

**ETIKA PERILAKU KERJA PEGAWAI PEMERINTAH KECAMATAN  
BERDASARKAN UU NO 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Kasus Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tegowanu, Kabupaten Grobogan)

Skripsi

Program Sarjana (S1)

Jurusan Ilmu Politik



Oleh :

TALIA PUTRI SUGIYANTI

1806016035

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

2022

**NOTA PEMBIMBING**

Lamp. :

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth. Dekan  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
UIN Walisongo Semarang  
Ditempat :

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

Nama : Talia Putri Sugiyanti

NIM : 1806016035

Jurusan : Ilmu Politik

Judul Skripsi : Etika Perilaku Kerja Pegawai Pemerintah Kecamatan Tegowanu Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

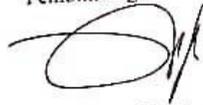
Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan pada sidang skripsi.

Demikian atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 2 Desember 2022

Pembimbing I



Solkhah Mufrikhah, M.Si

NIP :

**PENGESAHAN SKRIPSI**  
**ETIKA PERILAKU KERJA PELAKU PEGAWAI**  
**PEMERINTAH KECAMATAN BERDASARKAN UU No 25**  
**Tahun 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**  
**(studi kasus pelayanan publik di kantor kecamatan**

**Tegowanu Kabupaten Grobogan)**

Disusun Oleh :  
**Talia Putri Sugiyanti**  
1806016035

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi  
pada tanggal 21 Desember 2022 dan dinyatakan  
lulus.

Susunan Dewan Penguji



Drs. Nur Syamsudin, MA  
NIP: 19680505 1995031002

Penguji I

Dr. Ahwan Fanani M. Ag.  
NIP: 197809302003121001

Sekretaris

Solkhah Mufrikhah M.Si  
NIP: 198505102016012901

Penguji II

Rofiq M.Si  
NIP: 197303052016011901

Pembimbing I

Solkhah Mufrikhah M.Si  
NIP: 198505102016012901

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dilembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan, maupun yang belum/ tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 2 Desember 2022



Talia Putri Sugiyanti

1806016035

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Puji Syukur Kehadirat Allah Swt yang telah Memberikan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Etika Perilaku Kerja Pegawai Pemerintah Kecamatan Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tegowanu, Kabupaten Grobogan) . Sholawat dan salam penulis haturkan kepada pimpinan umat islam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya menjadi umat yang berakhlakul karimah, memiliki pengetahuan dan intelektual.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik S1 (S.Sos) pada Jurusan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang. Pada Kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT dan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun material baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai. Untuk itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M. Ag., selaku rektor Universitas Negeri Walisongo (UIN) Semarang dan segenap pimpinan di UIN Walisongo Semarang
2. Dr. Hj Misbah Zulfa Elizabeth, M. Hum., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang
3. Drs. Nur Syamsudin, M. Ag., selaku ketua Jurusan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang
4. Solkhah Mufrikah M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan Bimbingan pada penyusunan skripsi ini
5. Jajaran dosen Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, terima kasih atas seluruh ilmu yang telah penulis terima yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Segenap civitas akademik yang telah membantu secara administratif.
7. Kedua orang tua penulis, ayahanda Fathul Hadi dan ibunda Isni Dwi Kriswati, yang telah memberikan segala doa, motivasi, kemampuan dan kasih sayangnya untuk penulis selama penyusunan skripsi dan selamanya.

8. Kashartono, S.H, selaku Camat di Kantor Kecamatan Tegowanu
9. Sri Hartatik, S.H, selaku Sekretaris Camat kantor Kecamatan Tegowanu
10. Sentot Dirjo, S.Sos selaku penanggung jawab selama melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Tegowanu.
11. Segenap pengurus beserta staff Kantor Kecamatan Tegowanu yakni Mbak Nana, Bu Heni, Mas Yanto, bu Nur, beserta staff lainnya yang telah membantu proses penyusunan skripsi
12. Segenap pihak masyarakat Kecamatan Tegowanu yang bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
13. Teman-teman anggota grup tenang yaitu Evin, Efa, Fia, Desy, Wulan, dan Winda, Anisa yang telah memberikan ilmu, dukungan, semangat, saran dan doa kepada penulis untuk tetap berusaha dan semangat selama masa perkuliahan dan disaat penyusunan skripsi ini.
14. Sahabat tercinta Lydia Desi dan Berlina Dian yang telah bersedia mendengarkan keluh kesah dan memberikan dukungan selama ini.
15. Teman terdekat saya Bagoes yang telah bersedia mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat, waktu dan dukungannya serta membantu penulis menyelesaikan skripsi ini
16. Teman-teman seperjuangan Ilmu Politik UIN Walisongo 2018, teman-teman seperjuangan di beberapa organisasi lainya dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
17. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Demikian ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang berjasa, semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan yang lebih melimpah. Penulis berharap agar karya dan ilmu penulis berkah dan bermanfaat bagi masyarakat.

Semarang, 9 Juni 2022

Talia Putri Sugiyanti  
1806016028

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas terselesainya skripsi ini dengan lancar. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tua tercinta saya Ayah Fathul Hadi dan Ibu Isn Dwi Kriswati yang selalu memberikan segala dukungan dan do'a kepada penulis
2. Agus Kristya, Rendra Maulana, Intan Citra dan Brilian Amino selaku adik tercinta saya yang selalu memberikan dukungan, semangat, keceriaan, serta do'a kepada penulis.
3. Almarhumah Eyang Putri dan Almarhum Eyang Kakung selaku penyemangat saya untuk menyelesaikan perkuliahan.

## **MOTTO**

“Anda mungkin bisa menunda, tapi waktu tidak akan menunggu”.

- Benjamin Franklin-

“Setiap orang memiliki kabar baik di dalam diri mereka. Kabar baiknya adalah kamu tidak tahu betapa hebatnya dirimu! Berapa banyak yang bisa kamu cintai! Apa yang dapat kamu capai! Dan apa potensimu.”

-Anne Frank-

**ETIKA PERILAKU KERJA PEGAWAI PEMERINTAH KECAMATAN  
BERDASARKAN UU NO 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Kasus Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tegowanu, Kabupaten Grobogan)

Talia Putri Sugiyanti

Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

**ABSTRAK**

Etika merupakan salah satu pondasi penting di dalam segala aspek kegiatan yang mana penilaian utama dari kenyamanan interaksi terletak pada etika perilaku individu. dalam hal ini pada instansi pemerintahan Kecamatan Tegowanu perlu memperbaiki atau meningkatkan etika perilaku kerja pegawai karena berhubungan langsung dengan masyarakat. Ini akan menjadi penilaian tentang bagaimana kinerja dari pegawai Kecamatan tegowanu titik untuk itu, fokus kajian dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana etika kerja yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan tegowanu khususnya terkait dengan pelayanan masyarakat pada bagian administrasi, karena pada kantor kecamatan ini banyak disorot tentang etika perilaku kerjanya.

Guna mengkaji permasalahan di atas, studi ini dilakukan dengan menggunakan dua teori yakni teori etika publik dan teori pelayanan publik sedangkan metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika perilaku kerja pegawai telah disesuaikan dengan ketentuan pasal 34 undang-undang nomor 25 Tahun 2009 namun menurut penelitian yang telah dilakukan penulis menunjukkan masih banyak yang belum sesuai karena beberapa pegawai masih memiliki sikap kurang ramah pada masyarakat. Dalam hal ini Kantor Kecamatan Tegowanu terus berupaya meningkatkan pelayanan publik serta Etika Pelayanannya. etika perilaku kerja pelayanannya.

Kata Kunci : Etika Politik, Pelayanan Publik, Kecamatan Tegowanu.

# **WORK BEHAVIOR ETHICS OF DISTRICT GOVERNMENT EMPLOYEES BASED ON LAW NO 25 OF 2009 CONCERNING PUBLIC SERVICES**

(Study : of Public Services in District Offices Tegowanu, Grobogan).

Talia Putri Sugiyanti

Departement of Political Science, Faculty of Social and Political Sciences

Walisongo State Islamic University Semarang

## **ABSTRACT**

Ethics is one of the important foundations in all aspects of activity where the main assessment of the comfort of interaction lies in the ethics of individual behavior. In this case the Tegowanu District government agencies need to improve or increase the work ethics of employees because they are directly related to the community. This will be an assessment of how the performance of Tegowanu District employees is the point for that, the focus of the study in this thesis is to find out how the work ethic is carried out by Tegowanu District employees, especially related to community service in the administration section, because at this sub-district office there is a lot of spotlight on ethics work behavior.

In order to examine the problems above, this study was conducted using two theories, namely the theory of public ethics and public service theory while the research method used was a qualitative research method using a case study approach. Collecting data in this study using interview observations and documentation.

The results of this study indicate that the ethics of employee work behavior have been adjusted to the provisions of article 34 of law number 25 of 2009 but according to research that has been conducted by the authors shows that there are still many that are not appropriate because some employees still have an attitude that is not friendly to society. In this case the Tegowanu District Office continues to strive to improve public services and employee ethics.

Keywords: Political Ethics, Public Service, Tegowanu District

## DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING .....	i
PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO .....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Kajian Pustaka .....	4
F. Metode Penelitian.....	7
G. Sistem Penulisan Skripsi.....	10
BAB II.....	12
KERANGKA TEORI .....	12
1) Etika Individual dan Tipe-Tipe penalaran Etika .....	14
B. Pelayanann Publik .....	16
1. Pengertian Pelayanan .....	16
2. Pengertian Publik.....	17
3. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
4. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	18
BAB III .....	20
SEJARAH KECAMATAN TEGOWANU, PROFIL KECAMATAN TEGOWANU, KABUPATEN GROBOGAN.....	20
1. Profil Umum Kecamatan Tegowanu .....	20
1) Letak Geografis dan Demografis Kecamatan Tegowanu .....	20
2) Kondisi Sosial dan Ekonomi Kecamatan Tegowanu.....	23
2. Pendidikan di Kecamatan Tegowanu.....	23
3. Mata Pencaharian di Kecamatan Tegowanu.....	24

4.	Kondisi Ekonomi di Kecamatan Tegowanu .....	26
5.	Pemerintahan Kecamatan Tegowanu.....	26
6.	Tradisi Kebudayaan di Kecamatan Tegowanu.....	27
1.	Profil Umum Kantor Pemerintah Kecamatan Tegowanu.....	28
1.	Visi dan Misi Kantor Kecamatan Tegowanu .....	28
2.	Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Tegowanu.....	29
3.	Jenis Pelayanan Publik yang ada di Kantor Kecamatan Tegowanu .....	30
4.	Prinsip – prinsip pelayanan publik.....	31
5.	Standar Pelayanan Publik.....	31
BAB IV.....		33
ETIKA PEGAWAI KECAMATAN TEGOWANU DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEMENUHI KEPUASAN MASYARAKAT.....		33
A.	Model Pelayanan Publik yang dilakukan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat .....	34
1.	Semangat Dalam Bekerja .....	37
2.	Modern dalam tata kelola pemerintahan .....	37
3.	Akuntabel dalam Tata kelola Kegiatan .....	38
4.	Ramah Dalam Melayani .....	38
B.	Penerapan Kedisiplinan Pegawai Kantor Kecamatan Tegowanu dalam Pelayanan Masyarakat .....	39
C.	SOP Pelayanan Adminitrasi di Kantor Kecamatan Tegowanu.....	40
1.	SOP Surat Permohonan Keterangan Ahli Waris .....	41
2.	SOP Proposal .....	42
3.	SOP Surat Pengantar Numpang Nikah .....	42
4.	SOP Surat Pengantar Pengajuan Kredit Perbankan .....	43
5.	SOP Surat Permohonan Keterangan Ahli Waris .....	44
BAB V.....		46
IMPLEMENTASI ETIKA PERILAKU KERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN TEGOWANU DENGAN UU NO 25 TAHUN 2009 .....		46
A.	Praktik Etika Pelayanan Publik kepada Masyarakat di Kantor Kecamatan Tegowanu .....	46
B.	Implementasi Pasal 34 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Perilaku Pelayanan Publik.....	49
a)	Adil Dan Tidak Diskriminatif .....	49

b) Cermat .....	50
c) Santun dan Ramah.....	51
d) Tegas dan Andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut .....	53
e) Profesional .....	54
f) Tidak Mempersulit.....	54
g) Patuh pada Perintah Atasan yang sah dan wajar .....	55
h) Menjunjung tinggi Nilai-nilai Akuntabilitas dan Integritas Institusi Penyelenggara.....	56
i) Tidak Membocorkan Informasi Atau Dokumen Wajib Yang Dirahasiakan Sesuai Dengan Peraturan Perundang-Undangan.....	57
j) Terbuka Dan Mengambil Langkah Yang Tepat Untuk Menghindari Benturan Kepentingan.....	58
k) Tidak Menyalahgunakan Sarana Prasarana Serta Fasilitas Pelayanan Publik. ...	59
l) Tidak Memberikan Informasi Yang Salah Atau Menyesatkan Dalam Menanggapi Permintaan Informasi Serta Proaktif Dalam Memenuhi Kepentingan Masyarakat. ....	59
m) Tidak Menyalahgunakan Informasi, Jabatan, Dan/Atau Kewenangan Yang Dimiliki .....	60
n) Sesuai Dengan Kepantasan .....	60
o) Tidak Menyimpang Dari Prosedur. ....	61
BAB VI.....	62
KESIMPULAN DAN SARAN .....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN .....	67
Lampiran 1. Wawancara dengan Masyarakat penerima Pelayanan Publik.....	67
Lampiran 2. Penyerahan surat Penelitian dan Wawancara dengan Pegawai Kantor Kecamatan Tegowanu .....	69
Lampiran 3. Kegiatan-Kegiatan di Kantor Kecamatan Tegowanu.....	70
RIWAYAT HIDUP.....	76

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada hakekatnya memiliki usaha dalam memenuhi kebutuhan mendasar dari setiap warga negara yang sedang membutuhkan kepentingan khususnya dalam pelayanan administrasi pada suatu instansi yang ada. UU No 25 tahun 2009 yang berfokus pada pelayanan publik memberikan pemahaman bahwa kualitas suatu pelayanan merupakan semua bentuk pelayanan yang dijalankan oleh instansi pemerintahan pusat maupun daerah, BUMN, BUMD, yang berbentuk barang, jasa untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat atau dalam peraturan perundang-undangan. Terdapat dua kepentingan dalam pelayanan ini yakni pada instansi pemerintah, BUMN & BUMD, dengan pengguna layanan/masyarakat. Penerapan etika yang mendasar ialah suatu contoh perilaku terbaik seperti sopan, ramah yang tentu menjadi landasan dari diri manusia.

Praktik etika yang baik memiliki konsekuensi berupa kewajiban untuk memiliki organisasi yang menjunjung tinggi moral pemerintahan dan menjunjung tinggi semua nilai-nilai moralitas yang baik. Hal ini selalu menuntut aparatur yang beretika dalam sikap dan tindakan sehari-hari dalam lingkup pemerintahan untuk melindungi wibawa pemerintah, menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya, dan menghindari penyimpangan-penyimpangan yang merusak citra pemerintah. Oleh sebab itu aparatur pemerintahan sudah sepatutnya turut menjaga etika perilakunya, karena aparatur pemerintahan yang baik ialah ia yang mampu dijadikan contoh yang baik bagi masyarakat karena tentunya setiap masyarakat akan menjadikan etika seorang pemimpin sebagai pedoman. Etika menjadi suatu tolak ukur sangat penting untuk menilai kinerja pemerintah. Menurut Sukarna (1990; 40), pemerintahan yang sehat menempatkan orang pada prinsip *the right man is the right place* atau orang yang tepat dalam profesi kerja yang tepat..

