

ETIKA PELAYANAN PEGAWAI DALAM PEMBERIAN IZIN MELAUT PADA KANTOR PPI PELABUHAN KASSI KAJANG KABUPATEN BULUKUMBA

Sudarman^{1*}, H. Samsir Rahim², Abdul Kadir Adys³

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

The purpose of this study was to find out the ethical principles of employee service at the fish landing base office at the kassi Kajang port. The number of informants in this study was 7 people. This study used qualitative with descriptive type. Data collection techniques were observation, interviews and dokumentation. The results of this study showed that the service ethics of employees at the PPI office was not entirely good. This could be seen from several aspects, such as the honesty of employees in providing administrative payments, which still received negative responses from fishermen because the payments were quite expensive. Then the integrity in the processing of the permit was still changing where it was carried out and the third was the superiority of the employee that had not been seen by fishermen. The rest of the principles were good principles of loyalty because it could be said that 24 hours of service, then the principle's attention was to know complaints from fishermen and finally the principle of respect, which was very respectful in service.

Keywords: *service ethics, employee, permission*

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prinsip etika pelayanan pegawai pada kantor pangkalan pendaratan ikan pelabuhan kassi kajang. Jumlah informan dalam penelitian ini 7 orang. Jenis penelitian menggunakan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika pelayanan pegawai dikantor PPI belum sepenuhnya baik. Hal ini dilihat dari beberapa aspek seperti kejujuran pegawai dalam pemberian pembayaran administrasi masih mendapat respon negatif dari nelayan karena pembayaran yang cukup mahal. kemudian integritas dalam pengerjaan surat izin masih berubah-ubah tempat pengerjaannya dan ketiga keunggulan pegawai yang belum terlihat oleh nelayan. Selebihnya prinsip yang dikatakan sudah baik yaitu prinsip kesetiaan karena bisa dikatakan 24 jam pelayanan kemudian prinsip perhatian yang senang tiasa ingin mengetahui keluhan dari nelayan dan terakhir prinsip menghormati yang begitu sangat hormat dalam pelayanan.

Kata kunci: etika pelayanan, pegawai, izin

* sudarman@gmail.com

PENDAHULUAN

Di era globalisasi tingkat pengetahuan masyarakat semakin luas, kritis, berani untuk mengajukan keinginan, tuntutan dan aspirasinya, serta melakukan pengawasan atas kinerja pemerintah. Zaman pembaharuan atau reformasi sama dengan demokrasi jika di lihat dari sudut pandang ilmu politik, dimana memiliki tujuan akhir membentuk *Clean Government* dan *Good Governance*. Imawan dalam Yuniningsih, (2018) menjelaskan bahwa *Clean Government* adalah susunan pemerintahan yang menjamin tidak terjadinya pendapat yang kurang baik yang datang dari masyarakat, kemudian menghindari terjadinya penyalahgunaan otoritas (*abuse of power*). Untuk itu, sangat diperlukan dari kebiasaan suka memerintah atau mengatur diubah menjadi lebih melayani masyarakat dan yang lebih suka memanfaatkan kekuasaan diubah menjadi suka membantu, semuanya menuju ke arah kolaboratis, fleksibelitas dialogis, dan menghilangkan cara-cara yang sloganis.

Kondisi pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh aparat pemerintah sering kali mengabaikan norma dan etika dalam memberikan suatu pelayanan, sehingga banyak

menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan terjadi. Norma etika merupakan aturan tingkah laku manusia dalam bertindak. Jadi, secara defenisi dapat diartikan bahwa norma etika menurut filosofi Pancasila yaitu sikap mental dan nilai moral yang terwujud suatu tindakan lahiriah dalam pergaulan hidup kenegaraan dan kemasyarakatan dalam segala bidang yang bersifat administratif, managerial dan organisasional yang berlandaskan terhadap Pancasila. Etika diartikan mental dan moral. Mental adalah kekuatan pemikiran (*intelegensia*) yang dapat membedakan baik dan buruknya sesuatu, dan moral dapat diartikan sebagai tindakan untuk mengenai apa yang baik dan apa yang buruk. (Yuniningsih, 2018).

