

ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RUMBIA KABUPATEN JENEPONTO

Nurfadillah^{1*}, Jaelan Usman², Muhammad Yusuf³

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This research aims to determine the ethics of public service at the Rumbia District Office, Jeneponto Regency. The type of research used is a qualitative method. Data collection was carried out using observation, interview and documentation techniques. The results of the research show that the public service ethics implemented in the Rumbia District Office, Jeneponto Regency have not been fully implemented in accordance with applicable procedures or operational standards (SOP) when viewed from the aspect of 1) Equality of Rights, equality of rights has been running well, serving the community without looking at social, religious, political and class status between rich and poor, 2) Justice, serving the community in a friendly manner, providing explanations to people who want to carry out the administrative process, all communities are treated equally in the sense that whoever comes first is the one who served, 3) Loyalty of employees, especially employees with honorary status who are still loyal to the agency even though they have worked for years with salaries that are not that large, 4) Accountability has not been fully carried out properly.

Keywords: *ethics, public service, state civil service*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto. Jenis penelitian yang di gunakan adalah metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik yang di terapkan di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto belum sepenuhnya di terapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku atau standar oprasional (SOP) apabia ditinjau dari aspek 1) Persamaan Hak, persamaan hak sudah berjalan dengan baik, melayani masyarakat tanpa melihat status sosial, agama, politik dan golongan antara yang kaya atau yang miskin, 2) Keadilan, melayani masyarakat dengan ramah, memberikan penjelasan kepada masyarakat yang ingin melakukan proses administrasi, semua masyarakat di berlakukan dengan sama dalam artian siapa yang datang lebih dahulu dia yang dilayani, 3) Kesetiaan pegawai, pegawai tekhususnya berstatus tenaga honorer masih setia terhadap instansi walaupun sudah bertahun-tahun bekerja dengan gaji yang tidak seberapa besar yang mereka terima, 4) Pertanggungjawaban, belum sepenuhnya dilakukan dengan baik.

Kata kunci: etika, pelayanan publik, aparatur sipil negara

* nurfadillah@gmail.com

PENDAHULUAN

Meskipun berbagai kebijakan yang baru telah dibuat namun kebijakan tersebut masih belum mampu mengatasi berbagai masalah dalam pelayanan publik. Dengan pertimbangan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34, mengharuskan Kantor Kecamatan Rumbia beretika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, wujud dari etika pelayanan tersebut adalah terpenuhinya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rumbia.

Di dalam memberikan pelayanan dengan mengedepankan etika, maka masyarakat akan merasa puas, jika terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik (Erlianti, 2019). Adapun etika pelayanan harus dipenuhi mencakup, persamaan hak, keadilan, kesetiaan dan pertanggungjawaban. Keempat hal tersebut harus diperhatikan di Kantor Kecamatan Rumbia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun masih banyak birokrat yang tidak berpegang pada aturan atau standar pelayanan sehingga terjadi praktek nepotisme yang merugikan masyarakat.

Dari sudut pandang persamaan hak (*equality*) yang diberikan kepada masyarakat dari pihak kantor menunjukkan pelayanan yang masih kurang maksimal. Dapat dilihat dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang status ekonominya tinggi dan rendah dimana orang-orang dengan status ekonomi tinggi mereka diperlakukan sangat baik sedangkan orang-orang dengan ekonomi yang rendah atau orang biasa diperlakukan dengan sebaliknya padahal mereka mempunyai hak yang sama untuk dilayani.

Permasalahan lainnya yang menentukan etika pelayanan dilihat dari keadilan (*equity*) yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana seorang pegawai lebih mengedepankan keluarga dibanding orang lain, dimana ketika keluarga yang datang ingin dilayani maka dilayani terlebih dahulu padahal orang lain datang lebih dulu.

Dilihat dari sisi kesetiaan (*loyalty*) pegawai sangat di butuhkan terhadap instansi, Dimana anggota organisasi instansi harus mampu mencurakan waktu, tenaga, pikiran kepada organisasi serta mampu bekerjasama demi terciptanya pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Namun hal ini belum sepenuhnya

diterapkan dengan baik dimana masih banyak pegawai yang sering datang terlambat ke kantor dan bahkan tidak datang setiap hari ke kantor untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, terlalu tunduk dengan apa yang diperintahkan oleh atasan sehingga pelayanan kepada masyarakat terbengkalai.

