

**SKRIPSI**

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RAPPANG KECAMATAN  
PANCA RIJANG KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

**NOVIA SALIM**

**E011 18 1501**



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

**MAKASSAR**

**2024**





Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

**SKRIPSI**

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RAPPANG KECAMATAN  
PANCA RIJANG KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

**NOVIA SALIM**

**E011 18 1501**



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

**MAKASSAR**

**2024**





Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : NOVIA SALIM  
NIM : E011 18 1501  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Rappang  
Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng  
Rappang

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

Makassar, 22 Desember 2023

Pembimbing I,

Menyetujui :

Pembimbing II,

Dr. Nurdin Nara, M.Si  
NIP 196309031989031002

Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si  
NIP 196409181988032010

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,

Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP 19631015 198903 1006





**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novia Salim

NIM : E011181501

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang" adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 28 Desember 2023

  
METERAI TEMPEL  
4CALX13534871F  
Novia Salim





Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul **“ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RAPPANG KECAMATAN PANCA RIJANG KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG”** . Shalawat dan salam penulis panjatkan kepada Baginda Rasulullah yang telah menjadi suri tauladan dalam kehidupan ini.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik bagi mahasiswa program S1 di Departemen ilmu administrasi Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan Penulis. Sehingga Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari banyak pihak, menyampaikan banyak rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak yang membantu penulis.



Skripsi ini penulis persembahkan kepada Orang tua tercinta Ibunda **Dewiyanti yamin** dan Ayahanda **M Salim Tang** , Kakak Penulis **Nelvi Salim** dan Adik Penulis **Nur Ainun Salim**, yang telah senantiasa membekali penulis dengan doa, kasih sayang, motivasi, memberikan dukungan materi serta moril hingga selesainya skripsi dan selama penulis menempuh studi.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini melibatkan banyak pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Si selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan Staf;
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Hasanuddin beserta wakil dekan, para staf dan jajarannya;
3. Bapak Prof. Dr. Alwi, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin;
4. Bapak Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P. selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin;
5. Bapak Dr. Nurdin Nara, M.Si selaku pembimbing I dan ibu Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.



rof. Dr. Hamsinah, M.Si dan bapak Dr. Badu Ahmad M.Si selaku dosen  
aji yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak saran yang  
bangun kepada penulis

7. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik UNHAS yang telah membagikan dan memberikan segala ilmunya kepada penulis selama masa studi perkuliahan, serta staf akademik (ibu Ros, Ibu Darma, dan Pak Lili) .
8. Pihak yang terkait dalam proses penelitian yaitu ibu Lurah Rappang, Sekretaris Kelurahan, Kepala Lingkungan beserta jajarannya, serta kepada warga Desa Rappang yang bersedia menjadi informan penulis.
9. Teman-teman angkatan LENTERA 2018 terima kasih atas segala suka dan duka perkuliahan dari masa pengaderan hingga saat ini semoga semua dapat menjadi orang sukses.
10. Sahabat terkasih “KUI” Sika, Arini, Riri, Eka, Yunita, Anita, Anggie dan Wulan yang selalu mendampingi penulis dengan kepedulian dan kebaikan serta memberikan warna dengan keceriaan.
11. Terima kasih untuk J telah menjadi pendamping terbaik bagi penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, doa serta kasih sayang hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik, semoga sukses, bahagia dan segala impiannya bisa terwujud.
12. Terima kasih kepada seluruh warga HUMANIS FISIP UNHAS, kanda-kanda RELASI 012, RECORD 013, UNION 014, CHAMPION 015, FRAME 016, LEADER 017, adik-adik MIRACLE 019 dan PENA 020.
13. Terima kasih kepada UKM Sospol Dance (SODEC) dan UNHAS ESPORT yang telah menjadi wadah dan telah menjadi bagian keseharian untuk penulis



ses.

14. Teman-teman KKN Gel.106 Sidrap 02 yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis, semoga semua sukses kedepannya.
15. Kepada sahabat terkasih Yulianti Hamid, Harnita, Nurhikma dan Selvia yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan bantuan setiap saat, semoga semua sukses serta impiannya bisa terwujud.
16. Semua pihak yang telah membantu, mendukung, maupun mendoakan penulis selama ini.

Rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak atas segala doa dan dukungannya semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Aamiin

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, taufik dan karunia-Nya. Aamiin

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Makassar, 15 Mei 2024

Novia Salim



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	7
I.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
II.1 Konsep Etika .....	9
II.1.1 Pengertian Etika .....	9
II.2 Konsep Pelayanan Publik .....	13
II.2.1 Pengertian Pelayanan .....	13
II.2.2 Pengertian Pelayanan Publik .....	14
II.2.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik .....	16



II.2.4 Standar Pelayanan Publik .....	19
II.3 Konsep Etika Pelayanan Publik .....	25
II.3.1 Pengertian Etika Pelayanan Publik .....	25
II.3.2 Paradigma Etika Pelayanan Publik .....	28
II.3.3 Prinsip Etika Pelayanan Publik .....	30
II.3.4 Etika Pelayanan Publik Mertins Jr .....	33
II.4 Kerangka Pikir .....	35
BAB III METODE PENELITIAN .....	36
III.1 Pendekatan Penelitian .....	36
III.2 Lokasi Penelitian .....	37
III.3 Fokus Penelitian .....	37
III.3.1 Objek Penelitian .....	37
III.3.2 Subjek Penelitian .....	37
III.4 Metode Pengumpulan Data .....	38
III.5 Keabsahan Data .....	40
III.6 Teknik Analisis Data .....	40
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELTIAN .....	42
IV.1 Kondisi Geografis dan Keadaan Penduduk .....	42
IV.2 Visi Misi, Motto di Kantor Kelurahan Rappang .....	43
IV.3 Susunan Organisasi Kantor Kelurahan Rappang .....	43
IV.4 Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Kantor Kelurahan Rappang .....	46
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	57



