

SKRIPSI
PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP ETIKA DALAM
PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PADA
PUSKESMAS TANJONGE KABUPATEN SOPPENG)

HUZIONIAR.ZN

E011201082



DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

2024

SKRIPSI
PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP ETIKA DALAM
PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PADA
PUSKESMAS TANJONGE KABUPATEN SOPPENG)

HUZNIAR.ZN

E011201082



DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

2024



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRAK

Huzniar Zn (E011 20 1082). Penerapan Prinsip-Prinsip Etika Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng) + xiv +102 Halaman + 3 Tabel + 15 Gambar + 59 Pustaka + Lampiran + Dibimbing Oleh Prof. Dr. Hasniati S.Sos., M.Si dan Dr. Muhammad Rusdi M.Si .

Isu etika dalam pelayanan publik di Indonesia terutama dalam konteks pelayanan kesehatan di Puskesmas belum mendapat perhatian yang memadai meskipun diakui bahwa kelemahan moralitas merupakan hal mendasar dalam pelayanan publik. Pelanggaran etika dalam pelayanan kesehatan sulit ditelusuri dan dibuktikan, disertai dengan beberapa masalah seperti diskriminasi, kurang responsif, dan kurangnya keindahan tata ruang yang menurut penelitian dapat mengganggu kualitas layanan serta kepuasan pasien.

Secara umum penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik di Puskesmas Tanjonge. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara kepada pegawai serta Masyarakat di Puskesmas Tanjonge.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum penerapan prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik (Studi Kasus Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng) adanya beberapa aspek yang perlu diperhatikan, di indikator prinsip keindahan (*Beauty*), prinsip persamaan (*Equality*), prinsip kebaikan (*Goodness*) dianggap masih kurang baik.

Kata Kunci : etika pelayanan publik, prinsip etika, puskesmas, kualitas layanan, pelayanan kesehatan



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

Huzniar Zn (E011 20 1082). Implementation of Ethical Principles in Public Services (Case Study at Tanjunge Public Health Center, Soppeng Regency) + xiv + 102 Pages + 3 Tables + 15 Images + 59 Libraries + Attachments + Guided by Prof. Dr. Hasniati S.Sos., M.Si dan Dr. Muhammad Rusdi M.Si .

Ethical issues in public services in Indonesia, especially in the context of healthcare at Health Centers, have not received adequate attention despite the acknowledgment that moral weaknesses are fundamental in public service. Ethical violations in healthcare services are difficult to trace and prove, accompanied by several issues such as discrimination, lack of responsiveness, and inadequate spatial aesthetics which, according to research, can disrupt service quality and patient satisfaction.

In general, this research aims to understand how ethical principles are applied in public service at Tanjunge Health Center. This study utilizes a qualitative approach, collecting data through interviews with employees and community members at Tanjunge Health Center.

The research findings indicate that, in general, the implementation of ethical principles in public service (Case Study of Tanjunge Health Center, Soppeng Regency) reveals several aspects that need attention. In indicators such as the principle of beauty, equality, and goodness, the implementation is considered lacking.

Keywords: public service ethics, ethical principles, Community Health Center, Service quality, Healthcare services



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Huzniar Zn

Nim : E011201082

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Penerapan Prinsip-Prinsip Etika dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Puskesmas Tanjunge Kabupaten Soppeng" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 25 April 2024
Yang membuat pernyataan



Huzniar Zn
E011201082



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Huzniar Zn
Nim : E011201082
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Penerapan Prinsip-Prinsip Etika dalam Pelayanan Publik
(Studi Kasus pada Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng)

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

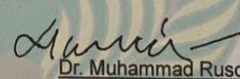
Makassar, 25 April 2024

Pembimbing I

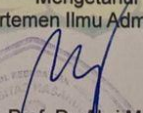

Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si
NIP 196801011997022001

Menyetujui :

Pembimbing II


Dr. Muhammad Rusdi, M.Si
NIP 197003011999031001

Mengetahui
Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,


Prof. Dr. Alwi M. Si
NIP 19631015989031006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Huzniar Zn
Nim : E011201082
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Penerapan Prinsip-Prinsip Etika dalam Pelayanan Publik
(Studi Kasus pada Puskesmas Tanjonge Kabupaten
Soppeng)

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 25 April 2024

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si

Sekretaris Sidang : Dr. Muhammad Rusdi, M.Si

Anggota : Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si

Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M.Si

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat hidayah dan nikmat Kesehatan serta kesempatan yang telah di berikan kepada penulis. Shalawat serta Salam penulis haturkan atas junjungan kami Rasulullah Shallallahu 'alaihi Wassalam yang telah memberikan pedoman hidup berupa Al-Qur'an.

Alhamdulillah skripsi yang berjudul "Penerapan prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik (studi kasus pada Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng" dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan harapan penulis. Skripsi ini ditulis dan disusun sebagai tugas akhir penulis dalam rangka penyelesaian studi dan memperoleh gelar sebagai Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan dalam penyusunan skripsi ini penulis mengalami kesulitan, hambatan, dan rintangan. Akan tetapi berkat bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak serta kemauan keras penulis, maka skripsi ini dapat tersusun walaupun masih saja terdapat beberapa kekurangan.

Dengan rendah hati penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orangtua penulis, Ayahanda tercinta Zainuddin SE dan Ibunda tercinta Hj.Nurmini atas doa yang tidak pernah putus, pengertian serta kasih sayang dan pengorbanan untuk penulis selama ini. Terima kasih juga untuk saudara saya satu-satunya kakak Desy Sukmawati S.Kep. Ns dan keponakan

saya Kanza Assyfa Banafsha yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis.

Pada kesempatan ini pula, Penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta staf dan jajarannya.
2. Prof. Dr. Phill. Sukri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta staf dan jajarannya.
3. Prof. Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan FISIP Universitas Hasanuddin beserta staf dan jajarannya.
4. Prof. Dr. Alwi, M.Si. selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta staf dan jajarannya.
5. Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
6. Prof. Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing I dan Dr. Muhammad Rusdi M.Si selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan pengertian dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini mulai dari pemilihan judul, pelaksanaan penelitian, sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
7. Prof. Dr. Badu Ahmad M.Si selaku Penguji I dan Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si selaku Penguji II yang telah memberikan saran, masukan, dan koreksi mulai dari awal hingga selesainya skripsi ini.
8. Segenap dosen pengajar Departemen Ilmu Administrasi atas ilmu pengetahuan yang diberikan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

9. Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Rosmina, Pak Lili, Ibu Mantasia dan Pak Andi Revi), dan staf di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan pelayanan yang telah diberikan selama penulis menjalani studi.
10. Hj. Karmila Hippe, S.Kep, Ns selaku Kepala Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng beserta staff dan seluruh jajarannya yang senantiasa membantu peneliti dalam mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan.
11. Masyarakat sekitar atas waktu yang diluangkan untuk menjawab seluruh pertanyaan dari peneliti dalam melaksanakan penelitian ini.
12. PENA 2020 yang telah menjadi keluarga penulis di Departemen Ilmu Administrasi
13. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis (Rika, Anput, Yola, Syalom, Sukma, Trinanda) yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Pemilik Nim 200302501038 yang selalu bersedia mendengar keluh kesah serta selalu meluangkan waktu dan tenaga dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
15. Sahabat-sahabat penulis (Suci, Wiwi, Siska, Sri, Mifta, Arfan, Asriana) atas dukungannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Teman-Teman posko 11 Benjala Squad
17. Dan juga seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan sumbangsih baik berupa materi, tenaga, dan pikiran dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala bantuan amal kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat di masa yang akan datang bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi

Makassar, 25 April 2024

Huzniar. Zn

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Konsep Administrasi Publik	8
II.1.1 Pengertian Publik.....	8
II.1.2 Administrasi Publik.....	10
II. 2 Konsep Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan	12
II.2.1 Pelayanan Publik	12
II.2.2 Pelayanan Kesehatan.....	15
II.2.3 Pelayanan Kesehatan Puskesmas.....	17
II.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	21
II.3 Konsep Etika Pelayanan Publik	22
II.3.1 Etika	22
II.3.2 Etika Pelayanan Publik	24
II.3.3 Prinsip-Prinsip Etika dalam Pelayanan Publik	27
II.3.4 Faktor-Faktor Pada Etika Pelayanan Publik.....	31
II.3.5 Kode Etik Pelayanan Publik	33
II.3.6 Sanksi Hukum Bagi Pelanggaran Etika Pelayanan Publik.....	34
II.4 Penelitian Terdahulu	37
II.5 Kerangka Pikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
III.1 Jenis Penelitian	41
III.2 Lokasi penelitian.....	41
III.3 Sumber data.....	41
III.4 Informan	42
III.5 Metode Pengumpulan data.....	43
III.6 Fokus Penelitian.....	44
III.7 Teknik Analisis data	45

BAB IV GAMBARAN UMUM	47
IV.1 Gambaran Umum Kabupaten Soppeng.....	47
IV.2 Puskesmas Tanjonge	51
IV.2.1 Gambaran Wilayah Puskesmas Tanjonge	51
IV.2.2 Kepegawaian	54
IV.2.3 Sarana dan Prasarana	56
IV.2.3.1 Gedung.....	56
IV.2.3.1 Pelayanan.....	58
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	68
V.1 Penerapan Prinsip-Prinsip Etika dalam Pelayanan Publik	68
V.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerapan Prinsip Etika Pegawai Dalam Pelayanan	80
BAB VI PENUTUP	85
VI.1 Kesimpulan	85
VI.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kabupaten Soppeng.....	48
Tabel 4. 2	Data Tenaga UPTD Puskesmas Tanjonge 2023.....	54
Tabel 4. 3	Standar Pelayanan Tempat Pendaftaran/Loket.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 (Sumber : https://pkm-tanjonge.soppeng.go.id)	5
Gambar 2 Peta Administrasi Kabupaten Soppeng (Sumber : Komunitas Atlas,2012)	49
Gambar 3 Gedung Puskesmas Tanjonge	51
Gambar 4 Struktur Organisasi Puskesmas Tanjonge	56
Gambar 5 Denah Puskesmas Tanjonge	57
Gambar 6 Loker Puskesmas Tanjonge	57
Gambar 7 Ruang Tunggu Puskesmas Tanjonge	58
Gambar 8 Alur Pelayanan puskesmas tanjonge	66
Gambar 9 Ruang Tunggu Pelayanan Poli Puskesmas Tanjonge	71
Gambar 10 Papan informasi Puskesmas Tanjonge	72
Gambar 11 Gedung Poli Puskesmas Tanjonge	72
Gambar 12 Halaman dan Gedung perawatan Puskesmas Tanjonge.....	73
Gambar 13 Link Survey kepuasan pasien	75
Gambar 14 Pengaduan Masyarakat mengenai petugas yang biasa tidak berada di tempat.....	77
Gambar 15 Jenis dan biaya pengobatan Puskesmas Tanjonge.....	79

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Isu tentang etika dalam pelayanan publik di Indonesia kurang dibahas secara luas dan tuntas sebagaimana terdapat di negara maju, meskipun telah disadari bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah moralitas. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara Indonesia dan penduduk, baik atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Aspek yang paling penting dalam reformasi administrasi publik adalah aspek etika dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, yang lebih umum dikenal sebagai etika pelayanan publik. Pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik sulit ditelusuri dan dibuktikan, karena kebiasaan masyarakat Indonesia yang menganggap tabu dalam “membuka aib”, termasuk dalam permasalahan pelayanan publik.

Kesehatan merupakan bagian terpenting dari kesejahteraan masyarakat. Kesehatan juga merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia seperti sandang, pangan, dan papan. Karena perkembangan layanan kesehatan saat ini, memahami etika kesehatan merupakan bagian terpenting dari kesejahteraan masyarakat dan menjadi semakin penting. Etika kesehatan

berfungsi sebagai pedoman yang digunakan orang untuk menjalani hidup mereka.

Di Indonesia, Puskesmas adalah fasilitas kesehatan utama yang sangat penting. Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal, Puskesmas adalah bagian strategis dari sistem kesehatan masyarakat. Sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam sistem, puskesmas harus melakukan upaya kesehatan wajib dan opsional sesuai dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan, dan inovasi, serta kebijakan pemerintah daerah setempat. Pusat kesehatan memiliki dua tujuan sebagai pusat pelayanan kesehatan: memberikan layanan publik dan memberikan layanan klinis atau medis. Persepsi pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima dapat menentukan indikasi pelayanan puskesmas. Pasien dapat mengevaluasi etika dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan berdasarkan perspektif ini, seperti yang tercantum dalam Undang - Undang Nomor 39 Tahun 2009 Pasal 34 ayat :

- (1) tenaga kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 harus memenuhi ketentuan kode etik, standar profesi, hak pengguna pelayanan kesehatan, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional;
- (2) ketentuan mengenai kode etik dan standar profesi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur oleh organisasi profesi;
- (3) ketentuan mengenai hak pengguna pelayanan kesehatan, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

Secara umum, layanan di Puskesmas mencakup Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), dengan pembagian berdasarkan lokasi menjadi layanan kesehatan di dalam gedung dan layanan kesehatan di luar gedung. Berdasarkan jenis pelayanan tersebut maka di Puskesmas Tanjonge meliputi :

I. Pelayanan Dalam Gedung

A. Rawat Jalan

- Pelayanan Pengobatan
- Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak
- Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Menyusui
- Pelayanan KB
- Pelayanan Imunisasi
- Klinik SDIDTK
- Laboratorium
- Konseling Kesehatan

B. Pelayanan UGD 24 Jam

- Tindakan gawat darurat
- Tindakan medis sederhana
- Pelayanan ambulance dan mobil jenazah

C. Rawat Inap 24 Jam

D. Pertolongan Persalinan 24 Jam

E. Pelayanan Inovasi

- a) Tim ceria
- b) Masker batuk

c) Kartu khusus

II. Pelayanan Luar Gedung

- Puskesmas Keliling
- Pembinaan Institusi Pendidikan
- Pembinaan TTU
- Pembinaan UKK
- PERKESMAS

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkelanjutan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Puskesmas berperan sebagai tempat rujukan pertama serta mampu menangani berbagai masalah kesehatan masyarakat. Meski demikian, pelayanan di puskesmas sering kali menimbulkan keluhan dari masyarakat, yang mungkin tidak selalu merasa puas saat mengunjungi pusat kesehatan ini. Ketidakpuasan tersebut dapat disebabkan oleh kurangnya responsivitas petugas terhadap pasien, kurangnya keramahan petugas pelayanan, dan kekurangan sarana serta prasarana yang tersedia. Adanya kekurangan-kekurangan ini memengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan puskesmas. Oleh karena itu, pentingnya pelayanan yang baik di puskesmas menjadi sangat penting untuk menciptakan kepuasan pasien selama berobat dan memperkuat kepercayaan mereka yang memungkinkan pasien untuk terus menggunakan layanan puskesmas.

Berdasarkan observasi awal yang Peneliti lakukan di Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng terdapat beberapa masalah yang peneliti temukan yang

berdasarkan pendapat Kumorotomo (2005) tentang prinsip-prinsip etika diantaranya :

1. Adanya Diskriminasi

Adanya sikap pilih kasih dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna BPJS dan umum ataupun terhadap Masyarakat umum dan orang terdekat mereka.

2. Kurang Responsif

Kadang lambannya penanganan terhadap pasien karena mengikuti mood (suasana hati) pegawai, pegawai kadang tidak berada di tempat.

3. Prinsip keindahan (Tata ruang yang tidak sesuai dengan Permenkes)

Dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TAP/UNSUR	KATEGORI
1	Persyaratan	3,067	BAIK
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,100	BAIK
3	Waktu Penyelesaian	3,033	KURANG BAIK
4	Biaya/Tarif	3,600	SANGAT BAIK
5	Produk-Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,033	KURANG BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,200	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,167	BAIK
8	Penanganan, Pengaduan, saran dan Masukan	3,633	SANGAT BAIK
9	Sarana dan Prasarana	3,067	BAIK
NILAI RATA-RATA KEPUASAN MASYARAKAT			3,211
MUTU PELAYANAN			B
KINERJA UNIT PELAYANAN			Baik

Sumber : Seminar Akhir INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Lingkup Kabupaten Soppeng/Desa BAPPETIBANGGA Kabupaten Soppeng/Kejasama TRANS INSTITUTE (Training & Survey)

Gambar 1 Survey Kepuasan masyarakat Tahun 2020

(Sumber : <https://pkm-tanjonge.soppeng.go.id>)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa waktu serta spesifikasi pelayanan di puskesmas tanjonge masih banyak dikeluhkan oleh Masyarakat sehingga dinilai kurang baik. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkualitas merupakan tujuan utama dari reformasi birokrasi. Dan itu harus dibantu

dengan etika yang baik. Sikap atau perilaku yang kurang baik yang masih sering ditemui di kalangan Aparatur Sipil Negara biasanya disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan pengetahuan yang mendalam mengenai etika pegawai. Berdasarkan permasalahan di atas peneliti merasa perlu memperdalam untuk meneliti tentang **“Penerapan Prinsip-Prinsip Etika dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng.)”**

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana penerapan prinsip etika pelayanan publik di Puskesmas Tanjonge dalam melayani pasien?
2. Faktor-Faktor apa saja yang memengaruhi penerapan prinsip etika pelayanan publik di Puskesmas Tanjonge?

I.3 Tujuan Penelitian

Untuk Menganalisis Praktik Penerapan Prinsip Etika Pelayanan Publik: Untuk memahami bagaimana penerapan prinsip etika pelayanan publik diterapkan di Puskesmas Tanjonge dalam penyediaan berbagai layanan kepada masyarakatnya. Mengidentifikasi Faktor-faktor yang Memengaruhi: Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerapan prinsip etika pelayanan publik di Puskesmas Tanjonge.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis merujuk pada kemampuan langsung hasil penelitian untuk memberikan solusi yang dapat diterapkan oleh masyarakat dalam menyelesaikan

berbagai permasalahan sehari-hari. Dengan kata lain, manfaat praktis adalah kontribusi penting penelitian terhadap pelaksanaan suatu program yang sedang berjalan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu berbagai pihak, terutama yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi positif terhadap ilmu administrasi Negara yang berkaitan dengan penerapan prinsip pada etika pelayanan publik.
- b. Diharapkan bahwa tugas akhir ini dapat menambah dan memperkaya pemikiran penulis tentang masalah yang dihadapi dalam penerapan ilmu administrasi Negara khususnya mengenai Penerapan prinsip-prinsip etika dalam Pelayanan Publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Administrasi Publik

II.1.1 Pengertian Publik

Penggunaan kata "publik" dari kata serapan sering menghasilkan banyak interpretasi. Oleh karena itu, definisi publik digunakan sesuai dengan kepentingan mereka. Misalnya, kata-kata "umum", "negara", dan "masyarakat" dapat digunakan secara bersamaan dalam sebuah pernyataan. Sebagai contoh, kata "public service" mengacu pada pelayanan masyarakat, "organization sector public" mengacu pada organisasi pemerintah atau negara, "public authorities" mengacu pada otoritas negara, dan "public utility" mengacu pada perusahaan umum. Lebih mendalam lagi Frederickson 1997 dalam (Maulidiah 2014) membedakan berbagai perspektif tentang definisi pelayanan publik :

1. Perspektif pertama Dari perspektif pluralis, kata publik dapat dianggap sebagai kelompok kepentingan, seperti yang dikembangkan oleh ilmuwan politik. Kelompok kepentingan menyalurkan kepentingan publik dalam bentuk artikulasi dan agregasi. Dalam demokrasi majemuk, kelompok kepentingan bekerja sama dengan partai politik untuk mewakili kepentingannya.
2. Dalam pandangan pemilih rasional, Buchanan dan Tullock mengembangkan Down (dalam Frederickson, 1997: 34-35) tentang bagaimana birokrat menghitung preferensi pribadi mereka. Teori Down tentang instansi pemerintah adalah sebagai berikut:

- a) Menekankan bahwa kegiatan instansi pemerintah menghasilkan keuntungan dan mengurangi biaya
 - b) Menunjukkan bahwa perluasan pelayanan akan lebih memenuhi harapan dan pengiritan akan kurang memenuhi harapan
 - c) Instansi memprioritaskan kepentingan masyarakat secara keseluruhan daripada kepentingan khusus
 - d) Menekankan efisiensi instansi tingkat atas
 - e) Menekankan prestasi dan kemampuan serta memperbaiki kesalahan.
3. Perspektif legislatif melibatkan pandangan bahwa masyarakat diwakili oleh pejabat yang terpilih (politisi). Dalam konteks ini, dianggap bahwa kepentingan publik sudah diwakili oleh perwakilan yang duduk di lembaga-lembaga perwakilan. Kritik terbesar terhadap perspektif ini adalah bahwa politisi seringkali tidak secara efektif mewakili atau memperjuangkan kepentingan publik, dan seringkali tidak melibatkan masyarakat dalam proses perumusan kebijakan.
4. Perspektif keempat melihat masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah. Lipsky mengembangkan gagasan ini untuk menyoroti interaksi dekat antara pegawai pelayanan publik dengan masyarakat yang menerima layanan. Akan tetapi, dia juga mencatat bahwa birokrasi seringkali lebih memprioritaskan kepentingan mereka sendiri daripada kepentingan masyarakat, dan dalam konteks "street-level bureaucracy," mereka cenderung bertindak sebagai kelompok kepentingan.

5. Perspektif kelima memandang masyarakat sebagai warga negara. Sebagai warga negara, seseorang tidak hanya mewakili kepentingan individu, tetapi juga kepentingan umum. Model-model partisipasi publik dalam pengambilan keputusan lebih banyak mengacu pada perspektif ini.

Dari seluruh penjelasan di atas, jelas terlihat bahwa kata "publik" memiliki makna yang bervariasi dan bergantung pada sudut pandang yang digunakan oleh individu. Oleh karena itu, penggunaan kata "publik" harus disesuaikan dengan konteks yang menjadi perhatian dalam situasi tertentu.

II.1.2 Administrasi Publik

Dwight Waldo 1996 dalam (Maksudi 2019) pernah mengingatkan agar berhati-hati dalam mencoba mendefinisikan administrasi publik. Dia mengungkapkan bahwa tidak ada definisi yang sepenuhnya tepat untuk administrasi publik, dan meskipun ada definisi yang singkat, hal tersebut belum tentu dapat memberikan penjelasan yang memuaskan. Meskipun begitu, Waldo memberikan dua jenis definisi sebagai dasar pembahasan selanjutnya, yaitu:

- a) Administrasi Publik adalah pengelolaan manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan pemerintah.
- b) Administrasi Publik adalah seni dan ilmu manajemen yang digunakan untuk mengatur urusan pemerintah.

Dari pengertian di atas, kita dapat menyimpulkan : Pertama, bahwa administrasi publik melibatkan proses di mana sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, seperti modal, fasilitas, dan teknologi, diorganisir dan dikelola untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kedua, administrasi publik bisa dianggap sebagai seni, yang mencakup keterampilan dalam praktik untuk

mengatur hubungan dan melaksanakan tugas yang telah ditetapkan. Selain itu, administrasi publik juga merupakan ilmu, yang bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik.

Menurut Nicholas Henry 1988 dalam (Maksudi 2019), Administrasi Publik adalah sebuah gabungan yang luas dan tidak terstruktur antara teori dan praktik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman yang lebih baik tentang pemerintah dan hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, serta mendorong kebijakan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan sosial dan menerapkan praktik manajerial yang memperhatikan efektivitas, efisiensi, dan kebutuhan manusia yang lebih mendalam dari warga negara. Dari definisi tersebut, kita dapat memahami bahwa administrasi publik melibatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dengan tujuan meningkatkan responsivitas pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat, termasuk penyediaan barang-barang yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu, juga mencakup pembentukan lembaga pemerintah yang efektif dan efisien.

Menurut Willoughby 1986 dalam (Maksudi 2019), Administrasi Publik adalah fungsi untuk menjalankan hukum sebagaimana yang ditetapkan oleh badan legislatif dan ditafsirkan oleh badan yudikatif pemerintah. Sementara itu, Leonard D. White 1986 dalam (Maksudi 2019) menyatakan bahwa administrasi publik mencakup semua tindakan yang ditujukan untuk melaksanakan atau menegakkan kebijakan negara.

Dari pengertian di atas, dapat diperoleh pemahaman bahwa baik Willoughby maupun Leonard D. White menganggap administrasi publik sebagai proses pelaksanaan kebijakan yang berasal dari proses keputusan politik yang dilakukan

oleh badan legislatif. Namun, berdasarkan berbagai definisi administrasi publik yang diajukan oleh para ahli seperti di atas, dapat disimpulkan bahwa, pertama, rumusan definisi administrasi publik masih mencakup berbagai aspek yang luas dan sulit untuk diringkas secara singkat, sehingga pemahamannya menjadi kompleks. Kedua, setiap definisi administrasi publik yang diberikan oleh para ahli tersebut mengadopsi pendekatan yang berbeda, sehingga menghasilkan pemaknaan yang beragam pula, menjadikan administrasi publik sebagai istilah yang masih sering membingungkan. Hal ini disebabkan oleh kompleksitas cakupan administrasi publik. Selain itu, sifat ilmu sosial yang memungkinkan berbagai sudut pandang, serta pengaruh pengalaman, pendidikan, dan ideologi individu, turut memengaruhi rumusan definisi administrasi publik.

Meskipun demikian, ini tidak berarti bahwa administrasi publik tidak dapat dipahami dengan jelas. Oleh karena itu, penulis akan berusaha untuk merumuskan definisi administrasi publik secara sederhana tanpa menghilangkan inti dan unsur-unsur penting yang terkandung di dalamnya. Berikut adalah rumusan tersebut: "Administrasi publik adalah proses kerja sama yang rasional yang dilakukan oleh aparat pemerintah atau negara di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk melaksanakan kebijakan yang berkaitan dengan tujuan negara dan memenuhi kebutuhan masyarakat."

II. 2 Konsep Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan

II.2.1 Pelayanan Publik

Selama perjalanan sejarah administrasi publik, konsep pelayanan publik tidak dapat disederhanakan hanya dengan mempertimbangkan lembaga yang menyelenggarakannya, baik itu instansi pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik kini lebih kompleks, tidak hanya terkait dengan fungsi pelayanan

pemerintah, tetapi juga melibatkan sektor swasta yang tidak dapat diartikan semata-mata sebagai layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah.

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Penciptaan standar pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kinerja sektor publik. Selama tidak ada standar pelayanan publik yang digunakan manajemen untuk bertindak, manajemen kinerja sektor publik masih belum lengkap. Setiap unit pelayanan pemerintah dalam organisasi sektor publik harus menetapkan standar pelayanan minimum (SPM) untuk memenuhi standar pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

“Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan demi memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/ KEP/M.PAN/7/2003,

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan, menurut Ridwan dan Sudrajat 2009 dalam (Tampubolon 2023). Ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian kepada orang-orang yang menerima layanan tersebut. Standar pelayanan adalah standar yang ditetapkan untuk penyelenggaraan layanan yang harus dipatuhi oleh pemberi dan atau penerima layanan. Standar pelayanan mencakup hal-hal berikut:

- Prosedur yang ditetapkan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- Waktu yang ditetapkan dari saat pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan;
- Biaya atau tarif pelayanan, termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
- Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
- Penyediaan sarana: Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.
- Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2 berbunyi "Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara

masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik" Pasal 3 berbunyi "Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah;

- a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik,
- b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik,
- c) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kinerja pelayanan publik berdampak besar pada kualitas kehidupan masyarakat, jadi daerah harus membangun sistem manajemen pelayanan publik yang kuat untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan jika salah satu alasan pemerintah mendesentralisasikan tanggung jawab untuk mengelola pelayanan publik kepada daerah. Prestasi pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menciptakan kepercayaan masyarakat. Etika dalam pelayanan publik menjadi fondasi, sementara kepercayaan masyarakat menjadi landasan dalam membangun tata pemerintahan yang berkualitas.

II.2.2 Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik secara langsung maupun melalui kolaborasi dengan sektor swasta atau masyarakat. Pemerintah dianggap memiliki peran penting dalam penyediaan atau penggerakan layanan kesehatan, karena

layanan ini dianggap sebagai kebutuhan dasar masyarakat dengan karakteristik yang istimewa.

Azwar 2000 dalam (Mustofa 2019) Pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai jenis layanan yang diberikan secara mandiri atau bersama-sama dalam suatu struktur organisasi, bertujuan untuk merawat dan meningkatkan kesehatan, mencegah serta menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat secara umum. Pelayanan kesehatan adalah jenis layanan publik yang bertujuan memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Layanan ini diselenggarakan oleh pemerintah dengan keyakinan bahwa kebutuhan ini penting bagi banyak orang.

Pelayanan kesehatan yang unggul adalah layanan kesehatan yang telah mencapai tingkat kesempurnaan pelayanan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan. Ini dilakukan dengan memobilisasi semua potensi sumber daya yang tersedia di tempat pelayanan secara adil, efisien, dan efektif. Penyediaan pelayanan kesehatan kepada penerima layanan harus mematuhi berbagai peraturan, seperti norma, etika, hukum, dan nilai-nilai sosial budaya yang berlaku di wilayah pelayanan. Dengan mengacu pada definisi di atas, kriteria untuk pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut:

- a) Pasien atau penerima layanan menunjukkan sikap empati dan menghargai terhadap penyelenggara layanan;
- b) Petugas pelayanan kesehatan menjalankan tugas mereka dengan profesional, didukung oleh pengetahuan, keterampilan, dan peralatan yang sesuai dengan standar; dan

- c) Administrator layanan memiliki kemampuan untuk mengelola sumber daya layanan, fasilitas, dan infrastruktur dengan baik, benar, dan secara profesional.

Secara umum, ada dua aspek utama dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu:

- a. Pelaksanaan pelayanan yang memenuhi harapan penerima layanan dan pengelolaannya dilakukan secara efisien. Penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang benar.
- b. Peningkatan penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara berkelanjutan dan terus-menerus. Peningkatan yang berkesinambungan merupakan tugas yang berat dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Meskipun sulit, namun peningkatan terus-menerus menuju pelayanan yang berkualitas adalah suatu keharusan.

II.2.3 Pelayanan Kesehatan Puskesmas

Puskesmas merupakan lembaga kesehatan fungsional yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan bagi masyarakat, sekaligus berperan aktif dalam mengembangkan partisipasi masyarakat. Selain itu, Puskesmas juga menyediakan layanan kesehatan menyeluruh dan terintegrasi kepada penduduk di area kerjanya. Dengan kata lain, Puskesmas memiliki tanggung jawab dalam menjaga kesehatan masyarakat di daerahnya dan berperan sebagai unit teknis pelaksana dari dinas kesehatan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan kesehatan tingkat pertama.

Pusat Kesehatan Masyarakat, sesuai perannya sebagai inti pengembangan berfokus pada kesehatan, pusat pemberdayaan komunitas dan

keluarga, serta pusat layanan dasar kesehatan, memiliki tanggung jawab untuk secara aktif berusaha, menyediakan, dan melaksanakan layanan kesehatan yang tingkat kualitasnya tinggi. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mencapai sasaran pembangunan kesehatan nasional.

Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas mencakup :

- a. Kuratif (pengobatan)
- b. Preventif (upaya pencegahan)
- c. Promotif (peningkatan kesehatan),
- d. Rehabilitatif (pemulihan kesehatan).

Dengan demikian, Puskesmas bertujuan menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai standar kualitas pelayanan kesehatan nasional.

Kedudukan Puskesmas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional, Puskesmas berperan sebagai layanan kesehatan tingkat pertama untuk individu dan masyarakat.
- 2) Sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota, Puskesmas memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan sebagian tugas pembangunan kesehatan di tingkat kabupaten/kota.
- 3) Sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota di bawah sistem pemerintah daerah, Puskesmas merupakan bagian dari struktur pemerintahan daerah kabupaten/kota.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat dibagi menjadi empat kegiatan penting, meliputi:

1) Pelayanan Kesehatan Wajib

Pelayanan kesehatan yang harus diselenggarakan oleh Puskesmas didasarkan pada komitmen rasional, regional, dan global, serta memiliki potensi besar untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Program basic six yang harus diimplementasikan oleh setiap Puskesmas di Indonesia mencakup:

- a. Promosi kesehatan, termasuk di dalam dan di luar gedung Puskesmas.
- b. Kesehatan lingkungan, seperti penyehatan air, tempat pembuangan sampah, lingkungan pemukiman, jamban keluarga, pengawasan sanitasi, dan tempat-tempat umum.
- c. Keluarga berencana, mencakup kesehatan ibu, bayi, balita, anak prasekolah, anak usia sekolah, remaja, dan pelayanan keluarga berencana.
- d. Upaya perbaikan gizi masyarakat.
- e. Pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, seperti TB paru, imunisasi, diare, ISPA.
- f. Upaya pengobatan, termasuk pengobatan dan pemeriksaan laboratorium.

2) Pelayanan Kesehatan Pengembangan

Pelayanan ini dibuat berdasarkan masalah kesehatan masyarakat dan disesuaikan dengan kemampuan puskesmas. Saat ini, pemerintah kabupaten/kota memiliki kemampuan untuk mengembangkan berbagai macam program kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pengembangan layanan kesehatan puskesmas tentunya harus dievaluasi

dengan mempertimbangkan sumber daya yang tersedia, termasuk ketersediaan dan kompetensi tenaga pelaksana. Ini harus dilakukan dengan mempertimbangkan kebijakan dan instruksi yang dibuat oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Pusat, yang didasarkan pada kepentingan daerah dan nasional, serta kesepakatan dunia tentang pengendalian penyakit seperti polio, TBC, malaria, diare, dan kusta.

Pelayanan kesehatan pengembangan puskesmas meliputi:

- a) Puskesmas dengan rawat inap
- b) Pelayanan kesehatan usia lanjut
- c) Pelayanan kesehatan mata/pencegahan buta
- d) Pelayanan kesehatan telinga/pencegahan gangguan Pendengaran
- e) Kesehatan jiwa
- f) Kesehatan olahraga
- g) Pencegahan dan penanggulangan penyakit gigi
- h) Perawatan kesehatan Masyarakat
- i) Bina kesehatan tradisional
- j) Bina kesehatan kerja

3) Pelayanan Penggerakan dan Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan Melalui Program Desa Siaga

Desa siaga adalah suatu kondisi masyarakat desa/ kelurahan yang memiliki kesiapan sumber daya dan kemampuan serta kemauan untuk mencegah dan mengatasi masalah kesehatan, bencana, dan kegawatdaruratan kesehatan secara mandiri (Kepmenkes RI No.564/Menkes/SK/ VIII/2006). Desa siaga adalah desa atau kelurahan yang

memiliki sumber daya, kemampuan, dan keinginan untuk mencegah dan mengatasi masalah kesehatan, bencana, dan kegawatdaruratan kesehatan secara mandiri.

Desa siaga menggunakan konsep back to basic, yang berarti pelayanan kesehatan dasar (primary health care) ditata ulang dengan memulai dari desa. Ini karena kesehatan di desa lebih terkait dengan tingkat pendidikan dan strata sosial ekonomi, dan layanan kesehatan preventif memerlukan penyuluhan dan promosi kesehatan. Program desa siaga adalah bentuk pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk membantu masyarakat menjadi mandiri dalam memecahkan masalahnya sendiri dan memenuhi kebutuhannya sendiri tanpa bergantung pada pihak luar.

4) Pelayanan Kesehatan Inovasi

Dinas Kesehatan di Pemerintah Kabupaten/Kota dapat menetapkan puskesmas untuk mengembangkan program kesehatan inovatif yang belum dilaksanakan secara menyeluruh di semua puskesmas. Ini dikenal sebagai Pelayanan Kesehatan Inovasi. seperti program inovasi upaya kesehatan dasar, pendanaan kesehatan berbasis sumber daya masyarakat, dan model pelayanan kesehatan berbasis dokter keluarga.

II.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah harus selalu berorientasi kepada masyarakat dengan menerapkan konsep pelayanan berwawasan masyarakat (community-based service). Konsep ini mengacu pada pemikiran, perencanaan, dan pelaksanaan tugas pemerintahan yang difokuskan pada pemenuhan kebutuhan, keperluan, dan kepentingan Masyarakat.

Menurut Bharata,2004:1 dalam (Dewi 2022) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang memiliki kemampuan untuk memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, seperti penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
2. Penerima layanan, yaitu konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, karena penyedia layanan harus memenuhi standar kepuasan pelanggan saat memberikan layanan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan pelanggan biasanya sangat terkait dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.

II.3 Konsep Etika Pelayanan Publik

II.3.1 Etika

Penjelasan yang lebih luas dan mendalam adalah tujuan dari definisi etika. Secara etimologis, istilah "etika" berasal dari bahasa Yunani "ethos", yang berarti "kebiasaan" atau kebiasaan yang berkaitan dengan tindakan atau tingkah laku manusia. Istilah ini juga dapat berarti "karakter" manusia, yang merupakan keseluruhan cetusan perilaku manusia dalam perbuatannya. Ethos berarti "an action that is one's own", atau suatu tindakan yang dilakukan seseorang dan menjadi miliknya sendiri.

"Moral" berasal dari kata Latin "mores", yang memiliki arti yang sama dengan "ethos". Oleh karena itu, "moral" dan "etika" adalah kata yang sama. Etika

adalah bidang studi tentang moral. Moral dan sopan santun terkait dengan etika. Belajar etika berarti mempelajari cara berperilaku moral. Secara keseluruhan, etika mengarahkan orang pada bagaimana menjadi baik. Oleh karena itu, etika memberikan prinsip-prinsip tentang cara manusia dapat hidup dengan baik. Selain itu, untuk menguji tindakan manusia, ia menawarkan berbagai pertimbangan moral dan pola etis. Selain itu, etika akan mendorong orang untuk berperilaku baik, bertanggung jawab, menjunjung tinggi nilai kehidupan, dan mengedepankan kemanusiaan dengan memberikan norma-norma hidup yang baik.

Etika didefinisikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia sebagai berikut:

- 1) Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk, serta hak dan kewajiban moral;
- 2) Kumpulan asas atau nilai yang berkaitan dengan akhlak; dan
- 3) Nilai-nilai tentang benar dan salah yang dianut oleh suatu kelompok atau masyarakat".

Etika, menurut Fernanda 2003 dalam (Asikin 2014), didefinisikan sebagai jenis perilaku atau karakter yang baik yang dapat diterima oleh pergaulan seseorang atau organisasi tertentu. Etika juga dapat didefinisikan sebagai jenis sifat atau karakter alamiah manusia yang berasal dari dalam diri mereka sendiri dan dari lingkungan mereka.

Etika menurut Bertens diartikan sebagai seperangkat nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya

Darwin juga mengatakan bahwa etika sebagai prinsip-prinsip moral yang disepakati bersama oleh suatu kesatuan masyarakat, yang menuntun perilaku

individu dalam berhubungan dengan individu lain dalam masyarakat dan mengartikan sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi

II.3.2 Etika Pelayanan Publik

Di dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efisien, etika pejabat publik sangat penting karena berfungsi sebagai pedoman moral dalam menjalankan pemerintahan. Etika ini juga berfungsi sebagai rujukan dalam berperilaku sehingga upaya untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dianggap lebih mudah dicapai. Adanya etika dalam pelayanan publik membutuhkan tindakan tanggap dari aparat birokrasi terhadap kepentingan komunitas yang menggunakan layanan. Kepentingan pengguna jasa harus diutamakan.

Menurut Denhardt dalam (Wijaya 2019) etika pelayanan publik diartikan sebagai filsafat dan professional standart (kode etik), atau moral atau right rules of conduct (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik

Rohman dkk. 2010 dalam (Nasir 2015) mendefinisikan etika pelayanan publik sebagai cara melayani masyarakat dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Definisi Rohman dkk. menekankan penggunaan nilai-nilai luhur dalam pelayanan publik. Dalam memberikan layanan publik, etika pelayanan publik adalah penerapan nilai-nilai luhur oleh seorang pejabat.

Menurut Putra Fadillah 2001 dalam (Podungge 2020), etika pelayanan publik adalah suatu cara untuk melayani orang lain dengan menggunakan

kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Oleh karena itu, etika mempersoalkan "baik-buruk" dan bukan "benar-salah" tentang sikap, tindakan, dan perilaku manusia dalam hubungan mereka satu sama lain, baik dalam masyarakat maupun dalam organisasi publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, etika dapat dilihat dari sudut pandang apakah seorang aparatur yang memberikan layanan kepada masyarakat merasa berkomitmen untuk menghargai hak-hak konsumen untuk mendapatkan layanan yang transparan, efisien, dan dengan jaminan kepastian pelayanan. Aparatur yang memiliki etika dapat berperilaku dengan sopan dan ramah terhadap masyarakat yang menerima layanan mereka.

Terdapat empat tingkatan etika dalam pelayanan publik Shafritz & Russell, 1997 dalam (Jumiati 2012) :

1. Etika atau moral pribadi adalah pandangan mengenai apa yang benar dan salah, yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pengaruh orang tua, keyakinan agama, budaya, adat istiadat, dan pengalaman masa lalu.
2. Etika profesi merujuk pada seperangkat norma atau aturan yang mengarahkan perilaku dalam kelompok profesi tertentu.
3. Etika organisasi adalah seperangkat aturan dan norma, baik yang resmi maupun tidak resmi, yang mengarahkan perilaku dan tindakan anggota dalam suatu organisasi.
4. Etika sosial adalah norma-norma yang membimbing perilaku dan tindakan anggota masyarakat untuk menjaga keutuhan kelompok dan anggota masyarakat.

Susanty 2011 dalam (Kumorotomo 1992) mengemukakan enam dasar etika utama.

- Pertama, terdapat naturalisme, yang mengacu pada sistem etika yang berakar pada alamiah. Naturalisme ini erat kaitannya dengan keyakinan bahwa manusia memiliki kodrat yang baik yang perlu dihargai dan dijadikan patokan. Akan tetapi, dari sudut pandang filsafat, pendekatan ini dianggap kurang logis.
- Kedua, muncul individualisme yang menekankan peran sentral individu dalam hubungan sosial, di mana interaksi sosial terjadi semata-mata demi kepentingan dan keuntungan pribadi. Pendekatan ini memiliki kelebihan dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan motivasi individu, dan merangsang kreativitas mereka untuk perkembangan pribadi yang lebih baik. Namun, kelemahannya adalah mungkin mendorong perilaku egois dengan mengedepankan keinginan individu di atas segalanya. Hal ini menentang gagasan liberal yang meyakini kebebasan individu tanpa gangguan orang lain, meskipun kebebasan pun perlu dibatasi untuk menjaga hak orang lain.
- Ketiga, terdapat hedonisme, yang berpendapat bahwa manusia selalu mencari kepuasan dan kenikmatan. Ide ini sejalan dengan pandangan marxisme dan materialisme yang menekankan pada aspek kepuasan materi. Namun, perlu diingat bahwa manusia juga perlu menjalani kehidupan yang mulia dan memuaskan keinginan mereka dengan cara yang etis dan manusiawi.
- Keempat, ada pandangan eudanisme yang menekankan bahwa tujuan hidup manusia adalah mencari kebahagiaan. Kebahagiaan dianggap

sebagai puncak kebaikan, tetapi kadang sulit untuk diukur dan memiliki makna ganda.

- Kelima, ada utilitarianisme, yang menjadikan keuntungan sebagai dasar untuk tindakan manusia. Semua tindakan harus memberikan manfaat dan kebaikan, tanpa menimbulkan efek buruk. Pendekatan ini memiliki berbagai aliran, seperti pragmatisme yang mengaitkan kegunaan dengan kebenaran, empirisme yang menekankan penilaian moral dengan akal, dan positivisme yang menghubungkan kegunaan dan kebenaran dengan ilmu pengetahuan.
- Terakhir, idealisme hadir dalam tiga kelompok. Idealisme rasionalistik mengatakan bahwa manusia mampu mengetahui norma-norma perilaku melalui pemikiran rasional. Idealisme estetis menyatakan bahwa manusia memiliki keserasian dan kesesuaian. Sementara idealisme etik berpendapat bahwa ada batasan moral dan kesusilaan dalam menjalani kehidupan.

II.3.3 Prinsip-Prinsip Etika dalam Pelayanan Publik

Di dalam buku *The Great Ideas: A Syntopicon of Great Books of the Western World* (1952) memuat 120 ide agung. Namun, Wahyudi Kumorotomo dalam buku *Etika Administrasi Negara* meringkasnya menjadi 6 prinsip-prinsip etika, yaitu :

1. Prinsip Keindahan (*Beauty*)

Setiap hal yang mencakup kenikmatan dan kepuasan dari keindahan didasarkan pada prinsip ini. Menurut banyak filsuf, kehidupan manusia dan kehidupannya sendiri adalah keindahan. Oleh karena itu, berdasarkan prinsip ini, nilai-nilai keindahan

dikaitkan dengan etika manusia. Etika dalam pengelolaan kantor didasarkan pada prinsip-prinsip estetika, termasuk perancangan tata ruang, furnitur, dan hiasan dinding, serta aksesori lainnya yang ergonomis dan menarik, sehingga meningkatkan semangat kerja.

Pendapat Kumorotomo tentang prinsip keindahan sebagai bagian dari etika pelayanan publik mungkin berasal dari pandangan bahwa keindahan bukan hanya tentang aspek fisik atau estetika semata, tetapi juga tentang keselarasan, keseimbangan, dan harmoni dalam hubungan antara individu dan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip keindahan bisa diartikan sebagai upaya untuk menciptakan lingkungan sosial yang harmonis, di mana layanan publik diselenggarakan dengan cara yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga memperhatikan aspek-aspek moral, budaya, dan sosial.

Kumorotomo menganggap bahwa ketika pelayanan publik dijalankan dengan penuh keindahan, baik dalam tindakan, kata-kata, maupun sikap, hal itu dapat menciptakan rasa saling menghargai, keadilan, dan kebersamaan dalam masyarakat. Prinsip keindahan dalam konteks ini juga bisa merujuk pada penciptaan kepuasan dan kebahagiaan bagi masyarakat yang dilayani, serta menjaga kelestarian lingkungan dan budaya lokal. Dengan demikian, menurut pandangan Kumorotomo, prinsip keindahan memegang peran penting dalam membentuk etika pelayanan publik yang bertanggung jawab dan berorientasi pada kesejahteraan bersama.

2. Prinsip Persamaan (*Equality*)

Pada dasarnya, semua manusia di dunia ini sama atau sederajat dengan hak dan kewajiban mereka sendiri. Karena ajaran persamaan ras, persamaan juga diperlukan di antara beraneka ragam etnis. Fakta bahwa setiap etnis memiliki karakteristik, kepribadian, atau perspektif kehidupan yang berbeda di seluruh dunia mungkin berbeda, tetapi kedudukannya sebagai kelompok masyarakat tetap sama. Prinsip persamaan memungkinkan etika yang didasarkan pada prinsip ini untuk menghentikan tindakan yang membedakan dan diskriminatif dalam berbagai aspek interaksi manusia. Sesungguhnya, hanya karena kedudukan mereka sebagai warga negara sama, pemerintah tidak dapat membedakan tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Layanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat berbeda karena tingkat urgensinya yang rendah, yang memungkinkan mereka diprioritaskan.