Menurut Keraf dalam Wiranata (2005), etika merupakan nilai, norma, dan moral telah semestinya diwujudkan pada perilaku seseorang dalam kehidupannya, baik bagi dirinya sendiri maupun masyarakat luas. Buruknya Pelayanan Publik di Kecamatan Tegowanu sering menjadi permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Dikatakan buruk karena pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pada Kecamatan Tegowanu dikenal tidak ramah, bertele-tele dan terkadang masyarakat harus membayar lebih pada pelayanan yang dilakukan seperti proses pembuatan KTP, surat kehilangan dan lain sebagainya. Rumor

seperti ini sudah tidak asing lagi banyak dikeluhkan dan hingga beberapa kecamatan lain mengetahui permasalahan tersebut. Dalam situasi ini, masyarakat enggan berurusan dengan apa pun yang terkait dengan pegawai birokrasi di kabupaten tersebut karena masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang didapat.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008), kepuasan pelanggan adalah tingkat di mana kinerja produk yang dirasakan relatif atau memenuhi harapan pembeli. Pelanggan menjadi kecewa ketika produk tidak berfungsi seperti yang diharapkan. Pelanggan senang bila produk bekerja sesuai harapan. Beberapa permasalahan yang terjadi tersebut akhirnya menyebabkan turunnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah setempat karena muncul beberapa indikasi buruk seperti adanya korupsi dalam proses pelayanan tersebut. Tak jarang proses pengurusan keperluan masyarakat sangat lambat diterima bahkan bisa berbulan-bulan lamanya dalam mengurus satu kepentingan. Suatu pelayanan dapat menjadi alat yang diperjual-belikan oleh pemerintah untuk kepentingan diri sendiri, dan terjadi negosiasi yang mengarah pada penawaran ketidakjujuran dalam memberikan pelayanan pada masyarakat luas yang memang harus dilayani sebagai tugas aparatur tersebut.

Pelayanan publik di Kecamatan Tegowanu mempunyai isu yang kurang baik yang mana menurut masyarakat Kecamatan Tegowanu memiliki kualitas etika pegawai yang buruk. Menurut masyarakat, pelayanan yang dilakukan memiliki proses yang lama serta beberapa pegawainya memiliki etika perilaku kerja yang buruk. Padahal etika pelayanan merupakan salah satu yang harus terus ditingkatkan karena mempengaruhi kenyamanan dari masyarakat yang tengah melakukan pelayanan publik disana. Semakin baik pemerintah dan semakin tinggi kualitas pelayanan tingkat pemberian pelayanan yang diberikannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat menjadi tinggi apabila masyarakat menerima pelayanan yang dirasa benar dan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan tersebut. (Pasolon, 2010: 15).

Isi dalam undang-undang No 25 tahun 2009 menjadi Suatu patokan di dalam menjalan asas-asas etika politik khususnya pada pelayanan publik. Hal ini dianut dalam pasal 34 UU No 25 tahun 2009 yang menyebutkan bahwa pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik harus meliputi: berperilaku adil dan tidak deskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan, menjunjung tinggi nilai akuntabilitas, tidak membocorkan informasi/dokumen yang dirahasiakan, terbuka dan mengambil langkah sigap dalam kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah, tidak menyalahgunakan informasi/jabatannya, sesuai dengan kepantasan dan tidak menyimpang

dari prosedur yang ada. Dengan demikian para Aparatur Sipil Negara atau staff dalam Kecamatan Tegowanu tentu harus turut mentaati UU tersebut untuk mendapatkan kepuasan dalam pelayanan publik yang diharapkan masyarakat.

Masyarakat membutuhkan kepemimpinan yang baik, mampu mengarahkan organisasi sesuai dengan prinsip-prinsip politik yang sehat. Karena pada hakekatnya pemimpin atau aparatur pemerintahlah yang dijadikan panutan masyarakat karena dianggap sebagai seseorang yang lebih berwawasan luas dibandingkan dengan masyarakat awam. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat berdasarkan ukuran opini masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang memenuhi telah sesuai pada kebutuhan dan harapan yang telah ada. Terkait dengan permasalahan di atas, dapat kita lihat bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh instansi kabupaten Tegowanu selama ini belum maksimal. Oleh karena itu, penulis berinisiatif untuk menulis skripsi yang berjudul Etika Perilaku Pemerintah Pegawai Kecamatan Terkait Pelayanan Publik Berdasarkan UU No 25 tahun 2009 dengan mengambil studi kasus pada Kecamatan Tegowanu, Kabupaten Grobogan.

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas cukup mengembangkan kerangka berpikir dalam memperoleh beberapa rumusan masalah yakni :

1. Bagaimana etika pegawai kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk memenuhi kepuasan masyarakat ?
2. Bagaimana penyesuaian implementasi Etika Perilaku Kerja Pegawai Pemerintah di Kecamatan Tegowanu menurut Pasal 34 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?

#### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini dapat diketahui sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tentang etika pegawai Kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk memenuhi kepuasan pelayanan terhadap masyarakat.
2. Untuk mengetahui kesesuaian implementasi etika perilaku kerja pegawai kecamatan Tegowanu dengan pasaln 34 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat teoritik

- a) Penulisan ini bisa digunakan untuk memperbarui keilmuan politik dengan fokus pada pemahaman lebih dalam mengenai konsep dan evaluasi etika perilaku kerja khususnya pada pemerintahan di lingkup Kecamatan

##### 2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian akan berguna sebagai referensi atau pedoman oleh pemerintah Kecamatan Tegowanu, kabupaten Grobogan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana etika kerja pegawai yang sejalan dengan UU no 25 tahun 2009
- b) Hasil penelitian dapat bermanfaat digunakan sebagai rujukan untuk penelitian yang lain dengan tema yang serupa

#### E. Kajian Pustaka

Sebelum penulis memulai untuk melakukan penelitian, peneliti mencari beberapa penelitian yang mirip dengan tema yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti membagi focus tinjauan pustaka menjadi 2 yaitu tentang bagaimana bentuk etika perilaku pegawai pemerintah, serta bentuk pelayanan publik yang disesuaikan dengan UU no 25 tahun 2009. Berikut beberapa hasil penelitian yang dapat ditemukan oleh peneliti:

Pertama, Jurnal penelitian yang ditulis oleh Damopolii dkk (2020 : 2), yang berjudul *Evaluasi Kinerja Perangkat Desa Dalam Pengelolaan Administrasi Pertanahan di Desa Pinolosian, Bolang Mongondow Selatan*. Menurut jurnal ini pengelolaan buku Letter tidak dijalankan dengan baik sehingga banyak menimbulkan permasalahan seperti pengurusan hak milik tanah masyarakat yang belum menemukan titik temu. Sebagian perangkat Desa belum sepenuhnya memiliki kemampuan dibagian administrasi pertanahan tersebut sehingga tidak dapat memberikan pelayanan yang sesuai. Perangkat Desa kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang hukum agraria yang berlaku sehingga masyarakat awam tidak mengetahui hal yang sebenarnya harus dilakukan. (Damapoliii, Najoran & Sumampow, 2020 : 2)

Kedua. yaitu diambil dari jurnal penelitian yang ditulis oleh Mahyudi Situmeang, S.Sos. MSi dkk (2019 : 99) yang berjudul "*Pengaruh Etika Administrasi Terhadap Pelayanan Aparat Desa Pada Kantor Desa Sei Rotan Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang*". Menurut hasil dari penelitian ini penerapan prinsip dan Etika masih sebatas nilai moral dan agama dan belum dapat dikatakan profesional. Dalam hal ini perlu adanya

peningkatan kinerja oleh para pegawai instansi agar dapat lebih profesional dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. (Situmeang & Tampubolon, 2019 : 99)

Ketiga jurnal penelitian oleh Hariyanto dan Rafhika Sundari Harahap (2008 : 3) yang berjudul "*Evaluasi Kinerja Komisi Penegak Etika Pemerintahan Daerah (KPEPD) dalam mengimplementasikan Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2008 di Kota Solok Provinsi Sumatera Barat*" Beberapa kesimpulan dalam kajian ini yakni Evaluasi kinerja komite pelaksana etik pemerintah daerah yang ada pada PERDA Nomor 1 Tahun 2008 Kota Solok dinilai kurang dari yang diharapkan. Sosialisasi yang dilakukan belum merata pada golongan masyarakat yang ada dan instansi pemerintah, pengakuan perangkat untuk melaksanakan etika pemerintah daerah di Kota Solok, kewenangan yang terbaatas dari pemerintah daerah, aturan etika sanksi tidak dilaksanakan dengan baik. Namun pemerintah Kota Solok telah berupaya meningkatkan kinerjanya dengan melakukan banyak sosialisasi kepada masyarakat dan memaksimalkan pembinaan aperatur terkait etika pemerintahan yang baik dan benar.(Haryanto & Harahap 2008 : 3)

Keempat, Jurnal Penelitian oleh Agustinus Samgar Friday Fry (2020 : 2) yang berjudul "*Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende)*" Menurut jurnal ini, perilaku etika pada Dinas Kependudukan Kabupaten Ende masih perlu di tingkatkan. Kurangnya etika ini memiliki beberapa faktor penyebab yakni minimnya kejujuran, tanggungjawab, komunikasi, konsistensi dan pengawasan yang ada membuat etika yang pelayanan terasa kurang. Mekanisme pemantauan pelayanan publik yang dilaksanakan dengan baik dapat mengantisipasi penyimpangan dari pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan. (Friday, 2020 : 2)

Kelima, Skripsi oleh Novitha Dewi Anggariksa Putri (2021 : 51) yang berjudul "*Implementasi Etika Pemerintah Dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*" Skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teori etika pemerintahan. Hasil skripsi ini membuktikan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Camat Somba Opu telah memenuhi segala bentuk prosedur pelayanan dan etika pemerintahan sebagaimana mestinya. Namun tingkat keadilan pegawai pemerintahan di Kecamatan Somba Opu masih perlu ditingkatkan karena banyak masyarakat yang merasa dibeda-bedakan dalam memperoleh pelayanan tersebut. (Putri, 2021 : 51).

Keenam, Jurnal oleh A Muh Alwilah Akbar dkk, (2021 : 2) yang berjudul “*Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa*” Jurnal ini memakai metode penelitian kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder, serta menggunakan reduksi data. Jurnal ini menunjukkan bahwa terdapat 4 indikator dalam mengukur etika pelayanan publik yakni persamaan hak, keadilan, kesetiaan, dan tanggungjawab di Kantor Kelurahan Tamaona. Persamaan hak yang terjadi sudah berjalan dengan sesuai/semestinya, kesetiaan yakni berupa pada pegawai honorer masih loyal bertahan pada instansi dan setia bekerja bahkan hingga bertahun-tahun lamanya. Keadilan yang terjadi pada instansi juga telah di nilai baik dengan menyamaratakan pelayanan masyarakat tanpa membeda-bedakan, semuanya dilayani sama. Dalam pertanggungjawabannya rata-rata belum diterapkan dengan baik. (Akbar, Mappamiring & Ma’aruf, 2020 : 2)

Ketujuh, Jurnal yang ditulis oleh Sintari Arfita (2021:4) yang berjudul “*Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman*” Menurut jurnal ini, Praktek pelayanan Publik disini telah berjalan dengan cukup baik sesuai dengan prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. terdapat tiga gagasan penting dalam etika dan moral administrasi yaitu tertibnya ASN, efeiensi kerja oleh ASN, serta kualitas kerja ASN. Para ASN tentunya sudah mampu menerapkan ketiga gagasan tersebut sehingga kualitas pelayanan dapat dikatakan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik (Arfita, 2021:4).

Delapan, Penelitian yang ditulis oleh Saprudin dkk (2020 : 605) yang berjudul “*Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara*” Berdasarkan penelitian ini menemukan bahwa etika pelayanan publik di Kecamatan Konda masih tergolong kurang. Adanya tindakan pegawai yang kebanyakan mengharapkan balas jasa atau imbalan membuat masyarakat merasa tidak puas dengan Pelayanan Pegawai. Meskipun demikian pemerintah Kabupaten Konda dinilai belum melakukan tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sering dikeluhkan oleh masyarakat tersebut. (Saprudin, Kusworo & Deti Mulyati, 2020 : 605)

Sembilan, Skripsi oleh Amal Syahrul Rahman (2016 : 57) yang berjudul “*Implementasi UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulukumba*” Skripsi ini ditulis menggunakan metode penelitian lapangan dengan pendekatan hukum normatif empiris serta menggunakan teori efeksitas hukum. Menurut hasil skripsi ini menyebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik SKPD Bulukumba yang berdasarkan pada UU Nomor 25 Tahun 2009 belum sepenuhnya terlaksana

atau tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tersebut. Perilaku etika pegawai SKPD Bulukumba belum menciptakan kenyamanan pada masyarakatnya karena masih kurangnya kedisiplinan terkait dengan kedisiplinan waktu serta sikap yang ditunjukkan oleh pegawai pemerintah. (Rahman, 2016 : 57)

Perbedaan beberapa kajian diatas dengan penelitian yang peneliti tulis terdapat pada lokasi yang mana peneliti mengambil lokasi penelitian di Kecamatan Tegowanu yang sebelumnya belum pernah diteliti. Fokus kajian yang akan diteliti berdasarkan pada UU Nomor 25 Tahun 2009 yang berisi tentang tata kelola pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dimana pada UU tersebut telah diatur bagaimana tata kelola pelayanan yang baik dan benar. Pada penelitian yang akan peneliti tulis lebih menekankan tentang kesesuaian pemerintah Kecamatan Tegowanu dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009. Adanya isu-isu tentang kurangnya pelayanan menjadikan peneliti ingin mengkaji lebih dalam khususnya pada kepuasan yang masyarakat Tegowanu selama memperoleh pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tegowanu. Dan apakah pelayanan telah benar dilakukan secara transparan atau tidak ditutupi.

## F. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Sugiyono (2019:18), Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu metode penelitian yang didasarkan pada filosofi post-positivis, digunakan untuk mempelajari keadaan objek alami (sebagai lawan dari eksperimen), di mana peneliti adalah kendaraan utama, dan di mana teknik pengumpulan data berbentuk segitiga. . Analisis data adalah penelitian kualitatif induktif, dan hasil penelitian kualitatif menekankan pentingnya generalisasi, yaitu menggambarkan fenomena/peristiwa saat ini. Peneliti ini tidak menguji hipotesis apapun, tetapi hanya menjelaskan informasi yang konsisten dengan variabel yang diteliti.

### 2. Sumber dan Jenis Data

#### a. Data Primer

Data primer dan sekunder menjadi acuan pada penelitian. Data primer sering disebut sebagai data langsung yakni memasukkan data yang dikumpulkan

langsung dari sumbernya oleh peneliti sebagai data primer. (Subagyo, 2017: 74). peneliti akan melakukan penggalian data melalui wawancara dengan Kepala Kecamatan (camat) dan beberapa staff Kecamatan yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat. Yang kedua ialah penulis akan melakukan wawancara dengan narasumber kunci yaitu masyarakat yang ada dan hidup dalam lingkungan tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah ada sebelumnya yang berasal dari penelitian lain yang dilakukan oleh lembaga (Subagyo, 2017:74). Data sekunder berasal dari laporan dokumen. Dalam penelitian ini data sekunder berasal dari laporan data di Kecamatan Tegowanu berupa SOP tertulis dari instansi di Kecamatan Tegowanu. Data sekunder juga termasuk buku, jurnal penelitian, dan artikel pendukung penelitian.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Metode Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian karena pengumpulan data merupakan salah satu langkah untuk memperoleh data. Tanpa mengetahui metode ini, peneliti tidak dapat memperoleh data sesuai dengan standar data yang telah ditetapkan. Prosedur yang digunakan untuk pengumpulan data adalah :

a) Observasi

Menurut Sugiyono (2019: 297), Observasi adalah Mendasar bagi semua ilmu pengetahuan, melalui observasilah peneliti belajar tentang perilaku dan konsekuensi dari perilaku itu. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa/fenomena yang menjadi fokus penelitian. Observasi ini dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yakni kepada staff Kecamatan Tegowanu dan juga berfokus pada masyarakat Tegowanu yang merupakan penerima pelayanan publik. Observasi dilakukan mengenai bagaimana kegiatan pelayanan yang dilakukan pada Kecamatan Tegowanu, Kabupaten Grobogan.