Demikian mengenai pertanggungjawaban (*responsibility*) seorang pegawai atau pemberi layanan harus bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan.

Dari pengamatan awal ditemukan berbagai fenomena di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto seringkali masih ada aparatur pemerintah yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari apa saja fungsi mereka sebagai pelayan masyarakat, terkait etika pelayanan publik yang belum sepenuhnya diterapkan dengan baik disebabkan masih terdapat pegawai yang datang terlambat bahkan tidak datang setiap hari ke kantor sehingga menghambat pelayanan, tidak adanya kepastian waktu terhadap penyelesaian pelayanan. Hal ini tentu saja dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Dimana tujuan pelayanan publik ialah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud

apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP (standar pelayanan prosedur) yang telah ditetapkan serta atau lebih baik dari standar yang diterapkan dan belum sepenuhnya menerapkan teori yang dikemukakan oleh Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro, (2019) yaitu: Persamaan Hak (*equality*), Keadilan (*equity*), Kesetiaan (*loyalty*), dan Pertanggung Jawaban (*responsibility*).

Terkait dengan etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto juga menjadikan etika sebagai salah satu faktor utama dalam memberikan pelayanan tetapi ada beberapa permasalahan etika yang ditemui masyarakat di dalam pelayanan publik, temuan tersebut adalah dimana seorang pegawai lebih mengedepankan orang terdekat, dimana jika masyarakat biasa yang datang terlebih dahulu akan diabaikan dan lebih mendahulukan orang terdekatnya dalam pengurusan, sering juga ditemui pegawai yang datang terlambat bahkan tidak hadir pada saat jam kantor untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, demikian dalam pemberian pelayanan masih ada aparat atau pegawai mengharapkan balas jasa dari masyarakat yang telah melakukan proses administrasi.

Etika adalah sebuah refleksi kritis dan moral yang menentukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia, baik secara pribadi maupun kelompok. Etika (dalam bahasa Yunani Kuno: “ethikos”, berarti “timbul dari kebiasaan”) adalah sebuah sesuatu dimana dan bagaimana cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab (Akbar, 2020).

Etika merupakan seperangkat nilai berupa pedoman, acuan, referensi, penuntun apa yang harus dilakukan dalam menjalankan tugasnya, tapi juga sekaligus berfungsi sebagai standar untuk menilai apakah sifat, perilaku, atau tindakan dalam menjalankan tugasnya dinilai baik atau buruk. Oleh karenanya, dalam etika terdapat penilaian yang memberikan nilai atas sesuatu dapat dikatakan baik, atau buruk. Etika secara umum memiliki peran yang sangat strategis. Etika dapat menentukan keberhasilan pun kegagalan dalam tujuan organisasi, struktur organisasi, serta manajemen publik. Etika sangat berhubungan erat dengan bagaimana sebuah tingkah laku manusia bisa dipertanggungjawabkan dalam melaksanakan tugas-tugas yang

ada di dalam administrasi publik. Dalam perwujudan tanggung jawab inilah etika tidak boleh ditinggalkan dan memang harus digunakan sebagai pedoman bertingkah laku (Muliawati & Si, 2021).

Menurut Ki Hajar Dewantara (1962), etika adalah ilmu yang mempelajari segala soal kebaikan dan keburukan di dalam hidup manusia semuanya, teristimewa yang mengenai gerak-gerik pikiran dan rasa yang dapat merupakan pertimbangan dan perasaan, sampai mengenai tujuan yang dapat merupakan perbuatan (Zuhri, 2016).

Etika pelayanan diartikan sebagai filsafat dan kode etik, atau moral (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Definisi tersebut menekankan etika pelayanan publik sebagai kode etik (Wateh, 2022).

Selain itu, Rohman, dkk (2010: 24) mendefinisikan bahwa etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Definisi Rohman, dkk tersebut menekankan penggunaan nilai-nilai luhur dalam pelayanan publik. Jadi,

jelas bahwa etika pelayanan publik merupakan penggunaan nilai-nilai luhur oleh seorang administrator dalam memberikan pelayanan publik.

Etika menurut Susanty, (2011) bahwa secara eksplisit mengemukakan bahwa etika ialah “ilmu pengetahuan tentang moral atau kesusilaan”. Dimana moral adalah hal-hal yang mendorong manusia yang baik sebagai kewajiban dan norma”.

