

**F ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

ZULKARNAIN

Nomor Stambuk: 10561 05015 14



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

2019

**ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara



Disusun dan Diajukan Oleh :

ZULKARNAIN

Nomor Stambuk: 10561 05015 14

PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2019

PERSETUJUAN

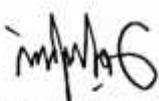
Judul Skripsi : Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Zulkarnain

NomorStambuk : 105610501514

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara




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


Nasrulhaq, S.Sos., M.PA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Zulkarnain

Nomor Stambuk : 10561 05015 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, ... Juni 2019

Yang menyatakan,


ZULKARNAIN

ABSTRAK

ZULKARNAIN. Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. (Dibimbing oleh Lukman Hakim dan Anwar Parawangi).

Etika pegawai merupakan wujud kontrol dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangan sehingga pegawai aparatur sipil Negara harus menjadikan etika pegawai sebagai pedoman dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat mewujudkan pelayanan administrasi yang baik. Oleh karena itu, peneliti terdorong untuk mencoba mencari tahu bagaimana etika pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala, Kota Makassar.

Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui (1) persamaan (*equality*); (2) kesetiaan (*loyalty*); (3) tanggung jawab (*responsibility*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada masyarakat. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas observasi dan wawancara serta dokumen-dokumen tertulis.

Hasil penelitian antara lain (1) Persamaan (*equality*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala, tingkat kepuasan masyarakat bagus hanya saja tingkat kepuasan masyarakat belum maksimal. (2) kesetiaan (*loyalty*) yang diberikan antara lain tentang kepuasan dan kepercayaan masyarakat serta kemudahan akses yang diberikan oleh pegawai kecamatan kepada masyarakat. (3) tanggung jawab (*responsibility*) yang diberikan seperti bekerja secara ikhlas dalam melayani masyarakat tanpa adanya pungutan tambahan sesuai dengan ketentuan yang telah berlalu disamping itu pegawai pemerintahan akan mengambil tanggung jawab atas tindakannya.

Kata Kunci Etika Birokrasi, Pelayanan Publik, Kecamatan Manggala

KATA PENGANTAR



“Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang”

Assalamu ‘Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pemerintah Dalam Memperluas Lapangan Kerja di 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.

Pada lembaran ini penulis hendak menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua, ayahanda **Moh. Nasir** dan ibunda **Junaeda** atas segala kasih sayang, cinta, pengorbanan serta do’a yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada Allah SWT sehingga menjadi pelita terang dan semangat yang luar biasa bagi penulis dalam menggapai cita-cita. Ucapan terima kasih kepada saudara saya **Sugandi, Hulaima, Zaskia Al Tafun Nisa** dan **Abitzar** beserta segenap keluarga yang telah memberikan motivasi dan dukungan moril maupun materil demi kesuksesan penulis.

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 dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat, ayahanda **Dr. Lukman Hakim, M.Si**

selaku pembimbing I dan ayahanda **Dr. Anwar Parawangi, M.Si** selaku pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang begitu berharga dari awal persiapan penelitian hingga selesainya skripsi ini.

Penulis juga tak lupa hanturkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Dr. H. Abd Rahman Rahim, S.E, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibunda Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Kakanda Nasrul Haq, S.Sos, MPA selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas hal-hal yang berhubungan Administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
4. Kakanda Nurbia Tahir, S.Sos, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas hal-hal yang berhubungan Administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik
5. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu penulis.
6. Para pihak Dinas/Instansi yang ada pada lingkup pemerintah Kota Makassar yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

7. Kepada seluruh keluarga besar sospol Universitas Muhammadiyah Makassar, terutama kepada satu angkatan 2014 Ilmu Administrasi Negara terkhusus kelas E,
8. Teman-teman yang sudah saya anggap saudara Wahyuni Ramdani, Oni Hermawan, Ical Haedar, Nurwahyudin dan teman-teman yang lainnya yang selalu membantu dan menyemangati untuk penyelesaian skripsi.

Diakhir tulisan ini penulis memohon maaf kepada semua pihak atas segala kekurangan dan kehilafan, disadari maupun yang tidak disadari. 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 ... Juni 2019


ZULKARNAIN

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJUAN PUSTAKA	
A. Konsep Definisi dan Teori	8
1. Konsep Etika	8
2. Aliran Dalam Etika	10
3. Konsep Pegawai	12
4. Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.....	16
5. Konsep Pelayanan Publik.....	19
6. Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik	21
B. Kerangka Pikir	24
C. FokusPenelitian	26
D. Deskripsi Fokus Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	28
C. Sumber Data.....	28

D. Informan Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
G. Keabsahan Data.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

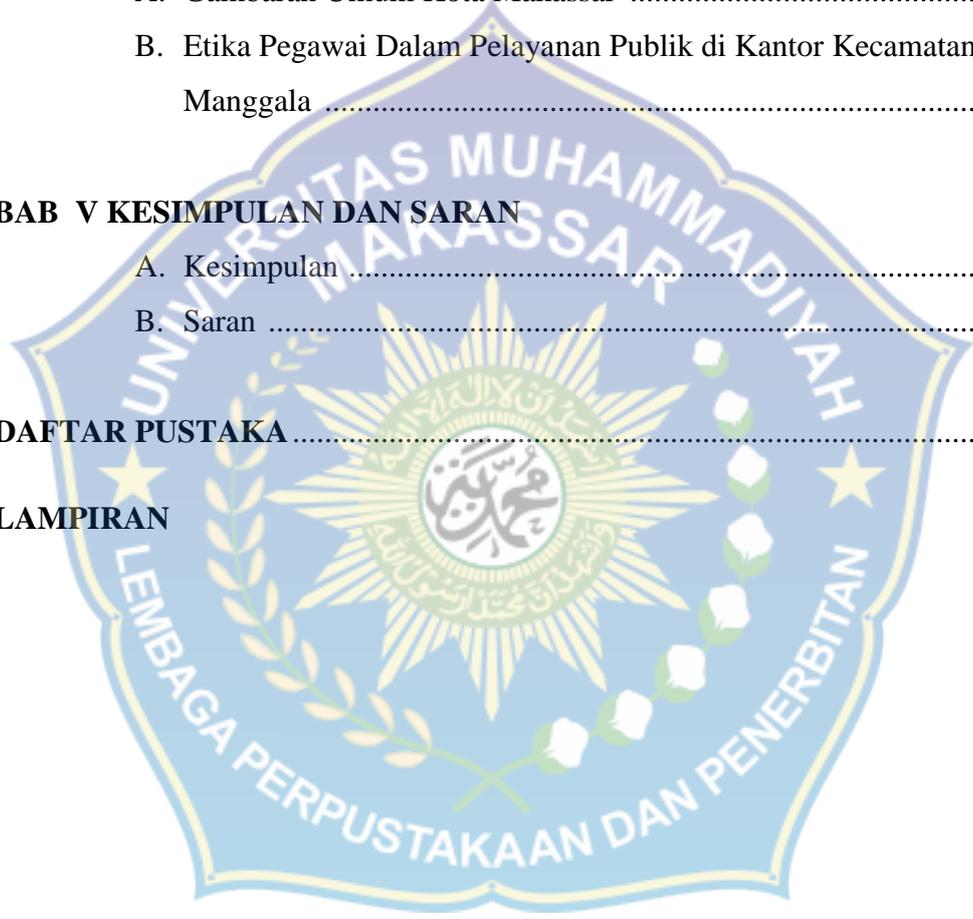
A. Gambaran Umum Kota Makassar	33
B. Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	74
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian	29
Tabel 4.1 Daftar Kecamatan Kota Makassar	38
Tabel 4.2 Daftar Kelurahan di Kecamatan Manggala.....	41
Tabel 4.3 Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	26
Gambar 4.1 Peta Kota Makassar	40



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kelancaran pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan pengabdian aparatur Negara. Pegawai Negeri Sipil atau aparatur birokrasi adalah merupakan unsur aparatur Negara yang menjalankan tugas memberikan pelayanan yang terbaik, adil dan merata kepada masyarakat. Untuk menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional diperlukan aparatur birokrasi (PNS) yang netral, mampu menjaga persatuan dan kesatuan bangsa, professional dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

Kenyataannya selama ini kondisi lingkungan aparatur birokrasi masih adanya permasalahan serius yang harus diatasi, antara lain : (1) pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif, sehingga pembangunan aparatur birokrasi masih harus ditingkatkan dan diarahkan pada peningkatan efisiensi dan efektivitas; (2) Di lingkungan aparatur birokrasi ada gejala masih belum bersih dan sering merusak kewibawannya, sehingga pembangunan aparatur birokrasi terus diarahkan pada mewujudkan aparatur yang bersih dan berwibawa; (3) Di lingkungan aparatur birokrasi masih sering ditemui adanya penyalahgunaan wewenang dan penyelewengan lainnya seperti korupsi, kolusi dan nepotisme, pungutan liar, kebocoran dan pemborosan; sehingga itu pembinaan, penertiban dan pendayagunaan aparatur pemerintah/birokrasi terus ditingkatkan. Beberapa fenomena permasalahan seperti ini tidak hanya terjadi di

lingkungan aparatur birokrasi pada tingkat pusat tetapi juga di tingkat daerah (Santiarsi dkk. 2004, Hal. 1)

Lemahnya etika pelayanan publik menyebabkan banyaknya persoalan – persoalan publik yang berkaitan kepentingan masyarakat terabaikan, bahkan masyarakat harus menjadi korban dari kebijakan yang tidak etis. Konsep pelayanan publik yang harusnya bisa mensejahterakan masyarakat, berdasarkan hak – hak mereka menjadi tidak terlaksana, pelayanan yang berbelit – belit, sikap aparatur yang cuek terhadap kepentingan masyarakat, minta dilayani bukan melayani, menjadi hal yang lumrah terjadi saat ini. Seperti dikatakan oleh Weber, birokrasi dirancang untuk memberi perlakuan yang sama setiap orang. Ia memberikan pekerjaan. Ia pun memberikan layanan dasar dengan tanpa embel – embel dan sesuai untuk semua yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat selama era industry, seperti jalan, jalan raya, saluran air, sekolah. (Osborne. 2003:16)

Kelancaran tugas umum pemerintahan dan pembangunan untuk mencapai tujuan nasional, sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan peangabdian aparatur Negara. Dalam ketentuan pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian. Agar pegawai negeri sipil mampu melaksanakan tugasnya sebagaimana tersebut diatas secara berdaya guna dan berhasil guna, diperlukan pembinaan secara terus dan berkesinambungan. Pembinaan PNS akan berhasil dengan baik apabila diikuti dengan pelaksanaan dan penerapan etika atau kode etik dalam melaksanakan tugas-tugas dan pergaulan hidup sehari-hari sebagaimana mestinya. Kehidupan sehari-hari yaitu etika dalam bernegara, etika

dalam organisasi/instansi. Etika dalam bermasyarakat, etika dalam diri sendiri, dan etika terhadap sesama PNS.

Etika aparatur pemerintahan berisi ajaran-ajaran moral dan asas-asas kelakuan yang baik bagi aparatur pemerintahan dalam menunaikan tugas dan melakukan tindakan jabatannya. Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa etika PNS merupakan pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan PNS didalam melaksanakan tugas kedinasan ataupun dalam pergaulan hidup sehari-hari.

Dalam jurnal yang ditulis, Ahmad Husnan Aksa (2010:127) tentang “Etika Administrasi Publik Peranannya Dalam Mewujudkan Good Governance”, dijelaskan bahwasanya moral merupakan operasionalisasi dari sikap dan pribadi seorang yang beragama. Dengan melaksanakan ajaran agamanya pada masing-masing komponen tersebut maka moral masing-masing pelaku akan berperan penting dalam membina tata pemerintahan yang baik. Salah satu komponen yang sangat menentukan untuk melahirkan tata pemerintahan yang baik adalah moral selain tiga komponen pemerintah, swasta dan rakyat.

Etika pegawai memang diharapkan berperan besar dalam pelaksanaan seluruh rencana Negara yang telah diputuskan dalam kebijakan public. Namun dalam praktek pemerintahan Negara, peran pegawai seringkali diragukan untuk dapat menghidupkan dan mendinamisasikan proses demokratisasi, karena sifat birokrasi manapun pasti tidak dinamis.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan public harus

dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara yaitu dalam berbagai sector pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus perlu adanya suatu pelayanan. Pelayanan public atau pelayanan umum ialah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, yaitu; pelayanan public yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau Pelayanan Administrasi yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Public.

Belum maksimalnya kinerja aparatur pelayanan publik tentu tidak hanya disebabkan oleh kurangnya atau lemahnya kemampuan pengetahuan dan keterampilan atau kecakapan bekerja yang dimiliki, tetapi juga dapat bersumber dari sikap dan perilaku yang kurang atau tidak baik/benar dari aparatur/PNS itu sendiri seperti : tidak suka berdisiplin tinggi, kurang bertanggung jawab, tidak mau atau kurang bekerjasama, tidak/kurang bersemangat, tidak mau berinisiatif dalam memecahkan persoalan yang muncul, kurangnya kepekaan dalam bekerja, dan lain-lain sebagainya.