Masalah etika dalam pemerintahan menjadi keprihatinan (*concern*) yang perlu dibenahi, karena dapat dikatakan perilaku pemerintah berpengaruh bukan hanya pada dirinya, tetapi kepada masyarakat luas. Di samping itu, pemerintah menjalankan tugasnya atas dasar kepercayaan dari masyarakat, karena aparat pemerintah bekerja untuk negara dan juga untuk rakyat. Jadi, sangat wajar jika masyarakat mengharap adanya jaminan bahwa para aparat pemerintah yang dibiayai oleh negara harus mengabdikan

kepada kepentingan umum menurut standar etika dan bekerja dengan sebaik mungkin. Salah satu penyebab runtuhnya kualitas birokrasi dimata rakyat adalah dikarenakan birokrasi tidak dijalankan secara rasional, dimana pemerintahan mengabaikan sikap konsisten dalam pelaksanaan tugas. Penyebab tersebut dikarenakan birokrasi tidak dapat menempatkan diri sebagai institusi yang memperjuangkan kepentingan masyarakat. Beberapa fenomena mengenai birokrasi yang buruk penuh dengan unsure KKN, sentralistik, berbelit-belit dalam pelayanan dan kekuasaan yang berlebihan nampak dalam perilaku birokrasi pada semua sektor pelayanan publik pemerintahan (Hasanah, 2019).

Pada pasal 4 dan 5 Undang-Undang No 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dijelaskan bahwa para aparatur sipil negara harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Selanjutnya dalam undang-undang tersebut juga dijelaskan bahwa para aparat pemerintah harus mematuhi kode etik dan kode perilaku pegawai, diantaranya: melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin, melayani dengan sikap hormat, sopan, dan menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara (Sukri et al., 2017).

Menurut Bertens, etika merupakan kebiasaan, adat, akhlak, dan watak. Chadler dan plano menjelaskan empat sub aliran dalam etika, pertama yaitu *Empirical theory*, etika diturunkan dari pengalaman manusia dan persetujuan umum. Kedua yaitu *Rational theory* yaitu baik buruknya suatu perbuatan tergantung pada suatu alasan dan logika yang melandasi perbuatan tersebut. Ketiga yaitu *Intuitive theory*, etika tidak timbul dari pengalaman atau logika seseorang, tetapi dari perasaan atau hati nurani. Keempat yaitu *Revelation theory*. Etika bermula apabila seseorang melakukan suatu tindakan terhadap pendapat kita, karena biasanya pendapat kita berbeda dengan pendapat orang tersebut. Oleh karena itu perlu mengetahui apa itu etika dan mencari tahu apa yang seharusnya dilakukan oleh seseorang tersebut Umam (2019).

Singkatnya, secara etis para pejabat publik inilah yang mempunyai tanggung jawab moral dalam mengatur dan memimpin kehidupan bangsa dan negara dan memberikan pelayanan terhadap publik yang telah memberikan kepercayaan kepada mereka (Daulima, 2018). Karena kita ketahui jika para pejabat publik (pemerintah) menjalankan tugasnya dengan tidak baik maka akan berdampak pada

organisationsinya. Organisasi di katakan berhasil apabila pelayanan yang ada di dalamnya sudah berjalan dengan baik. Begitupun sebaliknya jika penerapan pelayanannya kurang baik, dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut tidak berhasil dalam melakukan suatu pelayanan. Hal seperti inilah yang biasanya terjadi di lapangan, pelayanan yang kurang baik membuat sebagian masyarakat merasa jenuh atas kebijakan yang diterima. Seperti ketidakpastian prosedur pelayanan dan menstimulasi masyarakat untuk melakukan hal-hal negatif seperti membayar pungutan liar kepada petugas atau menggunakan jasa calo, agar kepastian pelayanan bisa segera di peroleh. Pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik seperti ini sulit ditelusuri dan dibuktikan, karena kebiasaan masyarakat yang menganggap tabu dalam “membuka aib”, termasuk dalam permasalahan pelayanan publik. Sisi lain menghadapi tantangan yang semakin berat karena standar penilaian etika sering berubah sesuai dengan perkembangan jaman. Dapat dikatakan tidak mudah mencapai kedewasaan dalam beretika, oleh karena itu kemungkinan besar pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik di Indonesia akan terus terjadi, Bisri & Asmoro, (2019).

