

## ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TANETE RIAJA KABUPATEN BARRU

Nur Halisa<sup>1\*</sup>, Abdul Kadir Adys<sup>2</sup>, Riskasari<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 aimed to find out the ethics of public services at the Tanete Riaja District office, Barru Regency. This study used qualitative research. The number of informants as many as 11 people were determined by using purposive sampling. Data collection was Carried out using interview, observation and documentation techniques. The results showed that the aspect of equality of rights had run well, it did not discriminate and serves the community regardless of ethnicity, race, religion and politics, aspects of justice, related to justice all people were treated equally, provided explanations during the service process and served the community well, the Loyalty aspect, related to loyalty, all employees were very loyal to their agencies, especially those who were honorary, even though the salary was not really enough but they were still loyal even though they had worked for years, the accountability aspect, related to accountability, had not been fully implemented properly.*

**Keywords:** *ethics, public service*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. Jenis penelitian ini ialah penelitian kualitatif. Adapun jumlah informan sebanyak 11 orang yang ditentukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek persamaan hak sudah berjalan dengan baik, tidak membeda-bedakan serta melayani masyarakat tanpa melihat suku, ras, agama dan politik, aspek Keadilan, terkait keadilan semua masyarakat diperlakukan dengan sama, memberikan penjelasan saat proses pelayanan serta melayani masyarakat dengan baik, aspek Kesetiaan, terkait kesetiaan semua pegawai sangat setia kepada instansinya terkhusus yang honorer walaupun gajinya tak seberapa tapi mereka masih tetap loyal bahkan sudah bertahun-tahun bekerja, aspek Pertanggung jawaban, terkait pertanggung jawaban belum sepenuhnya diterapkan dengan baik.

**Kata kunci:** etika, pelayanan publik

---

\* nurhalisa@gmail.com

## PENDAHULUAN

Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi peristiwa yang semakin penting. Praktinya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat begitu berbelit-belit. Prosedurnya juga cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Waktu dan biaya pelayanan belum jelas bagi para pengguna pelayanan.

Etika Pelayanan Publik harus berdasarkan asas transparansi (kemudahan akses dan keterbukaan) serta akuntabilitas (pertanggungjawaban sesuai oleh legal formal) demi kebutuhan masyarakat. Pelanggaran moral serta etika dalam pelayanan publik dapat terjadi dari mula proses kebijakan publik yang tidak responsif, tidak akuntabel, tidak transparansi, tidak adil dan lain sebagainya. Etika yang semestinya sudah mulai luntur oleh perbuatan kurang terpuji oleh pihak aparatur negara.

Begitupun menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Persoalan pelayanan publik sangat kompleks, variabelnya sangat luas, dan upaya perbaikan birokrasi sebagai pelayan publik (*publik service*) termasuk upaya menempatkan etika sebagai nilai tertinggi pelayanan publik, diikuti dengan ambisi aparat untuk merubah sikap orientasi perilakunya keaspek yang lebih mengutamakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan memerlukan waktu yang panjang, dari itu menurut Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro, (2019) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu: *equality*, perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang partai politik, suku, agama, status sosial dan lain-lain. Memberikan perlakuan yang sama serupa dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai. Dari perlakuan yang sama dimana masih ada pemberian pelayanan melihat dari sisi ekonomi seseorang.

Perlakuan yang sama identik dengan perilaku jujur dan terhormat. Kedua, *equity* yaitu perlakuan yang adil dan merata. Dalam situasi sosial multidimensi, perlakuan yang adil dan setara mungkin diperlukan, atau perlakuan yang adil dan tidak setara terhadap orang-orang tertentu mungkin diperlukan. Ketiga, *loyalty* yaitu kesetiaan yang diberikan kepada hukum, konstitusi, pimpinan, bawahan, rekan kerja. Dimana dari kesetiaan setidaknya harus mampu bekerja sama demi terlaksananya pelayanan yang semaksimal mungkin bagi masyarakat, meluangkan waktu dan pikiran dengan melayani masyarakat. Keempat, *responsibility*, semua instansi pemerintah harus mau menerima pertanggungjawab atas tugas yang diberikan dan hasil yang dipercayakan kepadanya. Dimana bisa bertanggungjawab dengan berbagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru merupakan salah satu Kecamatan yang telah menerapkan etika pelayanan publik. Akan tetapi, dalam teknis pelaksanaannya ternyata masih terdapat beberapa permasalahan. Oleh karena itu, yang menjadi kajian sekarang adalah apakah memang etika pelayanan publik benar-benar sebagai

bagian dari perwujudan proses penyelenggaraan pemerintah yang *Equality*, *Equity*, *Loyalty*, dan *Responsibility* dapat dijalankan sesuai prinsip awalnya.

