hasil pekerjaan lapangan
- Membuat laporan bulanan
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan langsungnya.

- Administrasi pemasangan baru dan sambungan langganan/meter

- Membuat SPK berdasarkan pengaduan; ganti meter, buka langganan, tutup langganan, pindah aliran, pemasangan baru, sambungan illegal
- Melaksanakan Survey lapangan hasil laporan pengaduan
- Membuat berita acara hasil pekerjaan lapangan
- Membuat daftar penggunaan material hasil pekerjaan lapangan
- Melakukan pengawasan dan registrasi meter dan sambungan lapangan yang telah ditutup
- Membuat laporan bulanan
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan langsungnya.

- Petugas lapangan

- Melaksanakan pengerjaan pengaduan: kebocoran, TDA, TL, BK, GM dan lain sebagainya

- b. Melakukan pengaturan terhadap gangguan, pendistribusian air dan kerusakan jaringan lainnya
- c. Melakukan pemeliharaan terhadap jaringan pipa distribusi dan transmisi dan alat bantu lainnya
- d. Melaksanakan inventarisasi material yang akan digunakan di lapangan
- e. Membuat laporan hasil pekerjaan dilapangan
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan langsungnya
 - Booster / supply air
 - a. Membuat laporan periodik kondisi air (input dan output) di setiap booster pump dan reservoir
 - b. Mengevaluasi dan mengecek kondisi internal dan eksternal booster pump dan reservoir
 - c. Menginventarisir segala kebutuhan untuk kelancaran supply dan distribusi air ke pelanggan
 - d. Mengecek secara berkala mesin pompa dan alat lainnya serta melaporkan keatasannya apabila diperlukan perbaikan dan tindakan darurat Mengecek ketersediaan pasokan aliran listrik yang masuk ke booster pump dan reservoir
- e. melaksanakan tugas-tugas lain yang dibrikan oleh atasan langsungnya
 - Gudang
 - a. Membuat/mengevaluasi kebutuhan material tehnik
 - b. Membuat dan menginventarisasi stok awal/akhir material berupa pipa dan alat bantu lainnya

- c. Membuat laporan bulanan / tahunan keluar masuknya material
 - d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan langsungnya.
5. Kepala Urusan Baca Meter Dan Penagihan
- a. Menyiapkan, menyusun dan mengkoordinasikan data/bahan perumusan kebijakan administratif mengenai program kerja tahunan seksi baca meter dan penagihan
 - b. Menyusun dan mengevaluasi pencapaian target rencana kerja bulanan dan tahunan
 - c. Menyusun dan mengawali jadwal, rute dan tehnik pembacaan meter berdasarkan zone, kode jalan dan mengkoordinasikannya dengan mitra kerja
 - d. Melaksanakan dan mengawasi tata cara penagihan rekening lancer dan tunggakan
 - e. Melaksanakan pengawasan melekat terhadap tunggakan rekening air manual dan merumuskan tata cara dan startegi penaguhannya
 - f. Melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan efektivitas baca meter dan berkoordinasi dengan seksi terkait dalam hubungan dengan peningkatan pendapatan
 - g. Melaksanakan pengawasan terpadu terhadap pembaca meter mitra kerja dalam rangka menekan angka kehilangan air akibat kesalahan pembacaan meter air langganan

- h. Membuat laporan harian, bulanan, triwulan, dan tahunan mengenai realisasi penagihan rekening air lancer dan tunggakan
- i. Membuat laporan berkala dan periodik mengenai realisasi pembacaan meter dan mengevaluasi terjadinya fluktuasi pembacaan secara sistematis dan mencari solusi pada setiap masalah yang ditimbulkannya
- j. Membuat letter of commitment (LOC) dengan mitra kerja perihal hubungan saling peduli terhadap kondisi meter pelanggan dan senantiasa memberikan laporan secara transparan
- k. Menyelektir dan ketatausahaan pemegang kas / bendaharawan / kasir penagihan dan mengawasi setiap permasalahan penagihan
- l. Menyusun laporan hasil pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pada setiap penanggungjawab tugas masing-masing secara rutin
- m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya.
 - Kasir
- a. Menerima rekening air dan mengentri nomor sambungan pelanggan ke komputer untuk mengetahui besar tagihan dan menyampaikan kepada pelanggan
- b. Melakukan koordinasi dengan penanggungjawab zone atas pelanggan yang mempunyai tunggakan
- c. Menerima pembayaran rekening air

- d. Melaksanakan pelaporan pembatalan rekening untuk dilakukan otorisasi kepada kepala seksi dan membuat rekapitulasi harian pembatalan pembayaran rekening
- e. Membuat LPP dan mutase penyetoran harian
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya.
 - Penjab zone / penagihan
- a. Mencatat dan mengevaluasi serta mengawasi jumlah lembar dan nilai rekening terbit setiap bulan
- b. Membuat inventarisasi tunggakan rekening manual
- c. Membuat evaluasi jumlah tunggakan pelanggan bulanan pada setiap zone
- d. Menginventarisir data pelanggan yang menunggak untuk dibuatkan SPT
- e. Mencetak dan menerbitkan SPT bagi pelanggan yang menunggak diatas 2 bulan
- f. Membuat laporan harian jumlah SPT yang diantar ke pelanggan dan SPT yang terbayar
- g. Menyusun laporan harian dan bulanan hasil kegiatan pelaksanaan pengantaran SPT dan realisasinya
- h. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan langsungnya
 - Penagih lapangan / SPT
- a. Melaksanakan pengantaran SPT tunggakan rekening tunggakan lancer dan manual

- b. Menginventaris zona yang rawan tunggakan dan pelanggan yang tiap bulan menunggak
- c. Membuat dan menjadwalkan penagihan terpadu pada zona tertentu setiap bulan
- d. Melaporkan hasil kegiatan pengantaran SPT dan kendala yang dihadapi
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya
 - Penagih lapangan / EDC
 - a. Melaksanakan kegiatan penagihan tunggakan rekening pelanggan via EDC
 - b. Melakukan rekapitulasi harian hasil penagihan rekening tunggakan
 - c. Melaksanakan penyetoran hasil penagihan rekening tunggakan
 - d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya
 - Administrasi dan pelaporan penagihan
 - a. Melaksanakan kegiatan pemeriksaan terhadap proses pembayaran rekening air
 - b. Melaksanakan koordinasi dengan seksi langganan mengenai rekening pelanggan baru
 - c. Menyusun dan merumuskan strategi / tata cara penagihan yang efektif
 - d. Melaksanakan kegiatan promosi kepada pelanggan non aktif untuk kembali berlangganan dan bekerjasama dengan seksi langganan
 - e. Memeriksa dan menginventarisir rekening tunggakan manual
 - f. Mengevaluasi dan melaporkan hasil pencapaian target bulanan dan tahunan

- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya.
- Administrasi pelaporan dan pembaca meter
- a. Membaca dan merekapitulasi hasil pembacaan meter
- b. Menyelenggarakan pengadministrasian hasil baca meter dan analisa hasil penginputannya
- c. memberikan transaksi pemakaian air terhadap meter air bermasalah
- d. membuat dan melaporkan hasil kegiatan pembacaan meter setiap bulan
- e. membuat laporan hasil tindak lanjut kesalahan baca meter dari complain dan keluhan pelanggan
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan langsungnya.

4. Struktur Organisasi kantor unit wilayah II PDAM Kota Makassar

Adapun bagan struktur organisasi Di Kantor Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar dapat dilihat sebagai berikut:



Adapun penjelasan umum dalam UU No. 5 tahun 1974, tentang pokok-pokok Pemerintahan di daerah disebutkan, bahwa yang dimaksud Perusahaan Daerah Air

Minum (PDAM) adalah suatu usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangan perekonomian dan untuk menambah penghasilan daerah. Berhubung dengan itu, maka pendirian perusahaan daerah berdasarkan atas azas-azas ekonomi perusahaan yang sehat atau dengan perkataan lain perusahaan daerah harus melakukan kegiatannya secara berdaya guna dan berhasil. Dalam hal ini perlu dicegah adanya kecenderungan-kecenderungan kearah system serba Negara dan monopoli.