Seperti itulah yang terjadi di kantor Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Pelabuhan Kassi Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, masih ditemukan hal-hal yang termasuk masalah etika dalam pelayanan. Seperti pada saat pengurusan pembuatan surat izin melaut, banyak masyarakat yang mengeluh atas kebijakan yang di terima karena pada saat pembuatan surat izin tersebut pegawai yang ada di kantor tidak melayani dengan baik. Kemudian Tingkat ke disiplin pegawai yang masih rendah sehingga menimbulkan ketidak pastian waktu pelayanan kepada nelayan. Selain itu terakit dengan pembayaran administrasi atau pembuatan surat izin di mana nelayan semacam di bodohi atau di tipu dan pembayaran terbilang cukup mahal.

Istilah Etika memiliki berbagai macam pengertian tergantung pada sudut pandang dan kedudukannya. Etika diangkat dari bahasa Yunani “Ethos” yang memiliki arti; kebiasaan, adat, watak, perasaan, sikap, cara berpikir. Adapun etika “*ethikos*” yang berarti “timbul dari kebiasaan” merupakan cabang utama ilmu yang mempelajari nilai atau kualitas hidup yang menjadi pembelajaran mengenai standar dan penilaian moral (Umam, 2019). Kemudian Widjaja menjelaskan istilah

etika (ethics) dalam bahasa Latin disebut “ethicus” yang berarti adat, kebiasaan, atau kesediaan jiwa akan kesusilaan, Sangat identik dengan kata moral yang juga berarti adat atau cara hidup.(Satibi & Ediyanto, 2020). Ada beberapa alasan diperlukannya etika dalam kehidupan seseorang. *Pertama*, Kita berbaur dalam masyarakat yang pluralistik atau memiliki faham dan pandangan yang berbeda. Setiap harinya bertemu dan berinteraksi dengan masyarakat dari suku, daerah, dan agama yang berbeda. Kesatuan tatanan normatif kadang tidak diberlakukan lagi. Semakin hari kita di hadapkan dengan pandangan moral yang sering bertentangan. Untuk mengatasi hal seperti itu maka diperlukan refleksi kritis etika. *Kedua*, kita hidup pada masa transformasi masyarakat. Dalam situasi seperti ini kehadiran etika sangat membantu agar kita tidak kehilangan orientasi, sehingga tetap sanggup untuk mengambil sikap-sikap yang dapat dipertanggung jawabkan. *Ketiga*, proses perubahan sosial budaya dan moral yang kita alami dipergunakan oleh orang-orang untuk membuat suatu rencana dan kemudian menawarkan ideologi sebagai penyelamat. Dengan adanya etika dapat membuat kita sanggup untuk tidak mudah terpancing dalam ajakan yang tidak bermoral

(Umam, 2019). Sementara Titus dalam (Febrie, 2017) menyebutkan etika perlu menjadi spirit atau penyemangat bagi birokrasi karena sangat di perlukan sebagai cara untuk menemukan hal yang benar dalam pelaksanaan kehidupan berbangsa. Etika diperlukan sebagai kode moral dalam masyarakat yang meliputi prosedur, prinsip dan aturan berperilaku. Ilmu administrasi dimaksud sebagai hasil pemikiran manusia yang disusun berdasar pemikiran yang rasional dan sistematis yang memberi tahu kejelasan tentang objek formal, yaitu pemikiran yang mengatur keteraturan yang dilakukan manusia dengan menggunakan objek material menuju terwujudnya tujuan tertentu. Secara etimologi, administrasi di artikan sebagai proses melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, mengarahkan, menghasilkan, mengelola, mengatur, mengurus, mengusahakan, dan mendayagunakan. Berikut pengertian administrasi: Leonard D. White dalam Umam (2019) mengemukakan bahwa administrasi adalah proses umum yang ada pada setiap kelompok, baik itu pemerintah, swasta, sipil maupun militer, yang berukuran besar maupun ukuran kecil. Herbert A Simon (Umam, 2019) merumuskan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok dengan

bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Etika administrasi atau biasa disebut etika administrasi negara atau publik adalah seperangkat nilai yang digunakan sebagai pedoman, referensi, sekaligus standar penilaian baik buruknya sikap, tindakan, dan perilaku administrasi (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas. The Liang Gie (Kertha, 2018) mengartikan Etika Administrasi Negara atau publik sebagai bidang pengetahuan tentang ajaran moral dan azas-azas perlakuan yang baik bagi administrator pemerintahan dalam menunaikan tugas pekerjaannya dan melakukan tindakan jabatannya. Menurut Fadillah (Daulima, 2018) bahwa Etika administrasi merupakan suatu cara dalam melayani masyarakat dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup yang baik.

Lewis dan Gilman (Umam, 2019) menyebutkan tiga prinsip atau nilai yang menjadi pedoman manajer publik, antara lain demokrasi, profesionalisme, dan etika. Kemudian Fans Magnis Suseno (Umam, 2019) menjelaskan Etika dalam administrasi merupakan aplikasi dari prinsip moral dalam perilaku pejabat pada organisasi publik atau birokrasi. Prinsip moral diantaranya: a. Sikap baik, prinsip ini

memiliki arti penting dalam kehidupan manusia. Sebagai prinsip dasar, prinsip ini terakait dengan sikap dasar dari manusia yang harus mengetahui segala sikap konkret, tindakan, dan perilakunya. Prinsip ini pada dasarnya mengajak dengan mendekati sesuatu dengan berfikir positif. b. Prinsip keadilan di artikan bagaimana cara memberikan kebaikan kepada siapa saja seperti memberikan sesuatu yang sudah menjadi haknya. c. Prinsip hormat terhadap diri yaitu prinsip lebih mengarah kepada pungsi diri untuk tidak di salahgunakan.

Menurut Suseno tentang manfaat etika, yaitu: a. Mencapai suatu pendirian terhadap pandangan moral. b. Membedakan antara yang hakiki dan yang boleh berubah sehingga tetap sanggup mengambil sikap-sikap yang dapat dipertanggung jawabkan. c. untuk menghadapi ideologi atau pemahaman dengan kritis dan objektif serta membentuk penilaian sendiri, agar tidak mudah terpancing, naif dan ekstrem. d. Membantu menemukan dasar kamantapan dalam iman kepercayaan, sekaligus berpartisipasi dengan tidak menutup diri dalam tata kehidupan masyarakat yang sedang berubah (Umam, 2019). menurut Pasolong dalam (Wawan & mayrudin, 2020) mengatakan bahwa untuk menilai baik

buruknya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh para pejabat publik dapat dilihat dari baik buruknya penerapan lima indikator di bawah ini, yaitu: a. Efisiensi, yaitu pemerintah atau para birokrat tidak boros dalam melaksanakan tugas pelayanannya. b. Efektivitas, yaitu para birokrat dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada publik harus dilakukan secara baik. c. Kualitas pelayanan, yaitu kualitas yang di berikan oleh birokrat kepada publik harus benar-benar memberikan kepuasan. d. Responsivitas, yaitu berkaitan dengan tanggung jawab pejabat publik dalam merespon keluhan serta kebutuhan publik e. Akuntabilitas, yaitu berkaitan dengan pertanggung jawaban dalam melaksanakan tugas dan kewenangan pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto dalam Saprudin et al., (2020) Etika dalam konteks birokrasi di artikan sebagai suatu panduan norma bagi pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanannya kepada masyarakat. Etika birokrasi harus lebih mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok dan organisasinya. Etika dapat di jadikan sebagai pedoman, referensi, dan petunjuk tentang apa yang seharusnya dilakukan pegawai sebagai aparat birokrasi (administrasi negara)

serta digunakan sebagai standar penilaian perilaku pegawai.