Sikap atau perilaku kurang atau tidak baik yang masih ditemui dikalangan aparatur pelayanan publik tersebut dapat tercipta disebabkan antara lain oleh kurangnya pengetahuan, pemahaman dan penghayatan terhadap nilai-nilai etika PNS. Sebagaimana diketahui bahwa dalam administrasi publik etika PNS atau yang sering disebut kode etik PNS adalah merupakan ketentuan-ketentuan atau standar-standar yang mengatur perilaku moral para aparatur/PNS. Etika PNS berisi ajaran-ajaran moral dan asas-asas kelakuan yang baik bagi aparatur/PNS dalam menunaikan tugas dan melakukan tindakan jabatannya.

Salah satu kasus mengenai program E-KTP yang ditulis oleh Sulawesi.bisnis.com, 16 Juli 2016, "Katanya satu bulan baru jadi, padahal kami sudah menunggu lama. Alasannya, tidak ada material dan hanya didata dulu, urus hari ini bulan depan baru diambil," keluh Ardiansyah di Makassar, Sulawesi Selatan. Dia mengaku telah mengurus ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar, kemudian diminta balik lagi pada Senin depan karena jaringan internet sedang bermasalah.

Dikecamatan Manggala Kota Makassar ada berbagai kasus dalam sistem birokrasi yang menghambat masyarakat dalam memperoleh apa yang dibutuhkan. Di antaranya adalah Legalisasi KTP dan KK, Rekomendasi/pengesahan pernyataan belum menikah, Rekomendasi/pengesahan surat keterangan miskin,. Kendala yang dialami masyarakat ialah pelayanan yang dinilai sedikit lambat dan tidak tepat waktu yang sudah ditentukan, sehingga masyarakat harus mengorbankan waktu dan meninggalkan pekerjaannya. Kejadian yang memprihatinkan adalah dalam Legalisasi KTP dan KK seringkali terjadi kesenjangan (gap) pelayanan.

Kesenjangan yang terjadi di Kecamatan Manggala, yang membayar lebih, akan memperoleh pelayanan lebih cepat dibanding yang membayar sedikit. Ini berarti bahwa masyarakat yang kurang mampu memperoleh perlakuan yang tidak sama.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan memilih judul: **“Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Manggala 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 “Bagaimana Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar”?

C. Manfaat Dan Tujuan Penelitian

- a. Tujuan penelitian ini adalah :
 1. Untuk mengetahui persamaan (equality) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada pelanggannya.
 2. Untuk mengetahui kesetiaan (loyalty) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada pelanggannya.
 3. Untuk mengetahui tanggung jawab (responsibility) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada pelanggannya.

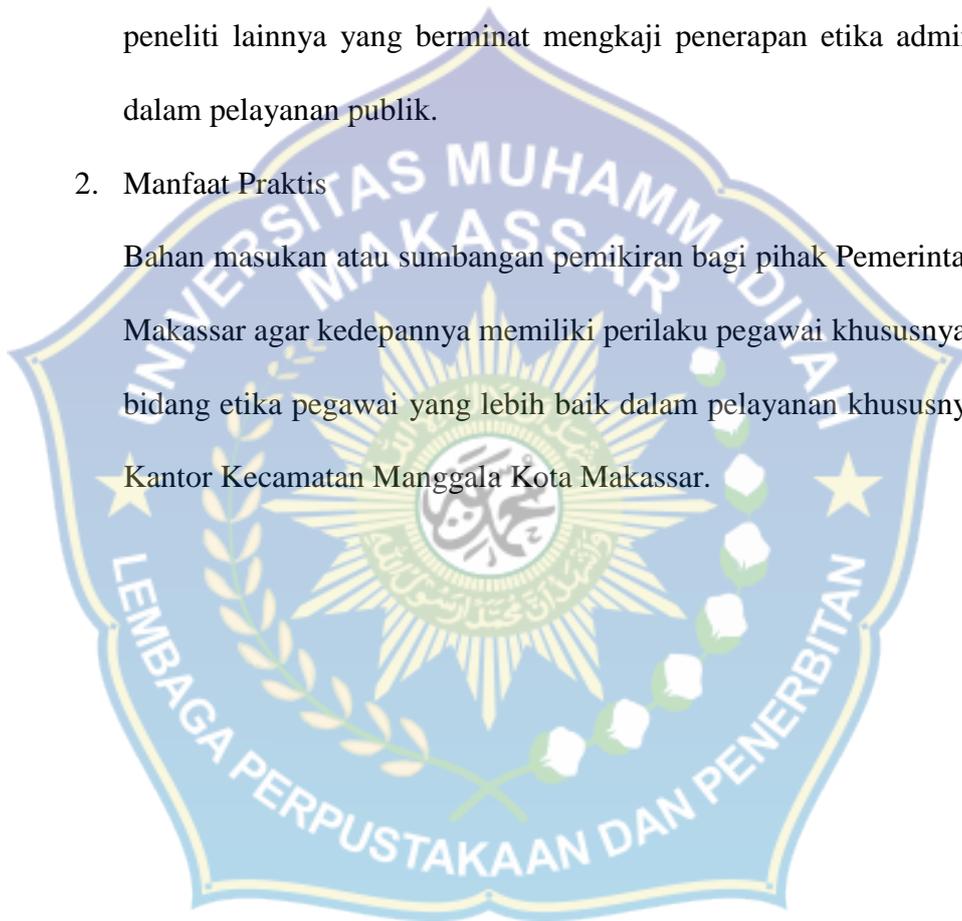
b. Manfaat Penelitian ini

1. Manfaat Teoritis

Kontribusi pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan terutama ilmu penerapan etika pegawai 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 pegawai khususnya dalam bidang etika pegawai yang lebih baik dalam pelayanan khususnya pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Definisi dan Teori

1. Konsep 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)

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 di sebuah 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 pembeda 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. Aliran Dalam 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 kesusilaan adalah manfaat dari suatu perbuatan. Suatu tingkah laku dikatakan baik apabila membawa manfaat, manfaat artinya memberi kita suatu yang tidak menghasilkan 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

3. Konsep Pegawai

a. Pengertian Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Pegawai Negeri Sipil, Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, “Pegawai” Berarti “orang yang bekerja pada pemerintah, jadi PNS adalah orang yang bekerja pada pemerintah Negara.

Padal 1 Undang – Undang Nomor 43 Tahun 1999 memberikan pengertian PNS mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang – undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan Negeri atau diserahi tugas Negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang – undangan yang berlaku.

(Kreneburg, 1986:112) memberikan pengertian dan PNS yaitu pejabat yang ditunjuk, jadi pengertian tersebut tidak termasuk mereka yang memangku jabatan mewakili seperti anggota parlemen, presiden, dan sebagainya, dengan menggunakan kriteria yang bersifat materil mencermati hubungan antar Negara dengan Pegawai Negeri sebagai setiap tiap pejabat yang mempunyai hubungan dinas dengan Negara.

(Widjaja, 2006:113) berpendapat bahwa, “Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).

b. Jenis Pegawai Negeri Sipil

Pasal 2 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok – Pokok Kepegawaian, yang menjelaskan Pegawai Negeri terdiri dari:

1. Pegawai Negeri Sipil
2. Anggota Tentara Nasional Indonesia
3. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia

Pegawai Negeri Sipil terdiri dari :

1. Pegawai Negeri Sipil Pusat
2. Pegawai Negeri Sipil Daerahkan dengan peraturan pemerintah.

1) Pegawai Negeri Sipil Pusat

- a. Yang bekerja sama pada departemen, lembaga pemerintah non
- b. Departemen, kesekretariatan, lembaga tertingi/tinggi Negara, instansi
- c. Vertical di daerah – daerah dan kepaniteraan pengadilan.
- d. Yang bekerja pada perusahaan jawatan misalnya perusahaan jawatan.
- e. Kereta api, pegadaian dan lain – lain.
- f. Yang diperbantukan atau dipekerjakan pada Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.
- g. Yang berdasarkan suatu perundang-undangan dan diperbantukan atau dipekerjakan pada badan lain seperti perusahaan umum, yayasan dan lainnya.

- h. Yang menyelenggarakan tugas Negara lainnya, misalnya hakim pada pengadilan negeri/pengadilan tinggi dan lain-lain.

2) Pegawai Negeri Sipil Daerah

Pegawai Negeri Sipil Daerah diangkat dan bekerja pada Pemerintahan Daerah Otonom baik pada Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.

3) Pegawai Negeri Sipil lain yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah

Masih dimungkinkan adanya pegawai negeri sipil lainnya yang akan ditetapkan dengan peraturan pemerintah, misalnya kepala-kepala kelurahan dan pegawai negeri di kantor sesuai dengan UU No.43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Dari uraian-uran tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa yang menyelenggarakan tugas-tugas Negara atau Pemerintahan adalah Pegawai Negeri, karena kedudukan pegawai negeri adalah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, juga pegawai negeri merupakan tulang punggung pemerintah dalam proses penyelenggaraan pemerintahan maupun dalam melaksanakan pembangunan nasional.

c. Tugas dan Fungsi Pegawai Negeri Sipil

Pegawai negeri adalah unsur aparatur Negara, abdi Negara dan abdi Masyarakat yang penuh dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila,

UUD 1945, Negara dan Pemerintah menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Sehubungan dengan kedudukan Pegawai Negeri maka baginya dibebankan kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan dan sudah tentu di samping kewajiban baginya juga diberikan apa-apa saja yang menjadi hak yang didapat oleh seorang pegawai negeri.

Pada pasal 4 Undang-Undang No.43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian setiap pegawai negeri wajib setia dan taat kepada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintahan. Pada umumnya yang dimaksud dengan kesetiaan dan ketaatan adalah suatu tekad dan kesanggupan dari seorang pegawai negeri untuk melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur Negara, abdi masyarakat wajib setia dan taat kepada Pancasila, sebagai falsafah dan ideologi Negara, kepada UUD 1945, kepada Negara dan Pemerintahan. Biasanya kesetiaan dan ketaatan akan timbul dari pengetahuan dan pemahaman yang mendalam, oleh sebab itulah seorang Pegawai Negeri Sipil wajib mempelajari dan memahami secara mendalam tentang pancasila, UUD 1945, Hukum Negara dan Politik Pemerintahan.

Dalam Pasal 5 Undang-Undang No.8 Tahun 1974 (pasal ini tidak diubah oleh UU No.43 Tahun 1999) Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian disebutkan setiap pegawai negeri wajib mentaati segala peraturan

perundangan yang berlaku dan melaksanakan kedinasan yang dipercayakan kepadanya dengan penuh pengabdian kesadaran dan tanggung jawab. Pegawai Negeri Sipil adalah pelaksana Peraturan perundang-undangan, sebab itu maka seorang Pegawai Negeri Sipil wajib berudaha agar setiap peraturang perundang-undangan ditaati oleh anggota masyarakat.

Sejalan dengan itu pegawai negeri sipil berkewajiban memberikan contoh yang baik dalam mentaati dan melaksanakan segala peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Di dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan, pada umumnya kepada pegawai negeri diberikan tugas kedinasan itu adalah merupakan kepercayaan dari atasan yang berwenang dengan harapan bahwa tugas itu nantinya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Maka pegawai negeri sipil dituntut penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas kedinasan.

4. Kode Etik Pegawai Negeri Sipil

Menyadari akan pentingnya etika PNS maka pemerintah melakukan penyempurnaan terhadap kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan etika PNS, antara lain adalah menetapkan atau mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil. Penerapan etika PNS dalam pelaksanaan tugas aparatur pelayanan publik. Dalam hal ini yang dimaksud etika PNS adalah nilai, standar atau norma yang merupakan pedoman sikap, tingkahlaku, dan perbuatan PNS di dalam melaksanakan tugas kedinasan sebagaimana yang ditetapkan di dalam Peraturan

Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil. Penerapan etika PNS adalah sikap dan perilaku aparatur/PNS dalam mematuhi dan mentaati ketentuan etika PNS tersebut di dalam melaksanakan tugas pelayanan publik, yaitu : (1) melaksanakan tugas dan wewenang sesuai ketentuan yang berlaku; (2) membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja organisasi; (3) patuh dan taat terhadap standar operasional dan taat kerja; (4) menjamin kerja sama secara kooperatif dalam mewujudkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas; (5) berusaha mengembangkan kompetensi dan mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam pelaksanaan tugas; (6) akuntabel dalam melaksanakan tugas; (7) tanggap, terbuka, jujur, dan akurat, serta tepat waktu dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas; (8) menggunakan atau memanfaatkan semua sumber daya organisasi secara efisien dan efektif.

Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan ; (1) Disiplin pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.(2) Pelanggaran disiplin adalah setiap ucapan tulisan, atau perbuatan PNS yang tidak menaati kewajiban dan/atau melanggar larangan ketentuan disiplin PNS, baik yang di lakukan di dalam maupun di luar jam kerja.(3) Hukuman disiplin adalah hukuman yang di jatuhkan kepada PNS karena melanggar peraturan disiplin PNS di terbitkannya peraturan pemerintah No. 53 tahun 2010 tentang disiplin PNS merupakan langkah awal untuk menciptakan aparatur yang profesional. Syaefullah Djaja (2012) menegaskan bahwa etika

jabatan dalam birokrasi public (etika pejabat publik) berhubungan atau berkenaan dengan perbuatan seseorang yang memegang jabatan tertentu, baik dalam waktu kerja maupun di luar kerja dan dalam kehidupannya sehari-hari. Secara etis, seorang pejabat publik tidak bisa memisahkan antara perbuatannya dalam pekerjaan dengan perbuatannya di luar pekerjaan.