3. Prinsip Kebaikan (*Goodness*)

Kebajikan biasanya didefinisikan sebagai sifat atau ciri dari sesuatu yang menarik perhatian. Persetujuan, pujian, keunggulan, kekaguman, atau ketepatan adalah contoh sifat yang mewakili kata "baik". Sifat-sikap sadar hukum, saling menghormati, perilaku yang baik, dan hal-hal lain diperlukan untuk mewujudkan kebaikan tatanan sosial. Oleh karena itu, konsep dan prinsip kebaikan berlaku untuk semua orang. Pada dasarnya, tujuan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan

publik adalah untuk memberikan kebaikan dan perbaikan bagi warga negaranya.

4. Prinsip Keadilan (*Justice*)

Suatu definisi kuno yang tetap relevan hingga saat ini dalam merumuskan konsep keadilan berasal dari zaman Romawi kuno; "*justitia est constantis et perpetua voluntas jus suum cuique tribuendi*" (Keadilan adalah kemauan yang tetap dan kekal untuk memberikan kepada setiap individu haknya). Keadilan merupakan esensi spiritual yang melandasi suatu masyarakat, membentuk, dan menjaga kesatuan dalamnya. Suatu masyarakat dianggap adil ketika setiap anggotanya berusaha melakukan yang terbaik sesuai dengan kemampuan dan peran yang sejalan dengan tujuannya.

5. Prinsip Kebebasan (*Liberty*)

Kebebasan secara sederhana dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk memilih apa yang akan mereka lakukan atau tidak. Kebebasan berasal dari gagasan bahwa setiap orang memiliki kebebasan untuk menjalani hidupnya sendiri dan memiliki hak untuk bertindak sesuai keinginan mereka kecuali tindakan tersebut melanggar kebebasan orang lain. Akibatnya, tidak ada kebebasan tanpa tanggung jawab, begitu pula kebebasan tanpa tanggung jawab. Semakin banyak kebebasan yang dimiliki seseorang, semakin banyak tanggung jawab yang harus dia tanggung.

6. Prinsip Kebenaran (*Truth*)

Agar masyarakat percaya pada kebenaran, kebenaran harus dibuktikan dan ditunjukkan. Oleh karena itu, kita harus menghubungkan kebenaran dalam pemikiran (*truth in the mid*) dengan kebenaran dalam kenyataan (*truth in reality*), atau kebenaran yang terbukti. Doktrin etika apa pun tidak selalu dapat diterima oleh masyarakat umum jika tidak dapat dibuktikan benar.

II.3.4 Faktor-Faktor Pada Etika Pelayanan Publik

Untuk mencapai sasaran yang diinginkan, proses pelayanan publik harus didukung oleh elemen yang terkait, yang berfungsi sebagai faktor pendukung. Faktor pendukung yang tidak efektif dapat menghambat pelayanan itu sendiri. Menurut Moenir dalam (Ibrahim 2016), komponen pendukung proses pelayanan harus selalu diperhatikan, termasuk :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan

Adanya kesadaran dapat mengarahkan seseorang menuju keikhlasan dan kesungguhan dalam melaksanakan suatu kehendak. Dalam konteks sebuah organisasi, kehendak tersebut tercermin dalam tugas-tugas yang harus dilakukan, baik yang tercatat secara tertulis maupun yang tidak, yang mengikat seluruh anggota organisasi. Oleh karena itu, pelaksanaan proses pelayanan dapat dilakukan dengan sepenuh hati, dedikasi, dan disiplin, yang tercermin dalam perilaku dan tindakan setiap individu dalam organisasi tersebut.

2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan

Peraturan adalah elemen yang sangat signifikan dalam setiap tindakan dan kegiatan individu, terutama dalam konteks organisasi. Pembuatan aturan menjadi suatu keharusan agar dapat diikuti, dengan tujuan agar target dapat dicapai sesuai dengan niat dan maksud yang diinginkan. Aturan dalam suatu organisasi memiliki peran penting dalam mengarahkan pegawai menuju disiplin dalam pelaksanaan tugas kerja.

3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
Faktor struktur dan mekanisme operasional dalam mencapai sasaran organisasi adalah memberikan pelayanan yang memadai, bukan sekadar sebagai bentuk struktur organisasi, tetapi menekankan pengaturan dan cara kerja untuk menghasilkan pelayanan yang memadai. Hal ini memerlukan dukungan dari sistem, prosedur, dan metode yang tepat.

4. Faktor keterampilan petugas
Kemampuan dan keterampilan yang memadai sangatlah penting dalam mendukung jalannya proses pelayanan. Dengan memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai, pelaksanaan tugas dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

5. Faktor sarana pelaksanaan tugas pelayanan
Pentingnya pelayanan juga tergantung pada ketersediaan sarana pelayanan, yang berperan sebagai instrumen utama untuk mendukung pelaksanaan tugas. Sarana pelayanan terbagi menjadi dua kategori, yakni sarana kerja dan fasilitas. Sarana kerja

mencakup peralatan, perlengkapan, dan alat bantu, sementara fasilitas melibatkan bangunan beserta segala kelengkapannya.

Ada berbagai faktor yang menyebabkan pelanggaran terhadap etika administrasi publik. Widodo dalam (Holilah 2013) menyatakan bahwa mal-administrasi publik terjadi akibat dua faktor tertentu.

- 1) Pertama, faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam individu, seperti kepribadian. Faktor kepribadian ini meliputi niat, keinginan, serta dorongan yang timbul dari dalam diri individu yang melakukan tindakan mal administrasi. Faktor ini timbul karena kelemahan mental, ketidakprofesian agama dan keimanan seseorang.
- 2) Kedua, faktor eksternal. Faktor eksternal adalah faktor yang terletak di luar individu yang melakukan tindakan maladministrasi, seperti kelemahan peraturan, kelemahan lembaga pengawasan, kondisi lingkungan kerja, dan sejenisnya, yang memberikan peluang untuk melakukan tindakan korupsi.

II.3.5 Kode Etik Pelayanan Publik

Kode Etik menegaskan penghargaan terhadap semua individu yang terpengaruh oleh pelaksanannya. Ini berarti bahwa setiap individu yang berada di bawah regulasi kode etik memiliki hak dan tanggung jawab yang saling terkait. Sebagai contoh, setiap pejabat publik harus memenuhi tugas mereka tanpa mengorbankan kepentingan orang lain, bahkan dalam situasi di mana ada konflik antara kepentingan pribadi dan tanggung jawab resmi; masalah tersebut harus diselesaikan demi kepentingan masyarakat umum. Di sisi lain, para karyawan berhak merasa dihormati dan dinilai jika mereka menjalankan tugas mereka dengan benar dan mengikuti standar etika yang berlaku bagi masyarakat umum.

Terutama dalam bidang administrasi publik, kode etik memiliki peran utama dalam memajukan sistem integritas nasional. Hal ini memberikan landasan untuk merancang strategi yang dapat mencegah perilaku yang tidak beretika. Jika para karyawan dapat bekerja secara efektif di masa mendatang dengan mengakui serta mengimplementasikan prinsip-prinsip etika, banyak permasalahan yang saat ini dihadapi dapat diminimalisir.

Sangat penting bahwa kode etik tidak hanya mencantumkan tindakan yang dilarang, tetapi juga mencantumkan tujuan jangka panjang. Daripada dilihat sebagai serangkaian larangan seperti dalam hukum pidana, metode ini menciptakan nuansa positif. Itu sebabnya kode perilaku sendiri lebih baik daripada undang-undang yang diadopsi secara menyeluruh, yang tidak memerlukan partisipasi semua karyawan. Semua pihak yang terlibat, termasuk masyarakat umum, harus mengetahui kode etik agar menjadi kuat. Pegawai juga harus mengikuti pelatihan rutin. Pelatihan ini memberi mereka kesempatan untuk membahas dilema etika sehari-hari dan menerapkan kode etik di tempat kerja mereka.