Ahmad Amind (Umam, 2019) menyatakan bahwa Pelayanan publik yang profesional merupakan pelayanan yang proses pelayanannya terdapat akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan, yaitu aparat pemerintah. Ciri-cirinya adalah: a. Efektif, lebih mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran. b. Sederhana, prosedur pelayanan di selenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat. c. Keterbukaan, yaitu prosedur pelayanannya sangat terbuka seperti waktu penyelesaian pelayanan, perincian, biaya, serta hal-hal yang berhubungan dengan proses pelayanan. d. Ketepatan waktu, yaitu pelayanan kepada masyarakat dapat terselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan. e. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap seperti cepat menanggapi hal yang menjadi masalah, keluhan, serta kebutuhan masyarakat. f. Adaptif, cepat menyesuaikan diri terhadap keluhan, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani, yang senantiasa mengalami perkembangan.

Prinsip Etika Pelayanan yang dikutip oleh The Liang Gie dapat

digunakan sebagai rujukan atau referensi bagi para birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, antara lain: a.) Jujur yaitu dapat di percaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang dan berbelit; b.) Integritas yaitu memunyai prinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermuka dua; c.) Setia, yaitu loyal dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan; d.) Adil yaitu memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi, menerima perbedaan serta berpikiran terbuka; e.) Perhatian yaitu memperhatikan kesejahteraan orang lain, memberikan kebaikan dalam pelayanan; f.) Hormat yaitu menghormati martabat manusia, privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang; g.) Keunggulan yaitu memperhatikan kualitas pekerjaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini di laksanakan selama 2 (dua) bulan, dari bulan mei sampai bulan juli setelah seminar proposal sampai data yang di dapatkan peneliti bisa sesuai dengan yang di butuhkan. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Pangkalan Pendaratan Ikan yang beralamat di Jln. Pelabuhan Kassi Kelurahan Tanah Jaya Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba.

Alasan peneliti memilih Etika Pelayanan Pegawai Dalam Pemberian Izin Melaut pada kantor Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) yaitu, di karenakan di kantor ini terdapat permasalahan yang bersangkutan dengan etika pelayanan pegawai. Dimana permasalahan ini terjadi pada saat pembuatan surat izin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif yaitu metode penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menguraikan dan menganalisis fenomenal, peristiwa, aktivitas sosial, sikap dan persepsi. Alasan peneliti memilih jenis penelitian ini karena menggunakan latar alamiah atau objek apa adanya dan tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat meneliti relatif tidak berubah. Kemudian bertujuan dengan maksud mendeskripsikan dan menafsirkan fenomena yang terjadi sesuai dengan fakta.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang merupakan penelitian yang bertujuan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan data yang bersifat deskriptif. Maksudnya, data yang dapat berupa gejala yang dikategorikan ataupun dalam bentuk lainnya, seperti foto, dokumen, artefak, dan catatan-catatan lapangan pada saat penelitian dilakukan.

Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan Teknik *purpose sampling*, yaitu teknik pengambilan informan yang didasarkan atas tujuan tertentu. Informan penelitian yang dimaksud yaitu pegawai, masyarakat atau nelayan, pemilik kapal, pedagang dan tokoh masyarakat.

Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 (tujuh) orang yang di dasarkan pada kemampuan dan pengalamannya untuk memberikan data atau informasi terkait proses pelaksanaan pemberian izin melaut dikantor PPI Pelabuhan Kassi kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba.

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. a. Pengumpulan data dengan wawancara yaitu salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana di katakan bahwa wawancara (interview) yaitu suatu proses interaksi antara pewawancara (interview) dan informan atau orang yang di wawancarai secara berkomunikasi langsung. b. Pengumpulan data Observasi yaitu merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian metode kualitatif. Observasi dapat dikatakan

sebagai pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dari lapangan. c. Selain melalui teknik wawancara dan observasi dilakukan dengan mencari tau tentang fakta yang tersimpan baik dalam bentuk surat, catatan, dokumentasi foto, hasil rapat, cendera mata, jurnal kegiatan dan sebagainya.