Pentingnya etika jabatan atau kode etik bagi ASN ditekankan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, yang menyatakan bahwa ASN sebagai profesi berlandaskan pada prinsip kode etik yang berisi pengaturan perilaku agar pegawai ASN : melaksanakan tugasnya dengan jujur, tanggung jawab, dan berintegritas tinggi; melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin; melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan; melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; melaksanakan tugas sesuai perintah atasan atau pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan peraturan perundangundangan dan etika pemerintahan; menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan Negara; menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien; menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam pelaksanaan tugasnya; tidak menyalahgunakan informasi intern Negara, tugas, status, kekuasaan dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain; memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN; dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan mengenai disiplin pegawai ASN.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pada dasarnya tiap manusia menginginkan pelayanan, bahkan secara ekstrim bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan oleh kehidupan manusia. Didalam bukunya, (Sinambela 2014:5) 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 *Wright* merupakan aktivitas yang ditawarkan pada pihak lain. Pelayanan 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 Mulyadi dkk, 2016:36) memberikan 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).

a. **Kualitas Pelayanan**

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow dan Uttal, “merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Kotler “kualitas adalah keseluruhan ciri atau sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. (Hidayat, 2008:34)

Kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan pelayanan yang tidak berbelit-belit 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 menjadipedomannya 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.

6. Konsep Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik

Menurut Fadillah (2001: 69), etika pelayanan public 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 public, maka etika mempunyai peran penting dalam praktekan administrasi publik.

Pegawai negeri sipil berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, Pemerintahan dan pembangunan. Menurut Djaja (2012) bahwa PNS merupakan bagian dari pejabat public yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kepada publik sehingga PNS disebut pula sebagai *civil* atau *public servant*.

Upaya dalam meningkatkan etika pegawai sebagai nilai utama dalam pelayanan publik diikuti oleh kesungguhan dari aparat birokrat itu sendiri untuk mengubah sikap dandan 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”.

Dapat disimpulkan bahwa etika, termasuk etika birokrasi mempunyai dua fungsi, yaitu: pertama, sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji, dan tidak tercela. Kedua, etika birokrasi sebagai standar penilaian mengenai sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, tidak tercela dan terpuji. Leys berpendapat bahwa: “Seseorang administrator dianggap etis apabila ia menguji dan mempertanyakan standar-standar yang digunakan dalam pembuatan keputusan, dan tidak mendasarkan keputusannya semata-mata pada kebiasaan dan tradisi yang sudah ada”. Selanjutnya, Anderson menambahkan suatu poin baru bahwa: “standar-standar yang digunakan sebagai dasar keputusan tersebut sedapat mungkin merefleksikan nilai-nilai dasar dari masyarakat yang dilayani”. Berikutnya, Golembiewski mengingatkan dan menambah elemen baru yakni: “standar etika tersebut mungkin berubah dari waktu-kewaktu dan karena itu administrator harus mampu memahami perkembangan standar-standar perilaku tersebut dan bertindak sesuai dengan standar tersebut”.

Dalam konteks pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, peran birokrat kepemimpinan melalui sikap dan tindakan yang bertanggung jawab, responsif terhadap berbagai keinginan, kebutuhan dan permasalahan yang menyelimuti kehidupan masyarakat, memiliki komitmen yang kuat untuk selalu berpihak kepada masyarakat serta konsisten dalam bertindak sangatlah dibutuhkan, karena birokrat pemerintahanlah yang diberi tugas dan tanggung jawab oleh pemerintah atau negara untuk melayani masyarakat. Dalam

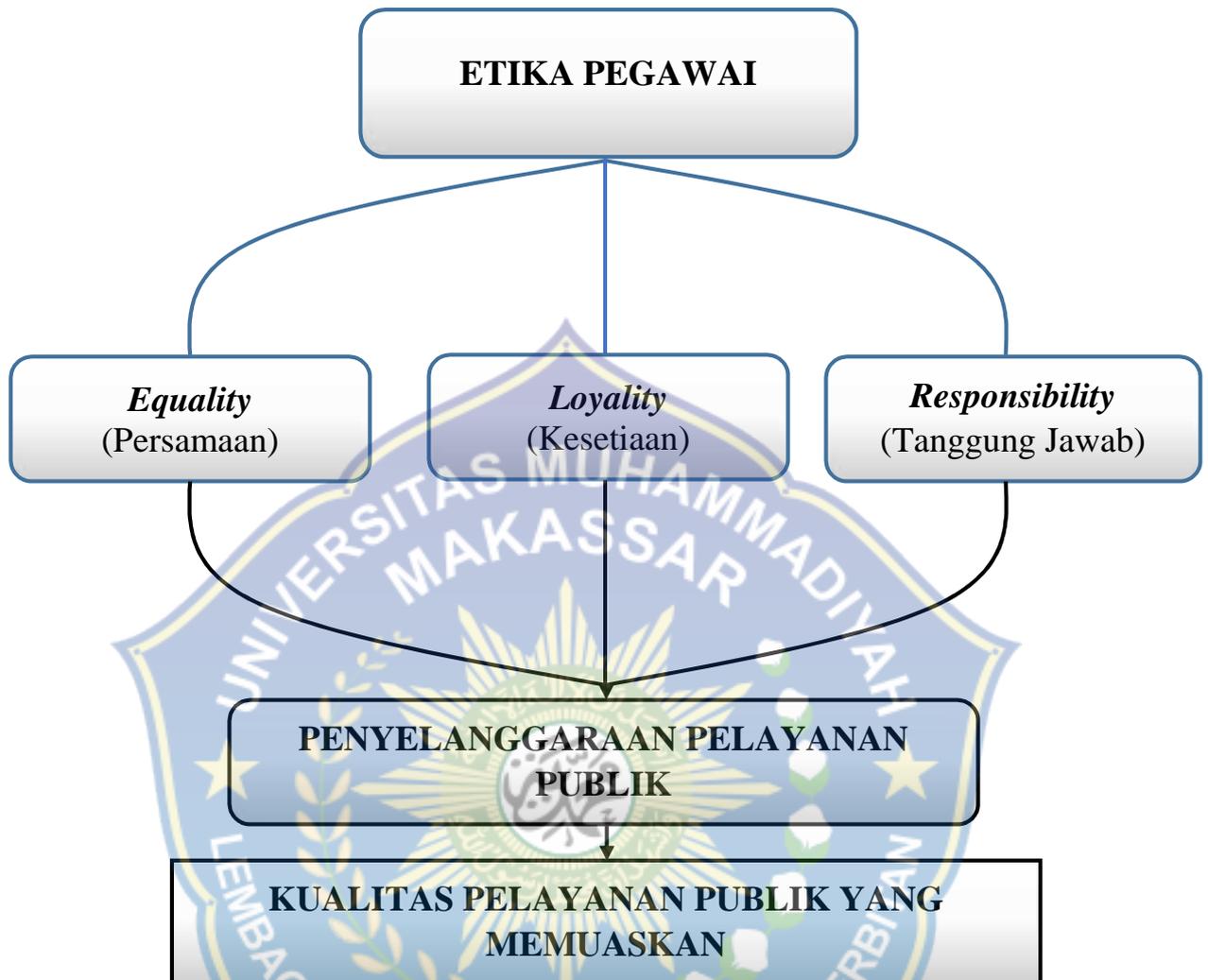
menjalankan tugas, dan fungsi birokrasi guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, secara konseptual disebut sebagai perilaku birokrat kepemimpinan. Peran birokrat kepemimpinan yang demikian, menurut Supriatna (1997: 104) terbagi kedalam tiga aspek utama yaitu; tanggung jawab, responsif, komitmen dan konsisten.

Di Indonesia, etika birokrasi merupakan bagian dari aturan main dalam organisasi birokrasi atau pegawai negeri yang secara struktural telah diatur aturan mainnya, dan dikenal sebagai “Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (PNS)”. Adapun dasar hukum ditetapkannya etika PNS adalah (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999, (2) Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan bebas KKN, (3) Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. (4) Peraturan Pemerintah Nomor 42 tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.

B. Kerangka Pikir

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2011:60) mengemukakan bahwa kerangka 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 birokrasi dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar maka terlebih dahulu peneliti merumuskan kerangka pikir dalam penelitian ini yaitu pertama peneliti akan mengkaji mengenai etika birokrasi yang diterapkan di Kantor Kecamatan Manggala. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh penerapan etika birokrasi di Kantor Kecamatan Manggala yang meliputi Equality (persamaan), dimana petugas di kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar harus mampu memberikan pelayanan publik secara adil. Berikutnya peneliti akan mengkaji mengenai Loyalty (kesetiaan), dimana petugas di kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar harus mampu bekerja sesuai dengan fungsinya sebagai pelayan publik. Dan yang terakhir Responsibility (tanggung jawab), dimana petugas di kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar harus mampu bertanggung jawab dalam menjalankan semua tugas pekerjaannya. Selanjutnya peneliti akan mencari tahu mengenai tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan pegawai Kantor Kecamatan Manggala yang meliputi tiga indikator tersebut diatas.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

C. Fokus Penelitian

Focus Pada Penelitian ini adalah Bagaimana Persamaan (*Equality*), Kesetiaan (*Loyalty*), dan Tanggung Jawab (*Responsibility*) Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar

D. Deskripsi fokus penelitian

Untuk mengetahui Etika Pegawai dalam pelayanan publik di kecamatan manggala Kota Makassar, dapat dilihat dari tahap berikut:

1. *Equality* (persamaan)

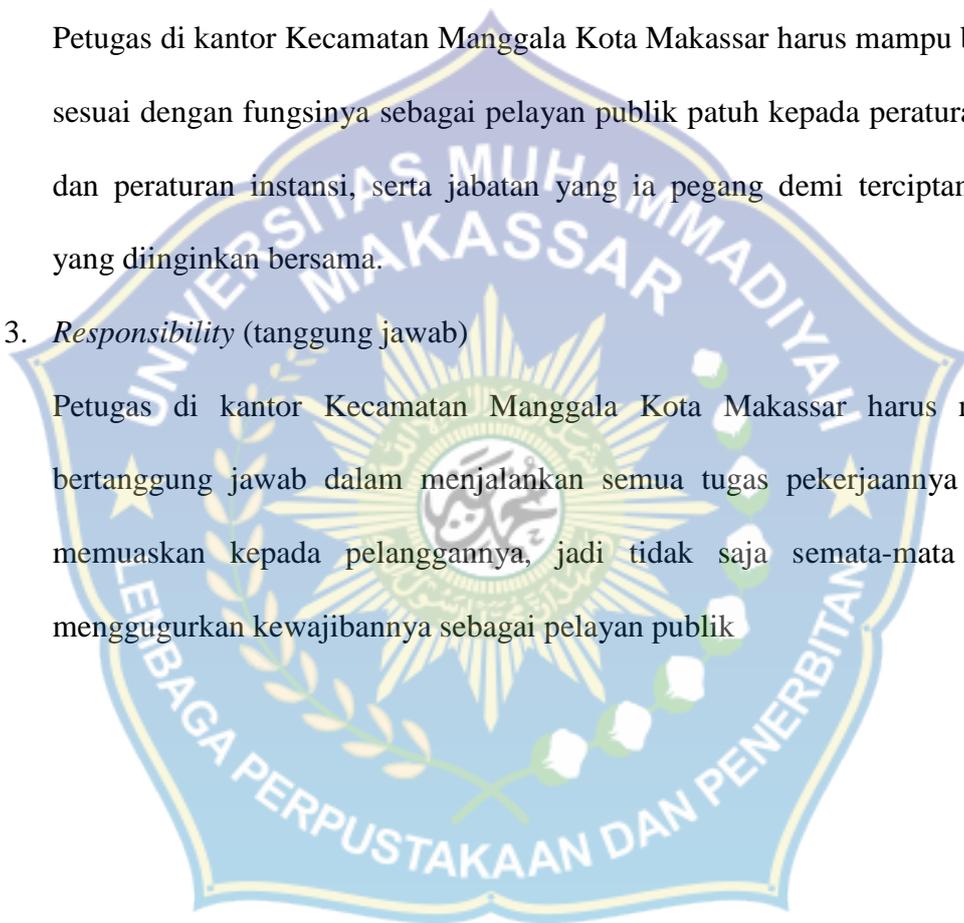
Petugas di kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar harus mampu memberikan pelayanan publik secara adil tanpa harus melihat dari faktor social, ekonomi, budaya, agama, dan sebagainya.

2. *Loyalty* (kesetiaan)

Petugas di kantor Kecamatan Manggala 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.