Menurut Ngorang & Hayati, (2020) Etika pelayanan publik ialah suatu praktik administrasi publik atau pemberian pelayanan publik (delivery system) yang didasarkan atas serangkaian tuntutan perilaku (“rules of conduct”) atau kode etik yang mengatur hal-hal baik yang harus dilakukan atau sebaliknya yang tidak baik agar dihindarkan dalam praktik pelayanan publik. Sedangkan Halisa et al., (2022) berpendapat bahwa etika pelayanan publik ialah “suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang menyimpang nilai-nilai hidup serta hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik”.

Pelayanan Publik biasanya dilakukan oleh birokrat ataupun pejabat pemerintah ialah pelaksanaan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara masyarakat selain itu sebagai

abdi negara. Pemerintah tidaklah diselenggarakan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang mengharuskan setiap anggota masyarakat meningkatkan kreativitas dan kemampuan demi mencapai tujuan bersama (Mulyadi, 2018).

Pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Prihatin et al., 2021).

Dwiyanto, (2014) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik.

Moenir, (1992) mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan menurut Groomros dalam Ratminto dan Atik (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan. Pelayanan itu sendiri adalah suatu proses atau aktifitas yang dilakukan oleh manusia untuk memenuhi kepentingan orang lain yang secara terus menerus demi kepuasan orang yang dilayani.

METODE

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih satu bulan, yang berlokasi pada kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto. Karena peneliti melihat masih adanya penyelenggaraan pelayanan etika pemberi layanan masih minim serta untuk mengetahui bagaimana Etika dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.

Jenis penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Secara sederhana tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi prosedur ilmiah secara

sistematis (Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, 2019).

Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan didukung data kualitatif, dimana peneliti berusaha mengungkapkan suatu fakta atau realitas. Adapun tipe penelitian bersifat deskriptif, untuk mendeskripsikan dan mengkaji data yang diperoleh berupa hasil wawancara mendalam (*depth interview*), observasi, data dokumentasi dan studi kepustakaan.

Sumber data dalam penelitian ini dijaring dari sumber data primer dan sekunder sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Data primer merupakan suatu data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Yang artinya data secara langsung dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto.

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

Adapun Informan dalam penelitian ini adalah orang yang dapat memberikan informasi maupun

keterangan terkait fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Dalam penentuan informan di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Snowball Sampling*. *Snowball Sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar.

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika birokrasi dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan dalam praktek administrasi publik di Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto, untuk dapat dijadikan referensi, pedoman maupun petunjuk mengenai apa yang harus dilakukan oleh administrasi publik.

Dimensi etika dimasukkan didalam pertimbangan ataupun kepuasan pelayanan publik, dikarekan pelayanan publik ditunjukkan untuk kebaikan bangsa, negara serta

masyarakat. Etika digunakan sebagai kriteria untuk menilai baik buruknya suatu keputusan dan sebagai panduan dalam pengambilan kepuasan. Selain dari itu hubungan pelayanan publik dan etika tercermin dalam kenyataan bahwa warga negara mempercayakan sumber daya publik kepada birokrasi (penjaga kepercayaan yang diamanatkan oleh warga negara dan sebagai pengelola sumber daya).

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

Dengan adanya dua fungsi di atas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada

masyarakat, sehingga masyarakat menganggap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rumbia betul mengedepankan etika pelayanan publik sehingga nilai yang terkandung dalam etika pelayanan publik dapat dirasakan dan dinikmati oleh masyarakat.

Dalam pelayanan publik penerapan etika pelayanan sangat dibutuhkan, tetapi penerapan etika pelayanan di kantor Kecamatan Rumbia belum sepenuhnya dirasakan masyarakat dimana yang dikatan oleh masyarakat bahwa pelayanan yang dirasakan masyarakat belum sepenuhnya maksimal dikarenakan masih ada pegawai yang sering terlambat ke kantor sehingga menghambat pelayanan serta masyarakat akhirnya menunggu lama, serta bahkan ada pegawai yang tidak datang ke kantor.