Dari pengamatan awal ditemukan berbagai fenomena di Kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru 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.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan keperluan masyarakat atau orang yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok serta tata cara yang telah

ditetapkan. Dalam situasi pelayanan publik menurut Moenir dalam Harsono, (2019) ialah kegiatan yang dilakukan seseorang maupun sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui prosedur, sistem dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

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 atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk jasa publik maupun barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab serta dilaksanakan oleh instansi pemerintah di daerah, di pusat, dan lingkungan badan usaha milik daerah atau badan usaha milik negara, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Raminto dan

Atik Septi Winarsih dalam Rahmi & Andry, (2019).

Menurut Sabaruddin, (2015) mendefinisikan Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (“tidak dapat diraba”) yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatannya.

Menurut Pasolong dalam Yanuar, (2019) pelayanan pada dasarnya dijelaskan sebagai aktivitas sekelompok, seseorang atau organisasi baik secara tidak langsung ataupun langsung untuk memenuhi kebutuhan, jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu organisasi atau seseorang serta pemenuhan kebutuhan.

Menurut Bharata dalam Maryam, (2016) terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu : a. Penyediaan layanan, ialah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan jasa-jasa (*services*) atau penyerahan barang (*goods*), b. Penerima layanan ialah mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima beragam layanan dari penyedia layanan, c. Jenis layanan ialah layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan terdapat pihak yang membutuhkan layanan. d. Kepuasan pelanggan ialah

dalam memberikan layanan penyedia layanan harus menunjuk pada tujuan utama pelayanan, ialah kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan dikarenakan tingkat kepuasan yang ditemukan para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang serta jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri Pelayanan Publik yang baik ialah memiliki unsur-unsur yaitu sebagai berikut ini Kasmir dalam Fachruddin, (2019): 1. Tersedianya pegawai yang baik, 2. Tersedianya prasarana dan sarana yang baik, 3. Bertanggungjawab terhadap setiap pelanggan sejak awal hingga akhir, 4. Mampu berkomunikasi, 5. Mampu melayani secara tepat dan cepat, 6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, 7. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan, 8. Memiliki kemampuan yang baik dan pengetahuan, dan 9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Untuk dapat mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela dalam Zamroni & Widodo, (2019) menerangkan asas-asas dalam pelayanan publik terlihat dari: 1. Transparansi, 2. Akuntabilitas, 3. Partisipatif, 4. Kondisional, 5.

Kesamaan Hak, 6. Keseimbangan Hak serta kewajiban.

Menurut Sedramayanti dalam Hartati et al., (2013) yaitu lebih lanjut menegaskan bahwa hakikat dari pelayanan publik antara lain: 1. Meningkatkan mutu serta produktivitas pelaksanaan tugas serta fungsi instansi pemerintah pada bidang pelayanan umum, 2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem serta tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum bisa diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan atau berhasil guna, 3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, peran dan prakarsa serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Adapun menurut Pasolong dalam Wawan & Mayrudin, (2020) ialah bahwa untuk menilai baik buruknya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh para pejabat publik dapat dilihat dari baik buruknya penerapan lima indikator yakni: 1. Efisiensi ialah para birokrat tidak boros dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Dalam artian bahwa para birokrat secara berhati-hati agar memberikan hasil yang sebesar-besarnya terhadap publik, 2. Efektivitas ialah pada birokrat dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan

kepada publik harus baik (etis) apabila memenuhi target atau tujuan publik bukan tujuan dari pemberi pelayanan (“birokrasi publik”), 3. Kualitas pelayanan ialah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pada birokrat kepada publik harus memberikan kepuasan kepada di layani, 4. Responsivitas ialah berkaitan dengan tanggung jawab pejabat publik dalam merespon kebutuhan publik yang sangat mendesak. Mereka dalam menjalankan tugasnya dinilai baik (“etis”) jika sangat perseptif dan memiliki profesionalitas yang tinggi, 5. Akuntabilitas ialah berkaitan dengan pertanggung jawaban daam melaksanakan tugas dan kewenangan pelayanan publik. Birokrat atau pejabat publik yang baik (etis) ialah yang akuntabel dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya.

Secara etimologis kata etika berasal dari bahasa Yunani, yaitu “*ethos*” dalam bentuk tunggal dan *ta etha* dalam bentuk jamak yang berarti kebiasaan, watak, adat istiadat, perasaan, akhlak, sikap, dan cara berpikir. Ethos kerja misalnya berkaitan dengan sikap dan cara kerja.

Menurut Bertens dalam Irawanto, (2015) Menjelaskan konsep etika memiliki banyak arti, salah satu diantaranya dan biasa digunakan orang

ialah adat, kebiasaan atau watak dan akhlak. Filsuf besar Aristoteles, kata Bertens, telah menggunakan kata etika ini untuk menggambarkan filsafat moral yaitu ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan atau tata krama.

Menurut H.A. Mustafa dalam Sutiani, (2020) arti etika ialah ilmu yang menganalisis terhadap suatu perilaku yang baik maupun yang buruk dengan memperhatikan perbuatan manusia sejauh apa yang ditemukan oleh akan pikiran manusia.

Adapun kata etika oleh Ngorang, (2020) dimaknai sebagai berikut: 1. Nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan seseorang atau sekelompok orang yang mengatur tingkah laku para pemeluk agamanya atau pandangan hidup yang dianut oleh suatu kelompok masyarakat dan adat istiadat, 2. Etika sebagai kumpulan asas dan prinsip-prinsip moral yang dipegang sekelompok orang sesuai dengan profesinya seperti etika kedokteran, etika jurnalistik, etika rumah sakit Indonesia (etika disini disamakan dengan “kode etik”), 3. Etika sebagai ilmu, ialah ilmu tentang hal yang buruk dan hal yang baik. Etika disini dilihat sebagai filsafat moral yang meninjau secara kritis apa yang baik dan apa yang buruk itu. Dalam bahasa

inggris kata etika ini diterjemahkan dengan “*ethics*”.

Etika menurut De Vos 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, (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 menurut Kumorotomo dalam Hasanah, (2019) 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”.

Upaya memperbaiki birokrasi sebagai pelayanan publik (*public service*) termasuk didalamnya upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang serta diikuti

dengan kemauan aparat untuk merubah sikap serta orientasi perilakunya kearah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan memerlukan waktu yang panjang, dari itu menurut Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro, (2019) ada empat hal yang harus di jadikan pedoman yaitu sebagai berikut: 1. Persamaan hak (*equality*) perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang selaku konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, agama, etnis dan sebagainya, 2. Keadilan (*equity*) perlakuan yang adil. Kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang dibutuhkan perlakuan yang sama serta perlakuan yang adil, serta terkadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu lainnya, 3. Kesetiaan (*loyalty*) ialah kesetiaan yang di berikan kepada konstitusi, pimpinan, hukum, bawahan dan rekan kerja. Beragam jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain serta tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu mengabaikan lainnya, 4. Pertanggungjawaban (*responsibility*) ialah setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggungjawab dengan

tugas yang diberikan serta hasil yang akan dicapai.

### **METODE PENELITIAN**

Waktu Penelitian yang dibutuhkan selama dua bulan yaitu dimulai pada tanggal 06 Agustus sampai 06 Oktober 2021. Adapun lokasi penelitian ini berada di Kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. Jl. Sultan Hasanuddin No 17 Ralla, Lompo Riaja Tanete Riaja, Kabupaten Barru.

Adapun jenis penelitian ialah penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. Informan dalam penelitian ini berjumlah 11 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu penyajian data, reduksi data serta verifikasi data. Teknik pengabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pemerintah ialah faktor penentu didalam keberhasilan melayani masyarakat khususnya di Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru, oleh sebab itu camat beserta jajarannya ialah penanggungjawab dalam jalanya roda pemerintahan serta roda pembangunan sehingga keberhasilan melayani masyarakat di kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru tergantung dari seberapa besar peranan pemerintah dalam melaksanakan fungsi serta tugasnya di wilayah kerjanya masing-masing.

Etika dalam pelayanan sangat diperlukan karena mencakup bagaimana tingkah laku dan sikap birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelaksanaanya sangat dibutuhkan terkhusus di kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru dan kantor serta atau instansi pada umumnya.

Dimana dimensi etika dimasukkan dalam pertimbangan ataupun keputusan pelayanan publik, dikarenakan pelayanan publik ditunjukkan untuk kebaikan bangsa, masyarakat serta negara. Etika digunakan sebagai panduan dalam pengambilan keputusan serta sebagai kriteria untuk menilai buruk-baiknya



keputusan. Selain itu hubungan etika serta pelayanan publik tercermin dalam kenyataan bahwa warga negara telah mempercayakan sumber daya publik kepada birokrasi (sebagai pengelola sumber daya serta penjaga kepercayaan yang diamanatkan oleh warga Negara).

Penelitian ini tentang etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru, dengan mengamati etika pelayanan publik yaitu persamaan hak, keadilan, kesetiaan, pertanggungjawaban. Dan untuk lebih jelasnya hasil penelitian ini diuraikan sebagai berikut ini:

### **Persamaan Hak**

Persamaan hak (*equality*), ialah perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. Dalam hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua masyarakat tanpa memandang etnis, status sosial, afiliasi politik, agama dan lainnya. Indikatornya adalah adanya persamaan derajat yang dapat dilihat dari suku, agama, bangsa, ras, gender, golongan, persamaan hak yang dilihat dari sisi pendidikan, pekerjaan, serta kehidupan layak, adanya persamaan kewajiban

seperti hamba allah, anggota masyarakat ataupun individu.

Berdasarkan kutipan wawancara dan observasi terkait indikator persamaan hak yang dilakukan di kantor kecamatan Tanete Riaja terkait persamaan hak dalam pelayanan publik, dimana sudah diterapkan dengan baik, karna dalam al pelayanan tidak hanya sikap sopan santun yang dibutuhkan oleh masyarakat tetapi juga sikap tidak membeda-bedakan yang sangat diperlukan untuk diterapkan. Maksud dari sikap tidak membeda-bedakan ialah pada saat pegawai melayani tidak mendahulukan pengguna layanan yang hanya dikenal saja misalnya keluarga atau teman dekat tetapi semua masyarakat sama-sama ada hak untuk dilayani, dalam hal ini pegawai bersikap profesional sesuai dengan standar pelayanan di kantor Kecamatan Tanete Riaja, setiap masyarakat yang ingin dilayani harus membawa berkas dengan lengkap dimana menjadi syarat dari pelayanan yang ingin diurus.

### **Keadilan**

Keadilan (*equity*) ialah perlakuan yang sama kepada masyarakat, selain itu perlakuan yang adil. pada indikator ini dimana melayani masyarakat dengan ramah dan baik, dan semua masyarakat diberlakukan dengan sama

dan adil, memberikan penjelasan sebelum dan pada saat proses pelayanan kepada masyarakat.

Dari beberapa kutipan wawancara dan observasi terkait indikator keadilan yang dilakukan menunjukkan bahwa terkait keadilan didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah diterapkan dengan baik di kantor Kecamatan Tanete Riaja, dimana pegawai tidak membeda-bedakan kedudukan masyarakat karna setiap masyarakat mempunyai hak dan kedudukan yang sama. Serta keadilan yang merata maksudnya pemberian pelayanan harus diusahakan dilakukan secara adil kepada semua kalangan yang ingin datang mengurus. Bagi masyarakat yang ingin mengurus berkas mereka harus melewati prosedur yang telah ditentukan yaitu pertama tahap awal penerimaan dan pemeriksaan berkas, tahap Proses, Tahap Pengesahan, kemudian penyerahan berkas pemohon. Pegawai telah melayani dengan adil maksudnya pemberiaan pelayanan secara adil kepada semua kalangan yang datang mengurus harus melewati prosedur terlebih dahulu tanpa melihat status ekonomi, sosial, etnis, agama dan sebagainya. Begitu pula jika banyak masyarakat yang datang terlebih dahulu mengambil nomor antrian untuk

menghindari dugaan nepotisme pelayanan oleh masyarakat.

### **Kesetiaan**

Kesetiaan (*Loyalty*), adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, bawahan, pimpinan, hukum serta rekan kerja. Pada indikatornya dimana para pegawai di Kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru diharapkan bisa saling membantu sesama rekan kerja dan mau bekerja sama satu sama lain, tetap bertahan pada organisasi, dan datang tepat waktu sesuai kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terkait kesetiaan bahwa pegawai di kantor Kecamatan Tanete Riaja sudah betul-betul setia terhadap instansinya dapat dilihat dari pegawainya baik yang PNS maupun yang masih honorer mereka melaksanakan Tupoksi (tugas pokok dan fungsi) masing-masing serta patuh pada aturan kerja pada kantor tersebut selain itu, mereka tetap bekerja sama antara yang satu dengan yang lainnya demi terciptanya pelayanan yang maksimal di kantor Kecamatan Tanete Riaja.

## **Pertanggungjawaban**

Pertanggungjawaban adalah setiap aparatur pemerintah di Kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru harus setia menerima tanggungjawab apapun yang dia kerjakan. Indikatornya ialah datang tepat waktu di kantor, bertanggungjawab atas apa yang dikerjakan, memberikan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terkait indikator pertanggung jawaban, melihat pertanggung jawaban pegawai disana belum sepenuhnya diterapkan dengan baik dimana masih ada pegawai yang datang terlambat di kantor, bukan tenaga honorer saja yang datang terlambat namun PNS juga sering datang terlambat padahal di kantor Kecamatan sudah ada aturan bahwa jam kerja kantor dimulai pada jam 07.30 sampai pada jam 04.00, dan tidak datang setiap hari ke kantor sehingga pelayanan tidak berjalan maksimal, serta terkadang ada masyarakat yang datang untuk mengurus berkas namun pulang dengan alasan pegawai yang bertanggung jawab terkait berkas yang ingin diurus tersebut tidak masuk kantor, padahal tanggung jawab mereka

sebagai pelayan masyarakat, hal ini mengenai perlakuan pegawai di kantor Kecamatan Tanete Riaja mencerminkan bahwa mereka tidak begitu bertanggung jawab terhadap jabatan mereka.

## **KESIMPULAN**

Etika pelayanan berdasarkan persamaan hak sudah berjalan dengan baik dengan melayani masyarakat tanpa membedakan siapapun yang datang untuk mendapatkan pelayanan, tanpa melihat agama, suku, ras dan politik.

Etika pelayanan terkait keadilan yaitu keadilan yang diterapkan dengan dimana dalam melayani masyarakat yang datang terlebih dahulu, semua masyarakat dilayani dengan baik, memberikan penjelasan secara terbuka kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan.

Etika pelayanan terkait kesetiaan dimana pegawai setia dengan menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan serta setia pada instansi khususnya pegawai khonorer masih loyal dan bahkan sudah bekerja bertahun-tahun tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima.

Etika pelayanan terkait pertanggungjawaban belum diterapkan dengan baik dimana pegawai yang berstatus PNS maupun honorer

terkadang tidak datang setiap hari ke kantor sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik, dan dimana pegawai sering telat datang ke kantor serta pulang sebelum jam yang telah ditentukan sehingga menghambat pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Fachruddin, I. (2019). Strategi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 2(1). <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v2i1.193>
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 3(1), 20–38. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/download/777/441>
- Hartati, S., Herawati, N., & Listiani, E. I. (2013). Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. *Jurnal Administrasi Negara*, 1–18. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpmis/article/view/2558>
- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 48–58. <http://unibba.ac.id/ejournal/index.php/jisifol/article/view/6>
- Irawanto, I. (2015). Etika Aparatur Pelayanan Publik “Tinjauan Atas UU Aparatur Sipil Negara.” *Reformasi*, 5(2), 1–20. <https://www.neliti.com/publications/319471/etika-aparatur-pelayanan-publik-tinjauan-atas-uu-aparatur-sipil-negara>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI. <https://repository.unikom.ac.id/id/eprint/51314>
- Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ngorang, P. (2020). *Etika Pelayanan Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Rahmi, S., & Andry, H. (2019). Pelayanan Publik Kantor Camat Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 173–180. <http://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP/article/view/4245>
- Sabaruddin, A. (2015). *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suaib, M. R. (2018). Etika Birokrasi (Studi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong). *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 1. <https://doi.org/10.33506/jn.v3i2.110>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Susanty, Y. (2011). Penerapan Etika Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Wacana Kerja*, 14(1), 80–95. <http://jwk.bandung.lan.go.id/ojs/index.php/jwk/article/view/300>

- Sutiani, N. W. (2020). Perwujudan dan Implementasi Etika Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Cakrawarti*, 02. <https://www.researchgate.net/publication/344699951>
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wawan, & Mayrudin, Y. M. (2020). Etika Pejabat Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.24076/jspg.2020v2i1.192>
- Wijaya, A. A., Irawan, B., & Apriani, F. (2019). Survei Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 7(1), 6592–8604. <https://ejournal.ap.fisip-ummul.ac.id>
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274), 20. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>
- Zamroni, A., & Widodo, R. p. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, 13(2), 75–82. <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2127>
- Zega, Y. (2018). Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(2), 99–104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i2.24>