

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

A Muh Alwilah Akbar<sup>1\*</sup>, Mappamiring<sup>2</sup>, Adnan Ma'ruf<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*This study purposed to determine the ethics of public service at the Office of Tamaona Village, Buttono Pao District, Gowa Regency. This study used qualitative research, data sources used primary and secondary, the number of informants was 6 people. Data collection used observation techniques, interviews and documentation, data analysis techniques using data reduction steps, data presentation, verification of data that were qualitative, as well as using the validation of triangulation data that was triangulation of sources, techniques, and time. The results showed that the ethics of public service applied at the Tamaona Office, Tombolo Pao Subdistrict, Gowa Regency, had been implemented well, if viewed from the aspect of 1) Equality of rights had run well, serving the community regardless of race, ethnicity, religion and politics 2) Justice, serving the community kindly, giving explanations during the service process, serving the community, all the people were treated equally. 3) Loyalty, especially honorarium employees were still loyal to the institution regardless of how much salary they had received and even worked for years. 4) Responsibility, not yet fully done well.*

**Keywords:** public service ethics, village

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder, jumlah informan yaitu 6 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, verifikasi data yang bersifat kualitatif, serta menggunakan pengabsahan data triangulasi yakni triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik yang di terapkan di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa sudah di terapkan dengan baik apa bila di tinjau dari aspek: 1) Persamaan hak, persamaan hak sudah berjalan dengan baik , melayani masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama dan politik; 2) Keadilan, melayani masyarakat dengan ramah, memberikan penjelasan saat proses pelayanan, melayani masarakat, semua masarakat diberlakukan dengan sama; 3) Kesetiaan, pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun tahun bekerja; 4) Pertanggung jawaban, belum sepenuhnya di lakukan dengan baik.

**Kata Kunci:** etika pelayanan publik, kelurahan

---

\* alwilahakbar@gmail.com

## PENDAHULUAN

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

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

Namun reformasi birokrasi tidak cukup tanpa dilandasi dengan etika yang baik, sehingga pemberi layanan haruslah berpedoman pada aturan yang telah dibuat atau SOP yang telah ditetapkan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus

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

Konsep pelayanan publik merupakan bentuk wewenang berpartisipasi pihak provider terhadap publik (Dekker, 2001:54) sebagai pemberi layanan haruslah berdasarkan

pada standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, dan terjangkau.

Kajian tentang etika telah dimulai oleh Aristoteles. Kepada anaknya Nikomachus, dia menulis sebuah buku dengan judul *Ethika Niromacheia*. Pesan moral yang ingin disampaikan Aristoteles kepada anaknya adalah bagaimana tata pergaulan, rupa-rupa penghargaan manusia satu terhadap manusia lainnya. Tata pergaulan ideal antar manusia seyogianya didasarkan atas kepentingan orang banyak (*altruistis*) bukan kepentingan egois individual semata-mata. Pergaulan ideal manusia dengan sesamanya akan langgeng begitu juga kehidupan bermasyarakat karena pada dasarnya manusia itu adalah *zoon politicon* (Wiranata, 2005:84).

Menurut Bertens (2013:5) lebih jauh mendeskripsikan bahwa: (1) etika bisa digunakan dalam arti: nilai nilai dan norma norma moral yang menjadi pegangan seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya, (2) etika juga berarti kumpulan asas atau nilai moral yang dimaksud di

sini adalah kode etik, (3) merupakan ilmu tentang baik dan buruk. Etika baru menjadi ilmu apa bila keyakinan keyakinan etis ( asas atau nilai yang di anggap baik atau buruk) telah menjadi bahan refleksi kritis bagi suatu penelitisn dan metodis. Artinya nilai nilai yang terkandung di dalam etika tersebut bisa di uji dalam kaidah ke ilmuan.

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

Menurut Keban (2005:2-3) etika penyelenggaraan pelayanan publik memiliki dua arti yaitu arti sempit dan arti luas. Dalam arti yang sempit pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggungjawabnya kepada publik baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu

*delivery system* yang sehat. Pelayanan publik ini dapat dilihat sehari-hari di bidang administrasi, keamanan, kesehatan, pendidikan, perumahan, air bersih, telekomunikasi, transportasi, bank, dan sebagainya. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik.

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

Menurut Drs. Sidi Gajalba (1998: 89) Dalam sistematika filsafat : etika adalah teori tentang tingkah laku perbuatan manusia dipandang dari segi baik dan buruk, sejauh yang dapat ditentukan oleh akal. Sedangkan Menurut Sumaryono (2002) Etika adalah studi tentang kebenaran dan ketidak benaran berdasarkan kodrat manusia yang diwujudkan melalui kehendak manusia dalam bertindak.

Upaya memperbaiki birokrasi sebagai pelayan publik (*public service*) termasuk didalamnya upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu menurut Mertins Jr (1979) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu: (1) Persamaan Hak (*equality*), yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai, (2) Keadilan (*Justice*), yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula di butuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu, (3) Kesetiaan (*loyalty*), adalah kesetiaan yang

diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak di berikan kepada suatu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan lainnya, (4) Pertanggung Jawaban (*responsibility*) , yaitu setiap aparat pemerintah harus setia menerima tanggung jawab atas apa pun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sidorman “saya sekedar melaksanakan tugas dari atasan”.

Menurut lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masarakat. Kepercayaan masarajat yang ada adalah bagian dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

Hakikat pelayanan prima/layanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian

perintah kepada masarakat atau pelanggan secara luas, Atep Adya Barata (2003: 31) mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi A6, yaitu : (1) Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan publik relations sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan, (2) Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, (3) penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. d. Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh terhadap peggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelangggan maupun pemeahaman atas saran dan kritiknya. e. Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. f. Tanggung jawab (*Accountability*) suatu sikap

keberpihakkan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian atau ketidakpuasan pelanggan.

Selain sikap, perhatian, dan tindakan pelayanan prima juga dapat dijelaskan berdasarkan kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Keenam konsep tersebut saling memberikan pengaruh terhadap berlangsungnya proses pelayanan prima. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan pelanggan. Bagi setiap organisasi/ perusahaan harus memiliki standar kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan merupakan sebuah proses pengenalan dan pengembangan pribadi karena dalam memberikan pelayanan seorang pemberi layanan harus melakukan perbaikan terhadap diri sendiri. Pelayanan prima juga dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan prima tercermin dari sinambella dkk dalam pasolong 2010:133 (1) transparansi

yaitu pelayanan yang bersifat terbuka , mudah di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan d sedikakan secara memadai serta mudah di mengerti, Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan, kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan memberi dan menerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masarakat dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan dan harapan masarakat. 5. Persamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi melihat dari aspek manapun suku, ras, agama, politik.

## **METODE PENELITIAN**

Waktu penelitian ini kurang lebih selama dua bulan, yang di mulai pada tanggal 23 November 2019 sampai 23 Januari 2020. Lokasi penelitian berada di kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Dengan tujuan melihat bagai mana etika pelayanan publik di Kantor tersebut.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana

etika pelayanan di kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Penelitian kualitatif mencakup penggunaan subjek yang di kaji dan di kumpulkan dari berbagai data studi kasus, wawancara, pengamatan pribadi serta teks hasil pengamatan.

Adapun tipe penelitian ini adalah deskriptif, untuk menggambarkan secara deskriptif bagaimana etika pelayanan di kantor Kelurahan Tamaona. Deskriptif digunakan untuk mengkaji permasalahan berdasarkan fenomena actual dan factual yang terjadi di lapangan, yang tidak hanya mengumpulkan data saja tetapi juga menganalisis data yang di peroleh di lapangan.

Adapun tipe penelitian ini adalah deskriptif, untuk menggambarkan secara deskriptif bagaimana etika pelayanan di kantor Kelurahan Tamaona. Deskriptif digunakan untuk mengkaji permasalahan berdasarkan fenomena actual dan factual yang terjadi di lapangan, yang tidak hanya mengumpulkan data saja tetapi juga menganalisis data yang di peroleh di lapangan.

Kriteria yang di gunakan dalam penentuan informan penelitian tersebut dengan jelas mengenai penelitian tersebut, narasumber di sini adalah

pihak yang terlibat di lapangan serta narasumber memiliki waktu wawancara dengan peneliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan wawancara.

Ada 3 teknik analisis data yang di gunakan dengan berdasarkan pada teori interaktif dari Miles dan Huberman (1992: 20), yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengapsahan data yang di gunakan yaitu triangulasi sumber, teknik dan waktu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam yang perencanaan pembangunan daerah, rumusan visi sangat penting karena menjadi pedoman implementasi pembangunan. Secara konseptual, visi adalah pandangan jauh ke depan, kemana dan bagaimana suatu daerah harus dibawa agar konsisten dan tetap eksis, antisipatif, inovatif dan realistis. Visi yang baik (vision succes) merupakan suatu gambaran yang 74 menantang tentang keadaan masa depan, cita dan citra yang ingin diwujudkan sebuah daerah. Visi, disamping sebagai sumber inspirasi dan sumber motivasi juga menjadi acuan dan penuntun bagi setiap upaya yang akan dikembangkan suatu daerah ke masa depan. Beberapa realita di peroleh dari hasil survey dan analisa potensi

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

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

Pemerintah merupakan faktor penentu dalam keberhasilan melayani masyarakat terkhusus di Kelurahan Tamaona, keberhasilan. Oleh karena itu

lurah beserta jajarannya merupakan penanggung jawab atas jalannya roda pemerintahan dan roda pembangunan sehingga keberhasilan melayani masyarakat di kelurahan tergantung dari seberapa besar peranan pemerintah kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di wilayah kerjanya masing-masing.

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

Penelitian tentang etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa, dengan mengamati etika pelayanan publik yaitu persamaan hak, keadilan, kesetiaan, pertanggung jawaban.

## **Persamaan Hak**

Persamaan Hak (*equality*), yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai. Dalam hal ini mengandung pengertian bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai diuntut untuk mampu bersikap profesional dan harus bisa melayani semua masarat, Indikatornya adalah adanya persamaan derajat yang dapat dilihat dari agama, suku, bangsa, ras, gender, golongan, persamaan hak yang di lihat dari sisi pendidikan, pekerjaan, dan kehiduapan layak, adanya persamaan kewajiban seperti hambah allah, individu atau anggota masarakat.

Hasil wawancara dengan informan RS selaku lurah Tamaona yang diwawancarai pada tanggal 10 Desember 2019 tentang etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamaona. Berikut petikan wawancaranya

“dalam hal memberikan pelayanan kepada masarakat kami selaku pemberi pelayanan selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kami juga memberikan pelayanan secara terbuka kepada semua pihak yang melakukan pengurusan, pelayanan yang kami berikan tidak pandang bulu semua masarakat sama di mata kami. Konsep keadilan menjadi periotas kami agar semua masarakat merasakan bagai mana pelayanan yang kami berikan di sini kami tdk memandang status, ekonomi, agama karna masarakat pada dasarnya sama, sama sama membutuhkan pelayanan yang baik dan maksimal”

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

Untuk lebih jelasnya peneliti melakukan wawancara dengan masarakat sebagai masarakat yang ingin di layani dalam hal informannya adalah HL terkait persamaan hak. Wawancara ini di lakukan pada tanggal 11 Desember 2019 dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“selama ini yang saya rasakan terkait pelayanan yang di berikan berjalan dengan baik semua masarakat

di layani tanpa melihat ras, suku, agama serta pegawai di sini sangat ramah terhadap masarakat saat melakukan pelayanan”.

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

### **Keadilan**

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

Hasil wawancara dengan informan MY selaku sekertaris lurah yang di wawancarai pada tanggal 10 desember 2019 tentang keadilan yang di

terapkan di Kantor Kelurahan Tamaona. Berikut petikan wawannya:

Kami selaku pegawai di sini di tuntutan untuk memberikan pelayanan kepada sumua masarakat tanpa terkecuali karna memberikan pelayanan yang maksimal merupakan kewajiban kami selaku aparat pemerintah di Kelurahan Tamaona dan hak masarakat untuk mendapatkan pelayanan, dalam artian kami selaku abdi negara dalam hal melayani masarakat tidak membeda bedakan tentang ras, suku, agama, status dan lain lain, siapa yang pertama datang itu yang kami layani duluan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masarakat dalam hal ini RM terkait keadilan di Kantor Kelurahan Tamaona, wawancara di lakukan pada tanggal 13 desember 2019 dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“di Kantor Kelurahan Tamaona, dimana menurut penilaian saya sebagai warga masarakat yang sering di layani di kantor sudah berlaku adil dan tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masarakat siapa yang datang lebih dulu ke kantor itu yang di layani ”

Keterangan dari informan RM senada dengan informan sebelumnya yang mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan di Kantor Kelurahan

Tamaona sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan terlebih dahulu terhadap masyarakat yang lebih dulu datang ke kantor.