Upaya memperbaiki birokrasi di kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto sebagai pelayan publik (public service) termasuk di dalamnya upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu menurut

Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu:

Persamaan Hak (*Equality*)

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

Dalam hal terkait persamaan hak yang terjadi di lapangan yaitu tidak membeda-bedakan pada saat pegawai melayani tidak mendahulukan pengguna

layanan yang hanya dikenal saja misalnya keluarga, ataupun teman dekat tetapi masyarakat sama-sama mempunyai hak, dan setiap masyarakat yang ingin melakukan pengurusan harus membawa yang namanya syarat pengurusan serta pegawai bersifat professional sesuai standar pelayanan di kantor Kecamatan Rumbia. Dan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) yang menjelaskan bahwa persamaan hak ialah memberikan perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Atas tipe perilaku yang rasional selaku konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang agama, afiliasi politik, status sosial dan sebagainya. Sejalan dengan yang terjadi di lapangan bahwa pegawai disana tidak membedakan antara masyarakat yang datang untuk dilayani, serta bersifat profesional dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan di kantor Kecamatan Rumbia. Jadi etika pelayanan publik terkait indikator persamaan hak sudah diterapkan dengan baik. Dimana birokrat didalam hal memberikan pelayanan harus memiliki etika serta moralitas yang baik dalam menjalankan tugasnya, dan dimana etika ialah salah satu yang sangat berpengaruh pada

kepuasan publik, penentu baik dan buruknya perilaku suatu pemberi layanan.

Keadilan (*Equity*)

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

Dalam hal yang terjadi di lapangan ialah semua masyarakat diberlakukan dengan sama dan adil serta berlaku jujur. Di kantor Kecamatan Rumbia perlakuan yang adil itu diwujudkan dengan memberikan perlakuan yang sama tanpa membedakan dan pilih kasih kepada semua pihak yang datang untuk dilayani. Serta pegawai disana melakukan pelayanan sesuai dengan SOP pelayanan di kantor ialah tiap masyarakat yang ingin mengurus harus melewati setiap tahapnya yaitu tahap awal penerimaan

dan pemeriksaan berkas, tahap proses serta tahap penandatanganan, dan juga tidak memungut biaya kepada masyarakat tanpa adanya dasar hukum. Persamaan perlakuan serta adil sangatlah penting untuk terciptanya kesetaraan perlakuan yang tidak mendiskriminasi suatu agama lain dan tidak pula dalam bentuk fisik. Pegawai sadar akan kewajiban serta hak untuk melayani masyarakat yang datang untuk mengurus dengan sebaik-baiknya. Dikarenakan pelayanan publik bertujuan untuk melayani masyarakat dan memberikan pelayanan untuk masyarakat semaksimal mungkin. Serta Memberikan penjelasan sebelum serta pada saat proses pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk dilayani serta tidak memungut biaya. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan sudah sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) terkait etika pelayanan publik dalam aspek keadilan ialah bahwa kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang dibutuhkan perlakuan yang sama serta pula perlakuan yang adil, serta terkadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu lainnya dan juga bersikap ramah dan baik. Dimana etika diketahui konsepsi tentang baik atau

buruknya seseorang, etika senantiasa memberikan contoh yang baik, salah satu contoh yang disoroti etika serta moral berkaitan dengan perilaku perbuatan seseorang pada bidang kerja serta keahlian yang disebut profesi sebagai suatu kejujuran dan keadilan. Dengan berlaku adil kepada setiap masyarakat yang dilayani serta siapa yang datang dahulu itu juga yang pertama yang dilayani, hal ini merupakan perbuatan yang mencerminkan etika yang baik.

Kesetiaan (*Loyalty*)

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

Kesetiaan ialah suatu kebajikan moral yang merupakan sebagai kesadaran bagi seorang petugas untuk setulusnya patuh kepada konstitusi negara, patuh kepada tujuan bangsa, badan atau instansi, tugas serta jabatan, ataupun atasan demi tercapainya suatu tujuan bersama yang diharapkan.

Dari hasil penelitian yang terjadi di lapangan yaitu dimana setiap pegawai di kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto mereka saling bekerjasama dengan baik didalam memberikan pelayanan, serta mereka pun selalu setia terhadap instansi dimana dilihat dari pegawainya baik yang sudah PNS maupun yang masih honorer mereka masih tetap loyal serta saling bekerja sama satu sama lain dan tetap bertahan pada organisasi serta taat pada aturan kantor melaksanakan Tupoksi (tugas pokok dan fungsi) masing-masing sebagai bentuk kesetiaan mereka juga bersikap ramah kepada masyarakat yang datang ingin dilayani, pegawai disana juga menjalin hubungan yang baik dengan pegawai lainnya. Berdasarkan hasil penelitian dimana teori dari Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) yaitu etika pelayanan publik terkait kesetiaan sudah sesuai dengan yang terjadi di lapangan.