5. Jenis pelayanan di Kantor Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Pelayanan yang diberikan oleh Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar kepada pelanggan sebagai berikut:

Tabel. 2 jenis pelayanan di Kantor Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar

No.	Jenis pelayanan
1	Balik nama;
2	Buka kembali sambungan langganan;
3	Keluhan keberatan bayar;
4	Pemasangan kembali;
5	Pembenahan sambungan rumah / langganan;
6	Pemutusan sambungan langganan (tunggakan);
7	Penagihan rekening air;
8	Penanggulangan tidak dapat air melalui mobil tangki;
9	Pencatatan meter air;
10	Sambungan illegal;
11	Perbaikan kebocoran pipa;
12	Pemasangan baru;
13	Sambungan langganan baru;
14	Surat pemberitahuan tunggakan dan penutupan ;
15	Tidak dapat air / air tidak mengalir

Sumber: Profil Kantor Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar

Berdasarkan tabel. 2 diatas mengenai jenis pelayanan di kantor tersebut dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama dilapangan pelayanan yang paling sering dilakukan oleh pelanggan adalah pelayanan penagihan rekening air dan pengaduan tidak dapat air / air tidak mengalir.

6. Jumlah pelanggan unit wilayah pelayanan II PDAM Kota Makassar

Jumlah keseluruhan pelanggan di Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar dari tahun 2015 sebanyak 30.796 pelanggan. Adapun pelanggan yang aktif sebanyak 24.453 pelanggan dan pelanggan non aktif sebanyak 6.343 pelanggan.

Tabel.3 Jumlah pelanggan unit wilayah pelayanan II PDAM Kota Makassar

Zone	Aktif	Non aktif
29	675	28
30	2253	96
31	3027	372
32	2800	263
33	2128	231
36	291	318
37	661	161
38	8422	2292
39	271	28
40	2168	1603
41	1186	335
42	571	616
Jumlah	24.453	6.343

Sumber: Profil Kantor Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar

Berdasarkan tabel.3 diatas, dapat dilihat bahwa zone merupakan kode wilayah tiap alamat yang berada di unit wilayah pelayanan II PDAM Kota Makassar. Pelanggan yang aktif atau masih menggunakan air bersih pdam sebanyak 24.453 pelanggan dan pelanggan yang non aktif atau pelanggan yang sudah tidak menggunakan air bersih pdam sebanyak 6.343 pelanggan.

7. Jam kerja pelayanan

Senin s/d Kamis	: 07.30 – 15.00 WITA
	(Istirahat 12.00 – 13.00 WITA)
Jum'at	: 07.30 – 14.30 WITA
	(Istirahat 11.30 – 13.00 WITA)

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar (PDAM) merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air bersih yang diawasi langsung oleh eksekutif maupun legislatif. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola system penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang penerapan etika administrasi dalam pelayanan publik di Kantor Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, sehingga peneliti berupaya mengungkap, menggali kemudian mendeskripsikan masalah tersebut. Penelitian ini terdiri dari data-data yang didapatkan melalui hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Upaya dalam meningkatkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik diikuti oleh kesungguhan dari aparat birokrat itu sendiri untuk mengubah sikap dan perilakunya kearah yang lebih mengutamakan kepentingan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Menurut Mertins Jr (dalam Maani, Kartuni. 2010:62) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman, yaitu;

1. *Equality* yaitu perilaku yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasari oleh tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa membandingkan status social, agama, dan sebagainya.
2. *Loyalty* adalah kesetiaan yang diberikan oleh pimpinan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu yang mengabadikan yang lainnya.
3. *Responsibility* yaitu setiap aparat pemerintah harus setia dalam menerima tanggung jawab atas apapun ia kerjakan dan harus menghilangkan ideologinya “*saya sekedar melaksanakan perintah dari atasan*”.

Etika administrasi Negara merupakan wujud kontrol terhadap administrasi negara dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi, dan kewenangan. Jika administrasi Negara menginginkan sikap, tindakan, dan perilakunya dikatakan baik, dalam menjalankan tugas pokok, fungsi, dan kewenangannya harus menjadikan etika administrasi Negara sebagai pedoman.

Untuk mengetahui Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, dapat dilihat dari tahap berikut:

1. *Equality* (persamaan)

Petugas di unit wilayah II PDAM Kota Makassar khususnya dibagian Pelayanan Pembayaran Tunggal Rekening Air dan Pelayanan Tidak Dapat Air / Air tidak mengalir harus mampu memberikan pelayanan publik

secara adil tanpa harus melihat dari faktor social, ekonomi, budaya, agama, dan sebagainya pada setiap pelanggan..

2. *Loyalty* (kesetiaan)

Petugas di unit wilayah II PDAM Kota Makassar khususnya dibagian Pelayanan Pembayaran Tunggal Rekening Air dan Pelayanan Tidak Dapat Air / Air tidak mengalir harus mampu bekerja sesuai dengan fungsinya sebagai pelayan publik patuh kepada peraturan UU, dan peraturan instansi, serta jabatan yang ia pegang demi terciptanya hal yang diinginkan bersama.

3. *Responsibility* (tanggung jawab)

Petugas di unit wilayah II PDAM Kota Makassar khususnya dibagian Pelayanan Pembayaran Tunggal Rekening Air dan Pelayanan Tidak Dapat Air / Air tidak mengalir harus mampu bertanggung jawab dalam menjalankan semua tugas pekerjaannya secara memuaskan kepada pelanggan, jadi tidak saja semata-mata hanya menggugurkan kewajibannya sebagai pelayan publik.

Administrasi merupakan hal yang mengenai keputusan dan tindakan. Etika bersifat abstrak dan berkenaan dengan persoalan baik dan buruk, sedangkan administrasi adalah hal yang konkrit dan harus mewujudkan apa yang diinginkan (*get the job done*). Berikut adalah tahapan yang dapat dilihat dari etika administrasi dalam pelayanan publik khususnya di Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar:

1. **Persamaan (*equality*) Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kantor Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar Kepada Pelanggan**

Sebagaimana yang telah dijelaskan diatas bahwa *equality* yaitu perilaku yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasari oleh tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa membandingkan status social, agama, ekonomi dan lain-lain. Keadilan dalam pelayanan merupakan hal yang diinginkan oleh semua warga masyarakat dalam melakukan pengurusan dalam setiap organisasi atau instansi dimanapun masyarakat itu baerada.

Keadilan dalam pelayanan juga dapat dilihat dari adanya perlakuan yang sama dengan pegawai kepada pelanggan yang dilayani tanpa adanya perbedaan dari segi apapun. Artinya bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan perlakuan yang sama kepada pengguna jasa, tertib, dan tidak pandang bulu, apakah pelanggan tersebut dari golongan atas ataupun dari golongan bawah.

Dalam hal ini Petugas di kantor unit wilayah II PDAM Kota Makassar harus mampu memberikan pelayanan publik secara adil dan menyama ratakan pengguna jasa tanpa harus melihat dari faktor social, ekonomi, budaya, agama, dan lain-lain.

a) **Pelayanan Pembayaran Tunggalan Rekening Air**

Berdasarkan hasil wawancara beresama Kepala Urusan Baca Meter dan Penagihan mengenai etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi keadilan petugas memberi pelayanan kepada pengguna jasa mengatakan bahwa:

“Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pelanggan, agar pelanggan juga tidak menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi PDAM kurang maksimal. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, kami mempunyai kode etika pelayanan dengan slogan “*committed to served you better*” yaitu senyum, salam, dan sapa. Slogan tersebut berupa papan kecil yang terpampang di atas meja kasir. Setiap memberikan pelayanan kepada pelanggan, petugas tidak melupakan slogan tersebut.” (Wawancara, bapak HS: 19/6/2018)

Berdasarkan wawancara di atas terkait etik administrasi dalam pelayanan publik dari segi persamaan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan maka dapat diketahui bahwa pihak PDAM selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal agar pelanggan dapat merasakan pelayanan berkualitas yang diberikan oleh petugas salah satu bentuk keadilan yang dapat dilihat dalam pelayanan publik bahwa petugas menyambut setiap pelanggan dengan senyum, salam, dan sapa yang berupa papan berukuran kecil terpampang diatas meja kasir demi terhindar dari anggapan pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi PDAM kurang maksimal. Lebih lanjut wawancara yang dilakukan dengan pelanggan pembayaran tagihan rekening air, terkait masalah etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi keadilan petugas dalam memberikan pelayanan mengatakan bahwa:

“Biasa juga tidak. Jarang seperti itu. Apalagi kalau sudah mau masuk jam istirahat dan orang masih banyak yang mengantri terkadang petugas hanya senyum saja.” (Wawancara, ibu RD : 18/6/2018)

Hal yang sama juga dikatakan oleh pelanggan lain yang bahwa:

“kalau pengalaman saya petugas disana kadang lakukan itu, kadang juga tidak.” (Wawancara, ibu HF: 4/8/2018)

Berdasarkan wawancara di atas dapat di ketahui bahwa petugas pembayaran tagihan rekening air dalam etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi keadilan belum mampu bertindak maksimal secara adil kepada seluruh pelanggan

karena adanya faktor mementingkan diri sendiri sehingga slogan pelayanan PDAM tersebut belum dapat diberikan secara merata kepada setiap pelanggan. Hal tersebut kurang terimplementasi dengan baik sebab petugas juga merasa mempunyai hak dalam beristirahat sesuai dengan peraturan yang dibuat oleh instansi.