3. *Responsibility* (tanggung jawab)

Petugas di kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar harus mampu bertanggung jawab dalam menjalankan semua tugas pekerjaannya secara memuaskan kepada pelanggannya, jadi tidak saja semata-mata hanya menggugurkan kewajibannya sebagai pelayan publik



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengenai Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik. Yang dilaksanakan di Kecamatan Manggala Kota Makassar. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan lamanya. Alasan memilih lokasi penelitian ini karena pelayanan dikantor tersebut cukup padat dan juga sangat urgent terkait dengan kebutuhan primer masyarakat sehingga dibutuhkan etika Pegawai dalam pelayanan tersebut.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif 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 Pegawai dalam Pelayanan publik di kantor tersebut. Adapun informan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel. 3.1 Daftar Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Pemerintahan Kecamatan Manggala (Seksi Pemerintahan)	1 Orang
2.	Staff Kantor Kecamatan Manggala	2 Orang
3.	Masyarakat Kecamatan Manggala	3 Orang

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 Pegawai dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Manggala 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 Pegawai Di Kantor Kecamatan Manggala 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 menuliskan 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 dikumpulkan 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 kecocokan 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 Kota Makassar

1. Visi dan Misi Kota Makassar

Adapun visi dan misi Kota Makassar antara lain sebagai berikut:

a. Visi

Visi adalah gambaran tentang kondisi Kota Makassar yang akan diwujudkan pada akhir periode 2014-2019. Substansi utama dari visi ini adalah rumusan visi Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah yang penjelasan visinya dijabarkan secara teknokratis sesuai sistem perencanaan pembangunan daerah. Selain itu, rumusan visi ini juga memperhatikan visi Kota Makassar dalam RPJPD 2005-2025 dan visi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan 2013-2018.

Visi Kota Makassar 2005-2025 adalah “Makassar sebagai Kota Maritim, Niaga, Pendidikan, Budaya dan Jasa yang Berorientasi Global, Berwawasan Lingkungan dan Paling Bersahabat”. Visi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam RPJMD 2013-2018 adalah “Sulawesi Selatan sebagai Pilar Utama Pembangunan Nasional dan Simpul Jejaring Akselerasi Kesejahteraan pada Tahun 2018”. Terhadap visi Kota Makassar dalam RPJMPD 2005-2025, perhatian difokuskan pada prioritas kebijakan yang menjadi arahan RPJPD untuk RPJMD periode 2014-2019. Terhadap visi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan 2013- 2018, perhatian difokuskan pada prioritas kebijakan yang relevan dengan isu strategis Kota Makassar.

Berdasarkan analisis terhadap permasalahan pembangunan dan isu strategis daerah Kota Makassar dengan memperhatikan sepenuhnya visi kepala daerah terpilih, maka Visi Pemerintah Kota Makassar 2014-2019 adalah:

“Makassar Kota Dunia yang Nyaman Untuk Semua”

Visi Pemerintah Kota Makassar 2014- 2019 memiliki konsistensi dengan visi Kota Makassar 2005-2025, khususnya pada penekanan “orientasi global”, dalam RPJMD dirumuskan sebagai “kota dunia”. Penekanan “berwawasan lingkungan” dan “paling bersahabat” pada visi dalam RPJPD dirumuskan sebagai “yang nyaman untuk semua” pada visi dalam RPJMD 2014-2019. Pokok visi “kota maritim, niaga, pendidikan, budaya dan jasa” pada visi dalam RPJPD, pada visi dalam RPJMD 2014-2019 ditempatkan sebagai bagian dari substansi “kota dunia”. Dihubungkan dengan visi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan 2018, relevansi visi Pemerintah Kota Makassar 2014-2019 terletak pada posisi “Makassar kota dunia yang nyaman untuk semua” yang merupakan bagian penting dari terwujudnya “Sulawesi Selatan sebagai Pilar Utama Pembangunan Nasional dan Simpul Jejaring Akselerasi Kesejahteraan pada Tahun 2018”.

Pernyataan visi Pemerintah Kota Makassar 2019 memiliki tiga pokok visi yang merupakan gambaran kondisi yang ingin dicapai Kota Makassar pada akhir periode 2014-2019. Penjelasan masing-masing pokok visi tersebut, adalah sebagai berikut.

Kota Dunia, dimaksudkan adalah Kota Makassar yang memiliki keunggulan komparatif, kompetitif, aksesibel dan inklusifitas yang berdaya tarik tinggi atau memukau dalam banyak hal. Diantaranya potensi sumberdaya alam dan infrastruktur sosial ekonomi yang menjanjikan terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan standar dunia. Pokok visi ini dapat dikristalkan sebagai terwujudnya “masyarakat sejahtera standar dunia”.

Nyaman, dimaksudkan adalah terwujudnya proses pembangunan yang semakin menyempitkan kesenjangan dan melahirkan kemandirian secara stabil, dalam struktur dan pola ruang kota yang menjamin kenyamanan dan keamanan bagi berkembangnya masyarakat yang mengedepankan prinsip inklusifitas serta pola hubungan yang setara antara stakeholder dan stakeowner dalam pembangunan. Pokok visi ini dapat dikristalkan sebagai terwujudnya “kota nyaman kelas dunia”.

Untuk Semua, dimaksudkan adalah proses perencanaan, pelaksanaan dan pemanfaatan pembangunan yang dapat dinikmati dan dirasakan seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi berdasarkan jenjang umur, jenis kelamin, status sosial dan kemampuan diri (termasuk kelompok disabilitas). Pokok visi ini dapat diristalkan sebagai terwujudnya “pelayanan publik standar dunia dan bebas korupsi”.

b. Misi

Misi dalam RPJMD ini dimaksudkan sebagai upaya umum yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Setiap misi akan dijalankan

untuk mewujudkan pokok visi yang relevan. Rumusan misi RPJMD Kota Makassar 2014-2019 adalah sebagai berikut:

- (1) Merekonstruksi nasib rakyat menjadi masyarakat sejahtera standar dunia

Misi ini mencakup berbagai upaya umum dalam hal: (a) pengurangan pengangguran, (b) pemberian jaminan sosial keluarga, (c) pelayanan kesehatan gratis (d) pelayanan pendidikan gratis, (e) penukaran sampah dengan beras, (f) pelatihan keterampilan dan pemberian dana bergulir, (g) pembangunan rumah murah, dan (h) pengembangan kebun kota. Misi ini diarahkan untuk mewujudkan pokok visi “masyarakat sejahtera standar dunia”.

- (2) Merestorasi tata ruang kota menjadi kota nyaman berstandar dunia

Misi ini mencakup berbagai upaya umum dalam hal: (a) penyelesaian masalah banjir, (b) pembentukan badan pengendali pembangunan kota, (c) pembangunan waterfront city, (d) penataan transportasi public yang aksesibel, (e) pengembangan infrastruktur kota yang aksesibel, (f) pengembangan pinggiran kota, (g) pengembangan taman tematik, (h) penataan lorong. Misi ini diarahkan untuk mewujudkan pokok visi “kota nyaman standar dunia”.

- (3) Mereformasi tata pemerintahan menjadi pelayanan publik standar dunia bebas korupsi

Misi ini mencakup upaya umum dalam hal: (a) peningkatan pendapatan asli daerah, (b) peningkatan etos dan kinerja aparat RT/RW, (c) peningkatan pelayanan di kelurahan, (d) pelayanan publik langsung ke rumah, (e) pengembangan pelayanan publik terpadu di kecamatan, (f) modernisasi pelayanan pajak dan distribusi, (g) pengembangan akses internet pada ruang publik, (h) penguatan badan usaha milik daerah. Misi ini diarahkan untuk mewujudkan pokok visi “pelayan publik kelas dunia bebas korupsi”.

2. Gambaran Geografis dan Administratif Kota Makassar

Secara geografis Kota Makassar terletak di Pesisir Pantai Barat bagian selatan Sulawesi Selatan dengan luas wilayah sebesar 175,77 km persegi yang meliputi 15 kecamatan.

Secara administratif Kota Makassar mempunyai batas-batas wilayah yaitu Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa, Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Pangkajene Kepulauan, Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Maros dan Sebelah barat berbatasan dengan Selat Makassar. Topografi pada umumnya berupa daerah pantai. Letak ketinggian Kota Makassar berkisar 0,5–10 meter dari permukaan laut. Kota Makassar memiliki luas wilayah 175,77 km² yang terbagi kedalam 14 kecamatan dan 143 kelurahan. Selain memiliki wilayah daratan, Kota Makassar juga memiliki wilayah kepulauan yang dapat dilihat sepanjang garis pantai Kota Makassar.

Penduduk Kota Makassar tahun 2009 tercatat sebanyak 1.272.349 jiwa yang terdiri dari 610.270 laki-laki dan 662.079 perempuan. Sementara itu jumlah penduduk Kota Makassar tahun 2008 tercatat sebanyak 1.253.656 jiwa. Komposisi penduduk menurut jenis kelamin dapat ditunjukkan dengan rasio jenis kelamin Rasio jenis kelamin penduduk Kota Makassar yaitu sekitar 92,17 persen, yang berarti setiap 100 penduduk wanita terdapat 92 penduduk laki-laki.

Berikut adalah daftar kecamatan yang ada di Kota Makassar beserta jumlah desa/kelurahan di setiap kecamatan:

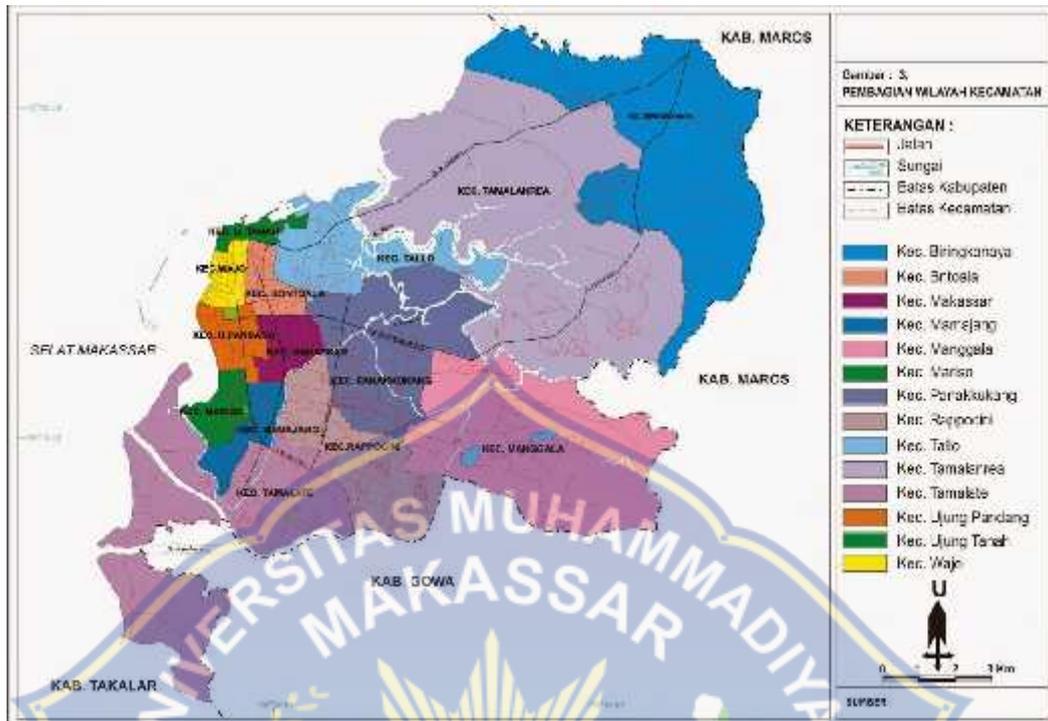
Tabel 4.1 Daftar Kecamatan Kota Makassar

No	Nama Kecamatan	Jumlah Desa / Kelurahan	Nama Desa/Kelurahan
1	Tamalate	11	Balang Baru, Barombong, Bongaya, Jongaya, Maccini Sombala, Mangasa, Mannuruki, Pa'baeng Baeng, Parang Tambung, Tanjung Merdeka, Bonto Duri
2	Rappocini	11	Balla Parang, Banta Bantaeng, Bonto Makkio, Bua Kana, Gunung Sari, Karunrung, Kassi-Kassi, Mappala, Rappocini, Tidung, Minasa Upa.
3	Panakkukang	11	Karampuang, Karuwisi, Karuwisi Utara, Masale, Pampang, Panaikang, Pandang, Paropo, Sinrijala, Tamamaung, Tello Baru
4	Ujung Pandang	10	Baru, Bulo Gading, Lae-Lae, Lajangiru, Losari, Maluku, Mangkura, Pisang Selatan, Pisang Utara, Sawerigading
5	Makassar	14	Bara Baraya, Bara Baraya Selatan, Bara Baraya Timur, Bara Baraya Utara, Barana, Lariang Bangi, Maccini, Maccini Gusung, Maccini Parang, Mardekaya, Mardekaya Selatan, Mardekaya Utara, Maricaya, Maricaya Baru