Teknik yang digunakan dalam analisis data, yaitu: a. Reduksi data, yaitu pemilihan, pemusatan latihan pada penyederhanaan data, pengabstrakan dari transformasi data besar yang diambil dari catatan-catatan tertulis dilapangan. b. Penyajian data yaitu sekumpulan informasi yang didapat secara sistematis dan dilakukan penarikan kesimpulan. c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, Yaitu dilakukan sejak permulaan, pengumpulan data, tetapi karena tidak dapat mengadakan analisis, data yang banyak itu berbicara terlalu sedikit (Saebani & Sutisna, 2018).

Lexy Maelong (Saebani & Sutisna, 2018) menyatakan bahwa dalam pemeriksaan data kualitatif terdapat beberapa kriteria, yaitu: a. Derajat kepercayaan (*credibility*) Merupakan konsep pengganti validitas internal dalam penelitian. b. Keteralihan (*transferability*) Merupakan pengganti dari validitas eksternal dalam penelitian kualitatif, dimana bertujuan memperoleh generalisasi. c. Ketergantungan

(*dependabilty*) Merupakan pengganti konsep reability dalam penelitian kualitatif. Reability tercapai apabila alat-alat ukur digunakan secara berulang-ulang dan hasilnya serupa. d. Kepastian (*confirmability*) Konsep ini pengganti konsep objektivitas dalam penelitian kualitatif. Dimana objektivitas diukur melalui orangnya atau peneliti itu sendiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat di katakan penerapan prinsip etika pelayanan di kantor PPI belum sepenuhnya baik. dilihat dari beberapa aspek:

Kejujuran

Kejujuran yaitu dapat dipercaya dalam melakukan pelayanan seperti tidak berbohong, tidak menipu, mencuri curang dan berbelit dalam melakukan pelayanan. Kejujuran dalam pelayanan perlu dilakukan agar sang penerima pelayanan tidak merasa dirugikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, dapat dikatakan bahwa kejujuran pegawai di kantor PPI terkait masalah pengerjaan berkas sangat jujur pengerjaannya, kemudian pembayaran administrasi dan pembayaran karcis tambat labuh di jelaskan secara rinci bahwa kebijakan

tersebut sudah ada yang mengaturnya. Hanya saja dalam pembayaran tersebut ada sedikit koreksi dari nelayan yang merasa curiga terhadap pembayaran tersebut yang terlalu banyak. Dari hasil wawancara di atas bisa di katakan kejujuran pegawai di kantor PPI sudah cukup baik.

Integritas

Integritas yaitu konsisten dalam melakukan pelayanan dan tidak mengorbankan prinsip moral. Konsisten dalam pelayanan diartikan ketetapan (tidak berubah-ubah) dalam melakukan pelayanan apakah dilakukan secara ikhlas atau ingin mendapatkan pujian saja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan, dapat di katakan bahwa pelayanan di kantor PPI belum bisa di katakan baik karena masih di temukan hal-hal yang memberatkan nelayan dalam pengurusannya seperti masalah tentang pembuatan surat persetujuan berlayar masih berubah-ubah yang harus mendatangi tempat lain yaitu di kantor PPI kecamatan Bonto Bahari. Kemudian pegawai kantor PPI seakan tidak ikhlas dalam membantu karena meminta pembayaran lebih. Tapi kita lihat wawancara diatas bahwa pegawai yang ada di kantor PPI Kassi Kajang

tetap mengusahakan mengerjakan surat izin tersebut di kantor sendiri agar memudahkan nelayan mengurus surat-surat. Dan walaupun seperti itu pelayanan yang berubah-ubah dapat dikatakan bahwa integritas pegawai di kantor PPI kajang kassi belum cukup baik.