Lebih lanjut wawancara dilakukan dengan staf baca meter dan penagihan, terkait masalah etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi keadilan dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

“Itu adalah kode etik pelayanan dan sebagai slogan pelayanan PDAM saat melayani pelanggan. PDAM selalu berusaha mencari cara agar pelanggan dapat merasa nyaman ketika dilayani. Meskipun juga seringkali slogan itu tidak diberikan karena biasanya sudah masuk waktu istirahat pelanggan masih rame, sedangkan kita juga ingin istirahat, solat, makan. Biasa juga kalo sudah dekat jam pulang, kita terburu-buru karena computer sudah mau off line dari pusat sedangkan pelanggan masih rame.” (Wawancara, ibu YS: 22/6/2018)

Hal tersebut diatas ditambahkan pula oleh pelanggan yang mengatakan bahwa:

“Sepertinya itu adalah kode etik pelayanan dari pihak PDAM. Meskipun petugas juga seringkali tidak melakukan hal tersebut jika melayani pelanggan.” (Wawancara, ibu NL: 13/6/2018)

Berdasarkan penjelasan oleh wawancara diatas, terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi keadilan yang diberikan petugas pelayanan publik kepada pelanggan dapat diketahui bahwa jika melihat secara realita pelaksanaan etika administrasi dalam pelayanan publik terkait keadilan petugas dalam memberikan pelayanan secara merata dan tidak membedakan pelanggan sudah dilakukan dengan baik hanya saja pelanggan yang seringkali datang tidak tepat waktu, tidak sesuai dengan jam pelayanan kantor sehingga jika sudah tiba jam istirahat petugas terburu-buru karena ingin juga beristirahat dan pada waktu jam pulang computer akan off line sesuai dengan perintah dari pusat. Disisi lain petugas tidak mungkin menutup kasir begitu saja sedangkan banyak pelanggan yang

mengantri. Hal tersebut kurang terimplementasi dengan baik sebab petugas juga merasa mempunyai hak dalam beristirahat sesuai dengan peraturan yang dibuat oleh instansi.

b) Pelayanan Tidak Dapat Air / Air tidak mengalir

Dari hasil observasi peneliti selama dilapangan, peneliti melihat bahwa masih ada satu wilayah di daerah tersebut yang mendapatkan air bersih hanya pada malam hari. Hal tersebut menjelaskan bahwa petugas PDAM unit wilayah II tidak berlaku adil dalam memberikan pelayanan yang berkualitas secara adil kepada pelanggan. Sehingga rata-rata masyarakat di wilayah tersebut menggunakan air bor untuk menggunakan air bersih dalam kehidupan sehari-harinya. Adapun wawancara yang dilakukan dengan kepala urusan Hubungan Langganan terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi keadilan dalam pelayanan adalah sebagai berikut:

“secara kasat mata adek mungkin bisa melihat bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tidak ada perbedaan pelayanan diantara pelanggan satu dengan pelanggan yang lainnya. Setiap petugas dalam memberikan pelayanan tidak melihat pelanggan dari latar belakang apapun itu. Karena kami tidak ingin mendengar keluhan pelanggan soal masalah yang seperti itu pastinya juga terkesan tidak baik bagi kami.” (Wawancara, bapak AA:11/6/2018)

Berdasarkan hasil penjelasan oleh informan di atas, etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi keadilan yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan dapat diketahui petugas unit wilayah II PDAM Kota Makassar selalu berusaha melakukan pelayanan yang terbaik kepada setiap pelanggan, melakukan pelayanan publik secara merata tanpa melihat latar belakang dari pelanggan tersebut, baik dari segi agama, ekonomi, maupun budaya. Yang terpenting adalah bagaimana bisa merasa puas dan merasakan pelayanan yang sama rata dan berkualitas. Lebih lanjut

wawancara dilakukan dengan staf pengaduan tidak dapat air, terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi keadilan petugas dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

“setiap pelanggan yang datang melaporkan bahwa airnya tidak mengalir dalam beberapa hari, kami bekerja sesuai dengan SOP pelayanan PDAM Kota Makassar. jika pelanggan merasa bahwa tidak ada penunggakan dalam pembayaran airnya kami langsung menulis nama dan alamatnya di dalam buku pengaduan, kemudian petugas lapangan langsung mendatangi lokasinya. Alur SOP seperti itu jadi kami merasa tidak ada perbedaan diantara semua pelanggan.” (Wawancara, ibu AH: 14/7/2018)

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh informan diatas, terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi keadilan petugas dalam memberikan pelayanan publik kepada pelanggan maka dapat diketahui bahwa petugas PDAM Kota Makassar dalam pelayanan tidak dapat air kepada pelanggan tidak ada perbedaan antara pelanggan satu dengan pelanggan yang lainnya, sebab dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan petugas berpedoman pada Standar Operasional Procedure (SOP) wilayah pelayanan PDAM yang dibuat dan diberlakukan oleh instansi sehingga petugas tidak pernah merasa bahwa ada perbedaan pemberian pelayanan kepada setiap pelanggan. Lebih lanjut wawancara yang dilakukan dengan pelanggan yang tinggal di wilayah tersebut, terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi keadilan petugas dalam memberi pelayanan adalah sebagai berikut:

“dari segi ketidakadilan yang saya rasa tidak ada. setiap pelanggan yang datang menagadukan airnya tidak mengalir dalam beberapa hari seperti yang tadi saya lakukan, petugas pasti menanyakan mengenai penunggakan pembayaran, jika tidak ada penunggakan pembayaran tagihan rekening air yang dilakukan oleh pelanggan maka petugas langsung mencatat nama dan alamat pelanggan dibukunya. Seperti itu saja. ” (Wawancara, ibu RD: 18/7/2018)

Pelanggan lain juga mengatakan hal yang sama, yaitu:

“selama ini setiap saya datang mengadu jika air dirumah tidak mengalir yang pertama kali petugas tanyakan adalah pembayaran rekening air bulan-bulan kemarin. Jika tidak ada penunggakan, petugas langsung menanyakan nama dan alamat rumah.” (Wawancara, ibu NL: 13/6/2018)

Hal serupa juga dikatakan oleh pelanggan lainnya mengatakan bahwa:

“kalau masalah datang mengadu dikantor jika air tidak mengalir lagi berhari-hari petugas hanya langsung menanyakan nama dan alamat lengkap rumah.” (Wawancara ibu RS: 4/8/2018)