b) Wawancara

Menurut Esterberg (2002: 87) Wawancara adalah pertemuan antara dua orang di mana informasi dan ide-ide dipertukarkan melalui pertanyaan dan jawaban sehingga topik tertentu dapat dikonstruksi secara bermakna. Wawancara memungkinkan peneliti untuk mempelajari lebih lanjut tentang partisipan sambil

menafsirkan situasi dan fenomena yang tidak dapat ditentukan oleh observasi. Dalam implementasinya, penelitian menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin yang memberikan panduan bagi peneliti tentang apa yang ditanyakan dan memberikan fleksibilitas personel narasumber dalam wawancara ini dilakukan secara tatap muka. Lexy J Moleong mendefinisikan wawancara sebagai percakapan dengan tujuan tertentu. Percakapan dilakukan antara pewawancara yang mengajukan pertanyaan (interviewer) dan yang diwawancarai yang menjawab pertanyaan (interviewees), dan peneliti menggunakan metode wawancara informan secara langsung. Selain mempercepat proses. Wawancara Dalam hal ini peneliti akan berbicara, mengajukan tanya jawab secara langsung dengan informan.. Disamping itu untuk memperlancar proses. wawancara dalam hal ini peneliti akan menggunakan metode wawancara langsung dengan subjek informan. Terdapat dua narasumber dalam penelitian ini yaitu narasumber utama yakni beberapa perangkat Kecamatan serta narasumber kunci, yakni masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi di Kecamatan Tegowanu.

c) Dokumentasi dan Literature

Dokumen adalah Rekaman suatu peristiwa dalam bentuk teks tertulis, foto seseorang, atau karya monumental. Penelitian dokumen melengkapi penggunaan teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam Penelitian ini, penulis mengumpulkan dokumen mengenai struktur organisasi di Kecamatan Tegowanu, jenis pelayanan publik yang ada pada kecamatan tersebut, peraturan tertulis tentang SOP di Kecamatan Tegowanu. Dokumentasi dapat diambil melalui hasil notulensi maupun dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pada Kecamatan Tegowanu, Kabupaten Grobogan.

d) Teknik Analisis Data

Proses analisa data dimulai dari: Menyusun, mengkategorikan, dan menghubungkan teori dan isi data yang digunakan untuk memperoleh jawaban dari analisis. Tekniknya berdasarkan apa yang dilakukan Miles dan Huberman pada Sugiyono (2009), dan teknik menganalisis data dalam penelitian kualitatif ini meliputi tiga elemen dasar, yakni: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau validasi.

a. Reduksi Data

Reduksi data di studi ini yang akan dilakukan ialah dengan cara memilih sekaligus merangkum data-data pokok yang memiliki kaitan dengan topik penelitian. Hal ini memiliki tujuan untuk memberi kemudahan serta pemahaman bagi penulis terhadap data lapangan yang didapatkan.

b. Penyajian Data

Penyajian data akan membantu peneliti untuk lebih mudah memahami dan memberikan analisa terhadap data tersebut. Sesudah dijalankan tahap reduksi data serta penyajian data berikutnya hasil dari analisis data akan dipakai guna pengumpulan dan penulisan data selanjutnya.

c. Penarikan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan yang jadi hasil akhir penelitian. Pada riset ini maka simpulannya ialah mengetahui bagaimana perilaku etika pegawai di kantor kecamatan Tegowanu, Kabupaten Grobogan.

G. Sistem Penulisan Skripsi

Dalam penelitian skripsi ini, penulis membagi menjadi enam bab yang disusun secara sistematis sebagai berikut :

Bab I berisikan uraian masalah-masalah terkait dengan pembahasan penelitian sebagai dasar maupun penjabaran mengenai penelitian yang meliputi; Latar Belakang, Pertanyaan Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Metode Penulisan, Sistematika Penulisan.

Bab II berisikan kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung penelitian ini, diantaranya adalah menggunakan teori Etika Publik dimana etika publik dapat disebut juga dengan etika politik yang menjadi salah satu landasan aturan hidup manusia yakni memiliki moral dan etika yang baik, karena dalam politik juga membutuhkan moral dan etika di dalam melakukan segala jenis kegiatan politik yang ada.

Bab III berisi pemaparan umum objek penelitian yaitu tentang sejarah Kecamatan Tegowanu, letak Geografis, sosial ekonomi dan politik, dan lain sebagainya yang bersifat umum kemudian berfokus pada jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Tegowanu, struktur organisasi, visi dan misi Kecamatan Tegowanu Kabupaten Grobogan.

Bab IV berisi pemaparan hasil penelitan. Dalam bab ini menjawab pertanyaan pertama dalam rumusan masalah, yaitu tentang bagaimana etika perilaku kerja pegawai Kecamatan dalam menjalankan pelayanan publik yang ada di Kecamatan Tegowanu, khususnya dalam pelayanan kepengurusan Administrasi.

Bab V akan dilanjutkan dengan pembahasan dari rumusan masalah kedua yaitu tentang kesesuaian implementasi etika perilaku kerja pegawai Kecamatan dengan UU No 25 tahun 2009 berdasarkan pada pasal 34.

Bab VI berisi penutup yaitu berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab berikutnya yang disertai dengan saran-saran penelitian.

## BAB II

### KERANGKA TEORI

Etika politik tidak hanya tentang perilaku politisi, tetapi juga tentang praktik institusi sosial, hukum, komunitas, struktur sosial, politik, dan ekonomi. Karena perilaku politisi hanyalah salah satu dimensi dari etika politik. Dibutuhkan niat baik untuk mendukung institusi yang adil. Dan kebijakan menajamkan pentingnya tanggung jawab, sedangkan pranata (hukum, aturan, adat, pranata sosial) berperan dalam mengorganisasikan tanggung jawab (Amuahidin, 2015:65)

Etika perilaku merupakan hal yang utama di nilai dalam kenyamanan masyarakat saat melakukan suatu pelayanan khususnya pada pelayanan publik yang ada di Kecamatan Tegowanu ini. Pembentukan moral dan etika yang baik merupakan suatu tugas wajib pegawai pemerintah Kecamatan khususnya dalam pelayanan terhadap masyarakat, untuk itu para pegawai pemerintah Kecamatan udah semestinya melayani dengan moral dan etika yang sesuai dengan peraturan atau SOP yang telah ada. Dari pernyataan diatas untuk mengkaji bagaimana bentuk teoritis sebagai landasan pengkajian penellitian ini, penulis menggunakan berbagai teori sebagai berikut :

#### A. Etika Publik – Haryatmoko

Konsep “etika” juga dapat disebut sebagai sinonim “moral”. Etika publik merupakan cerminan dari standar/norma yang menentukan perilaku/perbuatan baik/buruk, perilaku benar/salah, proses yang mengarah pada bentuk kebijakan publik yang ditujukan pada akuntabilitas sebagai proses pelayanan publik. Pengertian etika publik erat kaitannya dengan etika pelayanan publik, dengan penekanan khusus pada kejujuran publik pejabat publik. Etika publik muncul dari keprihatinan akan pelayanan publik yang buruk. Etika publik mengarah pada masyarakat politik, yaitu kepada semua orang yang masuk dan terlibat langsung dalam lembaga negara.

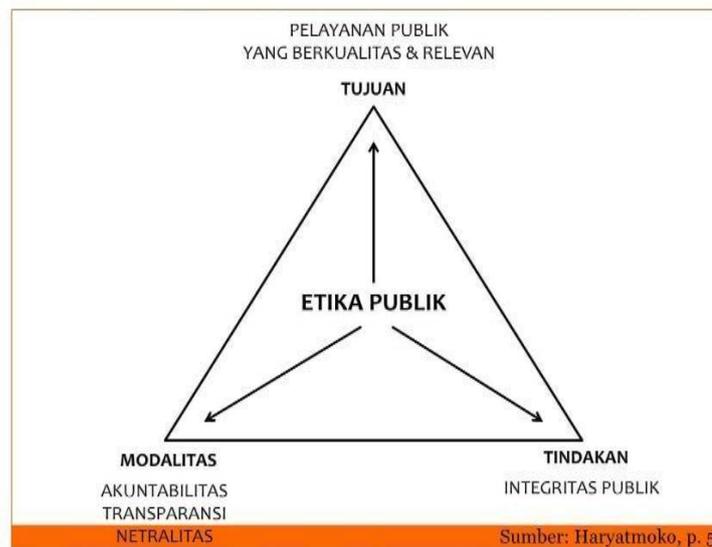
Terdapat 3 (tiga) fokus dalam etika publik yakni :

- a. Keprihatinan dalam etika publik ialah pelayanan publik yang berkualitas dan relevan.
- b. Tidak hanya kode etik atau norma, tetapi dimensi reflektifnya. Etika publik berfungsi sebagai bantuan dalam mempertimbangkan instrumen kebijakan publik dan alat evaluasi yang mempertimbangkan konsekuensi etisnya dan bahwa upaya politik, sosial, budaya, dan ekonomi sesuai secara etis ketika mereka dapat menjadikannya lebih adil.

c. Fokus pada modalitas etika, yaitu bagaimana menghubungkan kesenjangan antara standar moral dan tindakan nyata.

#### 1). Tiga Dimensi Etika Publik

Etika publik tidak bisa hanya berpusat pada, moral, norma dan subjek moral, namun harus mempertimbangkan dimensi-dimensinya. Etika publik merupakan salah satu bagian dari etika politik. Etika politik di definisikan sebagai upaya hidup baik (memperjuangkan kepentingan publik) dan bersama orang lain dalam memperlebar lingkup kebebasan dan membangun institusi-institusi menjadi lebih adil (P. Ricoeur, 1990). Etika publik memiliki tiga dimensi yang digambarkan pada segitiga, mengacu pada, sarana tindakan dan tujuan, dengan makna sebagai berikut:



Gambar (Segitiga etika politik B. Sutor, *politische ethik*, 1991;86)

a). Tujuan untuk mencapai kepentingan bersama. Hal ini berarti tersedianya pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Dalam negara demokrasi, pemerintah berdedikasi untuk mengelola negara dan bertanggung jawab atas kepentingan dan kehidupan masyarakat yang damai. Ketika berhadapan dengan pelayanan publik, kebijakan umum pemerintah mengenai prioritas, program, metode dan tujuan pendanaan publik harus didefinisikan dengan jelas. Maka menjadi jelas apa yang perlu dan harus dipertimbangkan.. Dimensi moralnya terletak pada kemampuan menentukan arah yang jelas kebijakan umum dan akuntabilitasnya. (Haryatmoko, 2018 : 5)

b). Modalitas (sarana, *policy*), yang memungkinkan pencapaian tujuan. dimensi ini meliputi sistem dan prinsip-prinsip dasar perorganisasian praktik pelayanan publik dengan perhatian khusus pada membangun institusi-institusi sosial yang lebih adil. Hal ini ikut menentukan pengaturan perilaku masyarakat dalam menghadapi masalah-masalah dasar. Dimensi moral pada tingkat sarana ini terletak pada :

1. peran etika publik dalam mengkaji dan mengkritisi legitimasi keputusan-keputusan, institusi-institusi, dan praktik-praktik politik.
2. sikap dalam menghadapi struktur, yaitu menyetujui atau menolak tatanan sosial, ekonomi, dan politik hidup bersama.
3. prinsip subsidiaritas dalam pelayanan publik, yaitu masyarakat, asosiasi, LSM atau lembaga nirlaba mampu mengorganisir atau menyelesaikan masalah dengan kemampuan sarana yang dimiliki. Prinsip ini menumbuhkan inisiatif dan keberanian untuk mengambil tanggungjawab pribadi. (Haryatmoko, 2018 : 6).

c). Tindakan politisi dan pejabat publik dituntut memiliki integritas publik. Dalam dimensi ini, pelaku memegang peran sebagai yang menentukan rasionalis politik. Rasionalitas politik terdiri dari rasionalis tindakan dan keutamaan (kualitas moral pelaku). Tindakan Politik disebut rasional ketika para aktor menjalankan kepemimpinan dan berorientasi pada etika. Pejabat publik dan politisi dituntut untuk memiliki kejujuran publik dalam arti penghindaran kekerasan menjadi kewajiban moral (manifestasi penghormatan terhadap martabat manusia), dan penguasaan resolusi konflik menjadi prasyarat perilaku politik yang etis. Kebijakan publik penting karena memperhitungkan kepentingan dan harapan publik, keluhan, protes, kritik, persetujuan dan ketidaksetujuan. Kepentingan etis menjadi semakin jelas ketika tindakan didasarkan pada belas kasih dan berdiri di samping yang lemah, miskin, atau terpinggirkan. Pentingnya refleksi menuntut agar etika publik tidak hanya terjerumus dalam bentuk deontologi, tetapi juga memperhitungkan teori-teori etika. Dengan mempertimbangkan teori etika dalam proses pengambilan keputusan, pejabat didorong untuk mempertimbangkan alasan atau "mengapa" dari norma atau kode etik harus di jalankan atau dipatuhi. (Haryatmoko, 2018 : 8).

#### 1) Etika Individual dan Tipe-Tipe penalaran Etika

Tujuan etika personal/individual adalah mendikte perilaku manusia sebagai individu, baik secara bebas dan bermakna, maupun secara rasional. Objek pemikirannya berfokus pada kualitas moral. Mengejar niat baik dan prioritas dimaksudkan untuk memperjelas pentingnya tanggung jawab. Penalaran hati Nurani dalam konteks ini adalah hasil pendidikan dan

pembiasaan. Dengan demikian, kesadaran seseorang berkembang pada setiap tahap, menerapkan pertimbangan moral tertentu ketika dihadapkan pada dilema moral atau pertimbangan moral perilaku. Etika individual berfungsi sebagai faktor penstabil perilaku pelaku dari dalam. Dalam etika pribadi, masuk akal dan penalaran cukup untuk membenarkan tindakan. Oleh karena itu, dalam penalaran etis pribadi, hubungan antara visi dan tindakan bersifat langsung.

Ada tiga tingkat dalam cara penalaran moral :

a). Penilaian moral berupa penilaian khusus.

Penilaian ini dilakukan dalam menghadapi peristiwa atau situasi tertentu. Pertama, adanya perasaan tidak mampu menerima protes, ketidakpuasan, dan ketidakadilan (kemarahan). Pada level ini, interpretasi etis melihat alternatif dan implikasi bagi pihak-pihak yang terlibat

b). Penilaian etis atau rumusan tentang apa yang baik dan harus dilakukan.

Pada tingkat ini, sudah mengacu pada aturan moral, berdasarkan aturan yang berasal dari masyarakat dan pranata sosial. Namun, agar aturan ini sesuai, harus diukur berdasarkan Prinsip-Prinsip dasar sosial kemasyarakatan.

c). Penerapan norma-norma moral

pada tingkat ini, Etika publik sebenarnya memiliki efektivitas sosial. Sistem tindakan perlu mengidealkan makna tindakan untuk mendapatkan legitimasi dan gerakan masyarakat sosial

Etika publik bertujuan mendapatkan jaminan integritas pejabat publik dalam pelayanan publik, maka akan bersinggungan erat dengan politik institusi sosial, komunitas hukum, politik struktur-struktur sosial, dan ekonomis segala kepentingan ini berhubungan dengan objek etika politik, hanya saja etika publik memprioritaskan pada cara bagaimana supaya “niat baik” membawa implikasi praktis, artinya “niat baik” harus ditopang institusi yang adil. Niat baik berfungsi mempertajam makna tanggung jawab itu agar bisa mengorganisir secara lebih efektif tanggung jawab.

Janji atau niat baik baru bisa dikatakan bermakna apabila ditepati atau telah dijalankan. Untuk itu perlu ada sanksi bila tidak dipenuhi, atau akan mendapatkan imbalan jika pelaksanaannya dianggap memuaskan. Sanksi atau imbalan memberi motivasi tindakan atau berfungsi sebagai sarana tabiliasi tindakan dari luar diri pelaku. Dalam konteks elaborasi etika institusional, sanksi dan imbalan itu merupakan salah satu sarana untuk menjembatani antara “mengetahui” dan “bertindak”, antara yang seharusnya dan yang faktual dilakukan.

Masalahnya kebanyakan norma moral yang berlaku lebih mengandalkan pada doktrin, mengabaikan etika institusional atau kurang peduli untuk mencari mampu tidaknya etika publik menerapkan modalitas penerapannya. Fokus menjabatani antara niat baik dan praktik pelayanan publik ini menjadi perhatian utama etika publik sebagai etika institusional. (Haryatmoko, 2018 : 10)

## B. Pelayanann Publik

### 1. Pengertian Pelayanan

Kegiatan pelayanan mmerupakan salah satu peranan penting dalam kehidupan manusia, karena untuk memenuhi kebutuhan seseorang harus melayani orang lain, berkaitan dengan manusia disebut sebagai makhluk sosial yang tidak akan lepas dari rasa saling tolong menolong atau melayani esama manusia lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain merupakan konsep yang selalu penting dalam berbagai aspek kelembagaan. pelayanan ini tidak hanya dipakai pada tingkat organisasi saja, tetapi pelayanan juga dilakukan dalam lingkup pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011:11), Jasa dapat diartikan sebagai kegiatan yang disediakan untuk menunjang, menyediakan dan mengendalikan baik berupa barang maupun jasa dari satu pihak ke pihak yang lainnya.

Kegiatan pelayanan berkaitan dengan membantu orang lain yang mana membutuhkan interaksi dan hubungan interpersonal antara satu oran ke orang yang lain, untuk mencapai tujuan pelayanan. Untuk memperoleh proses pelayanan yang baik membutuhkan kepekaan dan keterampilan dalam diri manusia..Layanan tidak dapat dilihat dengan mata telanjang, tetapi itu dapat dirasakan dan disentuh., tetapi mereka adalah orang yang kegiatannya menggunakan pola perilaku, keikhlasan hati untuk memenuhi kepuasan konsumen atau jika dalam ranah pelayanan publik yakni untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah sekumpulan tindakan atau kegiatan yang tidak terlihat yang bertujuan untuk membantu orang lain dengan cara tertentu untuk menciptakan suatu kepuasan dan keberhasilan dari pelayanan yang telah dilakukan..

## 2. Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat dan negara. Kata publik sebenarnya diadopsi dalam bahasa Indonesia menjadi public yang berarti buruk, banyak orang, secara masal. Padanan yang tepat dari kata yang digunakan adalah praja yang dapat berarti rakyat, maka lahirlah konsep pamong praja yang berarti pemerintahan yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Menurut Ismanto Setyobudi dan Daryanto (2014:11) “publik dapat diartikan sebagai kelompok kecil atau kelompok besar yang terdiri dari banyak atau sedikit orang yang cukup memperhatikan hal yang sama”.

Sedangkan menurut Inu Kencana Syafii dalam Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007: 5) Arti umum dari kata itu sendiri adalah “sekelompok orang yang berbagi pikiran, perasaan, keinginan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai dan standar mereka”. Kepentingan umum atau umum biasanya mengarah pada kepentingan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan individu atau kebutuhan masyarakat sendiri.

. Moenir (1995:2) berpendapat bahwa “publik adalah bentuk kebaikan bersama yang menciptakan terpenuhinya kepentingan masyarakat, kebutuhan setiap individu, diikat oleh kesamaan, tujuan cita-cita, dan kerja bersama untuk mencapai suatu tujuan yang konkrit”. Dari beberapa pendapat ahli tentang publik di atas, dapat disimpulkan bahwa publik adalah sekelompok orang yang memiliki kepentingan dan harapan yang sama, yang berdedikasi pada cita-cita dan tujuan yang sama, serta bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama.

## 3. Pengertian Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak keperdataan setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi atau jasa dengan menyediakan berbagai dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Litjan Poltak Sinambella dkk (2007: 5) mengatakan: “Pelayanan publik adalah pelaksanaan keinginan dan kebutuhan masyarakat umum oleh penyelenggaraan negara”. Negara didirikan oleh masyarakat umum (masyarakat), tentunya dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pada dasarnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus mampu merespon/melayani apa apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Kebutuhan disini ini bukanlah kebutuhan individu, melainkan kebutuhan yang berbeda yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat. Layanan publik dapat disediakan oleh negara atau oleh badan swasta atas nama pemerintah. Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011:

12) adalah "penyediaan atau penyediaan layanan kepada orang atau organisasi dan/atau organisasi lain yang berkepentingan dengan organisasi itu, menurut aturan dan prosedur utama yang ditetapkan dan dimaksudkan untuk memuaskan penerima lokasi layanan". Layanan negara bertujuan untuk membantu penerima, yaitu. masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.

Moenir (1995:7) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah upaya kelompok atau individu atau birokrasi untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu”. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh kelompok atau orang atau birokrasi untuk membantu masyarakat dengan kegiatan yang hasilnya secara fisik tidak terkait dengan suatu produk, untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan untuk mencapainya. Menurut Ratminto dan Atik (2005:24) Standar ini merupakan ukuran baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh penyelenggara dan/atau penerima

#### 4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

Menurut Mahmudi (2005: 234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

- a. **Transparansi Penyelenggaraan pelayanan publik** harus memiliki sifat terbuka, sederhana dan dapat diakses oleh semua pemangku kepentingan, serta memadai dan lebih mudah dipahami oleh semua kalangan.
- b. **Akuntabilitas Pelayanan publik** harus berdasarkan dengan undang-undang yang berlaku.
- c. **Kondisional Penyelenggaraan pelayanan publik** sebaiknya dapat sesuai dengan dan kemampuan kebutuhan penyedia dan penerima, namun tetap mengikuti prinsip efisiensi
- d. **Partisipasi masyarakat** dalam penyelenggaraan pelayanan publik didorong dengan memperhatikan, kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat
- e. **Tidak Diskriminatif** Dalam memberikan pelayanan publik, tidak ada perbedaan antara, suku, ras, golongan, agama, jenis kelamin, dan status sosial.
- f. **Keadilan dalam pemenuhan Hak dan Kewajiban Pemberian pelayanan publik**

Pelayanan publik berdasar dan dilaksanakan sebagai uraian kegiatan terpadu yang sederhana (langsung, tidak tradisional), terbuka, lancar, akurat, lengkap, efisien dan terjangkau.. Oleh karena itu, Amin Ibrahims (2008:19) sekurang-kurangnya menyebutkan unsur-unsur dasar (prinsip), antara lain sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban, Jelas dan diketahui baik oleh penyelenggara maupun penerima pelayanan publik, sehingga tidak diragukan lagi pelaksanaannya.
- b. Pengaturan Segala bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan dan daya beli masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan memperhatikan efektifitas dan efisiensinya.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan publik berhubungan pada keselamatan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang jelas.
- d. Ketika suatu proses pelayanan publik “dianggap/dibuat mahal” oleh suatu instansi/pemerintahan, maka instansi/lembaga yang tersebut harus “memperbolehkan” masyarakat dapat turut andil dan berpartisipasi langsung dalam penyelenggaraannya berdasarkan ketentuan yang berlaku..

Prinsip-prinsip tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memperhatikan semua orang, termasuk mereka yang berkebutuhan khusus. Pelayanan publik yang benar ialah pelayanan yang merata, dapat menjangkau ke dalam seluruh lapisan masyarakat, yaitu Pelayanan yang memuat asas keterbukaan, akuntabilitas, syarat, kepastian hukum, keikutsertaan, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Dengan kondisi tersebut, pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam segala bentuk kegiatannya.

**BAB III**  
**SEJARAH KECAMATAN TEGOWANU, PROFIL KECAMATAN**  
**TEGOWANU, KABUPATEN GROBOGAN**

Bab ini menjelaskan pemaparan umum objek penelitian yang mana penelitian berlokasi di Kecamatan Tegowanu dengan memaparkan gambaran umum mengenai masyarakat di Kecamatan Tegowanu, profil instansi serta gambaran umum pelayanan publik di Kecamatan Tegowanu, kabupaten Grobogan.

1. Profil Umum Kecamatan Tegowanu

1) Letak Geografis dan Demografis Kecamatan Tegowanu

Kecamatan Tegowanu menjadi pintu gerbang masuk Kabupaten Grobogan, di sebelah barat, Tegowanu berada di jalur tengah Pantura yang menghubungkan Semarang - Surabaya. Kecamatan Tegowanu berada pada wilayah dataran rendah, yang digunakan untuk areal pertanian. Hasil pertanian yang diandalkan adalah padi, sehingga daerah ini merupakan pemasok utama kebutuhan beras bagi kota Semarang dan sekitarnya. Secara administrasi, pada peta Kabupaten Grobogan, Kecamatan Tegowanu terletak di sebelah barat Kabupaten Grobogan. Batas wilayah Kecamatan Tegowanu meliputi :

- Sebelah Utara : Kecamatan Guntur.  
Sebelah Selatan : Kecamatan Tanggungharjo.  
Sebelah Barat : Kecamatan Karangawen.  
Sebelah Timur : Kecamatan Gubug



*Gambar 3.1 Peta Kecamatan Tegowanu th 2020*

Kecamatan Tegowanu terbagi ke dalam beberapa Desa dengan jumlah penduduk sebagai berikut :

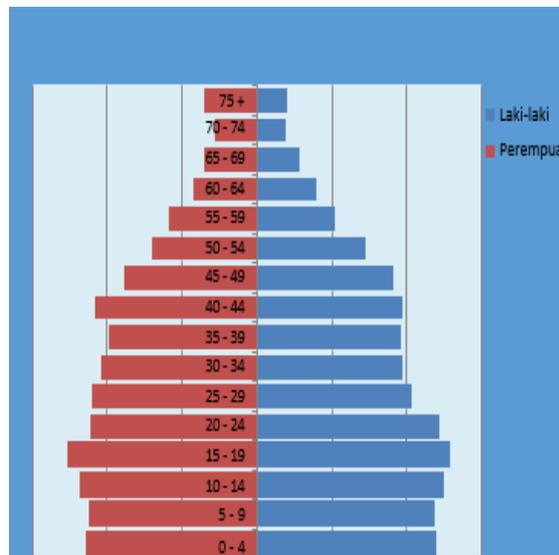
NO	NAMA DESA	JUMLAH PENDUDUK
1.	Desa Cangkring	2.115 jiwa
2.	Desa Curug	2.298 jiwa
3.	Desa Gaji	1.681 jiwa
4.	Desa Gebangan	1.078 jiwa
5.	Desa Karangpasar	3.125 jiwa
6.	Desa Kebonagung	3.478 jiwa
7.	Desa Kedungwungu	3.267 jiwa
8.	Desa Kejawan	1.791 jiwa
9.	Desa Mangunsari	2.425 jiwa
10.	Desa Medani	2.036 jiwa
11.	Desa Pepe	3.015 jiwa
12.	Desa sukorejo	2.649 jiwa
13.	Desa Tajemsari	3.019 jiwa
14.	Desa Tanggirejo	2.036 jiwa
15.	Desa Tegowanu Kulon	3.331 jiwa
16.	Desa Tegowanu wetan	5.210 jiwa
17.	Desa Tlogorejo	4.274 jiwa
18.	Desa Tunjungharjo	2.036 jiwa

Jarak wilayah Kecamatan Tegowanu dari timur ke barat + 6,00 km, dari selatan ke utara + 15,00 km. Untuk ketinggian rata-rata + 13,00 m dpl. Jumlah penduduk Kecamatan Tegowanu mencapai 57.086 jiwa meliputi 28.623 laki-laki dan 28.463 perempuan dengan jumlah Kartu Keluarga sampai dengan 18.481 KK. masyarakat Tegowanu terdiri dari beberapa pemeluk agama diantaranya meliputi agama Islam 55.749 penduduk , Buddha 9, Kristen 724, Katholik 145, Buddha 147 dan hindu 1 penduduk. Banyaknya tempat ibadah di suatu daerah mencerminkan banyaknya pemeluk agama atau agama yang banyak dipeluk (dominan) di daerah tersebut, yang merupakan tempat ibadah bagi pemeluknya. Masjid dan tempat ibadah merupakan tempat suci untuk ibadah bagi warga muslim dan merupakan tempat ibadah yang paling banyak di Kecamatan Tegowanu.

AGAMA	2020
ISLAM	55.749
KRISTEN	724
KATOLIK	145
HINDU	1
BUDHA	147

Gambat 3.2 Tabel Pemeluk Agama di Kecamatan Tegowanu th 2020

Dengan luas 51,67 km<sup>2</sup>, rata-rata 1.042 orang tinggal di setiap wilayah pada tahun 2015. Tingkat retensi adalah 47,98. Struktur demografi Kecamatan Tegowanu menarik karena usia 5-9 tahun lebih kecil dibandingkan usia 0-4 tahun dan 10-14 tahun. Kelompok usia terbesar adalah 15 hingga 19 tahun. Hal ini memperlihatkan bagaimana keberhasilan pemerintah kota mampu mengatasi pertumbuhan penduduk di Kecamatan Tegowanu..



Gambar 3.3 Piramida penduduk di Kecamatan Tegowanu th 2011

## 2) Kondisi Sosial dan Ekonomi Kecamatan Tegowanu

### 1) Kondisi Sosial Kecamatan Tegowanu

Kondisi sosial di Kecamatan Tegowanu berdasarkan hasil data penduduk yang diperoleh dari BPS, jumlah penduduk Kecamatan Tegowanu tercatat pada akhir tahun 2018 sebanyak 53.860 jiwa. Terdiri dari 26.709 penduduk pria dan 27.151 penduduk perempuan. Dengan luas daerah sebesar 51,67 Km<sup>2</sup>, maka setiap Km<sup>2</sup> rata-rata ditempati penduduk sebanyak 1.042 jiwa pada tahun 2017. Rasio ketergantungan sebesar 47,98. (Data BPS, 2016).

Uraian	2013	2014	2015
Jumlah Penduduk (jiwa)	52.680	53.271	53.860
Kepadatan Penduduk (jiwa/km <sup>2</sup> )	990	1.031	1.042
Sex Rasio	98,40	98,39	98,37

Gambar 3.4 Tabel Statistik Kependudukan Kecamatan Tegowanu

## 2. Pendidikan di Kecamatan Tegowanu

Dalam Pendidikan di Kecamatan Tegowanu Kapasitas kelas harus disesuaikan secara optimal dengan jumlah siswa supaya dalam proses belajar mengajar berjalan lancar. Semakin banyak jumlah siswa dalam satu kelas, semakin lemah siswa mempelajari mata pelajaran tersebut. Di Kabupaten Tegowanu, rata-rata siswa SD/MI per sekolah pada tahun 2015 sebanyak 172 siswa, SMP/MTs sebanyak 292 siswa, dan SMA/MA sebanyak 166 siswa. Pada tahun 2015, rata-rata guru mengajar 20 siswa di tingkat SD/MI, 17 siswa di tingkat SMP/MTs dan 9 siswa di tingkat SMA/MA. Menarik untuk disimak jumlah siswa di Kecamatan Tegowanu, di sekolah dasar yang setingkat, setiap tahun ajaran semakin berkurang.

Sarana	2013	2014	2015
TK	31	29	29
SD	33	31	31
SLTP	6	6	6
SLTA / SMK	1	1	1

Gambar 3.5 UPDT Pendidikan Kec. Tegowanu

### 3. Mata Pencaharian di Kecamatan Tegowanu

Rata-rata penduduk di Kecamatan Tegowanu bermata pencaharian sebagai petani. Luas areal intensifikasi padi di Kecamatan Tegowanu sebesar 7.701 (ha) Luas menurut jenis tanah di Kecamatan Tegowanu yaitu 5.166,98 ha. Tidak jauh berbeda dengan Kabupaten Grobogan, hasil pertanian di Kecamatan Tegowanu berupa padi dan jagung yang merupakan hasil yang paling dominan di Tegowanu. Lahan persawahannya rata-rata dapat subur untuk menanam padi dan jagung. Selain itu di musim-musim tertentu petani juga menanam cabai, kedelai, terong dan berbagai sayuran lainnya untuk kebutuhan pangan dan ada pula yang dijual kembali.

Urian	2013	2014	2015
Padi	5.818	5.436	7.451
Jagung	2.575	2.563	3.082
Kacang Hijau	228	341	1.403
Kedelai	398	436	148

Gambar 3.6 Tabel Luas Panen Tanaman Pangan (Ha)

Luas wilayah penghasil jagung di Tegowanu pada tahun 2013, 2014 dan 2015 tidak tetap setiap tahunnya. Produksi jagung tidak dapat dilepaskan dari pembukaan lahan baru untuk perluasan sawah setiap tahunnya. Potensi lainnya adalah palawija berupa kacang

hijau, dengan luas tanam 1.526 (ha) dan luas panen 1.403 (ha). Desa-desa di Kecamatan Tegowanu biasanya memanfaatkan hasil panen palawija tersebut untuk dijual ke Pengepul, petani tidak perlu jauh-jauh menyalurkan hasil panen tersebut kepada pembeli karena ada pengepul yang mengambil ke rumah Petani.

Selain mengerjakan sawah dan bertani, masyarakat Tegowanu juga memiliki beberapa mata pencaharian lain seperti memiliki peternakan milik sendiri. Pada umumnya, peternakan khususnya ternak besar (sapi dan kerbau) tidak masuk ke dalam kategori dominan (primer), melainkan hanya sebagai usaha sampingan bagi peternak. Kegiatan utama mereka adalah bercocok tanam, sedangkan beternak adalah tabungan para petani. Peternakan yang ada di kawasan Tegowanu antara lain sapi, kerbau, kambing dan domba dan ayam/itik.