V.1 Hasil Penelitian .....	57
V.2 Pembahasan.....	68
BAB VI PENUTUP .....	75
VI.1 Kesimpulan .....	75
VI.2 Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN .....	81



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir .....	35
Gambar III.1 Teknik Analisis Data Kualitatif .....	41
Gambar IV.1 Kantor Kelurahan Rappang .....	42
Gambar IV.2 Susunan Organisasi Kelurahan .....	45



## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Nama Aparat Administrasi Kelurahan Rappang .....	44
-------------------------------------------------------------	----





Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ABSTRACT**

**NOVIA SALIM (E011181501), Public Service Ethics at the Rappang Village Office, Panca Rijang District, Sidenreng Rappang Regency. 103 Pages + 4 Images + 1 Tables + 14 Appendices + Supervised by Dr. Nurdin Nara, M.Si dan Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si**

Ethics is one of the important elements that greatly determines the satisfaction of the public served as well as the success of public service organizations in an organization, especially in the Rappang village office, Panca Rijang District.

The method used in this research is descriptive qualitative research method with case studies that aim to clearly describe the problems studied. The data collection techniques used were in-depth interviews, observation and documentation studies. The indicators used are (1) equality, (2) justice, (3) loyalty and (4) responsibility.

From the results of the research conducted, it shows that the ethics of public services at the Rappang District Office of Panca Rijang District have been implemented quite well. With ethics seen from equality that there is no element of differentiation between communities, justice is quite good in the service process by being friendly to citizens and prioritizing citizens who come to the office first, employee loyalty is quite good by not fabricating permits and creating good working relationships among employees. And for beluk accountability is fully implemented properly, such as employees who have not been disciplined about the time to enter the office, inefficient processing of citizen letters because the employee concerned is not on the work schedule.

**Keywords: Public Service Ethics, D**





# UNIVERSITAS HASANUDDIN

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### ABSTRAK

**NOVIA SALIM (E011181501), Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. 103 Halaman + 4 Gambar + 1 Tabel + 14 Lampiran + Dibimbing Oleh Dr. Nurdin Nara, M.Si dan Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si**

Etika merupakan salah satu elemen penting yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik pada suatu organisasi terkhusus di kantor kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan studi kasus yang bertujuan untuk menggambarkan secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Adapun indikator yang digunakan adalah (1) Persamaan hak, (2) Keadilan, (3) Kesetiaan dan (4) Pertanggung jawaban.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappang Kecamatan Panca Rijang sudah terlaksana dengan cukup baik. Dengan etika yang dilihat dari persamaan yang tidak adanya unsur perbedaan antara masyarakat, keadilan yang cukup baik dalam proses pelayanan dengan bersikap ramah kepada warga dan mendahulukan warga yang datang ke kantor duluan, kesetiaan pegawai yang cukup baik dengan tidak merekayasa izin dan menciptakan hubungan kerja yang baik sesama pegawai. Dan untuk pertanggungjawaban beluk sepenuhnya terlaksana dengan baik, seperti pegawai yang belum disiplin terhadap waktu masuk kantor, pengurusan surat warga yang tidak efisien karena pegawai yang bersangkutan tidak dalam jadwal kerja.

**Kata kunci : Etika Pelayanan Publik, Kelurahan**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan faktor yang penting dalam sebuah organisasi, baik itu organisasi yang berorientasi pada keuntungan maupun organisasi publik, karena pelayanan adalah aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan erat kaitannya dengan upaya pencapaian tujuan dan misi organisasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekedar bantuan untuk kebutuhan pelanggan, tetapi juga pemberian pelayanan terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Alasan penting mengenai diperlukannya hal tersebut ialah agar pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis sesuai dengan kepentingan masyarakat bisa terwujud.

Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah wujud dan bukti dari fungsi aparatur Negara, yaitu sebagai abdi Negara sekaligus abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat saat ini bukan hanya sekedar diperhatikan oleh pemerintah, tetapi telah mengarah pada tuntutan pelayanan yang berkualitas dan tidak lepas dengan etika. Tuntutan itu sejalan dengan semakin meningkatnya ilmu pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang makna kehidupan bernegara yang dilandasi oleh paham demokrasi sebagaimana yang diatur dan ditegaskan dalam UUD 1945.

Undang-undang Dasar Tahun 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi terwujudnya



kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang tersebut merupakan langkah dan harapan besar dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 20 ayat 1, bahwa penyelenggaraan kewajiban, menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memerhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, serta kondisi lingkungan.

Pelayanan berkualitas yang dikenal sebagai pelayanan prima adalah sebuah pelayanan yang sesuai dan memenuhi konsep kualitas sebuah pelayanan. Hal tersebut penting untuk diimplementasikan pada suatu instansi dalam rangka memberikan kesan dan nama baik bagi instansi yang bersangkutan. Selanjutnya, cara dalam menyuguhkan rasa puas dan percaya kepada semua pihak, baik itu penyelenggara layanan itu sendiri maupun masyarakat yang menjadi pelanggan atau *customer*. Pelayanan yang prima

akan bentuk kepedulian instansi atau perusahaan terhadap pelanggannya, tersebut dilakukan dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk



mewujudkan harapan dan kebutuhan pelanggan. Keadaan tersebut sesuai dengan pelayanan yang ideal untuk meningkatkan kesenangan dan kenyamanan pelanggan. Sasaran utamanya adalah kepuasan masyarakat yang bisa terwujud apabila layanan yang diberikan setakar dengan standar pelayanan yang ada<sup>1</sup>. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkualitas merupakan tujuan utama dari reformasi birokrasi dan itu harus dibantu dengan etika yang baik.