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh kedua informan diatas terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi keadilan yang diberikan petugas pelayanan publik maka dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas bagian pengaduan tidak dapat air unit wilayah II PDAM Kota Makassar bahwa tidak ada perbedaan pemberian pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan. Setiap pelanggan yang mengadukan airnya tidak mengalir petugas selalu menanyakan pembayaran rekening air bulan-bulan kemarin, jika tidak ada penunggakan maka petugas menulis nama dan alamat jelas pelanggan agar dapat ditindak lanjuti.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa informan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa etika administrasi dalam pelayanan publik dikantor unit wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar dari segi keadilan dalam hal pelayanan Pembayaran Tunggakan Rekening Air belum dapat berjalan dengan baik kepada masyarakat pengguna jasa. Dari segi pelayanan Pembayaran Tunggakan Rekening Air petugas belum dapat konsisten dalam menyambut setiap pelanggan dengan slogan perusahaan yaitu senyum, salam, dan sapa. Penyebabnya bukan karena petugas yang malas atau membedakan-bedakan pelanggan, akan tetapi pelanggan yang terkadang datang untuk membayar

tunggakan rekening airnya tidak sesuai dengan jam pelayanan kantor, disisi lain petugas yang melayani tidak mungkin begitu saja meninggalkan pelanggan yang sudah terlanjur mengantri, jadi agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama dan petugas dapat istirahat dan pulang sesuai jam kantor maka dalam melayani pelanggan terkadang petugas hanya menyapa dan langsung meminta nomor rekening pelanggan. Sedangkan dari keadilan dalam memberikan pelayanan pengaduan air tidak mengalir kepada pelanggan petugas sudah dapat mengimplementasikan dengan baik. Setiap pelanggan yang mengadukan airnya tidak mengalir petugas selalu menanyakan pembayaran rekening air bulan-bulan kemarin, jika tidak ada penunggakan maka petugas menulis nama dan alamat jelas pelanggan agar dapat ditindak lanjuti. Hal tersebut sesuai dengan Standar Operasional Procedure (SOP) wilayah pelayanan PDAM Kota Makassar sehingga tidak ada pembeda dalam memberikan pelayanan publik diantara pelanggan satu dengan pelanggan yang lain. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Hamid (2011:544) mengatakan bahwa setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil dari pemerintah berdasarkan nilai-nilai etika dan hukum yang berlaku. Dengan demikian setiap orang merasa dilindungi dan dipenuhi haknya untuk memperoleh pelayanan. Hal ini dapat terwujud bilamana pemerintah mendasarkan pelayanan yang sama dan merata tanpa melihat nilai ekonomis pelayanan itu.

2. Kesetiaan (*loyalty*) Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kantor Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar Kepada Pelanggan

Kesetiaan adalah suatu kebijakan moral yaitu sebagai kesadaran seorang petugas untuk tulus dan patuh pada tujuan bangsa, peraturan undang-undang,

konstitusi negara, instansi, tugas dan jabatan, serta terhadap perintah atasan demi terciptanya hal yang diharapkan bersama. Pelaksanaan tugas dan jabatan pekerjaan dengan ukuran rangkap jabatan, pemikiran untung-rugi, ataupun kebiasaan sabotase tidak dikenal dalam pelaksanaan tugas pelayanan yang baik. Jika seorang petugas tidak mampu menjalankan tugas serta jabatannya dengan sepenuh hati, bahkan tidak bersedia patuh kepada peraturan instansi ataupun tidak merasa cocok dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak pimpinannya, maka tindakan yang etis adalah mengundurkan diri dari instansi tersebut.

Dalam mewujudkan etika pelayanan publik yang memuaskan bagi masyarakat harus dilakukan perubahan dan perkembangan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam mengembangkan etika administrasi dalam pelayanan publik khususnya di Kantor Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar salah satunya adalah kesetiaan (*loyalty*) dari para petugas.

Petugas di kantor unit wilayah II PDAM Kota Makassar harus mampu bekerja sesuai dengan fungsinya sebagai pelayan publik patuh kepada peraturan UU, dan peraturan instansi, serta jabatan yang ia pegang demi terciptanya hal yang diinginkan bersama.

a) Pelayanan Pembayaran Tunggalan Rekening Air

Adapun wawancara yang dilakukan beresama Kepala Urusan Baca Meter dan Penagihan mengenai etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi kesetiaan petugas dalam memberi pelayanan kepada pelanggan mengatakan bahwa:

“jika dilihat dari aturan instansi, pelayanan kantor dimulai dari jam 7.30 pagi. agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, saya meminta kepada petugas dikasir untuk berada di kantor pada jam 7.00 agar mengantisipasi pelanggan lebih awal datang dari petugas kasir. Dan sampai saat ini belum ada petugas yang complain dengan hal tersebut. Karena bukan hanya petugas, tetapi sayapun datang sepagi itu.” (Wawancara, bapak HS: 20/6/2018)

Dari hasil wawancara diatas, dapat dijelaskan terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi ketaatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang dilakukan oleh Kepala Urusan Baca Meter dan Penagihan membuktikan ingin selalu siaga memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan menghindari pelanggan yang ingin membayar tagihan rekening air lebih dulu datang daripada petugas yang berjaga di loket pembayaran tagihan rekening air. Bukan hanya petugas yang datang lebih awal, tetapi kepala urusan BM dan Penagihan pun datang lebih awal. Dengan hal yang seperti itu maka pelanggan akan menilai instansi PDAM dengan baik dan merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan.

Lebih lanjut wawancara dengan petugas pembayaran tagihan rekening air terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi kesetiaan, dalam memberikan pelayanan di pembayaran tagihan rekening air sebagai berikut:

“sebenarnya aturan instansi pelayanan dibuka mulai jam 07.30, tapi kebijakan lain dibuat oleh bapak kepala BM dan penagihan, khusus petugas yang berjaga di kasir kita diminta untuk ada di kantor jam 7.00. hal itu merupakan kebijakan dari atasan jadi mau atau tidak, kita wajib mengikuti demi kepuasan pelanggan juga. Karena bukan hanya petugas kasir saja yang datang lebih awal, bapakpun juga datang lebih awal. Apalagi kalau sudah pertengahan bulan, diwaktu tersebut paling rawan sebab sudah masuk jatuh tempo pembayaran, sehingga masih ada pelanggan yang datang lebih awal dari petugas.” (Wawancara, ibu YS: 25/6/2018)

Dari hasil wawancara diatas, dapat dijelaskan terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi ketaatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan bahwa petugas tidak merasa keberatan dengan kebijakan yang dibuat oleh kepala urusan baca meter dan penagihan. Meskipun aturan instansi pelayanan dimulai pada jam 7.30 akan tetapi dengan kerelaan hati setiap harinya petugas datang ke kantor jam 7.00 agar menghindari pelanggan yang lebih dulu datang daripada petugas. Meskipun demikian, sampai saat ini petugas tersebut bisa menerima kebijakan tersebut karena menganggap itu adalah aturan yang harus dilaksanakan dan kepala urusan baca meter dan penagihan pun datang sesuai dengan kebijakan yang ia buat. Tapi disisi lain ketika sudah di pertengahan bulan diwaktu-waktu itu sangat rawan sebab pembayaran sudah jatuh tempo dan masih ada saja pelanggan yang lebih dulu datang dari petugas.

Lebih lanjut wawancara dengan pelanggan terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi kesetiaan, yang diberikan petugas tagihan rekening air kepada pelaggannya sebagai berikut:

“Saya biasa datang jam 7 sekalian antar anak sekolah. Selama saya tinggal disini dan setiap ingin membayar tagihan rekening air, petugasnya ramah-ramah, saya juga tidak pernah mendapati pelayanan bagian kasir terlambat buka ataupun petugas yang terlambat datang. Mungkin ada juga petugas yang terlambat datang, tapi petugas pelayanan dibagian kasir selama ini tidak pernah kosong.” (Wawancara, ibu NL: 13/6/2018)

Hal yang sama juga dikatakan oleh seorang pelanggan, yaitu:

“kadang kalau tidak sibuk saya biasa datang pagi untuk membayar tagihan rekening air PDAM. Saya tidak pernah liat petugas datang terlambat ataupun diloket pembayaran tidak ada petugasnya.” (Wawancara, ibu NL: 13/6/2018)

Hal serupa ditambahkan oleh pelanggan lainnya yang mengatakan bahwa:

“kalau saya datang membayar tunggakan rekening air dikantor selalu jam 10 pagi. Dan saya tidak pernah mendapati petugas kasir tidak ada ditempatnya.” (Wawancara, ibu HF: 4/8/2018)

Dari hasil wawancara kedua informan di atas terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi kesetiaan petugas dalam memebrikan pelayanan publik kepada pelanggan dapat dijelaskan bahwa ketaatan petugas dalam memberikan pelayanan pembayaran tagihan rekening air kepada pelanggan sudah dijalankan dengan baik dan dengan kerelaan hati petugas datang kekantor jam 7.00 pagi sesuai dengan kebijakan yang dibuat oleh kepala urusan Baca Meter dan Penagihan meskipun berbeda dengan peraturan isntansi. Tidak pernah membiarkan loket pembayaran kosong dengan tidak adanya petugas dan memberikan pelayanan yang ramah kepada setiap pelanggan. Sehingga pelanggan akan merasa puas dari pelayanan yang didapatkan.