Untuk selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan informan yakni bapak HL selaku masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Tamaona untuk di layani pada tanggal 11 Desember 2019, Dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“berbicara keadilan yang di terapkan di Kantor Kelurahan Tamaona terkait pelayanan kepada masyarakat saya rasa sudah di terapkan dengan baik di mana semua pegawai di sini adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maksud adil di sini adalah siapa yang datang terlebih dahulu ke kantor itu yang di layani ”

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

memungut biaya dalam pemberian pelayanan.

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

### **Kesetiaan**

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

Hasil wawancara dengan informan RS selaku lurah yang di wawancarai pada tanggal 10 Desember 2019 tentang kesetiaan pegawai

terhadap instansi. Berikut petikan wawancaranya:

“berbicara mengenai kesetiaan pegawai saya kira sangat luar biasa, mengapa saya katakan demikian karna jumlah pegawai di sini ada 10 orang sementara cuman 3 orang yang PNS yaitu saya selaku lurah, bapak MY selaku seklur dan AA selaku staf, yang seharusnya itu di kantor kelurahan harus PNS semua, kemudian selebihnya itu ada 7 orang yang sifatnya sukarela contoh saja kami mengusulkan untuk mendapatkan honor untuk yang 7 orang ini tapi tidak bisa, jadi untuk menutupi itu supaya mereka juga mendapatkan sedikit gaji di ambil dari biaya pelatihan, dari biaya pelatihan itu terkadang ada lebihnya jadi kita sisipkan untuk mereka. dan untuk kerjasama semua pegawai bekerja sama dengan baik untuk member pelayanan kepada masarakat”.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan informan AA selaku staf di Kantor Lurah Tamaona terkait kesetiaan pegawai terhadap instansi. Wawancara di lakukan pada tanggal 3 januari 2020 dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“semua pegawai di sini bekerja sama untuk memberikan pelayanan kepada masarakat dan untuk kesetiaan

mereka terhadap instansi saya kira sangat bagus karna untuk staf yang 7 orang ini yang bukan PNS mereka bekerja dengan ikhlas dengan gaji yang tidak seberapa itupun mereka terima setiap 3 bulan,bahkan mereka itu sudah bekerja bertahun tahun ada yang 3 tahun, 2 tahun bahkan ada yang sampai 4 tahun masih bertahan untuk bekerja padahal mereka bukan pns ”

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

Hasil wawancara kedua informan menunjukkan bahwa dari pegawai kantor Kelurahan Tamaona, etika pelayanan terkait kesetiaan sudah di terapkan dengan baik dengan menunjukkan kesetiaan mereka terhadap instansi yang ikhlas bekerja tanpa gaji yang begitu besar dan bertahan bekerja sampai bertahun tahun.

### **Pertanggung Jawaban**

Pertanggung Jawaban (*responsibility*), yaitu setiap aparat

pemerintah di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa harus setia menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan, indikatornya adalah bertanggung jawab atas apa yang telah di perbuat, datang tepat waktu di kantor, memberikan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan.

Hasil wawancara dengan informan RS selaku Lurah yang di wawancarai pada tanggal 10 Desember 2019 terkait pertanggung jawaban pegawai yang ada di Kelurahan Tamaona. Dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“kami di sini selalu menjelaskan di awal pelayanan kepada masarakat tentang berkas apa saja yang harus di persiapkan jika ingin mengurus contohnya jika masarakat ingin mengurus kartu keluarga kami jelaskan terlebih dahulu bahwa persyaratannya itu buku nikah, foto copy ktp suami istri jadi mereka melengkapi ini dulu, namun untuk pegawai terkait kehadiran di kantor boleh di kata untuk kondisi rilnya kita di tombolo pao pada hari senin dan jumat rata rata tepat waktu karna masarakat kebanyakan datang ingin di layani pada hari itu karna bertepatan pada hari pasar jadi masarakat sekalian pergi ke pasar dan datang ke kantor apa lagi masarakat