Tidak dapat dibantahkan bahwa mutu pelayanan publik yang ada di Indonesia pada saat ini masih belum menampakkan *output* yang maksimal hal tersebut dilihat dari kenyataan yang ada bahwa pada saat ini persoalan mendesak yang dihadapi pemerintah adalah persoalan etika pelayanan publik. Masyarakat mulai tidak sabar dan cemas dengan mutu pelayanan publik yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk, bahkan lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta. Masyarakat juga mulai mempertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang bermutu kepada masyarakat atau tidak. Selama ini penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal tersebut tercermin dari masih adanya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hampir setiap hari ada keluhan dari masyarakat terhadap berbagai persoalan pelayanan aparatur penyelenggara atau



---

triani Baharuddin, and Lukman, 'Transparansi Penyaluran Bantuan COVID-19 Respektif Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Sidenreng Rappang', *Jurnal Sosial Dan Politik*, 2021.

pelaksana pelayanan publik. Masyarakat masih merasakan bahwa, pelayanan publik masih sulit untuk diakses, prosedurnya berbelit-belit, biaya yang tidak jelas ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), dan lain sebagainya.

Belum maksimalnya sebuah kinerja aparatur pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kurang atau lemahnya kemampuan pengetahuan, keterampilan dan kecakapan kerja yang dimiliki oleh para aparat yang bersangkutan, tetapi dapat bersumber dari perilaku serta sikap yang kurang atau tidak baik oleh Aparatur Sipil Negara itu sendiri seperti kurangnya kedisiplinan, kurangnya kerjasama dalam bekerja, kurangnya inisiatif dalam memecahkan permasalahan, korupsi waktu dan lain-lain sebagainya.

Di samping itu, masih terdapat kecenderungan pelayanan yang kurang merata dan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik di mana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang”, dengan sangat mudah mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang bersifat berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antara yang kaya dan miskin dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, akan dapat menjadi pemicu ledakan ketidakpuasan masyarakat yang dapat

gikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.



Buruknya performa pelayanan publik, diantaranya karena a belum diimplementasikan etika pelayanan yang baik di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga kemunculan permasalahan tersebut harus diperhatikan dengan baik terlebih lagi, sesuai dengan kewenangan yang dimiliki pemerintah untuk merealisasikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya dalam rangka mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan yang akan digunakan sebagai jaminan kepastian aparat pemberi layanan didalam melaksanakan tugas dan fungsi yang dimilikinya, serta memperjelas kedudukan masyarakat sebagai penerima layanan. Etika pelayanan publik wajib diimplementasikan dengan sebaik-baiknya oleh setiap instansi pemerintah, hal tersebut disebabkan karena performa kinerja dari birokrasi pelayanan publik memiliki keterkaitan yang luas dalam pencapaian kesejahteraan masyarakat.

Permasalahan etika terhadap birokrasi merupakan keprihatinan yang sangat besar, karena kurangnya perhatian etika dalam praktik pelaksanaan pelayanan publik. Sedangkan masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang m erujuk pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 4 dan 5 tentang Aparatur Sipil Negara diantaranya menyebutkan bahwa apa ratur sipil negara harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur.

Kinerja pelayanan publik sangat ditentukan oleh etika penyelenggara negara yang melaksanakan pelayanan kepada publik atau masyarakat. Apabila

lenggara memahami dan menerapkan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara benar, maka kinerja pelayanan diharapkan akan



meningkat dan memenuhi keinginan masyarakat yang dilayani. Sebaliknya, apabila dalam beretika tidak dipahami, dihayati dan dilaksanakan secara benar maka kinerja pelayanan publik menjadi buruk dan akan timbul banyak pengaduan dari masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka calon peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang”***.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang, maka calon peneliti merumuskan 4 indikator permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

- Bagaimana persamaan (*equality*) pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang?
- Bagaimana keadilan (*justice*) pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang ?
- Bagaimana kesetiaan (*loyalty*) pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang ?
- Bagaimana tanggung jawab (*responsibility*) pelayanan publik di Kantor ahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang ?



### **I.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang dengan 4 indikator :

- Untuk mendeskripsikan persamaan (*equality*) pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang
- Untuk mendeskripsikan keadilan (*justice*) pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang
- Untuk mendeskripsikan kesetiaan (*loyalty*) pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang
- Untuk mendeskripsikan tanggung jawab (*responsibility*) pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat bermanfaat dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan untuk kepentingan masyarakat ilmiah khususnya terkait dengan teori etika pelayanan publik oleh Mertins



Manfaat Praktis

Hasil penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat berguna dan menjadi bahan masukan bagi seluruh *stakholder* dan menjadi sumbangsih calon peneliti terhadap input bagi pemerintah Kelurahan Rappang dalam melaksanakan pelayanan publik yang beretika.

### 3. Manfaat Akademik

Hasil penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat menambah dan menjadi bahan informasi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian terkait dengan etika pelayanan publik.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### II.1. Konsep Etika

##### II.1.1 Pengertian Etika

Etika berasal dari bahasa Yunani, *etos*, yang artinya kebiasaan atau watak, sedangkan moral berasal dari bahasa Latin, *mos*, yang artinya cara hidup atau kebiasaan. Norma berasal dari bahasa Latin (*penyiku* atau *pengukur*), dalam bahasa Inggris, *norma* berarti aturan atau kaidah. Kaitannya dengan perilaku manusia, norma digunakan sebagai pedoman atau haluan bagi perilaku yang seharusnya dan untuk menakar atau menilai perilaku yang dilakukan. Moral merujuk kepada tingkah laku yang bersifat spontan seperti rasa kasih, kemurahan hati, kebesaran jiwa, yang kesemuanya tidak terdapat dalam peraturan hukum, sedangkan moralitas mempunyai makna yang lebih khusus sebagai bagian dari etika. Moralitas berfokus pada hukum dan prinsip abstrak dan bebas. Orang yang telah mengingkari janji yang diucapkannya dapat dianggap sebagai orang yang tidak dipercaya atau tidak etis, tetapi bukan berarti tidak bermoral, namun pelayanan publik yang diskriminasi disebut tindakan tidak bermoral.

Secara Epistemologis, etika dan moral memiliki kemiripan, namun terdapat pergeseran definisi sejalan dengan perkembangan jaman dan ilmu.

Etika cenderung dipandang sebagai suatu cabang ilmu dalam filsafat yang

melajari nilai baik dan buruk manusia. Moral adalah hal yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang baik sebagai kewajiban atau norma.



Etika merupakan seperangkat nilai yang berfungsi sebagai pedoman, acuan, referensi atau penuntun mengenai apa yang harus dilakukan dalam menjalankan tugasnya. Etika juga berfungsi sebagai standar untuk menilai apakah sifat, perilaku, tindakan atau sikap terjangnya dalam menjalankan tugas dinilai baik atau buruk.

Pemikiran tentang etika berlandaskan pada tiga aspek, yaitu filosofik, sejarah dan kategorial. Pada aspek filosofik, etika dibahas sebagai bagian integral filsafat, selain metafisika, epistemologi, estetika dan lainnya. Dalam aspek sejarah, etika dipelajari dan berkembang sejak zaman tertentu, misalnya *Greek, Graeco-Roman Ethics, Mediaeval Ethics*. Etika dalam aspek kategorial dispesifikkan sebagai etika profesi, etika jabatan, dan etika kerja. Sebagai bagian dari etika, etika pemerintahan termasuk aspek kategorial, namun etika pemerintahan juga termasuk aspek filosofik karena merupakan cabang dari Ilmu Pemerintahan. Etika menurut Bertens adalah “seperangkat nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan dari seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya”<sup>2</sup>. Sedangkan Darwin mengartikan etika sebagai “prinsip-prinsip moral yang disepakati bersama oleh suatu kesatuan masyarakat, yang menuntun perilaku individu dalam berhubungan dengan individu lain di masyarakat”. Darwin juga mengartikan Etika Birokrasi sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi publik.



---

ens, 'Etika (Edisi Revisi)', Yogyakarta: Kanisius, 2013.

Mengacu kedua pendapat ini, maka etika mempunyai dua fungsi, pertama sebagai pedoman, acuan, referensi bagi birokrat publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku dan tindakan birokrat dinilai baik, buruk, tidak tercela atau terpuji oleh publik. Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi, penuntun bagi birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya antara lain *efficiency, merit system, responsible, accountable*, dan *responsiveness*. Bertens membedakan konsep etika dan konsep etiket. Etika lebih menggambarkan norma tentang perbuatan itu sendiri, apakah suatu perbuatan boleh atau tidak boleh untuk dilakukan, misalnya mengambil barang milik orang tanpa ijin. Sementara etiket menggambarkan cara suatu perbuatan dilakukan oleh manusia dan cenderung berlaku dalam kalangan tertentu saja<sup>3</sup>.

Sementara etika menurut beberapa ahli lainnya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Menurut Brooks (2011) Etika adalah cabang dari filsafat yang menyelidiki penilaian normative tentang apa perilaku ini benar atau apa yang seharusnya di lakukan. Kebutuhan akan etika muncul dari ke inginan untuk menghindari permasalahan permasalahan di dunia nyata.
2. Menurut Kihajar Dewantara mendefenisikan etika bahwa etika adalah ilmu yang mempelajari segala soal kebaikan dan keburukan di dalam hidup manusia, yang teistimewa mengenai gerak gerik pikiran dan rasa yang dapat



merupakan pertimbangan dan perasaan, sampai mengenai tujuan yang dapat merupakan perbuatan.

3. Menurut K Bertens etika didefinisikan menjadi 3 yaitu: (1) Etika dipakai dalam arti nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. arti ini dapat juga disebut sistem nilai dalam hidup manusia perseorangan atau hidup bermasyarakat. (2) Etika dipakai dalam arti kumpulan asas dan nilai moral, yang dimaksud disini adalah kode etik. (3) Etika dipakai dalam arti ilmu tentang yang baik atau yang buruk .arti sini sama dengan filsafat moral<sup>4</sup>.
4. Menurut Qohar (2012), Etika adalah kesanggupan untuk secara seksama berupaya memenuhi kebutuhan pelayanan profesional dengan kesungguhan, kecermatan dan keseksamaan mengupayakan penerahan keahlian dan kemahiran berkeilmuan dalam rangka pelaksanaan kewajiban masyarakat sebagai keseluruhan terhadap para warga masyarakat yang membutuhkannya, yang bermuatan empat kaidah pokok <sup>5</sup> .Jadi dapat disimpulkan etika merupakan suatu sikap hidup dalam menjalankan kehidupannya dengan penuh tanggung jawab atas semua tindakan dan keputusan yang telah diambil, dan memiliki keahlian serta kemampuan.



---

lwilah Akbar, 'Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamaona Kec. Tombolo Kab. ragement, 25.1 (2020), 1-9

## II.2. Konsep Pelayanan Publik

### II.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung. Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, *service/jasa*, dan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa <sup>6</sup>. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, diuraikan bahwa pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Albercht, pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis<sup>7</sup>. Selanjutnya Monir, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung <sup>8</sup>. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.



---

<sup>6</sup>syah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011).  
<sup>7</sup>anti, 'Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil', *Refika Aditama*,  
110.  
<sup>8</sup>solong, 'Kepemimpinan Birokrasi' (Alfabeta Bandung, 2020).

## II.2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik<sup>9</sup>.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Keputusan M.PAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi



---

<sup>9</sup> Simangunsong, 'UNDANG-UNDANG NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK', hal. 16.

penyedia layanan publik bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>10</sup>. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparat pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Ratminto & Atik (2006), mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan atas ciri dan sifat kegiatan serta produk yang dihasilkan<sup>11</sup>, yaitu:

- a. Jenis Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumen dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan



---

<sup>10</sup> Mahmudi, 'Manajemen Kinerja Sektor Publik', 2019.  
<sup>11</sup> Ratminto and Septi Winarsih, 'Manajemen Pelayanan Publik' (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006).

menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

- b. Jenis Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.
- c. Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarannya serta penunjangnya. Pengoprasianya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

### II.2.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau publik muncul dikarenakan adanya kepentingan, kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah



(2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa<sup>12</sup>, adapun jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang termasuk dalam kategori pelayanan administratif seperti :

a. Pelayanan surat izin usaha

Izin usaha merupakan suatu bentuk persetujuan atau pemberian izin dari pihak berwenang atas penyelenggaraan suatu kegiatan usaha oleh seorang pengusaha atau suatu perusahaan, bagi pemerintah pengertian usaha dagang adalah suatu alat atau sarana untuk membina, mengarahkan, mengawasi, dan menerbitkan izin-izin usaha perdagangan, sehingga kegiatan usaha lancar, maka setiap pengusaha wajib untuk mengurus dan memiliki izin usaha dari instansi pemerintah yang sesuai dengan bidangnya.

b. Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP)

Kartu tanda penduduk (KTP) merupakan salah satu identitas legal bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orang tersebut diakui sebagai penduduk di suatu wilayah administrasi di Indonesia. Kartu tanda penduduk wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia yang sudah berumur 17 tahun ke atas atau mereka yang berumur di bawah 17 tahun tetapi sudah kawin atau duah pernah kawin, dalam profil ini disebut penduduk wajib kartu tanda penduduk, sehingga dengan memiliki kartu tanda penduduk

apat dengan mudah mengurus semua yang berkaitan dengan legalitas serta

\_\_\_\_\_  
syah.



memperoleh pelayanan sosial dan ekonomi dasar lainnya seperti mengurus perkawinan, pendidikan, pekerjaan, dan sebagainya.

c. Pelayanan kartu keluarga

Kartu keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepala desa/lurah dan camat dimana domisilinya.

d. Pelayanan surat keterangan pindah

Surat keterangan pindah merupakan suatu pencatatan administrasi yang diurus setiap penduduk yang pindah dan datang dalam suatu wilayah. Pindah yakni keluarnya penduduk dari suatu daerah ke daerah lainnya, sedangkan datang adalah masuknya penduduk dari suatu daerah ke daerah lain. Jelas bahwa setiap penduduk yang pindah atau datang ke satu daerah lain diharuskan membuat surat keterangan pindah.

e. Pelayanan akta kelahiran

Akta kelahiran adalah suatu dokumen identitas autentik mengenai status seseorang dan bukti kewarganegaraan yang bersangkutan. Akta kelahiran merupakan suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang autentik yang mana sifat



bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang.

f. Pelayanan surat keterangan domisili

Surat keterangan domisili adalah sebuah keterangan tertulis yang menyatakan bahwa seseorang yang dimaksudkan sedang tinggal sementara atau menetap di daerah tersebut. Surat yang dibuat dengan kegunaanya dan dikeluarkan oleh pihak yang berwenang seperti ketua RT, ketua RW, kepala dusun, kepala desa, yang isinya untuk menerangkan status tempat tinggal seseorang dalam suatu wilayah atau daerah tertentu surat tersebut menjadi bukti tertulis bagi orang bertempat tinggal di wilayah tertentu.

#### II.2.4 Standar Pelayanan Publik

Permenpan Nomor 20 tahun 2006 dalam Pusat Kajian Manajemen Pelayanan (2009), disebutkan bahwa ruang lingkup atau komponen yang harus ada dalam standar pelayanan adalah jenis pelayanan, dasar, hukum pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, dan mekanisme pengaduan.

*Economy, Efficiency, Effectiveness, Equity* dikemukakan oleh Salim & Woodward<sup>13</sup>, diantaranya:

- a. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.



---

to and Winarsih.

- b. *Efficiency* atau efisien adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
- d. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Kemudian Lenvinne dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2006) mengemukakan teori *Responsiveness, Responsibility, Accountability*.

