

ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KONDA KABUPATEN KONAWA SELATAN PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Oleh

Saprudin¹,

Kusworo², Deti Mulyati³

¹ Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Sulawesi Selatan
Program Magister Terapan Studi Pemerintahan Daerah Institut Pemerintahan Dalam Negeri
saprudin.mapd@gmail.com

^{2,3} Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ABSTRACT

*E*thics can be used as guidelines, references, instructions on what employees must do as bureaucratic apparatus (state administration) and can also be used as a standard for assessing whether employee behavior can be said to be good or bad in carrying out their duties and authorities. So employees must be able to place public interests above personal interests.

Related with these obstacles, the authors then focus the research on the topic by using qualitative research methods with a descriptive approach. The data collection techniques used are interviews, documentation and observation. While the process of analyzing data with its analysis stages, namely data reduction, data presentation and conclusion taking.

Based on the results of research conducted by the author, it was concluded that the ethics of employees in public services in Konda Subdistrict, Konawe Selatan District is still far from expectations in general. because of public dissatisfaction with an ASN who provided the services they were supposed to. the emergence of discrimination in community services and differences in attitudes towards users of public services in general. There are several elements that affect employee ethics in public service, that employee commitment in realizing the vision and mission of the organization and providing the best service, employee attitudes and behavior and employee morale in providing services to the public service users.

In order to further improve the ethics of employees in the public service, the authors propose suggestions to provide moral guidance on understanding and cultivation of moral principles and ethics in every employee, the creation of honesty, moral responsibility, discipline in carrying out duties, and are not discriminated against in the process services of both attitude and behavior towards people.

Keywords: employee ethics, commitment, behavior, moral

ABSTRAK

Etika dapat dijadikan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus dilakukan pegawai sebagai aparat birokrasi (administrasi negara) serta dapat juga digunakan sebagai standar penilaian apakah perilaku pegawai dapat dikatakan baik atau buruk dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Sehingga pegawai harus mampu menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi.

Berkaitan dengan hambatan tersebut, penulis selanjutnya memfokuskan penelitian pada topik tadi dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi. Sedangkan proses menganalisis data dengan tahapan analisisnya, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diperoleh simpulan bahwa etika pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan masih jauh dari harapan pada umumnya. karena ketidakpuasan masyarakat dengan seorang ASN yang memberikan pelayanan yang seharusnya. munculnya diskriminasi dalam pelayanan masyarakat serta perbedaan dalam sikap terhadap pengguna layanan masyarakat pada umumnya. Ada beberapa elemen yang memengaruhi etika Pegawai dalam pelayanan publik, bahwa komitmen Pegawai dalam mewujudkan visi dan misi organisasi serta memberikan pelayanan yang terbaik, sikap dan perilaku Pegawai dan moral Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan.

Dalam rangka untuk lebih meningkatkan etika Pegawai dalam pelayanan publik, penulis mengusulkan saran untuk memberikan bimbingan moral pada pemahaman prinsip-prinsip etika pemerintahan dalam setiap individu Pegawai ASN, sehingga tumbuh rasa tanggung jawab, disiplin dalam melaksanakan tugas, dan nondiskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: etika pegawai, komitmen, perilaku, moral

PENDAHULUAN

Realitas di lapangan terlihat pegawai sangat membedakan sapaan kepada masyarakat pengguna jasa. Pegawai lebih ramah kepada masyarakat pengguna yang telah dikenal sebelumnya atau karena status sosial ekonomi pengguna jasa yang menunjukkan sebagai orang kaya, sedangkan masyarakat pengguna jasa yang berpenampilan sederhana, tampak tidak mendapatkan perlakuan sebaik kelompok masyarakat pertama. Selain itu perbedaan keramahan dalam pelayanan ditentukan oleh jabatan yang dimiliki pengguna jasa, karena pegawai mengharapkan uang sebagai balas jasa dengan apa yang telah dilakukannya, yaitu dengan pemberian pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat kelompok pertama

Diskriminasi pelayanan yang terjadi di Kantor Kecamatan Konda terlihat mencolok, perbedaan pelayanan berdasarkan kedekatan hubungan dengan pegawai dapat merugikan kepentingan banyak pihak. Tetapi menurut pengakuan Kepala seksi bagian

pelayanan Bapak Abu Bakar,SE mengatakan bahwa “terkadang sikap, mental dan perilaku anggota masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan dari pegawai secara cepat tanpa mengindahkan aturan yang ada.

Selain itu terlihat juga sikap pegawai Kecamatan Konda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa layanan cenderung arogan. Karena merasa sebagai pihak yang paling dibutuhkan orang banyak karena berhubungan dengan pelayanan yang diberikan dan dapat bersikap seenaknya kepada masyarakat. Hal itu juga sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna jasa layanan.

Permasalahan

Permasalahan etika pegawai dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi tenggara dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat berdasarkan status sosial, dan kedekatan.

2. Sikap dan perilaku pegawai cenderung arogan dalam menghadapi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Tingkat kedisiplinan pegawai yang masih rendah sehingga menimbulkan ketidakpastian waktu pelayanan kepada masyarakat
4. Adanya keluhan, kekecewaan serta ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan dari pegawai.

Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis membatasi masalah dalam penelitian, yaitu hanya terfokus pada Etika Pegawai Dalam memberikan pelayanan publik dengan melihat pada sisi komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan publik, perilaku pegawai dan moralitas pegawai. Sehingga etika pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat diukur dari tingkat keberhasilan pelaksanaan pelayanan yang baik oleh Kantor Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini, peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah etika pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan.
2. Faktor Faktor apa yang memengaruhi Etika Pegawai dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan
3. Upaya meningkatkan etika pegawai di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan.

Maksud Penelitian dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengembangkan konsep dan gagasan yang terkait dengan pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya yang menyangkut tentang etika pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pelaksanaan etika pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan.
2. Untuk mengetahui unsur-unsur yang memengaruhi penerapan etika pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan.

KAJIAN PUSTAKA

Etika Pegawai

Menurut Dwiyanto,dkk (2008:192) bahwa:

Etika dalam konteks birokrasi dilihat 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. Etika birokrasi harus diarahkan pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan luas.

Etika dapat dijadikan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus dilakukan pegawai sebagai aparat birokrasi (administrasi negara) serta dapat juga digunakan sebagai standar penilaian apakah perilaku pegawai dapat dikatakan baik atau buruk dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Sehingga pegawai harus mampu menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi.

Dalam kaitannya dengan administrasi negara, telah mengupayakan mewujudkan administrasi negara menuju kebaikan melalui perilaku aparat birokrasi (pegawai). Maka menurut Widodo (2001:251) bahwa "etika administrasi negara merupakan seperangkat nilai (prinsip nilai) yang dapat dijadikan sebagai pedoman, pegangan, referensi dan sekaligus dapat digunakan sebagai standar penilaian sikap, tindakan, dan perilaku administrasi negara dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk."

Pelayanan Publik

Menurut Gronroos dalam Ratminto & Winarsih (2010:2) mengatakan bahwa:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan sering kali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum. Keempat istilah tersebut dipakai sebagai terjemahan dari *public service*. (Ratminto & Winarsih, 2010:4). Dalam penelitian ini penulis memakai istilah pelayanan publik. Karena istilah pelayanan publik dapat disejajarkan dengan istilah pelayanan umum.

Konsep Etika Pelayanan Publik

Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008: 192) mengatakan, "seorang aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merasa mempunyai komitmen untuk menghargai hak-hak dari konsumen

untuk mendapatkan pelayanan secara transparan, efisien, dan adanya jaminan kepastian pelayanan". Perilaku pegawai selaku aparat birokrasi yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna layanan.

Kode Etik Pegawai Negeri Sipil

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur sipil negara, Pasal 5 tentang kode etik dan kode perilaku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b bertujuan untuk menjaga martabat dan kehormatan ASN.

Berisi pengaturan perilaku agar pegawai ASN:

1. Melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi;
2. Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
3. Melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan;
4. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
6. Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
7. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien;
8. Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya;
9. Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;

10. Tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
11. Memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN; dan
12. Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin pegawai ASN.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses untuk menganalisis sesuatu hal secara sistematis dalam waktu tertentu dengan aturan ilmiah dan aturan baku yang berlaku lainnya untuk mendapatkan hasil yang sah dan terpercaya secara ilmiah. Menurut Khotari (2004:31) desain penelitian adalah *"The arrangement of conditions for collection and analysis of data in a manner that aims to combine relevance to the research purpose with economy in procedure"*.

Untuk mempermudah proses pengamatan sumber data yang ada, peneliti mengelompokkan sebagai berikut.

1. Person

Menurut Arikunto (2010 : 172) *person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket. Pada kegiatan pengamatan ini, penulis mengambil data *person* melalui wawancara dengan pihak terkait. .

2. Place

Place menurut Arikunto (2010:172) adalah:

Sumber data yang bisa menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak. Diam misalnya ruangan,

kelengkapan alat, wujud benda, warna, dll. Bergerak misalnya aktivitas kinerja, laju kendaraan, ritme nyanyian, gerak tari, sajian sinetron, kegiatan belajar mengajar dan lain sebagainya.

Dalam kegiatan pengamatan ini, penulis mengambil data *place* pada Desa Maritengngae Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang.

3. Paper

Menurut Arikunto (2010:172):

Paper adalah sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lain. Dengan pengertian ini maka paper bukan hanya terbatas pada kertas sebagaimana terjemahan kata paper dalam bahasa inggris, tetapi dapat berwujud kayu, batu, tulang, daun lontar dan sebagainya, yang cocok untuk penggunaan metode dokumentasi.

Pada kegiatan pengamatan ini, penulis melakukan pengambilan data *paper* yang terdapat dalam data pustaka, peraturan perundang-undangan.

Informan/Responden dan Cara Menentukannya

Arikunto (2010 : 188) berpendapat bahwa "Informan adalah orang yang memberikan informasi." Sementara itu menurutnya,

Responden dari kata asal respons atau penganggap, yaitu orang yang menanggapi. Dalam penelitian responden adalah orang yang diminta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Keterangan tersebut dapat disampaikan dalam bentuk tulisan, yaitu ketika mengisi angket, atau lisan, ketika menjawab wawancara.

Informan merupakan orang yang memiliki informasi tentang subjek yang ingin diketahui oleh peneliti. Secara

teknis informan merupakan orang yang memberikan penjelasan yang detail dan komprehensif menyangkut apa, siapa, di mana, kapan, bagaimana, dan mengapa suatu permasalahan terjadi. Informan haruslah memiliki kemampuan dan pengalaman terkait dengan judul sehingga dapat memberikan keterangan yang benar, tegas dan tidak menyimpang dari permasalahan. Maka dari itu, dalam memilih siapa yang akan menjadi informan, peneliti wajib memahami posisi dengan beragam peran calon informan tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2013:309) dapat dilakukan dengan cara yakni wawancara, dan dokumentasi. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini menggunakan keempat macam teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, angket, observasi dan dokumentasi. Lebih rinci mengenai hal-hal tersebut dapat dilihat pada uraian berikut.

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara untuk mendapatkan data dengan mengadakan kontak langsung atau dialog antara pengamat dengan subjek atau informan. Pengertian wawancara menurut Nazir (2013:193) adalah “proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara penanya atau pewawancara dengan penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara)”.

2. Dokumentasi

Menurut Soehartono (2011:70) dokumentasi merupakan “teknik pengumpulan data yang tidak langsung kepada subjek penelitian”. Sementara itu menurut Noor (2011:141) Dokumentasi memiliki sifat utama yakni “tak terbatas

pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam”.

3. Observasi

Menurut Sugiyono (2012:116) observasi dalam arti sederhana ialah, “Sebuah proses penelitian dalam melihat situasi dan kondisi penelitian. Situasi dan kondisi tersebut bukan hanya dengan melihat namun juga mendengarkan dan merasakan yang kemudian dicatat subjektif mungkin”.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan penentu keabsahan data dan memilih sumber-sumber data riil yang dapat mendukung dalam proses penelitian melalui penetapan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menganalisis data dan informasi yang diperoleh dan kemudian melakukan perbandingan dengan teori yang ada. Sugiyono (2013:244) mengemukakan bahwa:

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat simpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Etika Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Konda

► Komitmen Pegawai

Dari hasil penelitian terlihat dari 20 orang informan, 45% menjawab pegawai

cukup mempunyai komitmen dalam melayani masyarakat, dalam artian pegawai mempunyai komitmen yang cukup baik berupa kepastian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, 25 % informan mengatakan komitmen pegawai baik dan 30 % informan mengatakan komitmen pegawai kurang. Hal ini berarti persepsi masyarakat mengatakan bahwa pegawai belum mempunyai komitmen yang baik dalam melayani masyarakat.

► **Perilaku**

Perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Konda dapat terlihat dari 20 orang, 45% informan yang mengatakan bahwa perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kurang. Sementara itu 20% informan mengatakan baik dan 35% informan mengatakan cukup baik. Dengan demikian dapat dikatakan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang.

► **Moral**

Etika juga mengandung unsur moral, yang merupakan keseluruhan asas dan nilai yang berkenaan dengan baik dan buruk perbuatan seseorang. Nilai moral sangat berkaitan erat dengan hati nurani, tanggung jawab, kewajiban serta bersifat formal. Dalam pelayanan publik moral seorang pegawai sangat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat. Dalam operasionalnya moral seorang pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat dijabarkan melalui sub-sub yaitu, (a) pemerataan pelayanan yang adil dan merata, (b) keikhlasan dalam memberikan pelayanan atau pelayanan tanpa pamrih, (c) bersikap netral, yang berarti mengutamakan kepentingan umum, serta memperhatikan beberapa indikator sebagai berikut.

1. Pemerataan Pelayanan
2. Pelayanan Tanpa Pamrih (Keikhlasan)
3. Mengutamakan Kepentingan Umum.

Faktor faktor apa yang memengaruhi etika pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan

► **Komitmen Pegawai**

Melihat hasil wawancara di atas, komitmen pegawai dalam melayani belum seperti yang telah ditetapkan, hal itu disebabkan rendahnya tingkat disiplin pegawai yang akan mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan. Kurangnya kesadaran dari pegawai akan tanggung jawab yang diemban mengakibatkan pegawai lalai dalam melaksanakan tugas.

Kurangnya pemahaman pegawai terhadap aturan juga menyebabkan lemahnya komitmen terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga komitmen yang diharapkan belum dapat diwujudkan secara baik, hanya sebatas komitmen normatif tetapi implementasinya masih harus ditingkatkan demi tercapainya kepuasan masyarakat.

► **Perilaku Pegawai**

Kenyataannya pedoman sikap dan perilaku tersebut belum dapat dipahami dan diterapkan pegawai dengan sebaiknya. Masih terdapat keluhan-keluhan masyarakat terhadap perilaku pegawai dalam menghadapi masyarakat, seperti yang dialami oleh Ibu Suha yang bertempat tinggal di Kelurahan Konda mengatakan bahwa:

Kami dari tadi di sini mengantre untuk dilayani, tiba-tiba ada warga keturunan China yang datang, langsung disambut baik oleh pegawai dan dibawa ke ruangan camat, berbeda perlakuan terhadap kami yang biasa-biasa saja, selanjutnya staf pelayanan dipanggil untuk mengurus keperluan orang itu, tanpa harus mengantre dan menunggu di ruang tunggu. (Selasa, 3/2/2019)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, perilaku pegawai belum mencerminkan etika yang baik dari seorang abdi masyarakat.

► **Moral Pegawai**

Berdasarkan hasil wawancara di atas membuktikan bahwa belum adanya keikhlasan dari pegawai dalam memberikan pelayanan, karena masih meminta balas jasa berupa uang untuk membayar jasanya, padahal aturan tidak menetapkan demikian. Berdasarkan hasil pengamatan juga menunjukkan bahwa masih adanya tindakan pilih kasih yang dilakukan pegawai terhadap masyarakat terutama terhadap masyarakat yang sudah dikenal oleh pegawai akan berbeda cara melayaninya dengan masyarakat pendatang atau yang belum dikenalnya.

Upaya Meningkatkan Etika Pegawai di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan

► **Evaluasi kinerja**

Menurut Mangkunegara (2005:12) evaluasi kinerja atau penilaian kerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasinya. Banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya.

Sehubungan dengan pendapat di atas, maka (Gomes,2003), mengemukakan bahwa syarat utama yang diperlukan guna melakukan Evaluasi kinerja yang efektif, yaitu (1) adanya kriteria kinerja yang dapat diukur secara objektif; dan (2) adanya objektivitas dalam proses evaluasi.

► **Paradigma Bekerja**

Berdasarkan hasil wawancara penulis di atas, maka penulis dapat menarik simpulan bahwa upaya untuk meningkatkan etika pegawai dan Paradigma bekerja dalam meningkatkan kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Konda sangat berpengaruh besar dalam meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Hal tersebut di atas

menggambarkan bahwa paradigma bekerja yang ada di Kecamatan Konda kurang optimal. Hal ini terlihat dari rendahnya disiplin waktu, disiplin kerja, serta niat dan kemauan bekerja keras (komitmen) perangkat Kecamatan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dari indikator yang dibahas dalam penelitian ini, maka etika pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis indikator Etika pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Konda masih kurang, adanya ketidakpuasan dari masyarakat sebagai pengguna jasa. Hasil penilaian observasi, dokumentasi dan wawancara juga menunjukkan bahwa indikator etika pegawai, yaitu komitmen dinilai cukup baik, sikap dan perilaku pegawai kurang, pemerataan pelayanan kurang, keikhlasan dalam pelayanan cukup baik, dan mengutamakan kepentingan umum dinilai kurang.