Kesetiaan

Kesetiaan di artikan sebagaimana pegawai tersebut dalam bertindak, seperti bersifat loyal dan taat dalam melakukan pelayanan. Setia dalam melakukan pelayanan itu merupakan sifat yang baik, karena dengan cara seperti itu masyarakat atau nelayan merasa nyaman dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat dikatakan bahwa pegawai dalam melakukan pelayanan di kantor PPI sudah setia di lihat dari beberapa pernyataan nelayan. Yang di mana pelayanan pegawai hampir atau bisa di katakan 24 jam pelayanan. dengan maksud dan tujuan memudahkan para nelayan mengurus surat izin berlayar. Dari hasil wawancara tersebut dapat di katakan bahwa kesetiaan pegawai kantor PPI sangat baik.

Adil

Adil yaitu memperlakukan orang dengan sama dalam pelayanan, tidak memandang kasta, pangkat dan kekeluargaan. Memiliki sifat yang adil juga sangat perlu di perhatikan dalam melakukan pelayanan, karena aspek seperti ini kadang kala lupa di perhatikan oleh si pemberi pelayanan sehingga menimbulkan ke cemburuan sosial.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penelitian dapat dikatakan bahwa keadilan pegawai di kantor Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Pelabuhan Kassi sudah adil. Di jelaskan oleh pegawai kantor PPI bahwa dalam melakukan pelayanan dia memberi pelayanan sama ke nelayan. Dan di katakan oleh nelayan bahwa belum terlihat pelayanan yang memihak ke satu orang.

Perhatian

Perhatian yaitu memperhatikan dalam melakukan pelayanan ke orang lain seperti bagaimana memberikan kebaikan, tidak mempersulit dan sebagainya. Perhatian bisa juga di katakan sebagai keingin tauhan masalah-masalah apa saja yang di rasakan masyarakat/ nelayan dalam melakukan pelayanan. dan bukan

semata-mata bagaimana memberikan kebaikan saja dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dilapangan dapat dikatakan bahwa ke perhatian pegawai kantor PPI kassi terhadap pelayanan sudah bisa di katakan baik karena ia selalu memperhatikan keluhan serta ke amanan nelayan setempat dan bagaimana cara agar nelayan tersebut bisa merasakan kenyamanan dalam melakukan pelayanan serta pelayaran.

Hormat

Hormat yaitu mengormati atau menghargai setiap orang yang melakukan pelayanan. Sikap hormat atau menghormati dalam pelayanan merupakan prinsip yang harus di lakukan, karena kita tau perasaan dari seseorang kadang merasa tidak nyaman dari perbuatan kita sehingga seseorang tersebut merasa tidak nyaman ketika berinteraksi dalam melaukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi di lapangan, dapat di katakan bahwa pegawai kantor PPI sudah menerapkan prinsip menghormati dalam pelayanannya dan sudah cukup baik. Sebagaimana yang di jelaskan nelayan AI bahwa pegawai kantor PPI pelabuhan kassi tidak emosional dalam pelayanan dan di lanjutkan nelayan AS yang mengatakan pegawai sudah sopan

dan cara berpakaianya juga sudah baik. Hanya saja pekerja yang bertugas di bagian pemungutan biaya karcis di lingkup PPI kadang kala marah sebagaimana yang di nyatakan oleh masyarakat.

Keunggulan

Keunggulan yaitu pegawai dapat memberikan hal positif dalam melakukan pelayanan. Keunggulan juga bisa di artikan sebagai kepandaian, atau kelebihan dalam melakukan pelayanan Seperti memiliki tata cara pelayanan yang lebih memudahkan masyarakat atau nelayan.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi, dapat di katakan bahwa keunggulan pelayanan di kantor PPI masih terlihat biasa saja dan belum ada peningkatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, maka terdapat korelasi antara observasi dengan hasil penelitian. Berdasarkan observasi di lapangan yang di lakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa Etika pelayanan pegawai di kantor Pangkalan pendaratan ikan (PPI) Pelabuhan Kassi belum sepenuhnya terlihat baik. sedangkan hasil wawancara peneliti di lihat dari beberapa aspek juga sudah cukup baik walaupun ada sedikit kritikan. Seperti kejujuran pada saat pemberian biaya