b) Pelayanan Tidak Dapat Air / Air tidak mengalir

Lebih lanjut wawancara dilakukan bersama kepala urusan Hubungan Langganan terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi ketaatan yang dilakukan oleh petugas di pelayanan tidak dapat air / air tidak mengalir adalah sebagai berikut:

“sudah bukan lagi rahasi publik bahwa diwilayah ini air PDAM sulit dan tidak mengalir selama 24jam. Karena debit air yang kurang dan pelanggan setiap tahun semakin bertambah. Salah satu upaya yang kami lakukan dalam hal tersebut, saat musim kemarau PDAM membuat posko 24jam dan ketua RT/RW sebagai penyambung kita kepada pelanggan. Misal, dilokasi A air bersih sudah sangat kurang, maka ketua RT/RW menelfon kepada kami dan kami segera mambawa mobil tangki dilokasi tersebut.” (Wawancara, bapak AA: 11/6/2018)

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi ketaatan petugas dalam memberikan pelayanan publik kepada pelanggan bahwa sudah bukan lagi rahasia publik diwilayah tersebut air bersih PDAM tidak berjalan dengan optimal selama 24jam full. Karena debit air yang tidak ada perkembangan disebabkan perusahaan PDAM tidak mampu mengoptimalkan bahan baku dari air bersih tersebut dan jumlah pelanggan yang setiap tahun semakin bertambah. Akan tetapi demi memberikan pelayanan yang optimal dan konsisten kepada pelanggan, setiap musim kemarau tiba instansi PDAM membuat posko siaga 24jam agar dapat secara konsisten menyalurkan air bersih kepada pelanggan agar dapat lebih mudah dalam pemakaian air bersih PDAM dalam kehidupan sehari-hari.

Lebih lanjut wawancara dilakukan dengan petugas pelayanan tidak dapat air mengenai etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi kesetiaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sebagai berikut:

“kami dari petugas pengaduan hanya menerima keluhan pelanggan saja. Dimana saja pelanggan menelfon dan meminta untuk diantarkan air tangki maka kami langsung mengkonfirmasi petugas lapangan untuk memberitahukan alamat pelapor tersebut.” (Wawancara, ibu AH: 14/6/2018)

Hasil wawancara informan diatas terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi ketaatan petugas dalam memberikan pelayanan publik kepada pelanggan dapat diketahui petugas mampu bekerja sesuai dengan devisinya masing-masing. Agar pelanggan dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM, maka petugas dengan siap siaga menjaga 24jam dalam pengantaran air tangki kepada siapa saja pelanggan yang megadu dan menelfon. Hal berbeda diungkapkan oleh seorang pelanggan dalam ketaatan petugas terkait etika

administrasi dalam pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan tidak dapat air sebagai berikut:

“setiap musim kemarau tiba pihak PDAM memang mengadakan posko penyaluran air bersih melalui mobil tangki selama 24 jam kepada pelanggan, akan tetapi upaya pembuatan posko air bersih melalui mobil tangki PDAM tersebut masih kurang efektif karena terkadang jika kita meminta untuk diantarkan, masih harus menunggu lama karena pihak PDAM juga kehabisan stok air bersih sebab pelanggan yang sangat banyak.” (Wawancara, ibu RD: 18/6/2018)

Hal yang hampir sama juga di jelaskan oleh pelanggan unit wilayah II PDAM

Kota Makassar, sebagai berikut:

“setiap musim kemarau posko 24jam PDAM cukup sedikit membantu. Meskipun terkadang jika kita menelfon untuk diantarkan air tangki petugas lebih mengutamakan yang lebih awal menelfon dan terkadang kami yang terlambat meminta sudah tidak kebagian, dan biasanya kami langsung ke kantor untuk mengambil air jikalau tempat penampungan didepan kantor itu terisi full, jika tidak ada ya kita menunggu sampai petugas datang membawakan mobil tangka lagi.” (Wawancara, ibu NL: 13/6/2018)

Hal serupa ditambahkan pula oleh pelanggan lainnya yang mengatakan bahwa”

“menurut saya posko 24jam PDAM jika musim kemarau belum optimal sebab pembagiannya tetap tidak merata. Yang paling awal menelfon yang dapatkan air tangka, jadi biasanya kami terlambat menelfon harus menunggu lagi.” (Wawancara ibu RS: 4/8/2018)

Berdasarkan hasil wawancara dari informan diatas terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi kesetiaan petugas dalam memebrikan pelayanan publik kepada pelanggan dapat diketahui petugas pelayanan tidak dapat air berjalan kurang baik dalam upaya pembuatan posko 24jam air bersih melalui mobil tangki ketika musim kemarau tiba, tidak lain disebabkan lagi-lagi karena terkendala oleh stok air bersih yang tidak mampu disalurkan kepada semua pelanggan diwilayah tersebut. Banyaknya jumlah pelanggan diwilayah tersebut tidak sesuai dengan debit air. Sehingga petugas kewalahan dalam menyalurkan air tangki karena jika air

dimobil tangki habis, petugas harus lagi ke pusat untuk mengisi sedangkan jarak antara unit wilayah II dan kantor pusat memakan waktu kurang lebih satu jam.

Hal lain pula dikeluhkan oleh seorang pelanggan, mengatakan bahwa:

“saya sudah bertahun-tahun tinggal disini, diantara yang lain didaerah sinilah air PDAM paling sulit. Dalam sehari, air PDAM hanya mengalir pada malam hari. Dan waktunya juga tidak kira-kira, air mengalir tiap jam 2 malam. Tidak mungkin selamanya ingin seperti itu, makanya sekarang saya tidak menggunakan air PDAM lagi dan lebih memiliki menggunakan sumur bor” (Wawancara, ibu HF: 4/8/2018)

Dari beberapa penjelasan informan diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam etika administrasi dalam pelayanan publik terkait kesetiaan petugas pengaduan tidak dapat air dan petugas pembayaran tunggakan rekening air dikantor unit wilayah II PDAM Kota Makassar sudah berjalan dengan cukup baik dan konsisten. Ketaatan terhadap pelaksanaan kebijakan yang dibuat oleh kepala urusan Baca Meter sudah dijalankan dengan baik dan dengan kerelaan hati petugas datang kekantor jam 7.00 pagi sesuai dengan kebijakan yang dibuat oleh kepala urusan Baca Meter dan Penagihan meskipun berbeda dengan peraturan instansi, hingga pelayanan pengadaan posko air bersih saat musim kemarau tiba oleh pelayanan pengaduan tidak dapat air dapat dilakukan dengan cukup baik. Posko 24jam saat musim kemarau tiba sangat membantu pelanggan saat air PDAM tidak mengalir sampai sehari-hari dan pelanggan masih juga bisa menggunakan air bersih. Akan tetapi dilain sisi keterbatasan air bersih oleh pihak PDAM yang selalu menjadikan pelayanan berjalan kurang efektif sehingga peningkatan debit air diwilayah tersebut harus dilakukan semaksimal mungkin agar pelanggan dapat merasakan air bersih selama 24jam secara merata dan tidak memutuskan hubungan kerja sama dengan pihak terkait. Berdasarkan pendapat Waldo Kesetiaan merupakan suatu kebijakan

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. (Sukidin, 2011:27)

3. Tanggung jawab (*responsibility*) Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kantor Unit Wilayah II PDAM Kota Makassar Kepada Pelanggan

Tanggung jawab menyangkut kewajiban dari petugas untuk merasa menanggung kewajiban penuh dalam melaksanakan semua tugas pekerjaan secara memuaskan. Petugas pelayanan harus mempunyai kewajiban yang besar dalam melaksanakan fungsinya secara efektif, segenap kemampuannya, dan cara yang sangat memuaskan kepada pihak yang menerima pertanggungjawaban tersebut. Pertanggungjawaban itu langsung ditujukan kepada pelanggan, instansi, maupun pihak atasan langsung.

Bentuk tanggung jawab yang dimaksud adalah tanggung jawab atas tugas yang telah diberikan kepada seorang petugas pelayanan publik. Dengan adanya tanggung jawab yang tinggi dari petugas akan secara langsung memberikan suatu janji bahwa petugas tersebut dapat termotivasi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya.