Jenis Ternak	2013	2014	2015
Sapi Potong	279	0	179
Kerbau	98	40	19
Kambing/Domba	1.771	1.537	1.098

*Gambar 3.7 Tabel Peternakan & Perikanan di Kec. Tegowanu*

Sapi merupakan ternak dominan untuk ternak besar, sedangkan kambing merupakan ternak kecil. Untuk unggas sudah dipelihara untuk kebutuhan hidup di beberapa komunitas, terutama pada ayam kampung. Meski hanya cabang rumah tangga, peternakan dipraktikkan secara intensif di kawasan Tegowanu, bahkan hasil ternak seperti sapi dan kambing tersebut biasanya banyak dicari saat hari raya Idul Adha untuk digunakan masyarakat berkorban. Tegowanu juga menjadi pusat orang-orang dari daerah lain mencari binatang ternak saat Idul Ad'ha berlangsung.

#### 4. Kondisi Ekonomi di Kecamatan Tegowanu

Perekonomian masyarakat Tegowanu rata-rata bergantung pada pertanian. Masyarakat sebagian besar hidup dari pertanian, Jadi ada pengelolaan lahan pertanian masyarakat, seperti jenis pertanian dapat tergantung musim. Dari hasil survei ingkat yang dilakukan peneliti Petani akan menanam tembakau pada bulan juni – oktober kemudian pada bulan november hingga mei petani biasanya akan menggantikan tanamannya dengan tumbuhan palawija seperti kacang-kacangan, kedelai dan lain sebagainya.

Hal lain yang harus diperbaiki yakni tentang kekurangan dalam transportasi dan komunikasi. Kendala ekonomi yang sering dirasakan warga Tegowanu adalah arus ekonomi yang tidak merata akibat minimnya jaringan transportasi, yang sangat dirasakan warga Tegowanu.. Pada saat musim panen, penduduk desa tidak bisa mendapatkan hasil panennya dengan lancar, sehingga mereka akan menunggu di Desa tersebut.. Faktor permasalahan disini yakni, pada masa panen khususnya panen polowijo, masyarakat mengalami kesulitan dalam membawa hasil buminya ke pasar dengan lancar, sehingga menyebabkan penumpukan hasil panen di Desa. Terkadang karena terlalu lama menumpuk hingga dalam kuru waktu berminggu-minggu membuat hasil panennya menjadi membusuk yang menyebabkan harga jual panen menjadi turun..

Namun hal ini dapat diatasi dengan adanya pengepul panen yang mau mengambil hasil panen petani ke desa ke desa, karena memang transportasi yang masih dirasa kurang. Selain itu juga pada faktor masyarakat seperti ibu-ibu yang tidak bisa mengendarai sepeda motor sendiri atau kendaraan untuk ke kota dan membutuhkan jasa antar, namun fasilitas seperti angkutan umum belum ada yang masuk ke Desa.

#### 5. Pemerintahan Kecamatan Tegowanu

Kecamatan Tegowanu memiliki 18 desa diantaranya yakni Desa Kebonagung, , Medani, Sukorejo, Tanggirejo, Mangunsari, Gebangan, Kejawan, Tegowanu Wetan, Tegowanu Kulon, Tajemsari, Karang Pasar, Kedungwungu, Pepe, Curug, Cangkring, Tlogorejo, Tunjungrejo.

Desa Tunjungharjo memiliki perangkat desa terbanyak dengan jumlah perangkat desa sebanyak 11 orang. Untuk Perangkat Desa, Desa Kejawan memiliki minimal 4 Perangkat Desa. Perangkat desa Kecamatan Tegowanu rata-rata berjumlah 8 orang..



Gambar 3.8 Jumlah perangkat Desa di Kecamatan Tegowanu

#### 6. Tradisi Kebudayaan di Kecamatan Tegowanu

Kecamatan Tegowanu memiliki tradisi adat salah satunya ialah tradisi sedekah bumi yakni Tradisi budaya rutin dilakukan setiap tahun menjelang Idul Adha sebagai bentuk rasa syukur bersama atas hasil panen yang melimpah.. Tradisi ini biasanya dilakukan masyarakat Tegowanu dengan perayaan berupa menghias tumpeng yang terbuat dari hasil panen dari Petani yang umumnya berbentuk sayur-sayuran



Gambar 3.9 Tradisi Sedekah Bumi di Kecamatan Tegowanu

Sayur-sayuran yang telah dibawa tersebut disusun sedemikian rupa hingga

membentuk tumpeng berukuran besar. Perayaan akan dimulai pada waktu pagi ke siang ekitar pukul 11.00, kemudian ratusan warga akan berkumpul di halaman Balaidesa setempat bersuka cita menantikan perayaan sedekah bumi. (Kompas.com). di dalam perayaan sedekah bumi ini diharapkan dapat meningkatkan rasa syukur terhadap Tuhan serta sebagai tempat bersosialisasi berkumpul antar warga Desa. Beberapa anak kecil biasanya akan berebut untuk mendapatkan koin yang juga disiapkan dalam tumpeng besar tersebut dengan harapan rezeki generasi muda tersebut akan dilancarkan rezeki yang berlimpah.

#### 1. Profil Umum Kantor Pemerintah Kecamatan Tegowanu

Tegowanu merupakan salah satu kecamatan / camat yang ada di Kabupaten Grobogan, Provinsi Jawa Tengah. Lokasi Kantor Kecamatan ini beralamat di Jalan Jendral Sudirman No.6, Tegowanu, Gebangan, Grobogan, Kabupaten Grobogan, Jawa Tengah 58165, Indonesia. Melalui kantor kecamatan ini, warga bisa mengurus berbagai perizinan. Beberapa izin yang sering diterbitkan adalah terkait dengan penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), rekomendasi surat pengantar SKCK, surat keterangan rumah, izin penutupan jalan untuk pembangunan atau acara, surat keterangan miskin, surat nikah, rekomendasi dan persetujuan permohonan cerai, belum menikah dan menikah.

Dokumen lain yang perlu diproses untuk persetujuan khusus, seperti surat eksplorasi air tanah, penggalian mata air, surat perubahan penggunaan tanah, waris, hingga wakaf..(idalamat.com). Kantor Kecamatan Tegowanu memiliki 21 pegawai, 14 diantaranya merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 7 pegawai honorer. Masing-masing pegawai telah ditetapkan sesuai dengan kemampuan untuk menangani pelayanan pada bidangnya masing-masing sehingga di dalam pelayanan yang ada dapat memenuhi standar pelayanan yang diberikan..

#### 1. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Tegowanu

Suatu instansi tentunya mempunyai visi dan misi dalam menunjang kinerja dari instansi tersebut. Visi merupakan pandangan kedepan atau cita-cita dan atau merupakan tujuan dari terciptanya kinerja yang lebih baik. Visi dapat berfungsi dalam menentukan langkah ke depan atau langkah selanjutnya, merupakan inspirasi, motivasi bagi para anggotanya untuk mencapai suatu tujuan secara maksimal. Hal ini juga diterapkan dalam instansi pemerintahan karena visi akan sangat berpengaruh saat suatu instansi

tersebut hendak melakukan perubahan. Kantor camat merupakan suatu pemerintahan pada tingkat Kecamatan yang berfokus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakatnya, adapun visi Kecamatan Tegowanu ialah Meningkatkan kualitas sumber daya aperatur, tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan kualitas pelayanan publik.

Selain adanya visi, misi juga sangat dibutuhkan oleh lembaga atau instansi dimana misi sendiri merupakan tahapan atau proses dari jalan atau tidaknya visi yang harus dilalui oleh suatu lembaga/intansi dengan tujuan untuk menggapai visi yang telah ditetapkan. Dengan menggunakan SMART (Semangat Melayani Agar Rakyat Tersenyum) sebagai motto dalam pelayanan, Kecamatan Tegowanu ingin melayani masyarakat dan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan menyenangkan demi kepuasan masyarakat, selain motto tersebut juga tercipta beberapa misi di Kantor Kecamatan Tegowanu diantaranya sebagai berikut

Misi Kantor Camat Tegowanu :

1. Semangat dalam bekerja
  2. Modern dalam tata kelola pemerintahan
  3. Akuntabel dalam tata kelola kegiatan
  4. Ramah dalam melayani
  5. Tertib dalam melaksanakan pekerjaan
2. Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Tegowanu

Struktur organisasi Pemerintahan Kecamatan merupakan sebuah pembagian area administratif negara di bawah Kabupaten atau Kota madya. Sebuah kecamatan dikepalai oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa desa. Pemerintah Kecamatan diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yakni Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoorkinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.

Kecamatan dibentuk hanya dengan peraturan daerah yang berpedoman pada peraturan pemerintah. Namun, rancangan peraturan daerah tentang pembentukan kecamatan harus terlebih dahulu mendapatkan persetujuan bersama gubernur/walikota dan menyampaikannya kepada menteri untuk mendapat persetujuan gubernur.

Adapun susunan organisasi dan tata kerja Kecamatan Tegowanu ialah sebagai berikut :

NO	NAMA STAFF	JABATAN
1.	Kashartono, S.H	Camat
2.	Hetty J.P, S.Sos.,M.AP	Sekretaris Camat
3.	Sri Hartatik, S.H	Kasubag Keuangan
4.	Sentot Dirjo, S.Sos	Kasubag Umum Kepegawaian
5.	Badriah, S.Sos	Seksi PMD
6.	Ali Mutohar, S.Sos	Seksi Trantib
7.	Endah P. S.Sos	Seksi Kesra
8.	Yuni Hartatik S.H, M.H	Seksi Pelayanan Umum
9.	-	Seksi Tata Pemerintahan

*Gambar 3.9 Tabel Struktur Organisasi Kantor Camat Tegowanu*

3. Jenis Pelayanan Publik yang ada di Kantor Kecamatan Tegowanu

1. Kelompok pelayanan administratif.

Jenis pelayanan dalam berbagai bentuk dokumen resmi sebagai kebutuhan publik, misalnya. Status kewarganegaraan, sertifikat kelayakan, kepemilikan atau penguasaan barang, dll. Dokumen-dokumen tersebut antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Nikah, Akte Kelahiran, , BPKB, Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Akte Kematian, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Kepemilikan/Pengelolaan Tanah Sertifikat

2. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan dalam berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan tenaga listrik, jaringan telepon , air bersih

### 3. Kelompok pelayanan jasa.

Jenis pelayanan yang mengurus dan menciptakan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat publik yang berifat ajib, misalnya pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, pos pelayanan jasa ini jutru paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat karena kaitannya dengan penyedia jasa.

Pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik penyelenggaraan negara merupakan kebutuhan masyarakat, khususnya di lingkungan daerah. Ini bukan kebutuhan individu, tetapi berbagai kebutuhan yang sangat dinantikan dan diharapkan oleh masyarakat. Karena ini berkaitan dengan kebutuhan kenegaraan yang hanya dapat dilakukan oleh pemerintah.

### 4. Prinsip – prinsip pelayanan publik

Untuk mencapai kualitas pelayanan, perlu ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan. Penetapan standar pelayanan publik merupakan fenomena yang mempengaruhi baik negara maju maupun negara berkembang. Upaya dilakukan untuk mengidentifikasi pelanggan yang (harus) dilayani oleh kantor, untuk mensurvei pelanggan untuk menemukan jenis dan kualitas layanan yang mereka butuhkan, dan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan layanan yang sedang berlangsung, termasuk standar pos, dan dalam kasus terbaik untuk mengukur hasil. itu menyediakan sumber layanan serbaguna untuk pelanggan dan sistem pengaduan sederhana yang mudah diakses serta fasilitas penanganan dan penyelesaian pengaduan/pengaduan. (an.nur ac.ad). Dalam memberikan pelayanan, para pihak dalam pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam pelayanan tersebut. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :63/KEP/PAN/7/2003, prinsip-prinsip itu adalah sebagai berikut :

### 5. Standar Pelayanan Publik

Setiap orang dalam organisasi harus melihat masyarakat sebagai mitra sehingga keberhasilan organisasi tercermin dari seberapa dihargai hasil organisasi dalam memenuhi misinya. Selain perintah atau langkah kerja yang jelas, diperlukan pula standar kerja berupa Standard Operation Procedure (SOP) yang menjadi tolok ukur kualitas dan pelaksanaan pelayanan. Setelah (Atmoko, 2010:2). Prosedur operasi standar adalah petunjuk atau petunjuk untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan kewajiban badan publik,

berdasarkan langkah-langkah teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, tata kerja, dan sistem kerja unit kerja yang bersangkutan.

Standard Operation Procedure SOP tidak hanya bersifat internal tetapi juga eksternal karena tidak hanya digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik dari segi ketepatan program dan waktu, tetapi juga berfungsi untuk mengevaluasi kinerja organisasi publik di mata publik. berupa tanggung jawab, pertanggung jawaban dan pertanggung jawaban atas kegiatan instansi pemerintah. Hasil kajian menunjukkan bahwa tidak semua satuan kerja instansi memiliki petunjuk SOP, sehingga setiap satuan kerja pelayanan publik instansi harus memiliki standar SOP sebagai acuan dalam operasional, sehingga akuntabilitas kinerja instansi dapat dievaluasi dan diukur. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan harus dipublikasikan untuk memberikan ketenangan bagi penerima pelayanan, dan penyedia atau penerima pelayanan harus mematuhi standar pelayanan tersebut. Menurut Ratminto dan Atik (2005:24) norma ini merupakan ukuran yang dibakukan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

**BAB IV**

**ETIKA PEGAWAI KECAMATAN TEGOWANU DALAM**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEMENUHI**

**KEPUASAN MASYARAKAT**

Manusia sebagai makhluk sosial dalam memenuhi kebutuhan hidupnya pasti akan membutuhkan orang lain. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena pelayanan merupakan bagian dari sosial kemasyarakatan. Pelayanan menurut Moenir (2002: 6) adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan. Di dalam lembaga terutama pada lembaga yang berfokus dalam pelayanan masyarakat seperti Kecamatan, hendaklah memaandang masyarakat sebagai mitra kerjanya sehingga kepuasan masyarakat dapat menjadi tolak ukur bagaimana lembaga atau instansi tersebut dapat melaksanakan kewajibannya. Pelayanan dikatakan baik terlihat dari bagaimana etika perilaku oleh pegawai atau instansi tersebut dalam memberikan pelayanan yang baik dan dapat membuat masyarakatnya merasa nyaman serta merasa puas saat melakukan pelayanan yang dibutuhkan.

Di dalam menjalankan kewajibannya seorang Aparatur Negeri Sipil (ASN) tentunya telah memiliki dasar patokan peraturan sebagai dasar aturan yang berlaku dalam kelembagaannya. Oleh karena itu tentang bagaimana cara pegawai pemerintahan dapat menerapkan peraturan yang berlaku dalam pekerjaannya. Kode etik PNS diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 42 Tahun 2004. Menurut Pasal 1 ayat 2 Peraturan Pemerintah tersebut, kode etik Pegawai Negeri Sipil adalah pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugasnya dan pergaulan hidup sehari-hari. Kode etik PNS wajib dilaksanakan oleh seluruh PNS di Indonesia. Dalam pasal 7 Peraturan Pemerintah (PP) No. 42 Tahun 2004 ditegaskan bahwa dalam pelaksanaan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari, Pegawai Negeri Sipil wajib bersikap dan berpedoman pada etika dalam bernegara, dalam penyelenggaraan Pemerintahan, dalam berorganisasi, terhadap diri sendiri dan terhadap sesama Pegawai Negeri Sipil.

A. Model Pelayanan Publik yang dilakukan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Pada kegiatan pelayanan masyarakat terlebih lagi pada tingkat Kecamatan sebagai lingkup pemerintahan yang kecil, mayoritas penerima pelayanan ialah masyarakat pedesaan. Dimana pada masyarakat pedesaan dikenal masih menjunjung tinggi kesopanan yang paling dipertimbangkan di dalam penilaian terhadap orang lain. Terlebih Kecamatan Tegowanu merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Grobogan dan berlokasi pada kawasan yang dikenal masih sangat pelosok. Tentunya masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah ini tidak semaju masyarakat perkotaan. Terkadang masih awam dan tidak mencari tahu terlebih dahulu terkait syarat yang harus dipersiapkan ketika hendak mengurus suatu kepentingan. Hal ini tentunya menjadi tugas pegawai Kecamatan untuk lebih bersabar dan menjelaskan lebih detail kepada masyarakatnya.

Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Tegowanu terus mengupayakan yang terbaik demi terciptanya sistem pelayanan yang lebih baik sehingga dapat membuat masyarakat merasa puas terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan. Pegawai di Kecamatan Tegowanu siap memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang datang ke Kantor Camat untuk melakukan pelayanan melalui penyambutan yang ramah.

“Ketika masyarakat datang ke Kantor untuk melakukan pengurusan kebutuhan administrasi, kami menyambut masyarakat dengan senyuman hangat lalu menanyakan keperluan apa yang mereka butuhkan lalu kami akan mengarahkan pada bagian pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelayanannya” (Wawancara, Yuni, 3 November 2022).

Perilaku ramah tamah telah diterapkan pada setiap pelayanan publik yang ada di Kecamatan Tegowanu, sesuai dengan masyarakat Indonesia yang dikenal ramah tamah melalui senyuman dan sapaan hangat kepada orang lain. Setiap perilaku dari para pegawai khususnya pada lembaga pemerintahan memang banyak menjadi pusat perhatian masyarakat karena menyangkut perilaku politik yang ada. Bentuk menanyakan keperluan kepada masyarakat yang datang ke Kantor Camat juga merupakan kewajiban bagi para pegawai Kecamatan untuk kemudian dapat memberikan bantuan dan dapat mengarahkan masyarakat pada proses selanjutnya.

Kecamatan sebagai suatu bentuk kegiatan politik yang memiliki tugas sebagai pelaksana dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat Desa atau kelurahan memiliki peran yang sangat penting dalam susunan

pemerintahan negara. Oleh karenanya Kantor Kecamatan serta pegawai Kecamatan merupakan bagian paling penting demi mewujudkan fungsinya yakni sebagai penyelenggara urusan pemerintahan umum. Sebelum menerapkan etika yang baik pada masyarakat tentunya harus dapat disiplin dalam lingkungan pekerjaannya. Disiplin dalam arti karyawan hendaknya selalu datang dan pulang tepat waktu, serta mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, dan mematuhi semua peraturan lembaga serta norma-norma sosial yang ada. disiplin memiliki (tiga) aspek, ketiga aspek tersebut adalah Sikap mental (mental attitude); Pemahaman yang baik mengenai sistem peraturan perilaku, norma, kriteria, dan standar yang demikian rupa. Sikap kelakuan yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati untuk mentaati segala hal secara cermat dan tertib (Ernawati, 2016).

Selain itu kenyamanan saat melakukan suatu pelayanan terletak pada kemampuan seorang pegawai dalam menguasai dan menjalankan *job desk* atau kemampuan di bidang yang di kerjakan. Tentunya masing-masing pegawai telah terbagi dalam pekerjaannya masing-masing sesuai dengan bidang yang ia kuasai, ini juga mempercepat suatu pelayanan dapat berjalan tepat waktu karena seseorang yang mengerti dan menguasai suatu bidang atau keilmuan tentulah lebih paham dan mengerti sehingga akan mempersingkat waktu pengerjaannya.

“kebanyakan pegawai di sini telah menguasai masing-masing pekerjaannya seperti saya yang melayani pelayanan dalam mengurus syarat-syarat pernikahan untuk diajukan ke pengadilan agama pusat” (Wawancara, Yuni, , 3 November 2022).

Rata-rata pegawai kantor Kecamatan Tegowanu memang sudah terbagi ke dalam kepengurusannya masing-masing dan akan fokus pada bidang kepengurusan yang ia ampu tersebut sehingga masing-masing telah hafal dan terbiasa dalam melakukan kepengurusan pelayanan kepada masyarakat.

“Saat ada masyarakat yang datang saya akan menanyakan terlebih dahulu apakah sudah membawa syarat terlampir, jika ia belum mengetahui tentang syaratnya, saya akan menjelaskan tentang persyaratan yang dibutuhkan, tapi biasanya masyarakat telah mengetahui dan membawa persyaratan yang dibutuhkan lalu langsung saya rekap dan saya proses keperluan yang ia butuhkan” imbuhnya. (Wawancara, Yuni, , 3 November 2022).

Selanjutnya suatu pelayanan dalam lembaga pasti membutuhkan sarana prasarana yang memadai bagi pegawainya. Sarana prasarana yang lengkap dapat menjadikan kualitas pelayanan juga dinilai baik. Beberapa sarana prasarana atau fasilitas yang dibutuhkan pegawai kecamatan seperti Komputer untuk mengolah atau menyimpan data dari masyarakat juga sangat diperlukan. Terlebih lagi saat ini kemajuan teknologi sudah mewajibkan semua datanya diolah secara online. Dalam wawancara yang dilakukan ialah “

“Pada kantor Kecamatan Tegowanu masing-masing telah memiliki komputer dan printer disetiap ruangnya. Walaupun pegawai biasanya lebih nyaman menggunakan laptop milik pribadi namun tetap fasilitas itu telah disediakan oleh Kantor. Biasanya ada beberapa berkas yang membutuhkan salinan, jadi di Kantor juga telah diberikan fasilitas mesin *fotocopy* meskipun hanya di beberapa ruangan yang sekiranya data-data harus di salin”. (Wawancara, Sentot, 4 November 2022).

Di lihat dari ketersediaan fasilitas untuk menunjang proses pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Tegowanu, beberapa fasilitas sudah bisa dikatakan mumpuni untuk menjalankan proses pelayanan masyarakat yang tepat dan cepat. Fasilitas juga akan sangat berpengaruh dalam proses pelayanan yang diberikan karena memudahkan para pegawai dalam mengolah atau mengerjakan data pelayanan masyarakat.

Indonesia merupakan negara dengan banyak keragaman budaya, ras, suku, bahasa serta agama. Karenanya Indonesia memiliki Semboyan Bhineka Tunggal Ika yang memiliki arti meskipun Indonesia memiliki keragaman budaya, Indonesia tetap satu. Oleh karena itu Sistem pelayanan yang baik ialah pelayanan masyarakat tanpa membedakan ras, golongan, suku serta agama masyarakatnya.

“Proses pelayanan publik ini kita layaniurut sesuai dengan siapa yang datang duluan. Kita melayani tanpa menanyakan atau mempertimbangkan ras, agama, suku maupun bahasa. Siapapun yang datang duluan kita tanya butuh apa dan langsung kita proses jika syarat yang ia bawa sudah dirasa lengkap”. (Wawancara. Sri. 3 November 2022).

Warga yang mengurus berkas bisa jadi bukan suku Jawa asli, untuk melakukan pelayanan tidak boleh ada perbedaan di dalamnya. Selain itu pelayanan yang adil memang

mendahulukan siapapun yang datang atau mendaftarkan diri terlebih dahulu dan akan mendapatkan pelayanan lebih cepat dari antrian selanjutnya atau orang yang datang lebih lambat/berikutnya. Memang sudah semestinya budaya antri di lakukuan semi menunjang pelayanan yang adil dan tidak ada pembedaan dalam suatu pelayanannya.

Menurut Kashartono dalam wawancara menyebutkan tentang upaya kantor Kecamatan Tegowanu dalam memberikan pelayanan yang nyaman kepada masyarakatnya, Kantor Kecamatan Tegowanu berusaha memiliki motto SMART yakni Semangat Melayanai Agar Rakyat Tersenyum. (wawancara 4 November 2022). Penerapan motto ini ialah sebagai berikut :

#### 1. Semangat Dalam Bekerja

Tugas utama pemerintahan terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Dalam melaksanakan tugas pemerintah, Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur Aparatur Negara dan Abdi Masyarakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata. Kantor Kecamatan Tegowanu yang merupakan salah satu lembaga pada badan pelayanan masyarakat harus memiliki semangat bekerja yang tinggi dimulai dari nya motivasi dari pimpinan. Motivasi itu sendiri merupakan proses pemberian motif (penggerak) kepada bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas dan penuh tanggung jawab.

“semangat bekerja dapat diterapkan mulai dari diri sendiri. Sebagai seorang pegawai khususnya pada bidang pelayanan masyarakat, kami berupaya memberikan dorongan energi positif kepada masyarakat melalui sikap semangat bekerja yang tinggi”

Oleh karena itu pemberian motivasi atau dorongan oleh seorang pimpinan merupakan suatu kewajiban yang harus dijalankan agar timbul semangat kerja yang tinggi dalam diri pegawai, karena keberhasilan kerja pegawai diantaranya tergantung dari motivasi yang diberikan pimpinan. Jadi camat mengajarkan semangat dalam bekerja melalui kediiplinan yang diterapkan.

#### 2. Modern dalam tata kelola pemerintahan

Tata kelola pemerintahan yang baik, terhubung dengan tiga pilar yang menjadi kunci dari pembentukan sebuah negara modern, yakni rule of law, democracy, dan good

governance maka dapat dimaknai dengan adanya asas demokrasi. Dalam praktiknya, hal ini berkaitan dengan keberadaan Kecamatan sebagai salah satu lembaga yang bergerak dalam melakukan pelayanan publik dan berhubungan langsung dengan masyarakat. Segala bentuk kegiatan melibatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik harus mendapatkan bentuk kepuasan hak dan kewajibannya. Hak berarti masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan kepuasan pelayanan dan masyarakat mempunyai kewajiban untuk menghormati, mentaati aturan pelayanan atau prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, berkaitan dengan pelayanan masyarakat, Kashartono menyatakan dalam wawancara, bahwa pemerintahan yang baik tersebut dapat dimaknai dengan keteladanan dari pimpinan; kebijakan dan perencanaan kerja yang sesuai misi lembaga Kecamatan Tegowanu untuk memberikan pelayanan publik yang memiliki keadilan serta keberadaan sumber daya manusia yang unggul, anggaran, sarana dan prasarana lembaga yang memadai. Dalam kaitannya dengan pemerintahan yang baik harus telah menyediakan segala informasi bagi masyarakat dalam pelayanan publik.

### 3. Akuntabel dalam Tata kelola Kegiatan

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, kantor kecamatan Tegowanu telah genjar melakukan reformasi birokrasi. akuntabilitas yang dilakukan yakni dengan memenuhi kewajiban dari individu pegawai yang dipercayakan untuk mengelola tata kelola kegiatan dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Pegawai kecamatan telah dibagi sesuai dengan bagiannya masing-masing dan selalu wajib mempunyai tanggungjawab dalam setiap kegiatan yang dijalankannya. Hal ini dijalanka melalui penyimpanan arsip-arsip dokumen pengelolaan kegiatan untuk dapat dipertanggung jawabkan kebenaran atau keabsahannya di dalam Laporan Pertanggungjawaban pegawai kecamatan Tegowanu.

### 4. Ramah Dalam Melayani

Salah satu syarat wajib untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sikap yang ramah atau attitude yang baik Attitude atau sikap yang harus diterapkan ketika menemui masyarakat. Sikap ramah, penuh perhatian, sopan, berpikir sehat, berpikir positif, dan juga membuat nyaman bagi masyarakat. Sikap merupakan penilaian terdepan dari penerapan *excellent service*. Masyarakat akan memberi kesan pertama terhadap institusi melalui sikap dan perilaku pegawai terdepannya

“Attitude yg baik adalah salah satu hal yang kami berikan untuk layani masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman saat melaukan pelayanan di Kecamatan Tegowanu.

#### B. Penerapan Kedisiplinan Pegawai Kantor Kecamatan Tegowanu dalam Pelayanan Masyarakat

Disiplin dibutuhkan untuk tujuan lembaga yang lebih baik, juga guna menjaga efisiensi dengan mencegah dan mengoreksi tindakan-tindakan individu dalam iktikad tidak baiknya terhadap kelompok, disiplin berusaha untuk melindungi prilaku baik dengan menetapkan respon yang dikehendaki. (Sutrisno, 2009:92). Kedisiplinan dalam suatu organisasi dapat ditegakkan bilamana sebagian besar peraturan- peraturannya ditaati para anggota lembaga tersebut. Kegiatan dalam dunia kerja tak sangat erat kaitannya dengan penerapan disiplin kerja.

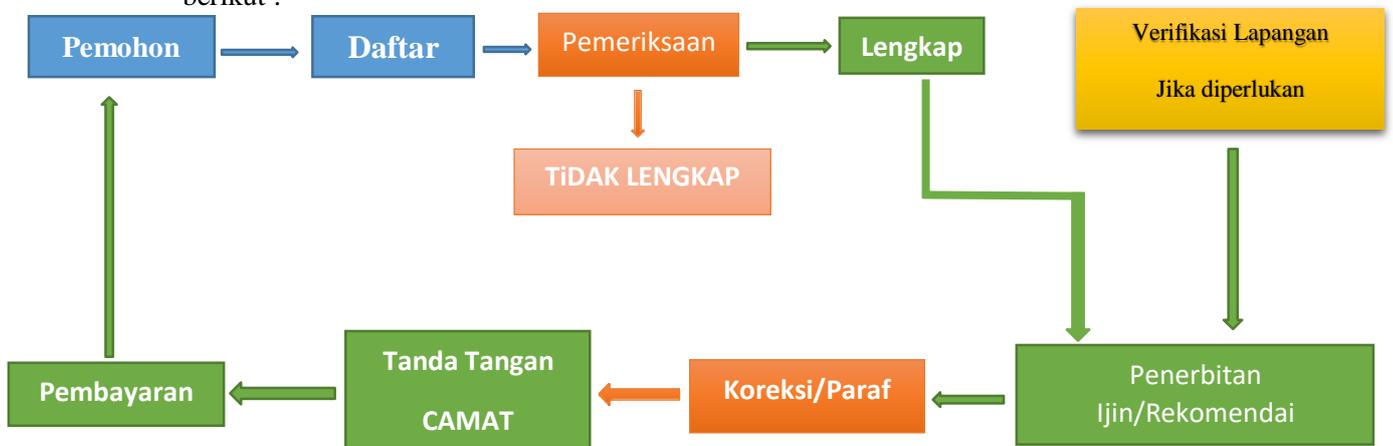
“Pegawai di Kecamatan Tegowanu berjumlah 21 orang, disini kami telah menerapkan kedisiplinan yaitu berangkat pada pukul 07.00 tepat dan kemudian pulang pada pukul 15.30. semua karyawan datang dan pulang tepat waktu sesuai dengan jam kantor, kecuali saat ada urusan lain, entah urusan dinas atau urusan pribadi biasanya kami akan pulang lebih awal dari jam kantor atau izin tidak masuk kerja pada pak Camat” (Wawancara, Yanto, 3 November 2022).

Kantor Kecamatan Tegowanu buka dari pukul 07.00 – 15.30 dan siap memberikan pelayanan kepada masyarakatnya pada jam tersebut. Pegawai telah disiplin dengan melihat ketepatan waktu yang ada serta membiasakan izin kepada atasan jika berhalangan hadir pada jam atau hari kerja. Dengan demikian pembiasaan disiplin kerja ini nantinya akan menciptakan kebiasaan-kebiasaan pegawai yang lebih baik lagi.

Menurut Moekijat tujuan utama dari disiplin adalah untuk mendorong karyawan berperilaku sepantasnya ditempat kerja, dimana perilaku yang sepantasnya ditetapkan sebagai kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur berfungsi sama dengan peraturan undang – undang masyarakat. (Moekijat, 1992:39). Sikap disiplin kerja memang sangat mempengaruhi hasil kinerja seseorang. Kedisiplinan memang berasal dari diri sendiri terlebih dahulu namun peraturan juga dapat diterapkan sebagai acuan lembaga untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif.

Dalam pelayanan publik Kantor Kecamatan Tegowanu telah memiliki prosedur pelayanan untuk menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat. Oleh karena itu setiap proses pelayanan publik harus berdasar kepada prosedur yang berlaku di Kantor Camat Tegowanu ini dan merupakan suatu kewajiban masyarakat pula

untuk ikut megikuti peraturan yang berlaku. Prosedur Pelayanan yang ada ialah sebagai berikut :



Gambar 4.1 Bagan Prosedur Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Tegowanu

### C. SOP Pelayanan Adminitrasi di Kantor Kecamatan Tegowanu

Tjipto Atmoko (2011) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah maupun non-pemerintah, usaha maupun non-usaha, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Kemudian menurut Insani (2010:1) SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan.