6	Mariso	9	Bontorannu, Kampung Buyang, Kunjung Mae, Lette, Mario, Mariso, Mattoangin, Panambungan, Tamarunang
7	Bontoala	12	Baraya, Bontoala, Bontoala Parang, Bontoala Tua, Bunga Ejaya, Gaddong, Layang, Malimongan Baru, Parang Layang, Timungan Lompoa, Tompo Balang, Wajo Baru
8	Biringkanaya	11	Bulurokeng, Daya, Paccerrakkang, Pai, Sudiang, Sudiang Raya, Untia, Laikang, Bakung, Berua, Katimbang
9	Tamalanrea	8	Bira, Kapasa, Parangloe, Tamalanrea, Tamalanrea Indah, Tamalanrea Jaya, Kapasa Raya, Buntusu
10	Manggala	8	Antang, Bangkala, Batua, Borong, Manggala, Tamangapa, Biring Romang, Bintowa
11	Kepulauan Sengkarang	3	Barrang Caddi, Barrang Lompo, Kodingareng
12	Mamajang	13	Baji Mappakasunggu, Bonto Biraeng, Bonto Lebang, Karang Anyar, Labuang Baji, Mamajang Dalam, Mamajang Luar, Mandala, Maricaya Selatan, Pa'batong, Parang, Sambung Jawa, Tamparang Keke
13	Tello	15	Buloa, Bunga Eja Beru, Kalukuang, Kaluku Bodoa, La'latang, Lakkang, Lembo, Pannampu, Rappojawa, Rappokalling, Suangga, Tallo, Tammua, Ujung Pandang Baru, Wala-Walaya
14	Ujung Tanah	9	Barrang Caddi, Barrang Lompo, Camba Berua, Cambaya, Gusung, Pattingaloang, Pattingaloang Baru, Pulau Kodingareng, Tabaringan, Tamalabba, Totaka, Ujung Tanah
15	Wajo	8	Butung, Ende, Malimongan, Malimongan Tua, Mampu, Melayu, Melayu Baru, Pattunuang

Sumber : Wikipedia 2019

Adapun peta kota Makassar, provinsi Sulawesi Selatan antara lain sebagai berikut :



Sumber : Makassarta Bagus, 2019

Gambar 4.1 Peta Kota Makassar

Salah satu kecamatan yang ada di kota Makassar adalah Kecamatan Manggala. Lokasi Kecamatan Manggala dapat dilihat dalam peta kota Makassar di atas yang diberi tanda warna pink yang berbatasan langsung dengan kabupaten gowa. Nama Manggala Berarti Panrita, dahulu diambil dari nama tokoh yang terkenal berbudi baik, dihormati, dan disegani karena kepiawaiannya sehingga mampu mempersatukan seluruh masyarakat baik yang ada dilembah (baling) dan masyarakat perbukitan (moncong).

Kecamatan Manggala dibentuk berdasarkan Perda No.5 tahun 2000 tentang Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) Kecamatan Manggala. Rappocini dan Tamalanrea, yang dahulunya merupakan pecahan atau pemekaran dari Kecamatan Panakukang.

Kecamatan Manggala memiliki Kode Wilayah 73.71.12 terletak disebelah Timur Kota Makassar yang memiliki luas wilayah 24.14 Km persegi terdiri atas 8 kelurahan, 390 RT dan 70 RW Jumlah penduduk 152.687 jiwa dengan rincian 77.005 laki-laki dan 75.682 perempuan. Letak Koordinat Geografis berada pada $5^{\circ}.9^{\circ}.55^{\circ}$. LS dan $119^{\circ}.29^{\circ}.10^{\circ}$. BT dengan Batas Wilayah dibatasi:

- Sebelah Utara : Kecamatan Tamalanrea
- Sebelah Selatan : Kabupaten Gowa
- Sebelah Timur : Kabupaten Maros
- Sebelah Barat : Kecamatan Panakukang dan Rappocini

Kecamatan Manggala yang keadaaan wilayahnya terdiri dari daratan rendah dan perbukitan mempunyai jarak tempuh 9 Km dari Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kota Makassar, Pada Tahun 2015, Kecamatan Manggala mengalami pemekaran kelurahan berdasarkan Perda No. 2 Tahun 2015. Adapun Kelurahan yang baru dibentuk adalah Kelurahan Bitowa yang merupakan pemekaran dari Kelurahan Antang, dan Kelurahan Biringromang yang merupakan pemekaran dari Kelurahan Bangkala, Adapun Kelurahan yang masuk dalam wilayah Kecamatan Manggala adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Daftar Kelurahan di Kecamatan Manggala

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk		Jumlah Penduduk
		Laki-Laki	Perempuan	
1.	Manggala	10.535	10.544	21.079
2.	Bangkala	14.832	14.810	29.642
3.	Tamangapa	6.174	5.883	12.057
4.	Antang	15.906	16.030	31.936
5.	Batua	12.674	12.238	24.912
6.	Borong	9.420	9.613	19.033
7.	Biringromang			
8.	Bitowa			
Total		69.541	58.574	138.659 Orang

Sumber : Makassar Dalam Angka, BPS Kota Makassar, 2018

3. Konsep Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar

Tujuan reformasi pelayanan publik dalam persepsi umum tidak lain adalah perbaikan kualitas pelayanan publik. Dalam pengertian ini, reformasi pelayanan publik harus mampu menghasilkan pelayanan yang efektif, efisien dan ekonomis. Secara operasional salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien dan ekonomis tidak lain adalah memperbaiki proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan sehingga lebih mencerminkan pelayanan mampu menjalankan fungsi pemerintahan sesuai dengan kriteria tersebut.

Camat Manggala Drs. Anshar Umar telah melakukan pembenahan terhadap sarana dan prasarana perkantoran demi untuk menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas yang melahirkan kepuasan kepada para masyarakat yang menerimanya.

Salah satu langkah strategi yang dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan menciptakan kebijakan – kebijakan yang mendukung terselenggaranya peningkatan pelayanan public kepada masyarakat, yang diharapkan mampu mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabel.

Bentuk- bentuk kebijakan dimaksud adalah dengan menerbitkan atau membuat maklumat pelayanan, Visi dan Misi Pelayanan serta membuat Standar Operasional Prosedur Pelayanan. Standar Pelayanan ini merupakan sebuah kebijakan publik untuk mempercepat proses pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat yang transparan dan akuntabel, dan menghindarkan adanya perilaku-perilaku menyimpang dari si pemberi pelayanan. Hal ini merupakan tindak lanjut dari komitmen pemerintahan menjadi Pelayanan Publik Kelas Dunia yang Bebas Korupsi.

Untuk mewujudkan harapan dan keinginan sesuai yang tertuang dalam Maklumat Pelayanan, serta dalam Visi dan Misi Pelayanan, maka tentu harus didukung oleh sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Olehnya itu Camat Manggala telah melakukan pembenahan-pembenahan terhadap sarana pelayanan public sebagai berikut:

- 1) Gedung Kantor
- 2) Ruang Pelayanan
- 3) Loker Pelayanan
- 4) Gerai Samsat

Keberadaan gerai Samsat di Kantor Camat Manggala sangat membantu masyarakat dalam melakukan pengesahan STNK. Masyarakat tidak mesti harus jauh-jauh ke Kantor Samsat Pusat di Jl. Andi Mappanyukki, tapi cukup ke Kantor Camat di wilayah masing-masing maka masyarakat sudah bisa terlayani dalam melakukan pengurusan surat-surat Kendaraan Bermotor.

Disamping sarana dan prasarana yang memadai di kantor Kecamatan Manggala juga telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Salah satu aspek penting dalam rangka mewujudkan pelayanan yang memiliki kriteria efektif, efisien dan ekonomis adalah dengan menerapkan standard operating procedures (SOP) pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Dengan adanya standard operating procedures, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti, berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari, atau bahkan meskipun terjadi penyimpangan tersebut, maka dapat ditemukan penyebabnya. Dalam kondisi seperti ini sedikit demi sedikit pada gilirannya kualitas pelayanan kepada publik akan menjadi lebih baik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan di kantor Kecamatan Manggala bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat

dalam memahami alur atau prosedur pelayanan, maka semua jenis pelayanan administrasi di kantor Camat Manggala sudah dilengkapi dengan SOP. Dan SOP ini terpasang dalam ruang pelayanan sehingga masyarakat dapat melihat dan membacanya dengan baik

Kantor Kecamatan Manggala telah menerapkan SOP dalam pengurusan KTP/Surat Pindah di kantor Kecamatan Manggala sesuai dengan PERDA kota Makassar nomor 12 tahun 2011. Dimana dalam SOP tersebut telah menjelaskan syarat-syarat yang diperlukan dalam melakukan pengurusan berkas sehingga masyarakat dapat mengikuti prosedur yang telah ada jika syarat-syarat yang dibutuhkan telah ada (lengkap). Selanjutnya pegawai kantor Kecamatan Manggala akan melakukan *follow up* terhadap berkas yang diajukan hingga dokumen yang diurus telah diterbitkan.

Adapun Tujuan dari penyusunan SOP Kecamatan Manggala secara umum adalah sebagai berikut:

1. Sebagai pedoman seluruh jajaran aparatur pemerintah kecamatan sampai unit terkecilnya dalam hal melaksanakan berbagai kegiatan baik yang bersifat administratif maupun yang bersifat teknis
2. Menjaga ketertiban penyelenggaraan pemerintahan kecamatan
3. Sebagai upaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Secara umum SOP dapat dibedakan ke dalam dua jenis, yaitu:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Teknis

SOP teknis adalah standar prosedur yang sangat rinci dan bersifat teknis. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi lain. SOP teknis banyak digunakan pada bidang-bidang antara lain: teknik, seperti: perakitan kendaraan bermotor, pemeliharaan kendaraan, pengoperasian alat-alat, dan lainnya; kesehatan, pengoperasian alat-alat mesin, pengurusan barang, dan lain-lain. Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, Pada Unit Kecamatan Manggala, SOP teknis dapat diterapkan pada bidang-bidang antara lain: pelayanan permohonan surat keterangan, pemeliharaan sarana dan prasarana, pemeriksaan keuangan (auditing), kearsipan, korespondensi, dokumentasi, pelayanan-pelayanan kepada masyarakat, kepegawaian dan lainnya.

2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Administratif

SOP administratif adalah standar prosedur yang diperuntukkan bagi jenis-jenis pekerjaan yang bersifat administratif. Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan lingkup makro, SOP administratif dapat digunakan untuk proses-proses perencanaan, penganggaran, dan lainnya, atau secara garis besar proses-proses dalam siklus penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Dalam lingkup mikro, SOP administratif disusun untuk proses-proses administratif dalam operasional seluruh instansi pemerintah, dari mulai level unit

organisasi yang paling kecil sampai pada level organisasi secara utuh, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Prosedur dan tata cara penerbitan KTP/KK/Surat Pindah melalui beberapa tahapan sejak dari tingkat kelurahan sampai dengan kecamatan. Urutan proses secara lengkap sebagai berikut:

1. Proses di Kelurahan:

- a. Pemohon meminta Surat Pengantar dari RT/RW kemudian menyampaikan Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan yang dibutuhkan;
- b. Pemohon mengisi formulir permohonan KTP, setelah itu petugas di Desa/Kelurahan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan;
- c. Petugas di Desa/Kelurahan mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP);
- d. Lurah menandatangani formulir permohonan KTP;
- e. Pemohon atau petugas Desa/Kelurahan menyerahkan formulir yang telah diisi dan dilampiri persyaratan ke Kecamatan

2. Proses di Kecamatan:

- a. Petugas di Kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan kemudian mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP);

- b. Petugas pendaftaran penduduk tingkat Kecamatan menerbitkan KTP;
- c. Camat menandatangani formulir permohonan KTP;
- d. Petugas Kecamatan yang diberi Surat Perintah (SP) oleh Camat menyampaikan KTP kepada Instansi Pelaksana berikut kelengkapan berkas persyaratan serta Surat Pengantar yang ditandatangani oleh Camat atau Kepala Seksi Pemerintahan yang memuat daftar nama pemohon KTP;
- e. Petugas pendaftaran penduduk pada Instansi Pelaksana melakukan verifikasi dan validasi KTP, kemudian diparaf oleh pejabat teknis pada Bidang Pendaftaran Penduduk, selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana;
- f. KTP yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana, selanjutnya diambil oleh Petugas Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon

Penyelesaian penerbitan dan penandatanganan KTP adalah paling lambat selama 14 hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan.

3. Proses di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil:

- a. Petugas melakukan perekaman data ke dalam data base kependudukan;
- b. Dinas menerbitkan dan menandatangani KTP;
- c. Penerbitan KTP Bagi Orang Asing Tetap
- d. Persyaratan KTP Bagi Orang Asing Tetap sebagai berikut:

- 1) Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
- 2) Fotocopy KK
- 3) Fotocopy Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun
- 4) Fotocopy Akta Kelahiran
- 5) Fotocopy Paspor dan Izin Tinggal Tetap
- 6) Surat Keterangan Catatan Kepolisian

B. Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar

Pemerintah Kecamatan Manggala merupakan salah satu dari 14 Kecamatan di Kota Makassar dengan luas wilayah 24,14 kilometer persegi atau sekitar 13.17% dari luas wilayah Kota Makassar yang terbagi ke dalam 8 wialyah Kelurahan. Kecamatan Manggala Berorientasi pada tugas pelayanan publik, dengan mengedepankan azas-azas dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governace*) maka perlu didukung oleh segenap *stakeholder* yang ada di Kecamatan Manggala, guna mengoptimalkan pencapaian visi dan misi Kecamatan.