II.3.6 Sanksi Hukum Bagi Pelanggaran Etika Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengatur tentang tata cara pemberian pelayanan publik secara adil dan sesuai prosedur. Peraturan ini mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan pelayanan publik, mulai dari pelaksanaannya hingga sanksi yang diberikan sebagai akibat dari pelanggaran hukum. Terdapat beberapa jenis sanksi yang dapat diberlakukan jika penyelenggara melanggar aturan dalam pelayanan publik, termasuk sanksi berupa teguran tertulis, pemecatan dari jabatan, pengurangan gaji, penurunan pangkat, pemberhentian dengan hormat tanpa persetujuan sendiri, pemberhentian tanpa hormat, pembekuan misi

dan/atau izin yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah, pencabutan izin yang diberikan oleh instansi pemerintah, pembayaran ganti rugi, sanksi pidana, serta denda.

Sanksi-sanksi tersebut diberlakukan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang terjadi. Mereka tidak hanya berlaku untuk pelaku pelayanan, seperti kepala bidang atau kepala seksi di tingkat pemerintah daerah, tetapi juga dapat diterapkan pada pimpinan penyelenggara dan perusahaan swasta, dengan bentuk paling ringan yaitu sanksi tertulis.

Ini diatur dalam Pasal 54 angka 1 UU Nomor 25 Tahun 2009, yang menyebutkan bahwa jika penyelenggara atau pelaksana layanan melanggar ketentuan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 11 ayat (2) "Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja." dan ayat (3) "Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.", Pasal 15 huruf g "berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik", dan Pasal 17 huruf e "melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik", mereka akan dikenakan sanksi berupa teguran tertulis.

Penerapan sanksi ini harus diimbangi dengan penghargaan dari atasan. Artinya, jika seorang pelaksana layanan menunjukkan kinerja yang baik, atasan mereka harus memberikan pengakuan atas prestasi tersebut. Sebaliknya, jika ada pelanggaran, maka atasan harus memberikan hukuman. Jika kedua hal ini tidak terlaksana, maka pimpinan penyelenggara layanan publik yang akan menerima teguran tertulis.

Hal yang sama berlaku jika aturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan pelayanan publik tidak dipatuhi atau asas penyelenggaraan pelayanan publik dilanggar. Dalam situasi tersebut, pelaksana layanan publik wajib dikenai hukuman. Jika ini tidak terjadi, maka pimpinan penyelenggara layanan yang akan mendapat teguran tertulis.

Selain teguran tertulis, penyelenggara dan pelaksana layanan juga bisa dicopot dari jabatannya jika tidak melakukan perbaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan (tiga bulan atau satu tahun). Beberapa bentuk pelanggaran yang dapat mengakibatkan pencopotan jabatan antara lain:

1. Penyelenggara tidak secara rutin dan berkelanjutan mengevaluasi kinerja pelaksana layanan di dalam organisasi;
2. Penyelenggara tidak melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana layanan;
3. penyelenggara tidak memberikan informasi mengenai perjanjian kerja sama dengan pihak lain kepada masyarakat;
4. Penyelenggara tidak mencantumkan alamat dan sarana untuk menerima keluhan masyarakat yang mudah diakses, seperti layanan telepon, pesan singkat (SMS), laman web, surat elektronik (email), dan kotak pengaduan;
5. Penyelenggara tidak memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

Demikian juga, sanksi yang diberlakukan terhadap penyelenggara atau pelaksana layanan, baik itu pemecatan dengan penghormatan tanpa permintaan mereka atau pemecatan tanpa penghormatan, diberlakukan dalam kasus-kasus di mana penyelenggara melakukan pelanggaran berupa:

1. Tidak menyusun dan menetapkan standar pelayanan serta mengabaikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
2. Memberikan izin atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang menyebabkan ketidakberfungsian atau ketidaksesuaian sarana, prasarana, dan fasilitas tersebut dengan tujuannya;
3. Mengalokasikan anggaran pelayanan publik untuk kegiatan lain;
4. Pemindahan kepemilikan badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang terkait dengan pelayanan publik dalam segala kondisi, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan, atau tindakan lain yang mengakibatkan perubahan kepemilikan atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik badan usaha tersebut;
5. Melakukan pemeriksaan atas keluhan materi dengan tidak menjaga kerahasiaannya.

II.4 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian skripsi ini, Penulis melakukan dengan mencari informasi-informasi dari penelitian terdahulu sebagai perbandingan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan yang telah ada. Di bawah ini peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan :

1. Skripsi yang berjudul “Etika Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau”. Penelitian ini dilakukan oleh Lubis (2022). Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui etika Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (DPMPTSP) di Provinsi Riau. Peneliti menggunakan deskriptif kualitatif, dimana teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hal persamaan hak dan tanggung Jawab sudah baik, tetapi dalam hal keadilan dan kesetiaan masih kurang.

2. Skripsi yang berjudul “Etika Administrasi Pegawai dalam Pelayanan Kesehatan”. Penelitian ini dilakukan oleh A’Yun (2016). Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis etika administrasi pegawai dalam melayani pasien di Puskesmas Kendalsari. Peneliti ini menggunakan deskriptif kualitatif, dimana teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. menunjukkan bahwa etika sudah baik.
3. Skripsi yang berjudul “Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar”. Penelitian ini dilakukan oleh Zulkarnain (2019). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Peneliti ini menggunakan deskriptif kualitatif, dimana teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pegawai di Kantor Kecamatan Manggala belum optimal dilihat dari indikator persamaan, kesetiaan dan tanggung jawab.

II.5 Kerangka Pikir

Penelitian ini berjudul "Penerapan Prinsip – Prinsip dalam Etika Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng". Di dalam buku *The Great ideas: A Syntopicon of Great Books of the Western*

World (1952) memuat 120 ide agung. Namun, Kumorotomo dalam buku *Etika Administrasi Negara* meringkasnya menjadi 6 prinsip-prinsip etika, yaitu:

- a. Prinsip Keindahan (*Beauty*)
- b. Prinsip Persamaan (*Equality*)
- c. Prinsip Kebaikan (*Goodness*)
- d. Prinsip Keadilan (*Justice*)
- e. Prinsip Kebebasan (*Liberty*)
- f. Prinsip Kebenaran (*Truth*)

Namun, dalam penelitian ini hanya menggunakan 4 prinsip-prinsip etika pelayanan publik alasannya karena konsep keadilan dan persamaan dalam konteks etika pelayanan publik di Puskesmas memiliki akar yang sama dalam pemikiran filosofis dan moral. Elemen etimologis dari kedua konsep ini menyoroti pandangan bahwa setiap individu harus diperlakukan secara adil dan setara tanpa memandang perbedaan status sosial, ekonomi, atau budaya. "Keadilan" berasal dari bahasa Latin "*iustitia*", yang menunjukkan ide tentang hak, kebenaran, dan keseimbangan. Sementara itu, "persamaan" berasal dari bahasa Latin "*aequus*", yang berarti merata atau seimbang. Dalam konteks pelayanan publik di Puskesmas, kedua konsep ini bersatu untuk menegaskan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan akses dan perawatan kesehatan yang berkualitas, tanpa adanya diskriminasi atau ketidaksetaraan. Etika pelayanan publik di Puskesmas menggarisbawahi pentingnya memberikan perawatan yang adil dan merata kepada semua individu, sehingga menciptakan masyarakat yang lebih sehat dan berkeadilan. Dalam penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip etika, sebagai berikut :

- a. Prinsip Keindahan (*Beauty*)
- b. Prinsip Keadilan (*Justice*)
- c. Prinsip Kebaikan (*Goodness*)
- d. Prinsip Kebenaran (*Truth*)

Gambar berikut menunjukkan beberapa penjelasan yang telah diberikan, yang berkontribusi pada pembentukan kerangka pikir.