Pertanggungjawaban (*Responsibility*)

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

Dari hasil penelitian dilapangan yaitu terkait indikator pertanggung jawaban pegawai disana, dimana masih ada pegawai yang datang terlambat padahal sudah ada aturan yang mengatur bahwa jam kantor dimulai pada jam 07.30 sampai jam 04.00, dan dalam hal ini bukan tenaga honorer saja yang datang terlambat tetapi pegawai yang PNS juga sering datang terlambat, serta tidak datang ke kantor setiap hari sehingga pelayanan tidak berjalan sesuai mestinya, terkadang ada masyarakat yang datang ingin dilayani di kantor Kecamatan Rumbia untuk mengurus berkas tapi pulang dengan alasan pegawai yang bertanggung jawab dengan berkas yang ingin diurus tersebut tidak datang ke kantor yang dimana hal tersebut merupakan tanggungjawab mereka sebagai pelayan publik, hal tersebutlah yang dapat menghambat pelayanan sehingga sering adanya ketidakpuasan pengguna layanan dimana tujuan pelayanan publik ialah tercapainya kepuasan pelayanan dan juga dimana etika ialah salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam melakukan pelayanan publik serta mempengaruhi kepuasan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa terkait pertanggung jawaban yaitu masih ada pegawai yang sering terlambat masuk

kantor serta terkadang tidak masuk ke kantor jika dikaitkan dengan teori Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro (2019) ialah setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan serta hasil yang akan dicapai tetapi nyatanya masih ada pegawai yang tidak disiplin serta tidak bertanggungjawab terhadap tugasnya, sehingga terkait etika pelayanan publik di kantor Kecamatan Rumbia dalam aspek pertanggungjawaban belum diterapkan dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat indikator dalam mengukur etika pelayanan publik seperti persamaan hak, keadilan, kesetiaan dan pertanggungjawaban di Kantor Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto. Etika pelayanan mengenai persamaan hak sudah berjalan dengan baik karena melayani masyarakat tanpa melihat status sosial, ras, suku, agama dan politik. Etika pelayanan dalam konsep keadilan telah diterapkan dengan baik melayani masyarakat

secara adil dan ramah, pegawai menjelaskan proses layanan kepada siapa saja yang mau dilayani. Etika pelayanan terkait kesetiaan yaitu kesetiaan pegawai menjalankan tugas sesuai peraturan, tetap setia pada instansi terkhusus honorer walaupun sudah bertahun-tahun mengabdikan, menaati peraturan kantor, dan membina hubungan yang baik dengan setiap pegawai. Etika pelayanan berdasarkan pertanggungjawaban belum dilaksanakan dengan baik dimana pegawai berstatus PNS dan berstatus honorer terkadang tidak datang ke kantor setiap hari sehingga mengakibatkan pelayanan tidak lancar, pegawai sering terlambat dan pulang kerja sebelum waktu yang telah ditentukan sehingga menghambat pelayanan.

REFERENSI

- Akbar, A. M. A., Mappamiring, M., & Ma'ruf, A. (2021). Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), pp. 1633-1647.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), pp. 15–28.

- <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Halisa, N., Adys, A. K., & Riskasari, R. (2022). Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(5), pp. 1315–1327.
- Moenir. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muliawati, L., & Si, M. (2021). *Wujudkan Citra Pelayanan Dan Sumber Daya Manusia Unggul di Era Industri 4.0*. Bandung: Lemlit Unpas Press
- Mulyadi. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ngorang, P., & Hayati, Y. S. (2020). *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*. Bali Rajawali Pers.
- Prihatin, M., Zaili Rusli, & Hasim As'ari. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 266–274. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7378>
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1–228.
- Susanty, Y. (2011). Penerapan Etika Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Wacana Kerja*, 14(1), pp. 80–95. [Http://jwk.Bandung.Lan.Go.Id/Ojs/Index.Php/Jwk/Article/View/300](http://jwk.bandung.lan.go.id/ojs/index.php/jwk/article/view/300), 2011.
- Anggraini, W. P. (2022) *Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru* (Skripsi, Universitas Islam Riau, Riau).
- Zuhri, S. (2007). *Etika Profesi Public Relations*. Surabaya: UPN Jatim Repository.