Etika pegawai merupakan tolak ukur utama tercapainya pelayanan publik yang efektif, dan merupakan suatu penilaian terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung. Para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tertinggi sampai paling bawah bahkan sampai staff loket pelayanan pun memiliki

tanggungjawab yang besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan, karena selama ini jika mendengar kata “perilaku birokrasi atau proses pelayanan administrasi” telah termindset dalam pikiran masyarakat bahwa mereka akan menghadapi perilaku pelayanan yang prosedurnya sangat rumit, cenderung berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu yang konsisten serta pemungutan biaya liar yang tidak sesuai dan selalunya mengatasnamakan “biaya administrasi” sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Tentunya hal ini telah membuat masyarakat semakin malas dan enggan dalam mengurus dokumen perizinan yang sangat penting peranannya.

Konsep pelayanan publik dalam pemerintahan berkaitan erat dengan peran dan fungsi lembaga pemerintahan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang harus diikuti dengan tanggung jawab dan melakukan pelayanan dengan mengedepankan kesamaan dan kesetiaan dalam pelayanan publik yang diikuti dengan respon cepat tanggap pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia layanan. Berdasarkan temuan diatas, maka peneliti membahas secara rinci hasil dari temuan tersebut antara lain sebagai berikut:

Peran etika pegawai dalam dalam pelayanan publik sangat penting khususnya dalam pelayanan di Kantor kecamatan dan kantor kelurahan sebagai upaya memberikan pelayanan sesuai dengan aturan dan kode etik yang telah

dibuat, sehingga dengan pelayanan yang baik, visi dan misi yang telah dirancang sebagai tujuan dari penyelenggaraan layanan publik dapat tercapai. Disamping itu, diharapkan dengan menerapkan kode etik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat menghilangkan anggapan pelayanan pilih kasih dalam masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dibedakan dengan yang lain. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders. Sedangkan responsivitas pelayanan pemerintahan menjadi sangat dibutuhkan masyarakat ketika masyarakat membutuhkan pelayanan perizinan yang berkualitas.

Oleh karena itu pemerintah perlu mencari solusi untuk mengatasi masalah-masalah tersebut terutama dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan, salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pemerintah adalah penerapan etika pegawai dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang penerapan etika pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala 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. Dimana pada penelitian ini, peneliti berfokus mengkaji persamaan (equality), kesetiaan/loyalitas (loyalty) dan tanggung

jawab (responsibility) pegawai kantor Kecamatan Manggala guna mengetahui seberapa jauh dan bagaimana bentuk implementasi etika pegawai dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Manggala, kota makassar.

a. Persamaan (*Equality*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada pelanggannya dalam hal ini masyarakat Kecamatan Manggala.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Manggala kota makassar, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Manggala belum maksimal dalam hal persamaan (*equality*) dalam pelayanan yang diberikan.

1) Persamaan Pelayanan

Persamaan (*Equality*) yaitu persamaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Manggala mampu memberikan apa yang masyarakat inginkan, yang diukur dari penggunaan jasa, misalnya kepuasan masyarakat atau keluhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai *equality* dengan M1 menyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan di kantor Camat Manggala sudah lumayan bagus, karena para pegawai sudah bisa bertindak adil dan tidak memberikan perlakuan yang berbeda dalam memberikan pelayanan, hanya saja terkadang pegawai masih lamban dalam memberikan pelayanan.” (Sumber: Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 12 Juni 2019)

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala sudah cukup bagus

walaupun memang belum sepenuhnya memuaskan dimana pegawai kecamatan di anggap masih belum cukup tanggap dalam memberikan umpan balik kepada masyarakat terhadap kelengkapan berkas dan proses pembuatan yang dianggap masih lambat tetapi walaupun demikian pegawai Kantor Kecamatan Manggala sudah dapat bertindak secara adil dan tidak memberikan perlakuan yang berbeda dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat hal ini dikarenakan adanya prinsip persamaan (*equality*) yang diterapkan oleh pegawai Kecamatan Manggala

Selanjutnya M2 menjelaskan lebih jauh tentang persamaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Manggala dengan pernyataan sebagai berikut:

“Sejauh ini pelayanan di kantor camat belum terlalu maksimal tetapi saya rasa mereka sudah melakukan tugasnya dengan baik karena mereka sudah bisa memberikan bantuan seperti saat saya mengurus KTP, Ibu A sudah bisa membantu saya dengan baik hanya saja saat saya mengurus pembuatan KTP, saya harus menunggu karena pegawainya belum datang.”
(Sumber: Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 12 Juni 2019)

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa perilaku pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Manggala masih belum baik terutama tindakan pegawai Kantor Kecamatan Manggala dalam menerima dan mengurus pelayanan perizinan dari masyarakat yang dianggap masih belum maksimal oleh masyarakat walaupun pegawai Kantor Kecamatan Manggala mengatakan telah memperhatikan ketelitian dalam memeriksa

kelengkapan dokumen perizinan yang di ajukan oleh masyarakat. Disamping itu pelayanan dalam penerbitan surat pengantar pembuatan KTP dan Keterangan tidak mampu masih di anggap belum maksimal oleh beberapa masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi di Kantor Kecamatan Manggala.

Lebih lanjut wawancara di lakukan dengan M3 untuk mendapatkan informasi terkait dengan etika pelayanan pegawai Kantor Kecamatan Manggala dalam memberikan pelayanan administrasi dalam hal *equality*. Kemudian M3 memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Secara keseluruhan saya belum puas dengan pelayanan di kantor camat manggala karena saat ini saya ingin melakukan penelitian di kantor camat manggala tetapi respon pegawai kantor camat kurang bagus dimana saat saya meminta waktu untuk wawancara sangat susah padahal yang lain bisa dilayani dengan baik...” (Sumber : Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 12 Juni 2019)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa, dalam hal kualitas pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat dapat dikatakan cukup hanya saja tingkat kepuasan masyarakat belum maksimal walaupun pegawai Kantor Kecamatan Manggala tidak melakukan tindakan deskriminasi dan pilih kasih dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat tetapi masih ada masyarakat yang memberikan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Manggala. Salah satu hal yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat terhadap kualitas dan

persamaan pelayanan yang di berikan oleh pegawai kantor Kecamatan Manggala, adalah lambatnya proses *follow up* terhadap kebutuhan warga masyarakat. Lebih lanjut, sehubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Manggala dalam hal persamaan pelayanan masih sangat rendah jika berkaitan dengan kebutuhan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian di kantor tersebut dimana terjadi gap perbedaan pelayanan antara pelayanan pegawai kantor kecamatan dengan warga masyarakat dan pelayanan pegawai kantor kecamatan dengan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian ditempat tersebut, hal ini menandakan bahwa ada perilaku pilih kasih yang dilakukan oleh pegawai kantor kecamatan jika melayani mahasiswa yang ingin melakukan penelitian. Hal ini juga mempengaruhi profesionalisme pegawai kantor kecamatan masyarakat dalam menjalankan tugasnya.

Disamping *equality* diterapkan dalam pelayanan antara pegawai Kantor Kecamatan Manggala, juga diterapkan dalam lingkup antar pegawai dikantor tersebut. Berdasarkan hasil wawancara mengenai *equality* dengan KS menyatakan bahwa:

“Dalam hal *equality* yang diterapkan di kantor Camat manggala, semua pegawai terlibat dalam merancang dan memutuskan berbagai kebijakan jadi mereka dapat memberikan pendapat dan masukan sehingga dalam pelaksanaannya nanti para pegawai tersebut dapat percaya diri dengan tugas yang diberikan serta memiliki keyakinan untuk menyelesaikannya dengan maksimal”. (Sumber: Wawancara dengan Kepala Seksi pada tanggal 12 Juni 2019).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat diketahui bahwa dalam hal *equality* yang diterapkan di Kantor Kecamatan Manggala dalam lingkup sesama pegawai Kantor Kecamatan sudah sangat bagus hal ini dilihat dari kondisi lingkungan kerja antar sesama pegawai begitu kondusif dimana tidak terjadi konflik kepentingan antar sesama pegawai hal ini dikarenakan semua pegawai dilibatkan dalam penyusunan kebijakan yang akan di terapkan di lingkup Kantor Kecamatan Manggala dimana semua pegawai diberikan wewenang dan hak untuk memberikan pendapat dan masukan sesuai dengan kebijakan yang akan dibuat. Oleh karena itu, semua pegawai diharapkan mampu melaksanakan tugas dan amanah yang diberikan sebaik mungkin dengan penuh rasa tanggung jawab.

Selanjutnya untuk memperdalam informasi mengenai kualitas pelayanan dalam hal persamaan yang diterapkan di lingkup Kantor Kecamatan Manggala, maka peneliti melakukan wawancara dan klarifikasi dengan beberapa pegawai Kantor Kecamatan Manggala. Adapun pernyataan dari PEG1 salah satu pegawai kantor kecamatan manggala menyatakan bahwa:

“Prinsip kesamaan sudah diterapkan di kantor camat manggala, dimana tidak ada deskriminasi antara sesama pegawai disamping itu tidak ada jarak yang terlalu jauh antara bawahan dan atasan, kami juga telah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan adil kepada masyarakat dimana kami sudah berusaha bersikap professional dalam bekerja seperti memberikan perlakuan yang sama antara orang yang kita kenal dan yang tidak kita kenal yang membutuhkan pelayanan di kantor camat manggala”. (Sumber: Wawancara

dengan Pegawai Kantor Camat Manggala pada tanggal 12 Juni 2019).

Dari hasil wawancara tersebut di atas dapat diketahui bahwa prinsip kesamaan (*equality*) telah diterapkan di lingkup Kantor Kecamatan Manggala dan telah diindahkan oleh para pegawai kantor seperti dalam proses interaksi sehari-hari sudah tidak ada perilaku diskriminasi antara sesama pegawai dalam lingkup Kantor Kecamatan Manggala. Disamping itu, para pegawai terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan berusaha bersikap profesional dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya PEG2 salah satu pegawai Kantor Kecamatan Manggala menyatakan bahwa :

“Saya rasa konsep persamaan atau *equality* di kantor kecamatan manggala sudah diterapkan dengan baik seperti halnya tidak ada diskriminasi akan jabatan serta kami senantiasa melakukan rapat bersama dalam membahas suatu masalah atau dalam menyusun suatu kebijakan sehingga kami memiliki kesamaan hak dalam memberikan pendapat”. (Sumber: Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat Manggala pada tanggal 12 Juni 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam hal penerapan *equality* pada kantor Kecamatan Manggala dalam bentuk interaksi antar sesama pegawai kantor Kecamatan Manggala sudah baik karena mereka turut terlibat dalam kegiatan pengambilan keputusan oleh pimpinan yang membuat mereka tidak kaku dan yakin kedepannya dalam menyelesaikan tugas karena mereka memiliki berbagai informasi tambahan dalam rapat

yang memampukan mereka menyelesaikan tugas dengan percaya diri dan tentunya sesuai dengan harapan pimpinan.

2) Kualitas Professional

Kualitas professional merupakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Manggala kepada masyarakat yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan standar profesional yang telah ditetapkan sehingga dapat dipercaya untuk menghasilkan jasa yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai profesionalisme pegawai Kantor Kecamatan Manggala dengan M1 menyatakan bahwa:

“Rata-rata pegawai kantor kecamatan manggala dapat bersikap dan berperilaku professional dalam memberikan pelayanan hanya saja seperti yang saya katakan sebelumnya pegawai kantor camat masih lamban atau kurang cepat dalam memberikan pelayanan sehingga terkadang kita menghabiskan banyak waktu di kantor camat.” (Sumber : Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 12 Juni 2019)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata pegawai sudah dapat bersikap dan berperilaku secara professional hanya saja belum maksimal hal ini dikarenakan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masih terdapat pegawai yang memberikan pelayanan yang belum memuaskan dimana dalam memberikan pelayanan pegawai tersebut belum cepat tanggap sehingga masyarakat

harus meluankan lebih banyak waktu untuk berada di Kantor Kecamatan Manggala dalam meyelasikan urusan administrasinya.

Selanjutnya M2 memberikan pernyataan pernyataan sebagai berikut:

“..... hanya saja saat saya mengurus pembuatan KTP, saya harus menunggu karena pegawai nya belum datang.”
(Sumber: Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 12 Juni 2019)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sikap pegawai dalam hal kedisiplinan belum sepenuhnya memuaskan hal ini dikarenakan masih terdapat pegawai yang datang tidak tepat waktu sesuai dengan jam operasional yang ditentukan di Kantor Kecamatan Manggala. Oleh karena itu, keterlambatan pegawai akan berakibat pada pengurusan administrasi masyarakat yang ikut terhambat.

Lebih lanjut wawancara mengenai kualitas profesionalisme pegawai Kantor Kecamatan Manggala bersama dengan M3 memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Secara keseluruhan saya belum puas dengan pelayanan di kantor camat manggala karena saat ini saya ingin melakukan penelitan di kantor camat manggala tetapi respon pegawai kantor camat kurang bagus dimana saat saya meminta waktu untuk wawancara sangat susah padahal yang lain bisa dilayani dengan baik....” (Sumber : Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 12 Juni 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas, dalam hal kualitas prosesional yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Manggala maka dapat diketahui bahwa rata-rata pegawai kantor

Kecamatan Manggala dapat bersikap dan berperilaku professional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memberikan kepuasan yang optimal. Hanya saja tidak semua dari pegawai kantor kecamatan dapat bekerja secara professional hal ini terjadi karena rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan dimana masih terdapat beberapa pegawai yang tidak menerapkan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga mempengaruhi kinerja karyawan dan menyebabkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor Kecamatan Manggala yang disebabkan oleh beberapa pegawai yang kurang professional dalam hal bekerja.