- a. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.
- b. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berikutnya teori *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dikemukakan Zeithaml, Parasuraman & Berry<sup>14</sup>:




---

to and Winarsih.

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
- b. *Reliability* atau realibilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
- e. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*.

Pelayanan publik yaitu suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah dalam bentuk pelayanan barang maupun jasa. Unit pelayanan publik adalah unit kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintahan termasuk BUMN atau BUMD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.

Setiap kehidupan bermasyarakat, manusia pasti memerlukan pelayanan dari orang lain, baik pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Kaitannya dengan pelayanan publik maka dalam hal ini birokrasi sebagai abdi negara, abdi masyarakat adalah sebagai aparat

ksana pelayanan (*public service*) merupakan salah satu fungsi yang diselenggarakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi negara. Kotler



menyebutkan bahwa “pelayanan merupakan terjemahan dari kata “*service*”, yang sering diartikan dengan kata “jasa” adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Pengertian Pelayanan Prima dan pelayanan publik merupakan satu kesatuan yang utuh. Konsep layanan prima merupakan model yang ditetapkan guna meningkatkan kualitas layanan publik. Pelayanan prima merupakan strategi mewujudkan budaya kualitas dalam pelayanan publik. Orientasi dari pelayanan prima adalah kepuasan masyarakat pengguna layanan. Pelayanan perizinan termasuk bagian dari publik oleh birokrasi yang bertujuan untuk menyejahterakan masyarakat. Pelayanan publik berarti pula pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat, yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Sementara itu, masyarakat sudah semakin kritis dan berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah. Barata (2006:27) berpendapat bahwa: “Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi /perusahaan”. Dimensi dari Pelayanan Prima menurut Barata (2006:31)<sup>15</sup> adalah:

- a. *Ability* (kemampuan), yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang



---

<sup>15</sup>Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Elex Media Komputindo, 2006).

meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan;

- b. *Attitude* (sikap), yaitu perilaku atau perangai yang harus ditonjokan ketika menghadapi pelanggan;
- c. *Appearance* (Penampilan) yaitu penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- d. *Attention* (Perhatian) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya;
- e. *Action* (Tindakan) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan;
- f. *Accountability* (Tanggung jawab) adakah suatu sikap keberpihakan

Sementara standar Pelayanan Publik menurut Kep. MENPAN No. 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik minimal memenuhi kriteria :

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya pelayanan;

d. Produk pelayanan;



- e. Sarana dan prasarana;
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Asas-asas dalam pelayanan publik menurut Kep. MENPAN No. 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

- a. Transparansi;
- b. Akuntabilitas;
- c. Kondisional;
- d. Partisipatif;
- e. Kesamaan hak dan kewajiban/tidak diskriminatif;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat prinsip-prinsip pokok yang harus dimiliki oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip pokok dalam pemberian pelayanan publik atau masyarakat yaitu<sup>16</sup>:

1. Prinsip aksesibilitas, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus terjangkau oleh setiap pengguna pelayanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau atau diakses oleh pengguna pelayanan.



---

n Duadji, 'Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori Dan Problema Publik)', *Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung*, 2013.

2. Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan penjelasan tertentu yang berlaku bagi proses pelayanan.
3. Prinsip teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan pada akhirnya harus dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.
4. Prinsip akuntabilitas, yaitu bahwa proses atau produk dan mutu pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

### **II.3. Konsep Etika Pelayanan Publik**

#### **II.3.1. Pengertian Etika Pelayanan Publik**

Setiap birokrasi pelayan publik wajib memiliki sikap mental dan perilaku yang mencerminkan keunggulan watak, keluhuran budi, dan asas etis. Ia wajib mengembangkan diri sehingga sungguh-sungguh memahami, menghayati, dan menerapkan berbagai asas etis yang bersumber pada kebajikan-kebajikan moral khususnya keadilan dalam tindakan jabatannya. Dalam pelayanan publik, etika diartikan sebagai filsafat moral atau nilai dan disebut juga dengan “*profesional standards*” (kode etik) atau “*right rules of conduct*” (aturan perilaku yang benar), yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik. Kode etik

nuskan berbagai tindakan, kelakuan dan sikap yang wajib dijalankan atau dari oleh para pemberi pelayanan. Aplikasi etika dan moral dalam praktek



dapat dilihat dari kode etik yang dimiliki oleh birokrasi publik. Kode etik di Indonesia masih terbatas pada beberapa kalangan seperti ahli hukum dan kedokteran. Kode etik bagi kalangan profesi yang lain masih belum ada, meskipun banyak yang berpendapat bahwa nilai agama dan etika moral Pancasila sebenarnya sudah cukup untuk menjadi pegangan bekerja atau bertingkah laku.

Tantangan sebenarnya adalah bagaimana implementasi dari nilai tersebut. Harus diakui bahwa tidak adanya kode etik ini memberi peluang bagi para pemberi pelayanan untuk mengesampingkan kepentingan publik. Kehadiran kode etik berfungsi sebagai kontrol langsung terhadap sikap dan perilaku dalam bekerja, mengingat tidak semua aspek dalam bekerja diatur secara lengkap melalui aturan atau tata tertib yang ada dalam suatu organisasi pelayanan publik. Kode etik tidak hanya sekedar formalitas, tapi harus diimplementasikan dalam pelayanan publik, tingkat implementasinya dinilai melalui mekanisme *monitoring*, evaluasi dan upaya perbaikan melalui konsensus. Komitmen terhadap perbaikan etika ini perlu ditunjukkan, agar masyarakat semakin yakin bahwa birokrasi publik benar-benar akuntabel dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik.

Etika pelayanan menurut Denhart (Keban, 2011: 169) di artikan sebagai filsafat dan profesionalitas standar (kode etik) atau moral (saturan berperilaku yang benar) yang seharusnya di patuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Defenisi Denhart tersebut menekankan etika pelayanan



publik sebagai kode etik<sup>17</sup>. Selain itu Rohman, dkk (2014: 24) mendefenisikan bahwa etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik dalam lingkup pelayanan publik, etika administrasi publik diartikan sebagai filsafat dan professional standar (kode etik) atau right rules of conduct (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrasi public<sup>18</sup>.

Dwiyanto (Agus Dwiyanto, 2017 :124), mengemukakan bahwa etika pelayanan pemerintah harus dalam proses kebijakan dan implementasi implementasi kebijakan perlu di arahkan pada kepentingan public, sedangkan etika dalam konteks birokrasi menurut Dwiyanto (2017: 188) digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya, sehingga etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas.



ng.

### II.3.2. Paradigma Etika Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik adalah suatu tata cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Etika menitikberatkan tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya, baik dalam masyarakat maupun organisasi publik. Etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi publik. Paradigma "dikotomi politik dan administrasi", sebagaimana dijelaskan oleh Wilson (Widodo, 2001), menegaskan bahwa pemerintah memiliki dua fungsi yang berbeda, yaitu fungsi politik yang berkaitan dengan pembuatan kebijakan (*public policy making*) dan fungsi administrasi, yaitu berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan<sup>19</sup>.

Kekuasaan membuat kebijakan publik berada pada area politik (*political master*) dan pelaksanaan kebijakan politik merupakan wilayah administrasi publik. Dalam menjalankan kebijakan politik, administrasi publik mempunyai kewenangan secara umum yang disebut "*discretionary power*", yaitu kebebasan menafsirkan suatu kebijakan politik dalam bentuk program. Timbul suatu pertanyaan, apakah ada jaminan dan bagaimana cara menjamin bahwa kewenangan itu digunakan secara "*baik dan tidak secara buruk*". Atas dasar itu, etika diperlukan dalam administrasi publik, etika dapat dijadikan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus dilakukan oleh aparat birokrasi

1 menjalankan kebijakan politik dan sekaligus digunakan sebagai standar



---

lodo, 'Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik', Malang: CV. Citra Malang, 2001.

penilaian apakah perilaku aparat birokrasi dalam menjalankan kebijakan tersebut dapat dikatakan baik atau buruk.

Kondisi masyarakat yang semakin kritis mengakibatkan birokrasi publik harus mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik, yaitu dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menuju ke arah yang lebih fleksibel, kolaboratis dan dialogis, dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis. Birokrat juga harus menunjukkan perilaku yang profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, reponsif, adaptif dan dapat membangun kualitas pelayanan publik yang profesional. Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang berlandaskan akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan, yaitu aparat pemerintah. Cirinya adalah sebagai berikut<sup>20</sup> :

1. Efektif, pencegahan pengulangan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
2. Sederhana, prosedur diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
3. Transparan, ada kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik.
4. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif.
5. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang yang profesional.
6. Rincian biaya / tarif pelayanan dan prosedur pembayaran.



---

Hasan Bisri and Bramantyo Tri Asmoro, 'Etika Pelayanan Publik Di Indonesia', *Journal of e Innovation*, 1.1 (2019), 59-76 <<https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>>.

7. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
8. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
9. Responsif, daya tanggap terhadap aspirasi masyarakat yang dilayani.
10. Adaptif, menyesuaikan terhadap tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani seiring perkembangan.

### II.3.3. Prinsip Etika Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang dikembangkan oleh *Institute Josephson America*, yang dikutip oleh The Liang Gie (2006), dapat digunakan sebagai rujukan atau referensi bagi para birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, antara lain<sup>21</sup> :

1. Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang dan berbelit;
2. Integritas, memunyai prinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermuka dua;
3. Memegang janji, memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian secara sepihak;
4. Setia, loyal dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan;
5. Adil, memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi, menerima perbedaan serta berpikiran terbuka;



---

<sup>21</sup>It, 'Etika Pelayanan Publik', *Demokrasi*, 9.1 (2003), 61-70.

6. Perhatian, memperhatikan kesejahteraan orang lain, memberikan kebaikan dalam pelayanan;
7. Hormat, menghormati martabat manusia, privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang;
8. Kewarganegaraan, bertanggungjawab menghormati, menghargai dan mendorong pembuatan keputusan yang demokratis;
9. Keunggulan, memperhatikan kualitas pekerjaannya dan seorang professional publik harus berpengalaman dan siap menjalankan wewenang publik;
10. Akuntabilitas, orang yang menerima tanggungjawab atas keputusan dan konsekuensi dari apa yang dilakukan;
11. Menjaga kepercayaan publik, orang yang berada di sector public memiliki kewajiban dalam memprakarsai dengan cara memberikan contoh dalam menjaga dan meningkatkan integritas.