administrasi dan pembayaran karcis tambak labuh untuk nelayan, pegawai menjelaskan secara rinci dan memang sudah di atur dalam undang-undang yang berlaku tapi kita lihat masih ada nelayan yang merasa curiga dengan pembayaran yang terlalu banyak. Kemudian integritas pegawai ketika melakukan pekerjaan, di mana di kerjakan secara konsisten, hanya saja dalam aspek ini dapat sedikit kritikan dari nelayan terkait peraturan yang sering berubah dan terakhir prinsip keunggulan pegawai yang belum terlihat di mata nelayan. Selebihnya dari prinsip tersebut mendapat respon yang baik dari nelayan terkait aspek kesetiaan, keadilan, perhatian dan prinsip menghormati dalam pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulannya: a. Kejujuran pegawai di Kantor Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Pelabuhan Kassi Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba sudah bisa di katakan baik karena pegawai kantor tidak pernah berbohong, menipu, mencuri, curang dan berbelit dalam melakukan pelayanan. b. Integritas pegawai di Kantor Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Pelabuhan Kassi Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba belum

cukup baik di karenakan pelayanan yang masih berubah-ubah membuat nelayan merasa di persulit. c. Kesetiaan pegawai Kantor Pangkalan Pendarata sudah baik di katakan seperti itu karena pegawai kantor membuka pelayanan 24 (dua puluh empat) jam yang lebih yang memudahkan nelayan dalam mengurus surat izin melaut. d. Adil atau keadilan pegawai dalam melakukan pelayanan pada kantor Pangkalan Pendaratan Ikan Pelabuhan Kassi Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba sudah terlihat baik karena sejauh ini belum terlihat oleh nelayan pelayanan yang memihak ke lain orang. e. Perhatian atau cara pemberian kebaikan dalam pelayanan di kantor PPI sangat baik dan sangat perhatian. Sebagaimana di ketahui pelayanan untuk pembuatan surat izin di lakukan di dua tempat. Dengan di terapkannya kebaikan pelayanan di kantor PPI sangat membantu nelayan dalam pengurusan. Begitupun dengan pemberian surat laik operasional yang pemberiannya mementingkan keselamatan nelayan. f. Hormat atau cara menghargai pegawai di kantor PPI sudah baik, sebagaimana di katakan nelayan dalam pelayanannya yaitu sudah menghormati. Kemudian masalah berpakaian yang di katakan sudah sopan. g. keunggulan pelayanan yaitu pemberian hal positif dalam pelayanan.

keunggulan di kantor Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) dapat di katakan masih terlihat biasa saja dan belum ada peningkatan dan belum terlihat faktor pendukung dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asih, N. M. S. (2018). Implementasi Etika Administrasi Negara Sebagai Upaya Untuk Mencegah Korupsi. *Raad Kertha*, 01(02), 94–104.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Daulima, F. (2018). Implementasi Etika Pejabat Publik Di Sekretariat Daerah Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(50), 1–8.
- Febrie, H. (2017). Etika dan Akuntabilitas Sektor Publik. *Spirit Publik*, 12(1), 75–82. <https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/16244>
- Saebani, A., & Sutisna, Y. (2018). *Metode Penelitian (Edisi Revisi)*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Saprudin., Kusworo., & Mulyati, D. (2020). Etika pegawai dalam pelayanan publik di kecamatan konda kabupaten konawe selatan provinsi sulawesi tenggara. *Visioner*, 12(3), 605–614.
- Satibi, I., & Ediyanto. (2020). Etika Dan Perilaku Birokrasi Dalam Mendukung Penguatan Good Governance. *Jurnal Academia Praja*, 3(2), 234–250.
- <https://doi.org/10.36859/jap.v3i2.173>
- Sukri, J., Idris, M., & Burhanuddin. (2017). Penerapan Etika Administrasi Negara Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Diklat Daerah Kabupaten Gowa. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 112. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i1.897>
- Umam, K. (2019). *Etika Admnistrasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Wawan., & mayrudin, M, M. (2020). Etika Pejabat Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang. *Journal of Social Politics and Governance*, 2(1), 1–17.
- Yuniningsih, T. (2018). Etika Administrasi Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53 (9), 21-25 <http://www.elsevier.com/locate/scp>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia pasal 4 dan 5 Undang-Undang No 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur.