

# PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN LAROMPONG SELATAN KABUPATEN LUWU

Alfiyana Sulfiyah<sup>1\*</sup>, Burhanuddin<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

*The purpose of the study was to determine the application of public administration ethics in improving service quality at the Larompong Selatan District Office, Luwu Regency. The method used in this study is a qualitative method. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the application of public administration ethics in improving service quality at the Larompong Selatan District Office, Luwu Regency shows that in terms of equality it has been carried out optimally without any discrimination. Justice, in this case, employees serve the community in a friendly manner, all people are treated equally. Loyalty in this case, especially for female employees who are IRT cannot be said to be optimal because there are still some who are late in entering the office. The responsibilities given in public services have been going well, regarding employees at the Larompong Selatan District Office, Luwu Regency who carry out their duties in accordance with their respective tupoksi.*

**Keywords:** *ethics, administration, public, quality, service*

## Abstrak

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui penerapan etika administrasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu menunjukkan bahwa dari segi persamaan sudah dilaksanakan secara maksimal tanpa adanya membeda-bedakan. Keadilan dalam hal ini pegawai melayani masyarakat dengan ramah, semua masyarakat diberlakukan sama. Kesetiaan dalam hal ini pegawai terkhusus perempuan yang sebagai IRT belum bisa dikatakan optimal karena masih ada yang terlambat dalam masuk kantor. Tanggung jawab yang diberikan dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, terkait pegawai di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu yang menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi masing-masing.

**Kata kunci:** etika, administrasi, publik, kualitas, pelayanan

---

\* [alfiyanasulfiyah@gmail.com](mailto:alfiyanasulfiyah@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Seorang karyawan dengan sikap pelayanan yang baik perlu memiliki karakter moral yang baik. Untuk mencapai pelayanan yang memenuhi kebutuhan warga, diperlukan pemahaman yang menyeluruh tentang etika pelayanan publik. Pentingnya etika bagi pejabat publik negara, pemerintah berupaya menyempurnakan kebijakan mengenai etika pegawai negeri, antara lain dengan menetapkan dan mensosialisasikan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang pembinaan kerohanian dan kode etik bagi masyarakat.

Pasal 3 UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sebagai berikut: a). Adil dan tidak diskriminatif; b). hati-hati; c). Sopan dan ramah; d). Pengambilan keputusan yang pasti, andal dan berkelanjutan; e). Profesional; f). Tidak ada cahaya; g). Mematuhi perintah atasan yang adil dan wajar; h). Menghormati nilai-nilai tanggung jawab dan keterpaduan lembaga pelaksana; i). Tidak mengungkapkan dokumen atau informasi yang harus dirahasiakan sebagaimana diwajibkan oleh undang-undang; j). Bersikap terbuka dan berhati-hati dalam mengambil langkah

untuk menghindari benturan kepentingan; k). Tidak menyalahgunakan fasilitas pelayanan umum; l). Dalam menanggapi permintaan informasi untuk kepentingan umum, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan; m). Tidak menyalahgunakan informasi tentang hak milik atau kepemilikan; n). Di bawah ekuitas; o). Ikuti prosedurnya. Dalam undang-undang, pelayanan publik didefinisikan menurut sumber keuangan dan sifat sumber keuangan. Konsep sistem pemerintahan desentralisasi di Indonesia memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan yang sesuai dengan aspirasi dan dinamika daerah.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 4 dan 5 tentang Aparatur Sipil Negara antara lain menyebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara harus menjunjung tinggi standar etika yang tinggi. Lebih lanjut, undang-undang tersebut juga menyatakan bahwa penyelenggara negara wajib mematuhi kode etik dan kode etik pegawai, antara lain: melaksanakan tugasnya dengan disiplin dan hati-hati, melayani dengan sopan santun, hormat, tanpa tekanan, dan menjaga kerahasiaan hal-hal yang berkaitan dengan kebijakan negara.

Etika berasal dari bahasa Yunani, ethos, yang berarti kebiasaan atau

watak, sedangkan moral berasal dari bahasa lain, *mos*, yang berarti cara hidup atau kebiasaan. Norma berasal dari bahasa latin (*bend or measure*), dalam bahasa inggris norma berarti aturan atau aturan. Dalam kaitannya dengan perilaku manusia, norma digunakan sebagai pedoman atau arah perilaku yang benar dan untuk mengukur atau menilai perilaku yang dilakukan. Moral mengacu pada perilaku spontan seperti cinta, kedermawanan, kebesaran jiwa, yang semuanya tidak terkandung dalam aturan hukum, sedangkan moralitas memiliki arti yang lebih spesifik sebagai bagian dari etika. Moralitas berfokus pada hukum dan prinsip yang abstrak dan bebas.

Dwiyanto (2010:18) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggara atau sumber pembiayaan semata. Prakoso (2015) dalam (Harbani Pasolong, 2020) mengatakan bahwa etika adalah merupakan nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau kelompok masyarakat dalam mengatur perilakunya. (Yanto Heryanto, 2021) dalam penelitiannya penerapan etika sangat penting dalam proses pelayanan publik, yaitu yang

ditunjukkan dengan selalu disiplin, mentaati peraturan, sntun, ramah dalam melayani masyarakat. Haris (2007:3) Kata etika berarti kumpulan prinsip atau nilai yang berkaitan dengan moral atau nilai tentang benar dan salah yang dianut oleh suatu kelompok atau masyarakat. Kata etiket berarti tata cara atau adat istiadat, tata krama dan sebagainya dalam suatu masyarakat yang beradab dalam memelihara hubungan baik dengan sesama manusia.

Sebagai pelayanan publik, termasuk upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, membutuhkan waktu yang lama dan diikuti dengan kemauan aparatur untuk merubah orientasi sikap dan perilaku ke arah yang lebih peduli dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, mengingat pentingnya etika pelayanan, khususnya etika birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menyelenggarakan pemerintahan dalam rangka menuju *good governance* dan pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN (kolusi, korupsi dan nepotisme). Selain itu, perilaku birokrasi tidak hanya mempengaruhi dirinya, tetapi juga masyarakat. Etika yang merupakan unsur penting dalam roda pemerintahan dalam menentukan keberhasilan suatu kegiatan, sebenarnya

mengetahui perilaku pejabat pemerintah atau seorang birokrat. Dan ini mencerminkan perilaku dan tindakan pelayanan publik yang menyimpang dari etika yang ada.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ummul Asisa, (2020) menunjukkan bahwa terdapat hal yang dikeluhkan masyarakat yakni ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, dimana masih adanya sikap repotisme dalam melakukan pengurusan, adanya perlakuan yang tidak adil dan tidak selaras dengan sila kelima, kurangnya kesadaran dalam menaati peraturan kedinasan. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 4 indikator yang dikemukakan oleh Mertins Jr yakni, persamaan hak, keadilan, kesetiaan, dan tanggungjawab. Dalam penelitian ini yang dilakukan oleh Ummul Asisa ada kaitannya dengan tema yang peneliti angkat yakni tentang penerapan etika administrasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dengan demikian penelitian ini juga mengambil 4 indikator sesuai dengan fokus penelitian ini yakni: Persamaan, keadilan, kesetiaan, dan tanggungjawab. Penelitian yang dilakukan oleh Ummul Asisa tidak menutup kemungkinan juga terjadi di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu.

Berdasarkan observasi awal peneliti melihat bahwa sejauh ini penerapan etika administrasi publik kepada masyarakat belum dilakukan dengan maksimal sehingga dapat menghambat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta masih adanya pegawai yang kurang menerapkan sikap disiplin seperti pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal sehingga dapat menghambat proses pelayanan

Penelitian ini penting di lakukan karena akan mengetahui sejauh mana penerapan etika administrasi publik dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu dan melakukan wawancara secara langsung kepada masyarakat dan beberapa pegawai di instansi tersebut mengenai penerapan etika administrasi publik dalam pemberian pelayanan.

A. Muh Alwilah Akbar (2020) dengan judul “Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa” dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa etika pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Kelurahan Tombolo Pao Kabupaten Gowa belum sepenuhnya diterapkan dengan baik apabila ditinjau dari aspek

- 1) Persamaan Hak, yang dimana sudah

berjalan dengan baik; 2) Keadilan, melayani masyarakat dengan ramah memberikan penjelasan saat proses pelayanan, semua masyarakat 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) Pertanggungjawaban, belum sepenuhnya dilakukan dengan baik.

Sukri J (2017) dalam jurnal Vol.3 No.1 “Penerapan etika administrasi negara dalam pelayanan kenaikan pangkat di Kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Gowa”. Penelitian ini mengatakan bahwa, penerapan kode etik kepegawaian baik dari segi kesetiaan, tanggung jawab dan ketaatan para pegawai di Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah sudah dijalankan dengan baik dan penerapan modalitas etika publik dalam pelayanan kenaikan pangkat di Kantor BKDD Kabupaten Gowa dari segi akuntabilitas sudah cukup baik, hal ini didasarkan pada capaian kinerja dan pelaporan yang dibuatnya secara transparan dan objektif. Meskipun masih terdapat ketidaksesuaian antara pegawai yang diberikan kenaikan pangkat dengan kinerja yang dilakukannya, sebab terkadang pegawai yang menerima

kenaikan pangkat dipengaruhi oleh pendekatan politik.

Ummul Asisa (2020) dengan judul “Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu” dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa etika pelayanan administrasi tentang hak atas kesetaraan, keadilan dan kewajaran belum maksimal. Tapi dalam hal akuntabilitas, itu dilakukan dengan baik. Hal ini terlihat dari a) persamaan hak (equality), hal ini didasari oleh adanya sikap daur ulang terhadap mereka yang berurusan dengan pemerintah perumahan. b) Pemerataan (fairness), hal ini didasarkan pada adanya perlakuan tidak adil terhadap masyarakat, yang tentunya tidak sesuai dengan sila kelima Pancasila, yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. c) Loyalitas, didasari oleh kurangnya kesadaran pegawai akan kepatuhan terhadap peraturan resmi yang berlaku. d) Rasa tanggung jawab, berdasarkan tanggung jawab pekerja untuk kinerja yang benar dan penyelesaian pekerjaan mereka.

Kridawati Sadhana (2010), Moralitas berasal dari kata Yunani Kuno, *ethos*. Kata etos dalam bentuk tunggal memiliki banyak arti kebiasaan dan watak. Dalam ta etha jamak, artinya

adat. Pengertian jamak inilah yang menjadi dasar perumusan istilah "etika" yang digunakan Aristoteles (38-322 SM) untuk merujuk pada filsafat moral. Secara etimologis "etologi" mengacu pada ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang kebiasaan atau kebiasaan. Jadi secara etimologi kata "moral" sama dengan kata "moral" yang artinya adat. Meskipun bahasa asalnya bermacam-macam, 'moral' berasal dari bahasa Yunani, sedangkan 'moral' berasal dari bahasa Latin, yaitu mor atau lebih (Bertens, 2013).

Menurut Haryatmoko (2015), dalam bukunya "Etika Publik" konsep moral selalu dikaitkan dengan kewajiban khusus, dihubungkan norma sebagai cara bertindak yang berupa tuntutan, entah relatif entah mutlak. Jadi moral merupakan wacana normative dan imperatif yang diungkapkan dalam kerangka baik atau buruk, benar atau salah yang dianggap sebagai nilai mutlak. Dengan demikian, konsep moral mengacu pada keseluruhan aturan-aturan dan norma yang berlaku, yang diterima oleh semua masyarakat tertentu sebagai pegangan dalam bertindak, dan diungkapkan dalam kerangka baik buruk, benar dan salah.

The Liang Gie, dikutip Ismanto (2012), menyatakan bahwa etika

administrasi negara/publik adalah peraturan atau norma yang mengatur perilaku etis penyelenggara negara/pemerintah. Etika administrasi publik meliputi ajaran moral dan prinsip perilaku yang baik bagi penyelenggara negara/pemerintah dalam melaksanakan tugas kedinasan dan dalam melaksanakan tugas kedinasan. Etika Administrasi Publik memberikan berbagai prinsip etika, standar, pedoman perilaku dan kualitas etika yang dapat diadopsi oleh semua pejabat publik.

James H. Svara (dalam Warela, 2008:7) Seorang Guru Besar dan Ketua Departemen ilmu Politik dan Administrasi Publik pada *North Carolina State University*, mengatakan bahwa kode etik dari administrator public terdiri dari: *honesty* (kejujuran), *obey the law* (taat aturan), dan *a just public employee* yang artinya aparatur public wajib menilai perilaku mereka yang memiliki dampak terhadap publik dan setiap karyawan wajib mengingat bahwa mereka dipekerjakan untuk kepentingan publik. Disamping itu juga terdapat kode etik yang lebih luas.

Pada umumnya setiap manusia memerlukan pelayanan, bukan pelayanan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Sejak lahirnya

manusia sudah membutuhkan pelayanan. Sebagaimana dikemukakan Rusli (2004).

Pada dasarnya tiap manusia menginginkan pelayanan, bahkan secara ekstrim bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan oleh kehidupan manusia. (Muhammad Sawir, 2020) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pemberi layanan kepada masyarakat. Karena nya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional.

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi dasar pemerintahan, baik pada sisi individu aparatur pemerintah maupun pada sisi kelembagaan organisasi pemerintahan itu sendiri, segala jenis kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan pokok. kebutuhan warga. Oleh karena itu, masyarakat tidak akan pernah lepas dari ketergantungan pada lembaga pemerintah, menurut (Sri Maulidiah, 2014).

Nilai efisiensi artinya tidak boros, perilaku, perbuatan dan sikap birokrasi publik dikatakan baik apabila mereka efisien (tidak boros). Menurut Mulyadi (2007:63) mengemukakan bahwa efisiensi merupakan ketepatan cara (usaha atau kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi bias dicapai apabila anggota organisasi bisa memberikan sumbangan kepada organisasi. Karena itu, perlu ditegakkan sebuah prinsip “jangan tanyakan apa yang kamu dapatkan dari organisasi, tapi bertanyalah apa yang bias kamu berikan kepada organisasi”.

Nilai ini menyangkut kesanggupan administrator dalam melakukan wewenang dan tugasnya. Menurut Azheri (2012: 86) tanggung jawab merupakan hal yang dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban dan termasuk kecakapan, kemampuan dan keahlian. Kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan dan memperbaiki atau sebaliknya memberikan ganti rugi atas kerusakan apapun yang ditimbulkan. Menurut Salam dalam Azheri (2012:86) mengatakan bahwa tanggung jawab yaitu: *responsibility having the character of a free moral agent; capable of determining one's*

*act; capable deterred by consideration of sanction or consequences.*

Nilai *accountable* menurut Finner Joko Widodo (2010:104) menjelaskan akuntabilitas sebagai konsep yang berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan birokrasi. Karenanya akuntabilitas ini dikatakan tanggungjawab yang bersifat objektif, sebab birokrasi disebut *accountable* ketika apa yang di lakukan oleh masyarakat atau melalui wakilnya dinilai objektif dan mampu mempertanggungjawabkan seluruh macam sikap, perbuatan dan langkahnya terhadap pihak mana kewenangan dan kekuasaan yang dimiliki. Sehingga birokrasi publik bisa dikatakan akuntabel bilamana mereka melakukan apa yang diharapkan public (pelayanan yang professional dan bisa memberikan kepuasan publik).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan etika administrasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu. Penelitian kualitatif mencakup penggunaan subjek yang di kaji dan dikumpulkan dari

berbagai data studi kasus, wawancara, pengamatan pribadi serta teks hasil pengamatan.

Adapun tipe penelitian ini adalah deskriptif, untuk menggambarkan secara deskriptif bagaimana Penerapan Etika Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu. Deskriptif digunakan untuk mengkaji permasalahan berdasarkan fenomena aktual dan faktual yang terjadi di lapangan, yang tidak hanya mengumpulkan data saja tetapi juga menganalisis daya yang di peroleh di lapangan.

Sumber data dalam penelitian ada 2 yaitu: adalah data yang diperoleh seorang informan dengan melakukan pertanyaan-pertanyaan langsung, terarah, tanya jawab yang relevan dengan penelitian yang telah disiapkan sebelumnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Etika birokrasi dalam pelayanan publik sangat diperlukan dalam praktek administrasi publik di Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu, untuk dapat dijadikan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus dilakukan oleh administrasi publik. Etika mempunyai dua fungsi

dalam organisasi pemerintahan, yaitu: Pertama sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji dan tidak tercela. Kedua, etika birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, tidak tercela dan terpuji.

Dengan adanya dua fungsi diatas diharapkan mampu memberika pelayanan yang lebih maksimal kepada masarakat, sehingga masyarakat menganggap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tamaona betul betul mengedapankan etika pelayanan publik sehingga nilai yang terkandung dalam etika pelayanan publik dapat di rasakan oleh masyarakat.

Nilai dalam etika pelayanan publik merupakan tanggung jawab yang bersifat obyektif, sebab birokrasi dikatakan akuntabel bilamana mereka dinilai obyektif oleh masyarakat karena dapat mempertanggungjawabkan segala macam perbuatan, sikap dan sepak terjangnya kepada pihak mana kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki itu berasal dan mereka dapat mewujudkan apa yang menjadi harapan publik (pelayanan publik yang

profesional dan dapat memberikan kepuasan publik).

Menurut Frankena dalam (Wahyudi Kumorotomo, 2011: 6-8), mengemukakan bahwa etika (*ethics*) yaitu salah satu cabang filsafat yang mencakup filsafat moral dan pembenaran-pembenaran filosofis (*philosophical judgement*). Kemudian menurut Poejawijatna dalam (Pasolong, 2013: 190) mengungkapkan bahwa etika adalah cabang dari filsafat. Etika mencari kebenaran yang sedalam-dalamnya. Sebagai tugas dari etika ia mencari baikdan buruknya untuk kelakuan manusia. Etika akan mencari perilaku manusia mana yang baik dan manakah yang tidak baik. Etika pegawai dalam pelayanan administrasi dapat diartikan sebagai pola tingkah laku yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku di dalam suatu instansi. Dalam penelitian ini, Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten luwu dapat dilihat dari aspek yaitu:

### **Persamaan (*Equality*)**

Persamaan dalam pemberian pelayanan secara sama kepada masyarakat juga sudah berjalan dengan

baik yang tidak memandang siapapun dalam memberikan pelayanan sehingga tidak membeda-bedakan. Adapun etika pegawainya bersikap baik dan ramah serta langsung menanggapi apa yang di perlukan oleh masyarakat. Persamaan (*equality*), artinya semua masyarakat wajib dilayani dengan baik. Hal di tunjukkan di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu sudah di terapkan dengan baik tanpa melihat status politik, etnis agama.

#### **Keadilan (*Equity*)**

Keadilan disini menunjukkan bahwa tidak ada yang membeda-bedakan antara masyarakat pluralistik dengan penduduk asli di Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu sehingga dapat dikatakan baik. Keadilan (*equity*), 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.

#### **Kesetiaan (*Loyalty*)**

Kesetiaan disini menunjukkan bahwa pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelayanan mengacu pada

aturan yang ada yakni pada SOP dan tata tertib yang berlaku. Akan tetapi, bentuk kepatuhan pegawai khususnya perempuan yang bekerja di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu dan sebagai IRT juga sebagian masih ada yang masuk kantor tidak sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga dapat dikatakan belum berjalan dengan baik.

#### **Tanggung jawab**

Tanggung jawab disini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, sesuai dengan kepentingan yang dibutuhkan masyarakat dan tidak membutuhkann waktu lama dalam pelayanannya. Selanjutnya dari segi ketepatan dalam pelayanan menunjukkan bahwa pegawai dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan sesuai dengan tupoksi masing-masing.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu mengenai penerapan etika administrasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu menunjukkan bahwa Aparatur Sipil Negara yang ada di lokasi penelitian

kurang melaksanakan etika, sementara seorang Aparatur Sipil Negara sudah dengan Tupoksinya masing-masing. Dengan demikian, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sebagaimana yang ditunjukkan penelitian terkait indikator mengenai etika dalam pelayanan yaitu persamaan, keadilan, kesetiaan dan tanggungjawab masih kurang. Oleh karena itu, timbul ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Akan tetapi, dari segi tanggung jawab sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari: Pada aspek kesetaraan menunjukkan bahwa pegawai dalam menjalankan tugas sesuai aturan yang mengacu pada SOP yang dapat dilihat dalam memberikan informasi dengan mengarahkan langsung oleh pegawai/staff sehingga informasi yang didapat masyarakat merata. Adapun pemberian pelayanan sudah berjalan dengan baik yang tidak memandang siapapun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan keadilan disini sudah di terapkan dengan baik dengan melayani masyarakat dengan ramah, melayani masyarakat yang datang terlebih dahulu, memberikan penjelasan saat proses pelayanan, melayani masyarakat, semua masyarakat dilayani dengan baik. Berdasarkan kesetiaan disini masih

kurang optimal karena masih ada pegawai yang datang terlambat. Dimana, dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai sudah menjalankan tugasnya dengan baik, saling membantu sesama pegawai, serta komunikasi yang baik antara sesama pegawai maupun kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas jabatan di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu bahwa etika pegawai dalam memberika pelayanan kepada masyarakat masih kurang kondusif. Dimana masih terdapat pegawai yang tidak bereterika dengan baik seperti membuat masyarakat menunggu akibat pegawai masih datang terlambat. Sehingga menimbulkan keluhan terhadap masyarakat yang dianggap terlalu memuaskan, walau secara keseluruhan pelayanan sudah dilakukan dengan sangat baik berdasarkan SOP yang ada. Tetapi walau demikian, masih terdapatnya beberapa pegawai Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu yang melaksanakan tanggung jawab kurang baik dan tidak menjalankan tugas sebagaimana mestinya.

## REFERENSI

Ismail, A. M. I. (2021). Penerapan Etika Admnistrasi Publik Melalui Pelaksanaan Tugas Pelayanan Birokrat. *Meraja journal*, 4(3),

- pp. 3-19.
- Akbar, A. M. A., Mappamiring, M., & Ma'ruf, A. (2021). Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), pp. 1633-1647.
- Bertens. (2013). *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bramantyo, T. (2002). *Etika Pelayanan Publik Di Indonesia. Etika Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Heryanto, Y. (2021). Penerapan Etika dalam Administrasi Publik Aparatur Negara. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(1), pp. 459-467.
- Keban. (2011). *Pengantar Administrasi Publik*. Yogyakarta: Program MAP UGM.
- Maani, D. K. (2020). Etika Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, 9 No. 1 (1). pp. 61-70.
- Bisri, M. H. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1).
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Pasolong, H. (2020). *Etika Profesi*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Sukri., Idris, M., & Burhanuddin. (2017). Penerapan Etika Administrasi Publik Negara Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat di Kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Gowa. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suseno, M. (2019). *Etika Dasar Masalah Masalah Pokok Dalam Filsafat Moral*. Bandung: Pustaka Filsafat.