Sehubungan dengan kualitas professional yang diterapkan dalam lingkup kantor Kecamatan Manggala, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan dalam lingkup kantor Kecamatan Manggala.

Berdasarkan hasil wawancara dengan KS menyatakan bahwa:

“Dalam hal kesamaan proses yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan manggala sudah sangat baik walaupun memang kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi kantor dimana terkadang banyak masyarakat yang datang sehingga memberikan tekanan kepada pegawai kantor kecamatan dan kelengkapan berkas yang tidak memadai sehingga terkadang mempengaruhi kinerja dan profesionalisme pegawai.”
(Sumber: Wawancara dengan Kepala Seksi pada tanggal 12 Juni 2019).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, dalam hal kesamaan proses yang yang mengacu pada profesionalisme pegawai

kantor Kecamatan Manggala yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Manggala sudah sangat baik hanya saja, kecepatan dalam pelayanan belum maksimal sebagaimana mestinya hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi kantor dimana terkadang banyak masyarakat yang datang sehingga memberikan tekanan kepada pegawai kantor kecamatan dan kelengkapan berkas yang tidak memadai. Tetapi pada akhirnya mereka dapat mengatasi masalah yang terjadi selama proses pelayanan berlangsung.

Lebih lanjut PEG1 salah satu pegawai kantor kecamatan manggala menyatakan bahwa :

“..... kami sudah berusaha bersikap professional dalam bekerja seperti memberikan perlakuan yang sama antara orang yang kita kenal dan yang tidak kita kenal yang membutuhkan pelayanan di kantor camat manggala”. (Sumber: Wawancara dengan Pegawai Kantor camat manggala pada tanggal 12 Juni 2019).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pegawai Kantor Kecamatan Manggala sudah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan bersikap professional hanya saja tidak dapat dipungkiri terkadang beberapa hal terjadi tidak sesuai dengan rencana yang telah disusun dan berakibat dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya PEG2 salah satu pegawai kantor kecamatan manggala menyatakan bahwa:

“Kami di kantor kecamatan manggala sudah berusaha bersikap professional dalam bekerja”. (Sumber: Wawancara

dengan Pegawai Kantor camat manggala pada tanggal 12 Juni 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Kantor Kecamatan Manggala dapat di ketahui bahwa pada dasarnya pegawai Kantor Kecamatan Manggala seharusnya bersikap professional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai aparatur sipil Negara disamping itu mereka harus dapat mejalakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas dan professional.

Lebih jauh pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Manggala bukan hanya dalam bentuk lisan tetapi juga dalam bentuk perilaku dalam proses pelayanannya. Dalam hal pelayanan lisan pegawai Kantor Kecamatan Manggala sudah bagus dimana pegawai kantor tersebut sudah dapat menjalankan tugasnya dengan memberikan penjelasan dan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan. Hanya saja dalam hal layanan dengan bentuk perbuatan dalam proses pelayanan tersebut dikantor Kecamatan Manggala belum optimal. Walaupun layanan dalam bentuk perilaku berhubungan dengan layanan dalam bentuk lisan hanya saja beberapa pegawai Kantor Kecamatan Manggala kurang sopan dan ramah saat memberikan pelayanan walaupun dapat memberikan informasi secara lisan dengan baik.

b. Kesetiaan (*Loyalty*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada pelanggannya dalam hal ini masyarakat Kecamatan Manggala.

Loyalitas pelayanan adalah perilaku untuk membangun kesetiaan, kepercayaan dan kemudahan pelayanan yang diberikan sehingga menciptakan kepuasan pelayanan. Disamping itu, *Loyalty* adalah kesetiaan yang diberikan oleh pimpinan dan rekan kerja dalam bekerja serta kesetiaan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Berbagai jenis kesetiaan tersebut berhubungan satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang harus diberi kepada satu jenis kesetiaan tertentu saja.

Adapun wawancara yang dilakukan bersama KS salah satu pegawai kantor kecamatan manggala menyatakan bahwa :

“...Untuk memutuskan suatu kebijakan, kami tetap melibatkan para pegawai dalam pengambilan keputusan tertentu terutama dalam peningkatan pelayanan. Karena kami meyakini bahwa loyalitas dan kepercayaan sangat penting dalam bekerja”. (Sumber: Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat manggala pada tanggal 12 Juni 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa peningkatan loyalitas menjadi bagian penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Manggala. Dalam meningkatnya kinerja pegawai tidak hanya didukung oleh keahlian dan pengetahuan pegawai, tetapi juga harus didukung oleh sikap dan perilaku pegawai. Oleh karena itu, keterlibatan semua pegawai di Kantor Kecamatan Manggala dalam semua hal terkait dengan operasional kantor sangat penting untuk dilaksanakan dengan

memberikan perilaku yang transparan dan memberikan kepercayaan antara sesama pegawai di Kantor Kecamatan Manggala.

Adapun salah satu pegawai kantor kecamatan manggala yaitu

PEG1 menyatakan bahwa :

“Kami berusaha bersikap loyal dengan memberikan pelayanan yang diberikan maksimal baik itu antara atasan dan karyawan, antara sesama teman kerja dan antara karyawan dan masyarakat menitik beratkan terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan”. (Sumber: Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat manggala pada tanggal 12 Juni 2019).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan baik itu antara atasan dan karyawan, antara sesama teman kerja dan antara karyawan dan masyarakat menitik beratkan terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan yang merupakan pengukuran gap antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang mereka terima atau yang dirasakan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala. Sehingga diharapkan pelayanan dapat dilakukan secara maksimal dan interaktif yang terjadi di lingkungan kantor Kecamatan Manggala dapat terjalin secara kondusif.

Selanjutnya PEG2 menyatakan bahwa :

“Salah satu hal yang paling penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan di kantor kecamatan manggala adalah loyalitas pelayanan dengan memberikan kemudahan atas pelayanan dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa nyaman dengan sebuah kualitas pelayanan dan jasa.” (Sumber: Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat manggala pada tanggal 12 Juni 2019).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas, dalam penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Manggala, peneliti menemukan tiga hal yang berhubungan dengan kesetiaan (*loyaility*) terhadap pelayanan publik yang berikan di kantor Kecamatan Manggala antara lain sebagai berikut:

- 1) Dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai pemerintah maka salah satu aspek yang sangat penting adalah pemberian kepercayaan, yaitu kemauan seseorang pegawai untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi. Di kantor Kecamatan Manggala sendiri, unsur kepercayaan sangat penting sehingga terjalin suasana bekerja yang kondusif.
- 2) Salah satu hal yang paling penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan di kantor Kecamatan Manggala adalah dengan memberikan kemudahan atas pelayanan dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa nyaman dengan sebuah kualitas pelayanan dan jasa ketika situasi mereka membutuhkan pelayanan dengan memberikan kemudahan. Sebagai contoh, pelayanan pengurusan KTP atau pengurusan surat-surat lainnya di kantor Kecamatan Manggala di lakukan sesuai dengan prosedur yang ada dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dimana masyarakat diberikan akses informasi serta memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dan bingung saat mengurus sesuatu hal di kantor Kecamatan manggala.

c. Tanggung jawab (Responsibility) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada pelanggannya dalam hal ini masyarakat Kecamatan Manggala.

Salah satu aspek penting dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintahan adalah tanggung jawab. Tanggung jawab pelayanan pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mencakup beberapa hal yaitu tanggung jawab dalam mengemban dan melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat secara profesional, dalam konteks berkualitas, memenuhi kebutuhan dan menjawab permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat, tanggung jawab dalam mempertanggungjawabkan tugasnya termasuk dampak negatif, yang timbul ataupun kegagalan dalam proses pelayanan, serta tanggung jawab dalam mengakui kesalahan secara ikhlas dan bersedia untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai tanggung jawab pegawai kantor Kecamatan Manggala dalam memberikan pelayanan, KS menyatakan bahwa:

“Kami sudah berusaha maksimal dalam bekerja dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, tapi saya masih kurang puas dengan tanggungjawab yang dilakukan oleh beberapa pegawai di tempat ini terutama banyak prosedur yang salah, masih banyak pegawai yang datang terlambat, waktu melayani yang lama, bahkan ketelitian dalam hal pengetikan juga kadang masih kurang sehingga saya yang harus mengoreksi kembali berkas-berkas dokumen yang ada”. (Sumber : Wawancara dengan Kepala Seksi pada tanggal 12 Juni 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa

dalam hal tanggungjawab yang dilaksanakan oleh pegawai kantor Kecamatan Manggala terutama dalam melayani masyarakat maupun dalam mengerjakan tugasnya masih kurang baik dan belum optimal, dimana masyarakat masih kurang puas dengan kualitas pelayanan kantor Kecamatan Manggala yang disebabkan oleh rendahnya implementasi tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dapat dipengaruhi oleh pimpinan kurang melakukan evaluasi terutama untuk meningkatkan kinerja pegawai, masih terdapat pegawai yang datang terlambat, istirahat lebih awal dan tidak betah tinggal di dalam ruang kerja, masih kurang tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugas.

Adapun PEG1 memberikan pernyataan dalam hal tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan sebagai berikut:

“Pelayanan dan bentuk tanggung jawab pegawai kantor kecamatan manggala menurut saya sudah dapat dikatakan baik terlihat dari keikhlasan pegawai pemerintah kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana pegawai yang melayani tidak meminta pungutan liar kepada masyarakat dan tidak mengharap imblanan atas pelayanan yang diberikan.” (Sumber : Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat manggala pada tanggal 12 Juni 2019).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa pelayanan dan bentuk tanggung jawab pegawai Kantor Kecamatan Manggala dapat dikatakan baik terlihat dari keikhlasan pegawai pemerintah Kantor Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana pegawai yang melayani tidak meminta pungutan liar kepada masyarakat dan tidak mengharap imblanan atas pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya PEG2 memberikan pernyataan dalam hal tanggung

jawab pegawai dalam memberikan pelayanan sebagai berikut:

“Dalam kaitannya dengan tanggung jawab, kami pegawai kantor kecamatan manggala mau memikul akibat resiko dan tanggung jawab atas kesalahan yang terjadi, bersedia untuk mengakui kesalahannya, bersedia untuk memperbaiki kesalahannya secepat mungkin dan memikul akibat dari perilaku, tindakan keputusan dan ucapan yang salah” (Sumber : Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat manggala pada tanggal 12 Juni 2019).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai Kantor Kecamatan Manggala mau memikul akibat resiko dan tanggung jawab yang terpaut pada kedudukan, kewenangan dan tugas yang dilaksanakannya. Serta, kewajiban untuk mengakui kesalahannya, bersedia untuk mengakui kesalahannya, bersedia untuk memperbaiki kesalahannya secepat mungkin dan memikul akibat dari perilaku, tindakan keputusan dan ucapan yang salah. Walaupun tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan Kantor Kecamatan Manggala belum baik jika ditinjau secara keseluruhan yang disebabkan oleh sikap dan perilaku pegawai Kantor Kecamatan Manggala yang masih kurang ramah kepada masyarakat.

Kemudian pernyataan dari masyarakat yang menilai kinerja dan tanggungjawab pegawai Kantor Kecamatan Manggala dalam memberikan pelayanan administrasi publik antara lain berdasarkan hasil wawancara dengan M1 menyatakan bahwa:

“Saya kurang puas dengan pelayanan perizinan, selain prosedurnya yang lama sistem nomor antrian yang tidak berfungsi secara maksimal disamping itu pelayanan kantor kecamatan manggala belum baik jika ditinjau secara keseluruhan yang disebabkan oleh sikap dan perilaku pegawai kantor kecamatan manggala yang masih kurang ramah kepada masyarakat sehingga terkadang pegawai kantor Camat lalai akan tanggung jawabnya”. (Sumber : Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 12 Juni 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan pemerintahan di Kantor Kecamatan Manggala belum maksimal karena tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Manggala masih sangat rendah dan belum maksimal. Hal ini disebabkan oleh perilaku pegawai Kantor Kecamatan Manggala yang terkadang tidak mengindahkan SOP menegai pelayanan yang berlaku dan terkadang megaibaiikan sikap profesionalismenya dalam memberikan pelayanan kepada mayarakat.