yang jauh seperti pabbarung dan manrojai dan untuk hari selasa, rabu, dan kamis saya atur untuk 7 orang ini saya bagi tidak usah datang setiap hari ke kantor cukup 3 saja yang masuk kantor karna mereka juga menghidupi keluarga kalau setiap hari datang ke kantor dan mengharapkan gaji di sini itu tdk cukup menghidupi keluarga, tapi untuk PNS selalau stembai di kantor karna kita ini orang orang di gaji”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan staf kelurahan yakni bapak BB terkait pertanggung jawaban pegawai di kantor kelurahan tamaona pada tanggal 3 Januari 2020. Dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“kami selaku staf di sini terkhusus tena honorer di berikan kemudahan oleh pak Lurah tidak mesti datang setiap hari ke kantor kita yang 7 orang ini di bagi cukup 3 orang saja yang masuk kantor pada hari selasa, rabu dan kamis karna pada hari itu kurang pelayanan, untuk 2 hari yakni senin dan jumat kami datang semua karna banyak pelayanan dan di adakan jumat ibadah 3 kali dalam 1 bulan”

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

pelayanan kurang efektif karena tidak semua staf berada di kantor.

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

### **KESIMPULAN**

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat indikator dalam mengukur etika pelayanan publik seperti persamaan hak, kedalilan, kesetiaan dan pertanggungjawaban di Kantor Kelurahan Tamaona. Etika pelayanan berdasarkan persamaan hak sudah berjalan dengan baik, melayani masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama dan politik. Etika pelayanan yakni keadilan disini sudah di terapkan dengan baik dengan melayani masyarakat dengan ramah, memberikan penjelasan saat proses pelayanan, melayani masarakat, semua masarakat diberlakukan dengan sama. Selanjutnya kesetiaan berupa pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun tahun bekerja. Dan untuk pertanggung jawaban, belum sepenuhnya di terapkan dengan baik di mana pegawai datang telat ke kantor dan pulang sebelum jam yang telah di tentukan serta pegawai yang masih berstatus sebagai tenaga honorer tidak datan setiap hari ke kantor sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik.

Berdasarkan kesimpulan yang di kemukan, maka di sarankan : 1. Agar mempertahankan dan memperhatikan etika pelayanan kepada masarakat sehingga pelayanan yang di berikan

lebih efektif dan efisien di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa dengan melihat etika pelayanan berupa persamaan hak, keadilan, kesetiaan, peranggung jawaban dalam setiap pelayanan kepada masyarakat. 2. Kantor Kelurahan Tamaona lebih meningkatkan pertanggung jawaban pegawai di mana semua staf harus mamatatuhi aturan yang di tetapkan yakni datang ke kantor pada jam 8 pagi serta pulang pada jam 4 sore agar pelayanan lebih maksiamal serta datang setiap hari.

Lewis, Carrol W and Student C. Gilman , 2005 *The Ethish Clange In Publik Service, A Problem-Solving Guide: Market street, San Fransisco.*

Wiranata, 2005. *Dasar Dasar dan Etika Moralitas ( Pengantar Kajian Etika Profesi Hukum)*. Bandung: Citra Aditiya Bakti

#### DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Brooks ,2011. *Etika Bisnis dan Profesi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bertens, 2013. *Etika* . Jakarta: Gramedi pustaka utama.
- Dekker, A. Steven, 2011. *Measure service quality: Reexamination andExtension*.Jurnal of Marketing. Vol. 56. July ,55-68 ( Di Terjemahkan Oleh Susanto Persada.
- Keban, 1994. *Pengantar Administrasi Publik*. Yogyakarta: Program MAP UGM.
- Ruslan, 2011. *Etika Kemanusiaan, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Gajalba sidi, 1998. *Sistematika Filsafat*. Kuola Lumpur: Pustaka Antara.
- Martins jr. 1979. *Professional standart and ethick*. Washinton :DC ASPA publisher.