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan maka perlu di imbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut upaya aparatur untuk lebih giat dalam bekerja. Tanggung jawab adalah kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh kepada setiap pelanggan seperti pemberian informasi, ketepatan waktu dalam bekerja, serta penyelesaian dalam melayani. Pertanggungjawaban adalah suatu tolak ukur yang

menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan yang dilakukan oleh petugas dengan tidak melanggar aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dengan menduduki sebuah jabatan ataupun melaksanakan tugasnya, seseorang akan merasa dirinya akan dipercaya dengan kata lain petugas pelayanan diberi tanggung jawab dan wewenang besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Tanggung jawab yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Petugas di kantor unit wilayah II PDAM Kota Makassar harus mampu bertanggung jawab dalam menjalankan semua tugas pekerjaannya secara memuaskan kepada pelanggan, jadi tidak saja semata-mata hanya menggugurkan kewajibannya sebagai pelayan publik.

a) Pelayanan Pembayaran Tunggalan Rekening Air

Berdasarkan wawancara bersama Kepala urusan Baca Meter dan Penagihan mengenai etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi tanggung jawab petugas memberi pelayanan kepada pelanggan mengatakan bahwa:

“bagaimana pelanggan bisa puas, kami pun juga merasa puas. Melayani pelanggan dengan baik itu sudah menjadi tanggung jawab kami. dalam menjalankan tugas memberi pelayanan kepada pelanggan harus sesuai dengan Standar Operasional Procedure (SOP) wilayah pelayanan PDAM. Dan semua bagian mempunyai SOP yang berbeda-beda” (Wawancara, bapak HS: 20/6/2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat diketahui terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi tanggung jawab petugas dalam memberika pelayanan kepada pelanggan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggung jawab dari semua petugas PDAM. Keberhasilan dari seorang petugas dapat dilihat dari bagaimana respon pelanggan dalam menilai kinerja petugas tersebut. Maka dari itu pihak PDAM selalu berinovasi dalam memebrikan

pelayanan yang terbaik kepada pelanggan agar pelanggan dapat menilai dengan positif setiap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan publik. Pemberian layanan yang bertanggung jawab berusaha selalu dijaga dengan memberika pelayanan kepada pelanggan petugas tidak pernah terlepas dari Standar Oprasional Procedure (SOP) pelayanan PDAM yang berlaku dan SOP tersebut berbeda-beda disetiap bagian.

Lebih lanjut wawancara yang dilakukan dengan pelanggan terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi tanggung jawab petugas dalam memebrikan pelayanan kepada pelanggan adalah sebagai berikut:

“menurut saya alur pembayaran tunggakan rekening air biasa-biasa saja, tidak ribet. Kita datang ke loket pembayaran dikantor, ataupun juga bisa membayar di mini market dengan hanya memberikan nomor pelanggan saja. meskipun juga terkadang di mini market pembayaran PDAM selalu saja offline. Mungkin itu juga mesti ditingkatkan.” (Wawancara, ibu NL: 13/6/2018)

Hal yang sama juga di katakana oleh pelanggan yang berbeda bahwa”

“kalau dari pembayaran tunggakan rekening air jika langsung dikantor saya rasa tidak ada masalah dan pembayaranpun tidak berbelit-belit apalagi harus mengantri dan menunggu lama, saya rasa tidak pernah seperti itu. Tapi saya pernah beberapa kali mencoba untuk membayar tunggakan air dimini market tapi selalu offline.” (Wawancara ibu RS: 4/8/2018)

Dari hasil wawancara diatas terkait etika administrasi dalam pelayana publik dari segi tanggung jawab petugas dalam memebrikan pelayanan kepada pelanggan diketahui bahwa pembayaran tunggakan rekening air PDAM sangat simple dan tidak berbelit-beli hanya memberikan nomor pelanggan ke petugas, lalu petugas mencetak rekening pelangga. Dan pemabayaran tagihan rekening PDAM bisa juga dilakukan di mini market meskipun pembayarannya secara online masih harus ditingkatkan lagi. Lebih lanjut wawancara yang dilakukan dengan petugas

pelayanan pembayaran tunggakan rekening air terkait tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

“dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kami selalu berpedoman sesuai dengan SOP. Kami rasa dalam pelayanan pembayaran tunggakan rekening air tidak berbelit-belit, hanya meminta nomor pelanggan dan kami mencetak rekening airnya. Hanya seperti itu saja” (Wawancara, ibu YS: 25/6/2018)

Adapun Standar Operasional Procedure (SOP) wilayah pelayanan PDAM Kota Makassar dalam pelayanan tunggakan rekening air sebagai berikut;



Dari hasil wawancara informan diatas dan melihat alur Standar Operasional Procedure (SOP) wilayah pelayanan PDAM Kota Makassar dalam pelayanan tunggakan rekening air bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sudah dapat dikatakan cukup baik, selain itu alur kerjanya pun memang tidak berbelit-belit hanya memberikan nomor pelanggan lalu rekening dari pelanggan kemudian dicetak. Setelah semuanya selesai, petugas membuat laporan harian yang

ditanda tangani langsung oleh kepala wilayah dan disetor langsung ke bagian keuangan.

Hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan petugas bersikap dengan ramah dan penyelesaian waktu dalam pembayaran dan mencetak rekening air pelanggan tidak membutuhkan waktu yang lama. Jadi pelanggan dapat merasa puas dalam penerimaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas.

b) Pelayanan pengaduan tidak dapat air / air tidak mengalir

Berdasarkan wawancara bersama kepala urusan Hubungan Langganan mengenai etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi tanggung jawab petugas memberi pelayanan kepada pelanggan mengatakan bahwa:

“Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pelanggan agar pelanggan juga tidak menganggap bahwa pelayanan PDAM kurang maksimal. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kami berpedoman pada Standar Oprasional Procedure (SOP) wilayah pelayanan PDAM Kota Makassar.” (Wawancara, bapak AA: 12/6/2018)

Berdasarkan wawancara di atas, terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan maka dapat diketahui bahwa petugas dikantor tersebut selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada setiap pelanggan, agar supaya pelanggan tidak menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM tidak baik. Dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan petugas selalu berpedoman pada Standar Oprasional Procedure (SOP) wilayah pelayanan PDAM Kota Makassar. Adapun SOP wilayah pelayanan tersebut berbeda-beda disetiap bagian.

Adapun wawancara menurut petugas di bagian pelayanan tidak dapat air dalam etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi tanggung jawab yang diberikan petugas kepada pelanggan menjelaskan bahwa:

“Setiap pelanggan yang datang mengadu tidak mendapatkan air bersih ataupun airnya tidak mengalir dalam beberapa hari kami bertindak sesuai dengan Standar Operasional Procedure (SOP) wilayah pelayanan PDAM Kota Makassar. Kami menjelaskan alur kerja yang harus diikuti oleh pelanggan. Semisal jika ada pelanggan yang tidak terima dengan hal tersebut dan sampai bertingkah kasar, maka pelanggan tersebut kita oper langsung kepada kepala urusan Hubungan Langganan.” (Wawancara, ibu AH: 15/6/2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui mengenai etika administrasi dalam pelayanan publik terkait tanggung jawab yang diberikan petugas kepada pelanggan, bahwa dalam memberikan pelayanan petugas selalu berpedoman pada Standar Operasional Procedure (SOP) wilayah pelayanan PDAM Kota Makassar yang berlaku. Jikalau ada pelanggan yang tidak dapat menerima aturan tersebut dan bertingkah kasar ataupun pelanggan ingin dilayani secara cepat dengan kata lain ingin menyogok petugas, maka petugas segera menindak lanjuti dengan mengoper langsung pelanggan tersebut kepada kepala urusan Hubungan Langganan yang bertanggung jawab dalam segala hal pengaduan dan keberatan pelanggan unit wilayah II PDAM Kota Makassar. Lebih lanjut wawancara dilakukan dengan pelanggan terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dari segi tanggung jawab, ibu tersebut mengatakan bahwa:

“setiap kami datang mengadukan bahwa air tidak mengalir dalam beberapa hari, petugas pasti mencatat keluhan yang diberikan, menanyakan nama dan alamat lalu kemudian petugas menindak lanjuti dengan langsung datang kerumah. Tapi terkadang juga petugas hanya menjanjikan saja. Jika musim kemarau bisa dimengerti jika responnya kurang cepat. Tapi saat musim hujan seperti ini, tetap saja pelayanannya terkadang lambat. Seperti itu saja yang selama ini saya rasakan dan saya liat”. (Wawancara, ibu RD: 18/6/2018)