Dalam organisasi, setiap orang hendaknya memandang masyarakat sebagai mitra kerjanya sehingga berhasilnya organisasi itu dapat dilihat seberapa besar dihargainnya hasil dari organisasi tersebut melaksanakan kewajibannya. Dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan, di samping jelasnya urutan atau langkah-langkahnya, diperlukan juga suatu standar kerja yaitu dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengukur mutu dan pelaksanaan pelayanan. Menurut (Atmoko,2010:2). Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Standar operasional prosedur tidak saja bersifat internal

tetapi juga eksternal, karena SOP selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki SOP, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, dan standar pelayanan tersebut harus ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

SOP diartikan sebagai pedoman bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap posisi dalam organisasi memiliki SOP yang berbeda dengan posisi yang lain. Seorang akuntan memiliki SOP yang berbeda dengan mereka yang bekerja sebagai marketing. SOP dibuat sesuai dengan kebutuhan dari pekerjaan di masing-masing departemen dalam perusahaan atau instansi tersebut. Oleh sebab itu, SOP harus dibuat untuk mempermudah karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, dan menyadari tanggung jawab apa saja yang harus mereka penuhi. Oleh karena itu sebagai instansi pemerintah, Kecamatan Tegowanu telah memiliki beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bagian administrasi umum Kantor Kecamatan Tegowani yang dimuat sebagai berikut :

#### 1. SOP Surat Permohonan Keterangan Ahli Waris

NO	URAIAN PROSEDUR	WAKTU
1.	Staff Adminitrasi Umum Menerima Berkas Surat Permohonan keterangan Ahli Waris	5 ment
2.	Staff Adminitrasi umum mengecek kelengkapan berkas surat Permohonan Keterangan Ahli Waris	5 ment
3.	Kasi PU meneliti dan memverifikasi data Pengajuan surat Keterangan Ahli Waris	5 ment
4.	Staff Adminitrasi umum menyerahkan berkas surat permohonan Keterangan Ahli Waris ke Sekcam Untuk	5 ment

	diberi paraf.	
5.	Sekcam meneliti dan mengoreksi surat permohonan keterangan ahli waris dengan membubuhkan paraf	5 ment
6.	Kasi PU menandatangani Surat Permohonan Keterangan Ahli Waris	5 ment
7.	Staff Adminitrasi umum memberikan penomeran agenda legalisasi dan tempel camat tentang Surat Permohonan Keterangan Ahli Waris dan menyerahkan kepada pemohon.	5 ment

## 2. SOP Proposal

NO	URAIAN PROSEDUR	WAKTU
1.	Staff Adminisrasi umum mnerima berkas proposal	5 menit
2.	Staff Adminisrasi umum mengecek kelengkapan berkas proposal	5 menit
3.	Kasi Kerja, Kasi PMD meneliti dan memverifikasi data pengajuan proposal	5 menit
4.	Staff Adminisrasi umum menyerahkan berkas Proposal ke Sekcam dengan membubuhkan paraf	5 menit
5.	Sekcam meneliti dan mengoreksi Proposal dengan membubuhkan paraf.	5 menit
6	Camat Menandatangani Proposal	5 menit
7.	Staff Adminisrasi umum memberikan penomeran agenda legilai dan tempel camat tentang Propoal dan menyerahkan kepada pemohon.	5 menit

## 3. SOP Surat Pengantar Numpang Nikah

NO	URAIAN PROSEDUR	WAKTU
1.	Staff Adminitrasi umum menerima berkas Surat	5 menit

	Pengantar Numpang Nikah	
2.	Staff Adminitrasi umum mengecek kelengkapan berkas Surat Pengantar Numpang Nikah	5 menit
3.	Kasi PU meneliti dan memverifikasi data pengajuan urat Pengantar Numpang Nikah	5 menit
4.	Staff Admnitrasi umum menyerahkan berkas Surat Pengantar Numpang Nikah ke Sekcam untuk diberi paraf.	5 menit
5.	Sekcam Meneliti dan mengoreksi Surat Pengantar Numpang Nikah dengan membubuhkan paraf.	5 menit
6.	Kasi PU menandatangani surat Pengantar Numpang Nikah.	5 menit
7.	Staff Adminitrasi umum memberikan penomeran agenda legalisasi dan tempel Camat tentang Surat Pengantar Numpang Nikah dan menyerahkan kepada Pemohon.	5 menit

#### 4. SOP Surat Pengantar Pengajuan Kredit Perbankan

NO	URAIAN PROSEDUR	WAKTU
1.	Staff Adminitrasi umum menerima berkas Surat Pengantar Pengajuan Kredit Perbankan	5 menit
2.	Staff Adminitrasi umum mengecek kelengkapan berkas Surat Pengantar Pengajuan Kredit Perbankan	5 menit
3.	Kasi PU meneliti dan memverifikasi data pengajuan urat Pengantar Pengajuan Kredit Perbankan	5 menit
4.	Staff Admnitrasi umum menyerahkan berkas Surat Pengantar Pengajuan Kredit Perbankan ke Sekcam untuk diberi paraf.	5 menit
5.	Sekcam Meneliti dan mengoreksi Surat Pengantar Pengajuan Kredit Perbankan dengan membubuhkan paraf.	5 menit
6.	Kasi PU menandatangani surat Pengantar Pengajuan Kredit Perbankan	5 menit
7.	Staff Adminitrasi umum memberikan penomeran agenda legalisasi dan tempel Camat tentang Surat Pengantar	5 menit

	Pengajuan Kredit Perbankan dan menyerahkan kepada Pemohon.	
--	--	--

#### 5. SOP Surat Permohonan Keterangan Ahli Waris

NO	URAIAN PROSEDUR	WAKTU
1.	Staff Adminitrasi umum menerima berkas Surat Permohonan Keterangan Ahli Waris	5 menit
2.	Staff Adminitrasi umum mengecek kelengkapan berkas Surat Permohonan Keterangan Ahli Waris	5 menit
3.	Kasi PU meneliti dan memverifikasi data pengajuan urat Permohonan Keterangan Ahli Waris	5 menit
4.	Staff Admnitrasi umum menyerahkan berkas Surat Permohonan Keterangan Ahli Waris ke Sekcam untuk diberi paraf.	5 menit
5.	Sekcam Meneliti dan mengoreksi Surat Permohonan Keterangan Ahli Waris dengan membubuhkan paraf.	5 menit
6.	Kasi PU menandatangani Surat Permohonan Keterangan Ahli Waris	5 menit
7.	Staff Adminitrasi umum memberikan penomeran agenda legalisasi dan tempel Camat tentang Surat Permohonan Keterangan Ahli Waris dan menyerahkan kepada Pemohon.	5 menit

Berdasarkan analisis dari wawancara yang telah peneliti lakukan, menunjukkan keterangan tentang ketepatan waktu dalam pengurusan berkas administrasi umum telah sesuai dengan Standar Operasional Pegawai (SOP) yang dimiliki oleh kantor camat Tegowanu. Dalam SOP tersebut telah dilihat proses administrasi dinilai cepat dan tanggap. Dalam kaitannya dengan kepuasan masyarakat jika pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku maka akan membuat pelayanan dinilai memuaskan bagi masyarakat yang telah melakukan pelayanan tersebut.

Penerapan SOP harus secara berkala dipantau, sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Semua masukan atau saran, ketika melakukan monitoring; akan

menjadi bahan yang penting dalam melakukan evaluasi sehingga SOP dapat lebih relevan dan sesuai kebutuhan. Dengan demikian secara umum Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat memberikan kemudahan kepada perusahaan untuk menjalankan operasional, selain itu juga dapat dijadikan acuan kerja oleh karyawan untuk menjadi sumberdaya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi instansi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan Bapak Sentot Dirjo, S.Sos selaku Kasubag Umum Kepegawaian di Kantor Kecamatan Tegowanu sebagai berikut :

“Semua pegawai diwajibkan menjalankan segala proses pelayanan mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh Kantor. Waktu pelayanan, sistem pelayanan serta prosedur alur pelayanan publik telah ada dalam SOP yang telah kami miliki” (Wawancara, Sentot 6 November 2022).

Berdasarkan data wawancara yang telah dilakukan peneliti, menemukan bahwa kantor Kecamatan Tegowanu menggunakan SOP sebagai acuan utama dari segala jenis pelayanan yang dilakukan didasarkan pada SOP yang berlaku. Dari sini dapat ditarik kesimpulan tentang SoP yang dijadikan acuan Pegawai Kantor Kecamatan Tegowanu untuk dapat dipatuhi oleh para pegawai.

**BAB V**

**IMPLEMENTASI ETIKA PERILAKU KERJA PEGAWAI KANTOR**

**KECAMATAN TEGOWANU DENGAN UU NO 25 TAHUN 2009**

Tolak ukur dalam Kesesuaian pelayanan publik oleh pegawai kecamatan Tegowanu dapat dinilai dari pendapat masyarakat melalui tingkat kepuasan saat melakukan proses pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Tegowanu tersebut. Dwiyanto (2006:144) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Tentunya setiap warga memiliki pendapat yang berbeda mengenai kepuasan yang mereka rasakan saat melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Tegowanu. Kepuasan warga atas kinerja pelayanan tersebut sangat berkaitan dengan tingkat kualitas pelayanan suatu lembaga terkait.

Etika publik merupakan refleksi kritis yang mengarahkan bagaimana nilai pemahaman tentang nilai etika dapat bergantung pada tingkat kesadaran moral seseorang. Cara penalaran seseorang cenderung mencerminkan tingkat kesadaran moral yang dominan. Dalam konteks pelayanan publik nilai tidak lagi hanya subjektif bila diukur atau dikaitkan dengan dimensi altruis, yaitu keutamaan yang mencerminkan keprihatinan atau kepedulian terhadap kesejahteraan dan kepuasan orang lain. Kesadaran dapat berkembang sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, pelatihan atau pembiasaan dari lingkungannya. Dasar pemikirannya ialah kesetaraan pelayanan publik harus memungkinkan semua warga negara atau masyarakat mempunyai kesempatan dan pelayanan yang sama.

- A. Praktik Etika Pelayanan Publik kepada Masyarakat di Kantor Kecamatan Tegowanu
- Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik sebagai penentu bagaimana pelayanan publik tersebut dapat dikatakan baik atau tidak. Masyarakat merupakan penentu dari bagaimana praktik pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor kecamatan Tegowanu apakah sudah sesuai dengan keinginan masyarakat atau belum memenuhi. Banyak hal yang menjadi faktor pendorong penilaian masyarakat tentang pelayanan publik yang ada.

“pelayanan disini masih kurang baik karena rata-rata pegawainya tidak peduli dengan masyarakat, saya kebingungan menemukan ruangan, namun pegawainya tidak membantu atau menanyakan apa yang saya cari” (Wawancara, Sari, 3 November 2022).

Menurutnya petugas kecamatan Tegowanu pada bagian adminitrasi sudah cukup ramah dalam memberikan sambutan selamat datang kepada masyarakat yang datang. Oleh karena itu masyarakat merasa nyaman saat hendak melakukan pelayanan di Kecamatan Tegowanu. Kemudian dilakukan wawancara kembali kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan tersebut.

“saat melakukan pelayanan saya masuk dan duduk di kursi yang telah disediakan kemudian hanya menunggu antrian dan masing-masing pegawai hanya sibuk sendiri. namun saat itu pelayanan cukup ramai sehingga saya memaklumi kesibukan para pegawai dan mungkin tidak sempat bersikap lebih ramah kepada masyarakat” (Wawancara, Wawan, 3 November 2022)

Saat banyak masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor Kecamatan tentu pegawai lebih sibuk dan tidak memberikan penyambutan satu persatu kepada para masyarakat yang berkunjung. Masyarakat akan langsung iniatif untuk duduk dan mengantri sesuai dengan urutannya. Kualitas pelayanan publik disesuaikan dengan bagaimana perilaku dan penilaian terhadap beberapa masyarakatnya.

“terkadang pelayanan lambat di proses dan kurang ramah pegawainya, saya banyak bertanya namun dijawab dengan tidak ramah dan tidak memberikan senyuman. Saat saya melakukan kepengurusan berkas, bisa jadi selama seminggu dan menurut saya itu lama sekali” (wawancara, Triyono, 3 November 2022).

Seringkali warga yang melakukan pengurusan berkas tidak mengetahui waktu yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan tersebut sehingga merasa berkas yang ia urus lambat prosesnya. Biasanya tidak ada informasi diawal tentang persyaratan sehingga masyarakat perlu menanyakan terlebih dahulu pada kantor Kecamatan terkait dengan persyaratan yang ada.

Menurut akuturasi ketepatan waktu pelayanan memungkinkan masyarakat sebagai penerima layanan dilayani dengan waktu yang telah ditetapkan pada SOP yang telah terlampir kecuali dalam pengurusan berkas mengalami kendala teknis yang tidak disengaja.

“saya mengurus kehilangan KTP untuk dibuatkan KTP baru dan memerlukan waktu 3 minggu untuk menunggu KTP yang baru tersebut. Menurut saya petugas yang melayani pembuatan KTP kurang ramah, nada bicaranya keras namun secara pelayanannya saya dilayani dengan baik dan ditanya apa keperluan saya” (wawancara, Santoso, 5 November 2022).

Kepengurusan KTP memang sedikit memakan waktu karena KTP di proses oleh dukcapil Kabupaten, namun pada perilaku bagian administrasi umum pembuatan KTP dirasa kurang ramah dan tidak memberikan tutur kata yang lembut.

Kenyamanan masyarakat dapat dipengaruhi oleh bagaimana cara penyambutan, tutur kata pegawai, dan bagaimana proses waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan tidak bertele-tele dan banyak membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu pegawai kantor Kecamatan Tegowanu dapat bersikap ramah demi memberikam kenyamanan bagi masyarakat yang hendak melakukan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Tegowanu.

“saya hendak melakukan pengurusan nikah, saya diarahkan dan diberitahu apa saja syarat yang dibutuhkan dalam melakukan kepengurusan tersebut.pegawainya hanya mengarahkan saya untuk mengumpulkan berkas namun menurut saya seharusnya petugas memberikan kontak online dimana masyarakat dapat bertanya terlebih dahulu tentang apa-apa yang dibutuhkan agar tidak bolak balik” (wawancara, Jihan, 5 November 2022).

Menurut wawancara tersebut etika perilaku pegawai pada kepengurusan dispensasi nikah membuat nyaman masyarakat yang melakukan pengurusan karena keramahannya saat emberikan pelayanan kepada masyarakat, keramahan tersebut ditunjukkan melalui obrolan santai dan menanyakan obrolan singkat dan memberikan arahan yang tepat tentang apa yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut.

Etika publik yang merupakan penuntun perilaku yang paling mendasar, norma etika justru sangat menentukan perumusan kebijakan maupun pola tindakan yang ada di dalam organisasi publik. Dalam banyak hal, ketika norma etika sudah ditaati dengan baik sesungguhnya para penegak hukum tidak perlu bekerja keras karena tata tertib sosial sudah dapat dijamin dengan sendirinya. jika aparat pemerintah maupun masyarakat sudah memiliki dasar norma etika yang kuat, maka akan menimbulkan munculnya kenyamanan antar kelompok masyarakat dan individu, seperti halnya pelayanan publik yang dilakukan

ini jika memiliki etika dan moral yang baik akan menciptakan pola perilaku pegawai dan masyarakat menjadiimbang karena dalam menunjang kepuasan masyarakat dan menjalankan kewajiban Kantor Kecamatan Tegowanu sebagai instansi pemerintah yang mempunyai tugas penyalur kebutuhan administrasi masyarakat Tegowanu.

B. Implementasi Pasal 34 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Perilaku Pelayanan Publik.

Hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimaksudkan bahwa dalam memaksimalkan kebijakan pelayanan publik harus menjalankan substansi dari kebijakan pelayanan publik. Dalam setiap kebijakan pasti memiliki maksud dan tujuan dalam memaksimalkan kebijakan tersebut dalam pelaksanaannya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menginginkan bahwa dalam pelayanan publik harus benar-benar menjalankan Asas Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang tertera pada pasal 34, agar kebijakan tersebut dapat diimplementasikan secara maksimal. Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

a) Adil Dan Tidak Diskriminatif

Pelayanan publik berdasarkan pada etika adil dan tidak deskriminatif mempunyai tujuan melayani masyarakat secara adil dan tidak membeda-bedakan melakukan pelayanan berdasarkan *gender*, ras, golongan maupun agama. Oleh karena itu sebagai penerima pelayanan publik berhak mendapatkan perlakuan sesuai dengan aturan yang telah tercantum.