Sementara *American Society for Public Administration (ASPA)*, pada tahun 1981 mengembangkan kode etik pelayan publik sebagai berikut<sup>22</sup>:

1. Pelayanan kepada masyarakat adalah di atas pelayanan kepada diri sendiri;
2. Rakyat adalah berdaulat dan mereka yang bekerja dalam instansi pemerintah pada akhirnya bertanggung jawab kepada rakyat;
3. Hukum mengatur semua tindakan dari instansi pemerintah. Apabila hukum

atau peraturan dirasa bermakna ganda, tidak bijaksana, atau perlu




---

id Asmoro.

perubahan, kita akan mengacu kepada sebesar-besarnya kepentingan rakyat sebagai patokan;

4. Manajemen yang efisien dan efektif adalah dasar bagi administrasi negara. Suversi melalui penyalahgunaan pengaruh, penggelapan, pemborosan, atau penyelewengan tidak dapat dibenarkan. Pegawai-pegawai bertanggung jawab untuk melaporkan jika ada tindakan penyimpangan;
5. Sistem penilaian kecakapan, kesempatan yang sama, dan asas itikad yang baik akan didukung, dijalankan, dan dikembangkan;
6. Perlindungan terhadap kepentingan rakyat adalah sangat penting. Konflik kepentingan, penyuapan, hadiah, atau favoritiasme yang merendahkan jabatan publik untuk keuntungan pribadi tidak dapat diterima;
7. Pelayanan kepada masyarakat menuntut kepekaan khusus dengan ciri-ciri sifat keadilan, keberanian, kejujuran, persamaan, kompetisi, dan kasih sayang. Kita menghargai sifat-sifat seperti ini dan secara aktif mengembangkannya;
8. Hatinurani memegang peranan penting dalam memilih arah tindakan. Ini memerlukan kesadaran akan makna ganda moral dalam kehidupan, dan pengkajian tentang prioritas nilai; tujuan yang baik tidak pernah membenarkan cara yang tak bermoral (*good and never justify immoral means*);
9. Para administrator negara tidak hanya terlibat untuk mencegah hal yang



alah, tetapi juga untuk mengusahakan hal yang benar melalui pelaksanaan tanggung jawab dengan penuh dan tepat pada waktunya. Nilai-nilai etika di

atas dapat digunakan sebagai rujukan bagi birokrasi publik dalam bersikap, bertindak, dan berperilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus dapat digunakan standar untuk menilai, apakah sikap, tindakan, perilaku dan pelayanan yang diberikannya itu dinilai baik atau buruk oleh publik.

#### II.3.4. Etika Pelayanan Publik Mertins Jr

Pelayanan publik (*public service*) yang prima harus senantiasa dimaksimalkan oleh para birokrat sebagai bentuk pemberian pelayanan yang sesuai dengan harapan, keinginan, serta kenyamanan publik dalam memperoleh layanan. Etika merupakan nilai utama atau dasar yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan, tentu hal tersebut pun membutuhkan waktu yang panjang serta ketekunan aparat dalam menjaga sikap dan perilakunya ke arah yang lebih baik guna mementingkan kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat. Sehingga untuk bisa memaksimalkan hal tersebut, menurut Mertins Jr ada empat hal yang harus dijadikan pedoman, diantaranya<sup>23</sup>:

1. *Equality* (persamaan hak)

Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan



perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai.

2. *Justice* (keadilan)

Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula di butuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.

3. *Loyalty* (kesetiaan)

Kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada suatu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan lainnya.

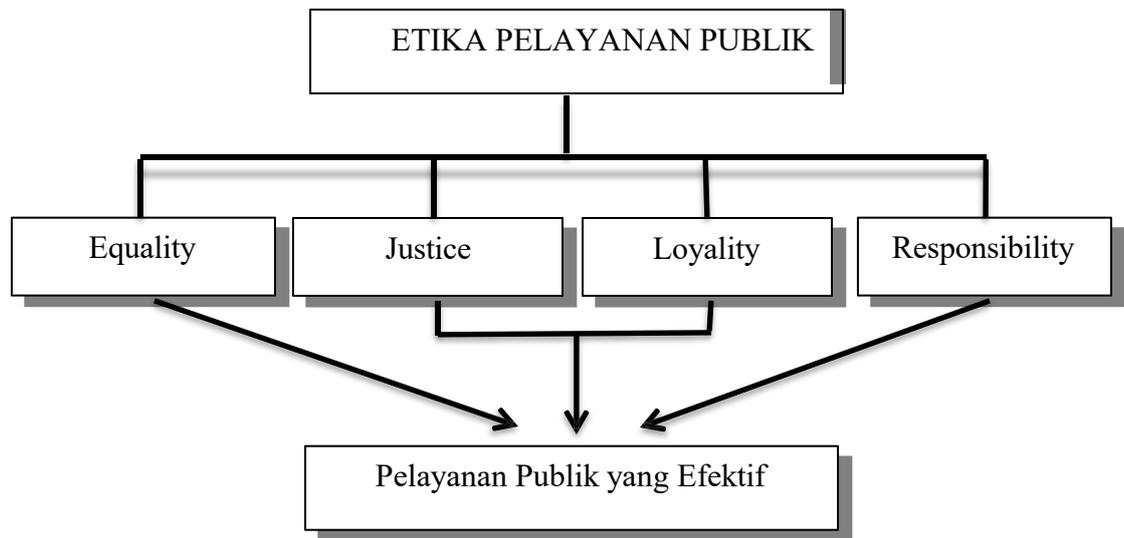
4. *Responsibility* (pertanggungjawaban)

Setiap aparat pemerintah harus setia menerima tanggung jawab atas apa pun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sidorman, "saya sekedar melaksanakan tugas dari atasan"



## II.4. Kerangka Pikir

Etika pelayanan publik menurut Mertins Jr



(Gambar II.1 Kerangka Pikir)