Keluhan yang hampir sama juga dijelaskan oleh pelanggan unit wilayah II PDAM Kota Makassar terkait tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sebagai berikut:

“saya pernah mengadu kepetugas lewat telfon, saat itu air dirumah tidak mengalir dalam beberapa hari. Saya juga tidak ada waktu untuk langsung ke kantor karena waktu itu saya lagi tidak enak badan, dan saya coba mengadu melalui telfon saja. Akan tetapi hasilnya tidak memuaskan, respon dari petugas memang baik dan cukup ramah meminta nama dan alamat yang jelas, tapi dalam dua hari itu tidak ada petugas yang datang kerumah untuk menindak lanjuti laporan saya tersebut.” (Wawancara, ibu RD: 18/6/2018)

Hal serupa juga ditambahkan oleh pelanggan lainnya yang mengatakan bahwa”

“memang betul respon dari petugas dalam melayani sudah baik. Petugasnya baik dan ramah. Tapi kalau kita datang melaporkan masalah air PDAM respon dari petugas lapangan kurang cepat.” (Wawancara, ibu HF: 4/8/2018)

Berikut adalah Standar Oprasional Procedure (SOP) wilayah pelayanan PDAM Kota Makassar dalam urusan tidak dapat air;



Penjelasan :

1. Terima keluhan pelanggan, baik pelanggan datang langsung maupun melalui telpon ke Urusan pelayanan langganan.
2. Catat keluhan pelanggan yang datang langsung maupun yang melalui telepon oleh Urusan Pelayanan Langganan.
3. Periksa tunggakan rekening oleh Urusan PL, apabila ada tunggakan rekening, pelanggan harus disampaikan untuk melunasi tunggakan atau diangsur sebelum survey lokasi.
4. Buat surat perintah kerja yang diparaf oleh Kaur Distribusi & Kehilangan Air, ditandatangani oleh Ka.Wil (dengan surat lunas tunggakan/ angsuran).
5. Melaksanakan perbaikan sesuai dengan surat tugas dan input hasil perbaikan kedalam laporan Urusan Langganan sebagai tindak lanjut dari keluhan pelanggan berdasarkan nomor agenda keluhan.
6. Apabila pelanggan tidak dapat air diberikan suplai air melalui mobil tangka atau disarankan untuk tutup sementara.
7. Membuat berita acara penyelesaian pekerjaan dan diketahui Ka. Wilayah.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan bagan alur kerja Standar Operasional Procedure (SOP) pelayanan PDAM Kota Makassar di atas, dapat diketahui bahwa terkait etika administrasi dalam pelayanan publik dikantor tersebut dari segi tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan pengaduan tidak dapat air kepada pelanggan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Procedure (SOP) pelayanan PDAM Kota Makassar. Tetapi kadang petugas juga kurang bertanggung jawab dalam merespon keluhan dari pelanggan

yang hanya meminta nama dan alamat lengkap tetapi tidak mendatangi lokasi pelanggan jadi terkesan bahwa petugas hanya memberi janji saja, sehingga penyelesaiannya menjadi lambat.

Selain hal tersebut, pelanggan lain juga mengeluhkan bahwa:

“selama ini yang saya rasakan jika datang ke kantor melaporkan air tidak mengalir sehari-hari, tidak ada kebijakan oleh pihak PDAM untuk datang memberikan air tangki. Jadi jika air tidak mengalir hari-hari, kita hanya menunggu petugas datang memperbaiki jika memang ada kerusakan. Jika tidak ada kerusakan, ya kita hanya sabar menunggu. Begitu saja selama ini.”
(Wawancara, ibu RS: 4/8/2018)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti selama dilapangan terkait etika administrasi dalam pelayanan publik di kantor unit wilayah II PDAM Kota Makassar dari segi tanggung jawab bahwa petugas sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, dan dalam penyelesaian tugas selalu di dasari dengan berpedoman pada Standar Oprasional Procedure (SOP) wilayah pelayanan PDAM Kota Makassar pelaksanaan pelayanan pembayaran rekening air yang tidak berbelit-belit dan sangat simple hanya meminta nomor pelanggan dan petugas langsung mencetak rekening air pelanggan. Setelah semua selesai, petugas juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan pembuatan laporan harian yang ditanda tangani langsung oleh kepala wilayah dan disetor langsung kepada bagian keuangan, dan itu adalah tugas rutin dari petugas pelayanan pemabayaran tunggakan rekening air. Akan tetapi tanggung jawab tersebut harus makin di tingkatkan lagi khususnya pada petugas bagian pengaduan tidak dapat air yang sering kali merespon pelanggan kurang cepat dan seakan hanya menjanjikan pelanggan saja sehingga penyelesaiannya terkesan lambat dan terkesan memakan waktu yang lebih lama. Dan kurangnya kepekaan pihak PDAM dalam memberikan

penyaluran air tangki kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa sangat keselutian dalam menggunakan air bersih PDAM. Berdasarkan pendapat dari Sastrohadiwiryo (2003:3) mengatakan bahwa tanggung jawab merupakan kesanggupan dari seorang petugas dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya yang diberikan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani mengambil resiko.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kantor unit wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar mengenai Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik di Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, penulis dapat menyimpulkan dari hasil penelitian yaitu:

1. Hasil penelitian menunjukkan terkait Etika Administrasi dalam Pelayanan Publik di unit wilayah II PDAM Kota Makassar dari segi keadilan petugas Pelayanan Pengaduan Tidak Dapat Air dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah dijalankan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap petugas dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan pelanggan satu dengan pelanggan yang lain sesuai dengan aturan yang dibuat oleh instansi. Akan tetapi dari segi pelayanan Pembayaran Tunggalan Rekening Air petugas belum dapat konsisten dalam menyambut setiap pelanggan dengan etika pelayanan perusahaan yaitu senyum, salam, dan sapa.
2. Hasil penelitian menunjukkan terkait Etika Administrasi dalam Pelayanan Publik di unit wilayah II PDAM Kota Makassar dari segi kesetiaan petugas Pelayanan Pembayaran Tunggalan Rekening Air dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dijalankan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap setia kepala urusan Baca Meter dan Penagihan yang membuat kebijakan

petugas datang lebih awal dari jam kantor demi memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Sementara itu kesetiaan yang dilakukan oleh bagian Pelayanan Pengaduan Tidak Dapat Air yaitu membuat posko air bersih selama 24jam saat musim kemarau tiba tidak berjalan dengan optimal sebab keterbatasan penyediaan air bersih oleh pihak PDAM yang selalu menjadikan pelayanan berjalan kurang efektif.

3. Hasil penelitian menunjukkan terkait Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik di unit wilayah II PDAM Kota Makassar dari segi tanggung jawab petugas Pelayanan Pembayaran Tunggal Rekening Air dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dijalankan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari penyelesaian tugas selalu di dasari dengan berpedoman pada Standar Oprasional Procedure (SOP) wilayah pelayanan PDAM Kota Makassar. Tetapi tanggung jawab tersebut harus makin di tingkatkan lagi khususnya pada petugas bagian Pelayanan Pengaduan Tidak Dapat Air yang sering kali merespon pelanggan kurang cepat sehingga penyelesaiannya terkesan lambat dan terkesan memakan waktu yang lebih lama.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terkait Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik di Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar sebagai berikut:

1. Petugas di kantor unit wilayah II PDAM Kota Makassar harus mampu lebih meningkatkan sikap adil yang diberikan kepada semua pelanggan. Lebih menomor duakan urusan pribadi saat masih bertugas.

2. Petugas di kantor unit wilayah II PDAM Kota Makassar harus mampu meningkatkan sikap tanggung jawab dalam merespon keluhan pelanggan dan menjalaka tugas tepat pada waktunya agar penyelesaian tugas tidak memakan waktu yang lebih lama dari semestinya.S
3. Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar harus mampu lebih bekerja keras untuk mengoptimalkan penambahan debit air di unit wilayah II PDAM Kota Makassar sebab banyaknya pelanggan yang membutuhkan air bersih tidak sebanding dengan jumlah debit air yang ada.