Fenomena pemberian pelayanan di Kecamatan Konda terlihat adanya tindakan pegawai yang mengharap balas jasa (tidak ikhlas), menghindari tanggung jawab, munculnya diskriminasi dalam pelayanan serta perbedaan sikap pegawai terhadap masyarakat.

2. Faktor-faktor yang memengaruhi Kurangnya etika pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan dalam penelitian ini, yaitu:
 - a. Lemahnya komitmen pegawai dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi serta dalam menghargai hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang

transparan, efisien dan kepastian pelayanan.

- b. Perilaku pegawai yang masih memberikan perbedaan sikap, perlakuan terhadap masyarakat yang didasarkan kedekatan hubungan sosial dengan pegawai, tinggi rendahnya status sosial ekonomi, kekerabatan, penampilan fisik, tingkat intelektual masyarakat dan etnis.
 - c. Moral pegawai belum mencerminkan tindakan-tindakan yang sesuai dengan etika pelayanan yang baik, Melihat hasil wawancara menggambarkan proses pelayanan publik di Kecamatan Konda terkesan melakukan tindakan pilih kasih dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat sehingga masyarakat menjadi semakin malas untuk berurusan dengan birokrasi.
3. Upaya Meningkatkan etika pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis di atas, maka penulis dapat menarik simpulan bahwa upaya untuk meningkatkan etika pegawai dan Paradigma bekerja dalam meningkatkan kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Konda sangat berpengaruh besar dalam meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Hal tersebut di atas menggambarkan bahwa paradigma bekerja yang ada di Kecamatan Konda kurang optimal.

SARAN

Berdasarkan simpulan di atas, dalam penelitian ini disarankan sebagai berikut:

1. Etika pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan perlu ditingkatkan terutama

terhadap indikator yang dinilai masih kurang antara lain:

- a. Sikap dan perilaku pegawai perlu diperbaiki dengan tidak membedakan pelayanan berdasarkan kedekatan, status sosial, kekerabatan, intelektual dan etnis.
- b. Pemerataan dalam pelayanan perlu ditingkatkan agar terwujudnya keadilan bagi masyarakat pengguna jasa seperti (1) Prosedur pelayanan yang jelas; (2) Persyaratan pelayanan yang transparan; (3) Kejelasan petugas memberikan pelayanan; (4) Disiplin waktu dalam bertugas sebagai mana aturan yang telah ditetapkan; (5) Bertanggung jawab atas tugas yang telah diamanahkan; (6) Kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; (7) Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; dan (8) Berkeadilan/non diskriminatif.
- c. Mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi maupun kelompok dalam memberikan pelayanan.
- d. Kedisiplinan pegawai perlu ditingkatkan dengan menerapkan sistem *reward* dan *punishment* serta meningkatkan pengawasan oleh atasan langsung.
- e. Keadilan mendapatkan pelayanan dengan menerapkan sistem antrian tanpa mendahulukan masyarakat yang telah dikenal oleh pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- _____. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bertens, K. 2001. *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Creswell, John W. 2009. *Research Design Pendekatan Kualitatif Kuantitatif & Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto Agus, Partini, Ratminto, Wicaksono Bambang, Tamtiari Wini, Kusumasari Bevaola, dan Nuh Muhamad. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kothari, C.R. 2004. *Research Methodology. Methods and Techniques (Second Revised Edition)*. New Delhi: New AGEN International Publishers
- Kumar, Ranjit 2005. *Research Methodology, Edition: A Step-by-step Guide for Beginner*. USA: SAGE Publications Ltd.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2009. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nazir, Mohamad. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widjaja, A.W. 1991. *Etika Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekiawan.

Karya Ilmiah

- Sudana, I Wayan. 2004. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar)*. Universitas Gajah Mada.
- Amaral, Eliazaro Teofilo De Araujo, 2011, *Etika Birokrasi Pada Pelayanan Publik (Studi Di badan Perizinan Terpadu Kota Malang)*, Universitas Merdeka Malang.

Peraturan Perundang-Undangan

- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.