Selanjutnya M2 memberikan pernyataan pernyataan sebagai berikut:

“Saya merasa sedikit puas dengan pelayanan yang diberikan karena waktu yang lama. Namun hal itu terjadi karena dokumen yang tidak lengkap, para pegawai sangat teliti dalam mengoreksi kelengkapan dokumen, saya sudah dua kali datang dalam waktu sehari namun dokumen saya belum selesai diurus”. (Sumber : Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 12 Juni 2019)

Dari hasil penelitian yang di lakukan peneliti, tentang etika pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala dapat bahwa penerapan etika pegawai dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai di kantor kecamatan maggala sudah lumayan baik hanya saja masih belum masuk dalam kategori pelayanan yang sangat baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dimana, pada saat observasi ditemukan bahwa pelayanan yang di berikan pegawai di kantor Kecamatan Manggala

masih kurang kondusif dimana ada masyarakat yang memberikan keluhan terhadap kinerja pegawai, hal ini diperdalam dengan hasil wawancara dengan beberapa informan yang meliputi warga masyarakat kecamatan maggala terhadap pelayanan pegawai kecamatan yang dianggap belum terlalu memuaskan walau secara keseluruhan pelayanan sudah dilakukan dengan sangat baik berdasarkan SOP yang ada. Tetapi walaupun demikian, pegawai kantor Kecamatan Manggala tetap dapat menjalankan tugasnya sebagai aparat pemerintahan.

Sedangkan berhubungan dengan implementasi kode etik terhadap pelayanan publik di kantor Kecamatan Manggala masih kurang. Hal ini ditunjukkan dari lemahnya komitmen terhadap implimentasi kode etik dalam pelayanan publik sehingga hal tersebut masih perlu di upayakan agar masyarakat semakin yakin bahwa pelayanan publik betul-betul akuntabel dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Oleh karena itu dalam sistem pemerintahan penyelenggara pelayanan publik tidak mungkin bisa dilepaskan dari nilai etika karena hal tersebut berkaitan dengan soal kebaikan dan keburukan manusia , maka tugas-tugas dari pegawai pelayan publik pun tidak lepas dari hal-hal yang baik dan buruk.

Oleh karena itu, pelayan publik memerlukan karakter yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga menciptakan pelayanan yang kondusif. Sehubungan dengan pelayanan di kantor Kecamatan

Manggala jika di tinjau dari segi persamaan, pegawai Kecamatan Manggala belum optimal dalam memberikan kesamaan pelayanan khususnya dengan adanya intervensi dan perbedaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Manggala terhadap mahasiswa. Sedangkan dalam aspek *loyalty* sudah sangat bagus hanya saja tanggung jawab pegawai harus dapat ditingkatkan sesuai dengan SOP yang berlaku.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam penerapan etika pegawai dalam pelayanan publik di kantor kecamatan manggala terdapat tiga indikator yang peneliti kaji, antara lain sebagai berikut:

1. Persamaan (*Equality*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada masyarakat masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan dimana masih terdapat beberapa pegawai yang tidak menerapkan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga mempengaruhi kinerja pegawai dan menyebabkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor Kecamatan Manggala.
2. Kesetiaan (*Loyalty*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada masyarakat sudah cukup baik tetapi belum maksimal. Hal ini karena pelayanan yang diberikan baik itu antara atasan dan karyawan, antara sesama teman kerja dan antara karyawan dan masyarakat menipis beratkan terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan yang merupakan pengukuran gap antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang mereka terima atau yang dirasakan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala. Sehingga diharapkan

pelayanan dapat dilakukan secara maksimal dan interaktif yang terjadi di lingkungan kantor Kecamatan Manggala dapat terjalin secara kondusif.

3. Tanggung jawab (Responsibility) yang diberikan dimana dalam hal ini ditemukan bahwa masih kurang baik dan belum optimal, dimana masyarakat masih kurang puas yang kurang puas dengan kualitas pelayanan kantor Kecamatan Manggala yang disebabkan oleh rendahnya implementasi tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini, maka dapatlah dikemukakan beberapa saran kepada pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut :

1. Pemahaman, penghayatan dan pengamalan aparatur terhadap etika birokrasi perlu ditingkatkan. Untuk itu, pembinaan etika birokrasi kepada aparatur harus dilakukan secara lebih intensif.
2. Profesionalitas pelayanan publik perlu ditingkatkan di kantor kecamatan manggala, antara lain melalui penerapan etika pegawai dengan sungguh-sungguh oleh semua aparatur.
3. Penerapan etika pegawai oleh aparatur birokrasi perlu keteladanan dari para pemimpin atau elit birokrasi itu sendiri. Untuk itu diperlukan komitmen para elit birokrasi untuk menerapkan etika birokrasi dengan baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Husnan Aksa. 2010. *Etika Administrasi Publik ; Peranannya Dalam Mewujudkan Good Governance*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, vol. 1 No. 2.
- A. Widjaja, 2006, *Administrasi Kepegawaian*. Rajawali, Bandung.
- Djaja, Syaefullah, 2012, *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik : Perspektif Manajemen Sumberdaya Manusia dalam Era Desentralisasi*, Bandung, LP3N FISIP UNPAD
- Gaebler dan Osborne. 2003. *Mewirusahaakan Birokrasi*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hidayat, Syarifuddin. 2008. *Perumusan Kebijakan Penetapan Indeks Pelayanan Publik bagi Kecamatan*. Pusat Kajian dan Pendidikan Pelatihan Aparatur I LAN. Bandung
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. CV. Mandar Maju Bandung
- Kumorotomo. Wahyudi. 2015. *Etika Administrasi Negara*. PT. Raja Grafindo Persad. Jakarta
- Krenenburg, R. dan Tk. B. Sabaroedin. 1986. *Ilmu Negara Umum*. Jakarta. PT. Padnya Paramita
- Maani, Kartuni. 2010. *Etika Pelayanan Publik*. Domokrasi Vol. IX No.1, 62
- Makmur, H. 2015. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara
- Mulyadi, dkk. 2016. *Administrasi Public Untuk Pelayanan Public*. Alfabeta. Bandung.
- M. Mas'ud Said. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang : UMM Press
- Natsir, Nanat Fatah. 2010. *Moral Dan Etika Elit Politik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Putra, Fadillah. 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta
- Santiarsti ,Thea, Salmin Dengo dan Joorie M.Ruru. 2016. *Penerapan Etika PNS Dalam Pelaksanaan Tugas Aparatur Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kantor Camat Wanea Kota Manado*. Manado: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- Sinambela, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasinya)*. Bumi aksara

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

Supriatna, T. 1997. *Birokrasi Pemberdayaan dan Pengentasan Kemiskinan*, Bandung, Humaniora Utama

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

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

Peraturan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil Negara

Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil

Internet

<http://sulawesi.bisnis.com/>



DOKUMENTASI PENELITIAN



PEGAWAI KANTOR KECAMATAN MANGGALA



**WAWANCARA DENGAN STAFF
KANTOR KECAMATAN
MANGGALA**



**WAWANCARA DENGAN
KEPALA SEKSI KANTOR
KECAMATAN MANGGALA**

DOKUMENTASI PENELITIAN



**GAMBAR GEDUNG KANTOR KECAMATAN
MANGGALA**

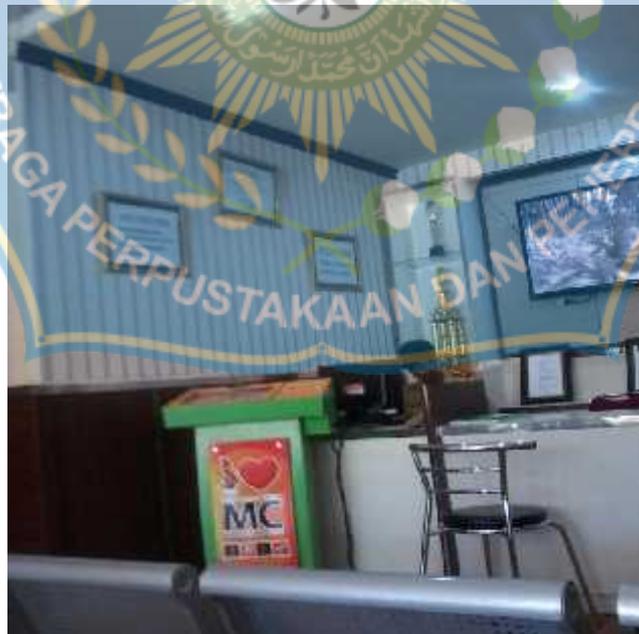


**RUANG SAMSAT DI KANTOR
KECAMATAN MANGGALA**

DOKUMENTASI PENELITIAN



**LOKET PELAYANAN DI KANTOR
KECAMATAN MANGGALA**



**RUANG PELAYANAN DI KANTOR
KECAMATAN MANGGALA**

LAMPIRAN



INSTRUMENT

PERTANYAAN WAWANCARA

A. PEGAWAI KANTOR KECAMATAN MANGGALA

No.	Indikator	Butir Pertanyaan
1	General	Menurut bapak/ibu bagaimana pelayanan di kantor kecamatan manggala secara keseluruhan?
2	Equality	Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas persamaan pelayanan yang bapak/ibu diberikan kepada masyarakat?
3	Equality	Menurut bapak/ibu apakah pegawai kantor kecamatan manggala sudah professional dalam memberikan pelayanan?
4	Loyalty	Menurut bapak/ibu bagaimana kesetiaan (loyalty) yang diterapkan di kantor kecamatan manggala?
5	Responsibility	Menurut bapak/ibu bagaimana tanggung jawab pegawai kecamatan manggala dalam memberikan pelayanan?

B. MASYARAKAT KECAMATAN MANGGALA

No.	Indikator	Butir Pertanyaan
1	General	Menurut bapak/ibu bagaimana pelayanan di kantor kecamatan manggala secara keseluruhan?

2	Equality	Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas persamaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan manggala?
3	Loyalty	Menurut bapak/ibu apakah pegawai kantor kecamatan manggala sudah professional dalam memberikan pelayanan?
4	Responsibility	Menurut bapak/ibu bagaimana tanggung jawab pegawai kecamatan manggala dalam memberikan pelayanan?





PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN MANGGALA

Jl. Bitowa Raya Nomor 3, Makassar 90234
(0411) 493-542 kec.manggala@gmail.com



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : 070 / 62 / K.MG/VII/2019

Yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : HASANUDDIN L
NIP : 19611210 198608 1 001
PANGKAT : Penata
JABATAN : Kasi Ketentraman, Ketertiban dan Penegakan PERDA

Menerangkan bahwa Mahasiswa tersebut dibawah ini :

NAMA : ZULKARNAIN
NIM/JURUSAN : 105610501514 / Ilmu Adm Negara
PEKERJAAN : Mahasiswa (S1) UNISMUH
ALAMAT : JL.St. Alauddin No 259, Makassar

Benar telah melaksanakan penelitian di wilayah Kecamatan Manggala dengan judul "*Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar*".

Demikian surat keterangan penelitian ini diberikan untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 23 Juli 2019

an. CAMAT MANGGALA
Kasi Ketentraman, Ketertiban Dan



HASANUDDIN L
Pangkat / Penata
NIP. 19611210 198608 1 001



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 – 3615067 Fax +62411 – 3615867

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



Makassar, 10 April 2019

Kepada

Nomor : 070/1035-III/B.KBP/IV/2019
Sifat :
Perihal : Izin Penelitian

Yth. CAMAT MANGGALA
KOTA MAKASSAR

Di -

MAKASSAR

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 14140/S.01/PTSP/2019 Tanggal 09 April 2019, Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : ZULKARNAIN
NIM / Jurusan : 105610501514 / Ilmu Adm. Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / UNISMUH
Alamat : Jl. Sit. Alauddin No. 259, Makassar
Judul : "ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR"

Bermaksud mengadakan Penelitian pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka Penyusunan Skripsi sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal 10 April s/d 10 Mei 2019.

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

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

A.n. WALIKOTA MAKASSAR
PEMERINTAH KABUPATEN



Drs. AKHMAD NAMSUM, M.M.

Pangkat : Pembina

HP : 196705242006041004

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel. di Makassar,
2. Kepala Unit Pelaksana Teknis F2T Bacan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar,
3. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,



1 2 0 1 9 1 9 1 4 2 4 3 5 1

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

Nomor : 14140/S.01/PTSP/2019
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth,
Wakil Kota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1047/05/C.4-VIII/III/1440/2019 tanggal 08 April 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ZULKARNAIN**
Nomor Pokok : 10561 05015 14
Program Studi : Ilmu Adm. Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. Sit Alauddin No. 259, Makassar

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

" ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **10 April s/d 10 Mei 2019**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 09 April 2019

A.n. GUBERNUR 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. Perlinggal.



RIWAYAT HIDUP PENELITI



Peneliti dengan nama lengkap **ZULKARNAIN** dilahirkan di Desa Bungintimbe Kabupaten Morowali Utara tepatnya pada Hari Jum'at 1996 dari pasangan suami Istri Bapak H. Moh. Nasir dan Ibu Hj. Junaeda. Peneliti adalah Anak Kedua dari lima (5) bersaudara. Peneliti saat ini berdomisili di Komplek Perumahan Puri Taman Sari Kota Makassar. Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar SD Negeri 1 Bungintimbe di Kabupaten Morowali pada tahun 2002 hingga 2008. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Alkhaerat Bungintimbe di Kabupaten Morowali pada tahun 2008 dan tamat pada tahun 2011. Pendidikan menengah dilanjutkan oleh Peneliti pada tahun 2014 di SMK Negeri 4 Palopo di Kota Palopo dan selesai pada tahun 2014. Pada tahun 2014 Peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan tinggi Swasta, yaitu di Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang InsyaAllah pada tahun 2019 akan mengantarkan Peneliti untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1).

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya Skripsi yang berjudul **“Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar”**.