Daftar pustaka

- Arkadun. 2007. *Administrasi Perusahaan Negara*. Alfabeta. Bandung.
- B. Siswanto, Sastrohadiwiryo. 2003. *Manajemen tenaga kerja Indonesia*. Edisi 2, Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Darmadi dan Sukidin. 2009. *Administrasi Public*. LaksBang PRESSindo. Yogyakarta
- Hamid, Abdul. 2011. Otonomi daerah dan kualitas pelayanan publik. vol. 03 No.1
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hidayat. Syarifuddin. 2008. *Perumusan Kebijakan Penetapan Indeks Pelayanan Public Bagi Kecamatan*. Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur I LAN. Bandung
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Public Serta Implementasinya*. Cv. Mandar Maju. Bandung
- Kumorotomo. Wahyudi. 2015. *Etika Administrasi Negara*. PT. Raja Grafindo Persad. Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 1997. *System Administrasi Negara Republik Indonesia*. PT. Toko Gunung Agung. Jakarta.
- Maani, Karjuni. 2010. *Etika Pelayanan Publik*. Demokrasi Vol. IX No. 1, 62
- Mahsyar A. The Interaction Model Between Street-Level Bureaucrats and the Public in Health Service Provision at Puskesmas. *Bisnis & Birokrasi Journal*. 2014 Dec 12;21(1):44-8.
- Makmur, H. 2015. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2006. *Manajemen Playanan Umum Di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mulyadi, dkk. 2016. *Administrasi Public Untuk Pelayanan Public*. Alfabeta. Bandung.
- Mukarom dan Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Public Menuju Clean Government And Good Governance*. Pustaka Setia. Bandung

Natsir, Nanat Fatah. 2010. *Moral Dan Etika Elit Politik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Pasolong. Harbani. 2008. *Teori Administrasi Public*. Alfabeta. Bandung.

Putra, Fadillah. 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta

Sinambela, Dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Public (Teori, Kebijakan, Dan Implementasinya)*. Bumi Aksara.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sukidin, 2011, *Administrasi Pelayanan Publik*, Gramedia, Jakarta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Di Daerah

Widjaja. AW. 2004. *Etika Administrasi Negara*. Bumi Aksara. Jakarta.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia. Surabaya.

Wiranata. I Gede A.B. 2005. *Dasar-Dasar Etika Dan Moralitas*. Citra Aditya Bakti. Bandung

Yulika, Febrl. 2001. *Refleksi Moral Atas Tindak Kekerasan Dalam Kehidupan Bersama*. Program Pasca Sarjana Gadjah Mada Yogyakarta.



LAMPIRAN



Bersama Kepala Urusan Hubungan Langganan Unit Wilayah II PDAM
Kota Makassar



Bersama Kepala Urusan Baca Meter dan Penagihan Unit Wilayah II PDAM
Kota Makassar



Wawancara bersama staf Hubungan Langganan unit wilayah II
PDAM Kota Makassar



Pengaduan pelnggan di bagian Hubungan Langganan unit wilayah II
PDAM Kota Makassar



Pelayanan pembayaran tunggakan rekening air (kasir) unit wilayah II PDAM Kota Makassar



Bersama petugas Pelayanan pembayaran tunggakan rekening air (kasir) unit wilayah II PDAM Kota Makassar



Bersama pelanggan unit wilayah II PDAM Kota Makassar



Kode Etik Pelayanan Di Kantor Unit Wilayah II PDAM Kota



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221
Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0867/FSP/A.1-VIII/VI/1439 H/2018 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

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

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

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

Nama Mahasiswa : Wahidul Hafidani
Stambuk : 105610101014
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar
Judul Skripsi : **"Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar"**

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 06 Juni 2018



Dekan,
Wakil Dekan I

Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si
NBM 1084 366



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 8386/S.01/PTSP/2018
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Walikota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1262/Izn-5/C.4-VIII/VI/37/2018 tanggal 05 Juni 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : WAHYUNI RAHMADANI
Nomor Pokok : 10561 04995 14
Program Studi : Ilmu Adm. Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 235, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" ETIKA ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UNIT WILAYAH II PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan pada tanggal 09 Juni s/d 09 Agustus 2018

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

Demikian Surat Keterangan ini dibenarkan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal 22 Juni 2018

GOVERNOR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



A.M. YAMIN, SE., MS.

Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Peringgal.



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867

Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>



Makassar, 29 Juni 2018

Kepada

Nomor : 070 / 1845 -II/BKBP/VI/2018
Sifat :
Perihal : Izin Penelitian

Yth. DIR. PDAM
KOTA MAKASSAR

Di -

MAKASSAR

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Kepala Dinas Koordinasi Penanaman Modal Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 8346/S.01/PTSP/2018 Tanggal 22 Juni 2018, Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa:

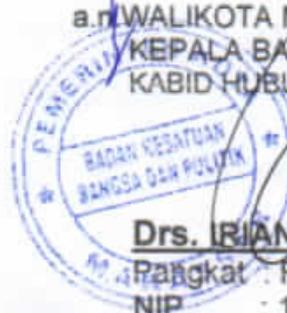
NAMA : WAHYUNI RAMDANI
NIM/ Jurusan : 105610499514 / Ilmu Adm. Negara
Pekenaan : Mahasiswa (S1) / Unismuh
Alamat : N. Sultan, Ajaudin No. 259, Makassar
Judul : *STUDI ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WILAYAH II PERUSAHAAN DAERAH AIR MANGROVE KOTA MAKASSAR*

Bertaksud mengadakan Penelitian pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka Penyusunan Skripsi sesuai dengan judul di atas yang akan dilaksanakan mulai tanggal 29 Juni s/d 09 Agustus 2018

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat menyetujui dengan memberikan surat rekomendasi izin penelitian ini dan harap diberikan bantuan dan fasilitas sepenuhnya.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

a.n. WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK
KABID HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA



Drs. IRIANSJAH R. PAWELLERI, M.AP

Pangkat : Pembina

NIP : 19621110 198603 1 042

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prop. Sul – Sel. di Makassar;
2. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prop. Sul Sel. di Makassar;



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA MAKASSAR

Jalan Dr. Ratulangi No. 3 PO. Box 1082
Telepon 850381 - 850382 - 874893 Fax. 874894
Makassar 90113



Makassar, 3 Juli 2018

Nomor : 520 /B.2/Um-Kepeg/VII/2018
Sifat : ---
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth :

Ketua LP3M UNUSMUH Makassar
Di,-

Makassar

Dengan hormat,

Menunjuk Surat KESBANG Kota Makassar Nomor : 070/845-II/BKBP/VI/2018 tanggal 29 Juni 2018 dan Disposisi Direktur Umum tanggal 02 Juli 2018 perihal **Izin Penelitian** Mahasiswa UNISMUH Makassar yang tersebut namanya dibawah ini :

N a m a : Wahyuni Rantasa
N I M : 105610499514
Jurusan : Ilmu Adm. Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UNISMUH
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar
Judul Skripsi : "EKA ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UNIT WILAYAH II PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA MAKASSAR"

Sehubungan hal tersebut kami dari PDAM. Kota Makassar bersedia menerima Mahasiswa saudara untuk melaksanakan Penelitian dalam rangka Penyusunan Skripsi sesuai Judul diatas; yang dilaksanakan mulai tanggal 29 Juni s/d 29 Agustus 2018.

Demikian disampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Bagian Umum & Kepegawaian



Tembusan

1. Yth. Direksi PDAM Makassar
2. Kepala Bagian / Kepala Wilayah PDAM Kota Makassar
3. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar
4. Mahasiswa Yang bersangkutan
5. Arsip

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Peneliti dengan nama lengkap **Wahyuni Ramdani** dilahirkan di Makassar pada hari Selasa 7 Februari 1995 dari pasangan suami isteri bapak Muhammad Arfah, HY.BA dan ibu Dra. Andi Nur Fitri. Peneliti adalah anak ke dua dari empat (4) bersaudara. Saat ini peneliti tinggal di Jl. Biring Romang Dalam 8 No. 7, Blok 1, Perumnas Antang Kota Makassar.

Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar SD. Inpres Perumnas Antang 1/I Kota Makassar pada tahun 2007. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama SMP. Negeri 23 Makassar dan tamat pada tahun 2010, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMK. Negeri 4 Makassar pada tahun 2010 dan selesai pada tahun 2013. Pada tahun 2014 Peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Yang insyaAllah pada tahun 2018 ini akan mengantarkan Peneliti untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1).

Akhir kata Penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini yang berjudul **“Etika Administrasi Dalam Pelayanan Publik Di Unit Wilayah II Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar”**