Menurut hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Tegowanu telah mengupayakan memberikan pelayanan dengan mengutamakan sikap adil dan tidak deskriminatif, terlihat dari bagaimana etika perilaku pegawai Kantor Kecamatan Tegowanu khususnya pada bagian administratif yang tanggap memberikan pelayanan publik kepada siapapun masyarakat yang datang duluan kemudian menanyakan keperluan masyarakat tersebut dan melayani dengan memberikan perhatian aparat terhadap masyarakat yang belum mengeerti atau memahami tentang prosedur dan tata cara pelayananan dengan menjelaskan kepada semua masyarakat yang datang dan tidak sedikitpun memandang *gender*, ras, suku maupun agamanya.

Hal ini berdasarkan wawancara Penulis dengan Ibu Yuni Hartatik S.H, M.H selaku pegawai Kantor Camat Tegowanu pada bagian Seksi Pelayanan umum sebagai berikut :

“Dalam melakukan pelayanan publik dan melihat masyarakat yang datang kemudian kami memberikan sambutan hangat, dan melayani masyarakat yang datang duluan, tidak pernah membedakan jenis kelamin, ras, maupun agamanya. Semuanya kami layani sama dan berurutan sesuai dengan waktu kehadirannya masing-masing” (Wawancara, Yuyun, 5 November 2022)

Kemudian pada hasil wawancara oleh salah satu masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Tegowanu sebagai berikut :

“saat melakukan pelayanan publik yang seharusnya siapa yang datang duluan mendapatkan pelayanan lebih dulu namun saat itu saya tidak dilayani duluan, ada orang lain yang sepertinya akrab dengan pegawainya dan dilayani lebih dulu” (Wawancara, Indah, 5 November 2022)

Ungkapan masyarakat tersebut menunjukkan tentang pegawai kantor Camat Tegowanu belum menerapkan pelayanannya sesuai dengan point adil. Karena menurut wawancara diatas telah menunjukkan tentang ketidakadilan pegawai yang melakukan pelayanan publik kepada orang yang lebih dekat.

b) Cermat

Pada Etika Pegawai Kecamatan haruslah dapat cermat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, cermat berarti pegawai harus memiliki ketelitian atau perhatian penuh terhadap apa yang sedang dikerjakan. Hal ini berarti setiap pegawai harus teliti dalam memilah berkas yang telah diurus sehingga meminimalisir adanya kesalahan data dari masyarakat yang telah mempercayakan kepengurusannya di Kantor Kecamatan Tegowanu.

Setiap berkas atau data yang masuk harus diteliti terlebih dahulu oleh pegawai kantor kecamatan untuk mengurangi resiko ketidaklengkapan berkas, atau berkas yang tidak sesuai dengan yang diharapkan atau tidak sah. Perilaku pelayanan masyarakat hendaknya dapat lebih mempertimbangkan bagaimana jalannya proses pelayanan dan mengecek suatu persatu data dari masyarakat sebelum dilakukan pelayanan selanjutnya. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pegawai kecamatan tegowanu telah berupaya untuk melakukan pengecekan pada setiap berkas yang masuk di

kecamatan tersebut. Oleh karenanya pegawai diwajibkan dapat lebih teliti, saat melakukan pengecekan ulang berkas yang ada di kantor kecamatan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan sikap cermat telah dimiliki oleh pegawai kecamatan Tegowanu karena dalam setiap berkasnya pegawai melakukan pengecekan ulang untuk kemudian ditindaklanjuti. Apabila berkas dirasa sudah lengkap maka akan dilanjutkan untuk proses selanjutnya kemudian jika data dirasa kurang lengkap maka akan dikembalikan oleh masyarakat untuk dimintai kelengkapan data dan dikumpulkan ulang oleh masyarakat tersebut untuk dapat diproses kembali.

Berdasarkan wawancara Penulis dengan Bapak Sentot Dirjo, S.Sos selaku pegawai Kantor Camat Tegowanu pada bagian Kasubag umum Kepegawaian sebagai berikut

“Masyarakat datang dan kami menanyakan apakah keperluannya kemudian kami memberikan keterangan tentang apa saja yang dibutuhkan dalam melakukan proses yang ia ingin melakukan di sini kemudian jika telah mengetahui apa saja syaratnya, selanjutnya kami akan mengeceknya apakah data atau berkas tersebut telah sesuai dengan yang kami minta persyaratannya sudah lengkap atau belum. jika belum lengkap kami akan mengembalikan berkas tersebut kepada masyarakatnya untuk kemudian besok dibawa ke sini lagi” (Wawancara, Sentot, 5 November 2022).

Berdasarkan data wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pegawai kantor kecamatan tegowanu sudah berupaya cermat dalam kepengurusan suratnya, mereka mengecek kembali apakah surat tersebut sudah layak untuk dilanjutkan kepengurusannya atau belum layak dalam artian lengkap atau tidaknya suatu berkas akan dicek ulang oleh pegawai kantor kecamatan Tegowanu untuk meminimalisir adanya kekurangan berkas atau berkas tidak lolos pada saat dikirim ke pusat.

c) Santun dan Ramah

Sebagai salah satu aparatur pemerintah, sikap santun dan ramah merupakan salah satu hal yang wajib dimiliki oleh setiap aparatur sipil negara atau ASN termasuk pada pegawai kantor kecamatan tegowanu ini. Santun dan ramah memang tidak hanya dilakukan oleh pegawai kantor Camat Tegowanu tetapi juga pada masyarakatnya,

namun sebagai pegawai yang bertugas melakukan pelayanan publik kepada masyarakat seseorang pegawai harus membuat suasana antara pegawai dan masyarakat menjadi nyaman melalui sifat dan sikap santun dan ramah tersebut. Oleh karena itu berdasarkan pasal 34 undang-undang nomor 25 tahun 2009 ini juga mengatur tentang sifat santun dan ramah yang harus dimiliki oleh pegawai pemerintah. Dalam penerapannya saat melakukan pelayanan pegawai harus menunjukkan keramahan melalui senyum atau penyambutan yang hangat kepada masyarakat. Hal ini juga termuat dalam motto Kecamatan Tegowanu yang ingin memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan senyuman santun dan ramah. Oleh karena itu dalam pelaksanaannya pegawai Kecamatan Tegowanu telah diwajibkan oleh instansi mereka untuk menerapkan santun dan ramah dalam setiap proses pelayanan yang dilakukan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan upaya pegawai kantor Kecamatan Tegowanu untuk menerapkan santun dan ramah ini dapat dilihat dari bagaimana pegawai melakukan pelayanan kepada masyarakat melalui sambutan selamat datang disertai senyuman ramah serta menanyakan keperluannya datang ke Kantor Kecamatan Tegowanu ini.

Dalam Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Yeti selaku Sekretaris Kecamatan Tegowanu sebagai berikut :

“tentu saja kami menekankan kepada seluruh pegawai disini untuk melakukan pelayanan dengan ramah kepada semua masyarakat. Karena sesuai dengan motto kantor Kecamatan kami salah satunya ialah memberikan pelayanan penuh senyuman dan keramahan kepada penerima pelayanan yakni masyarakat. Kami berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui hal dasar yang memang wajib ditekankan yaitu terkait kenyamanan pelayanan salah satunya ialah dengan etika pegawai yang ramah tamah” (Wawancara, Yeti, 5 November 2022).

Selain itu juga diperkuat dengan wawancara penulis dengan masyarakat, yang mengatakan :

“pelayanan di kantor camat ini ya saya rasa sudah cukup ramah pada beberapa pegawai yaa, beberapa sudah bersikap ramah dan melayani dengan baik”

Berdasarkan wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang dilakukan sebagian besar pegawai kantor Kecamatan Tegowanu sudah menerapkan etika santun dan ramah.

d) Tegas dan Andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut

Tegas dan andal dan tidak memberikan keputusan yang berbelit atau berlarut-larut sebenarnya lebih diterapkan pada kepala camat atau camat kecamatan tegowanu dan jajaran tertinggi seperti sekretaris camat dan ketua-ketua pada bagian organisasi tertentu. Sebagai seorang pemimpin camat seharusnya dapat bersikap tegas pandang dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut yakni pada awal pengurusan berkas atau pada rapat tertentu seharusnya camat lebih tanggap dan memberikan keputusan secara tegas dan tetap.

Lalu berkaitan dengan pegawai kecamatan lain dalam hal ini setiap pegawai kecamatan haruslah mempunyai sifat tegas yakni tidak bertele-tele dalam memberikan kepengurusan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Hal ini juga sesuai dengan waktu dan ketepatan pengurusan, kecepatan, ketanggapan, dan berbagai keputusan yang seharusnya dapat diputuskan secara cepat dan tidak bertele-tele.

Dari hasil penelitian yang dilakukann oleh penulis dapaat dilihat bahwa kepala camat Tegowanu telah bersikap tegas dan andal serta tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, hal ini dapat dilihat dari bagaimana camat dapat tegas dalam mengatur para pegawainya untuk selalu disiplin saat melakukan pelayanan publik dengan masyarakat melalui menerapkan ketetapan jam kerja pegawai serta peraturan-peraturan tertulis terkat dengan sistem pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tegowanu

Menurut wawancara yang dilakukan penulis dengan bapak Kashartono, S.H selaku camat di Kantor Kecamatan Tegowanu menyebutkan :

“saya akan memberikan teguran kepada pegawai yang sering izin tidak masuk, berlaku untuk seluruh pegawai kecamatan termasuk pegawai honorer. Adapun jika pegawai honorer tidak masuk akan mendapatkan potongan gaji pula. Ini untuk menunjang kedisiplinan karean disiplin itu kan di mulai dari diri sendiri”  
(Wawancara, Kashartono, 5 November 2022).

Menurutnya pegawai yang sering izin tidak masuk kecuali dengan alasan yang sangat penting akan dikenakan teguran langsung dari camat. Hal ini cukup menjawab bagaimana sikap camat yang seharusnya tegas dan andal sesuai dengan peraturan pada pasal 34 diatas.

e) Profesional

Profesional dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam melayani masyarakat harus mengutamakan kemampuan dan moral para pegawai. Dalam kaa lain seorang pegawai kecamatan memiliki kemampuan yang sesuai dengan pembagian organisasi yang telah dibagi sehingga memudahkan pelaksanaan pelayanan. Profesionalisme kerja merupakan salah satu hal paling *basic* yang sudah semestinya ada dan diterapkan di seluruh instansi pemerintahan. Kualitas pelayanan yang baik dan pesat akan ditentukan dari disiplin kerja dan profesionalisme kerja yang diterapkan oleh kantor Kecamatan Tegowanu ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Tegowanu sudah berusaha memberikan serta terus meningkatkan kualitas pelayanan jauh lebih baik lagi melalui pemberdayaan perilaku birokrasi agar pegawai-pegawai kantor Kecamatan Tegowanu menjadi lebih profesionalisme.

Menurut Kepala Camat Tegowanu, seluruh pegawai yang ada di kantor Kecamatan Tegowanu baik pejabat maupun tenaga operator serta pegawai honorer, dituntut untuk selalu lebih profesional di bidangnya masing-masing. Terutama pegawai bidang pelayanan, karena mereka yang akan bersentuhan langsung dengan masyarakat penerima layanan. Baik dan buruknya layanan yang diberikan tergantung dengan keprofesionalan pegawai.

f) Tidak Mempersulit

Sebagai suatu bidang pekerjaan yang berhadapan langsung dengan pelayanan masyarakat dapat menjadi jembatan penghubung antara kepentingan masyarakat yang mempercayakan urusannya kepada instansi pemerintah. Pada bagian pelayanan publik khususnya bidang administrasi yang langsung berhubungan dengan masyarakat sebaiknya dapat bersikap tulus dan ikhlas melayani. Dalam kaitannya dengan pelayanan masyarakat, tidak boleh mengharapakan imbalan atas pekerjaan yang telah dilakukan. Aparatur pemerintah hendaknya turut membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik, jujur dalam bekerja, transparan dan tidak berbelit-belit. Ini

merupakan suatu upaya menciptakan kenyamanan pelayanan yang dapat dianggap tidak mempersulit masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Menurut wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Sugiono S,H selaku Pegawai Kepengurusan Kartu Tanda Penduduk mengungkapkan ;

“pada pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kami usahakan tepat waktu agar bisa cepat diambil oleh pemiliknya. Persyaratan yang sudah dikumpulkan di proses untuk dikirim ke dukcapil. Kami mengupayakan pengurusan yang mudah dan cepat” (Wawancara, Sugiono, 6 Noovember 2022).

Namun pada wawancara lain yang dilakukan penulis dengan salah satu penerima pelayanan /masyarakat mengungkapkan :

“mengurus KTP di Kecamatan Tegowanu memakan waktu 3 bulan untuk saya mendapatkannya kartu fisiknya. Tapi dianti sama surat keterangan berbentuk selebaran kertas kecil untuk menggantikan KTP saya yang belum jadi. Kepengurusannya saya rasa cukup lama.”

Berbanding terbalik dengan ungkapan yang dilontarkan pegawai Kantor Kecamatan diatas, menurut warga, waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan KTP fisik tergolong lama. Namun pada pelaksanaannya masyarakat dilayani dengan baik dan tidak dipersulit oleh Pegawainya. Dalam hal ini menurut pendapat warga sebagai tolak ukur kepantasan pelayanan merasa pelayanan masih kurang baik.

Kesulitan lain banyak dialami oleh masyarakat yakni ada pada kendala tanda tangan berkas yang membutuhkan tanda tangan camat, namun biasanya Camat sangat sulit ditemui oleh masyarakat, sering tidak ada di kantor sehingga seringkali mengulur waktu.

g) Patuh pada Perintah Atasan yang sah dan wajar

Pada suatu organisasi, instansi dan lembaga lainnya pasti memiliki atasan sebagai orang dengan jabatan tertinggi yang bertugas memimpin atau mengendalikan suatu instansi sehingga akan berjalan tersusun sesuai dengan arahnya. Seorang pemimpin harus memiliki standar pengetahuan kepemimpinan serta seseorang tersebut ialah orang yang dipercaya untuk dapat mengendalikan atau memilah apa-apa yang tidak boleh dilakukan instansi, menyetujui segala bentuk kegiatan atau proses dalam suatu

pekerjaan yang ada. Lalu kemudian tugas pegawai ialah patuh pada setiap keputusan dari atasan yang mana keputusan tersebut memiliki kewajiban untuk ditaati oleh setiap pegawainya. sebagai pegawai mempunyai hak untuk menilai apakah perintah atau kebijakan yang dilakukan oleh atasan atau pemimpin tersebut merupakan suatu hal yang baik dan wajar. Jika ditemukan ketidakwajaran dalam segala bentuk aturan yang diperlakukan oleh atasan, maka pegawai berhak untuk tidak mentaati perintah atasan tersebut tentunya dengan alasan yang jelas tentang ketidaksesuaian perintah yang dijelaskan.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu Pegawai Kantor Kecamatan sebagai berikut :

“kalau ada warga yang meminta izin penelitian, atau kepengurusan lain yang sekiranya kami tidak memiliki kewenangan menangani hal tersebut, kami akan segera menanyakan kepada atasan kami sebagai orang yang berhak memberikan keputusan untuk menangani hal tersebut” (Wawancara, Yuni, 6 November 2022).

Dari hasil data wawancara yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa pegawai kantor kecamatan tegowanu selalu patuh terhadap perintah atasan, dan menyerahkan segala keputusan kepada atasan. Jika dirasa tidak mempunyai kewajiban untuk menyetujui suatu berkas atau data yang masuk maka akan langsung dialihkan kepada atasan. Yaitu dialihkan untuk meminta persetujuan sekretaris camat jika camat berhalangan hadir, dan jika camat ada di kantor maka meminta persetujuan langsung kepada camat.

h) Menjunjung tinggi Nilai-nilai Akuntabilitas dan Integritas Institusi Penyelenggara Akuntabilitas akan menekankan fungsinya sebagai sebagai alat pencegah korupsi, penyalahgunaan kekuasaan, sebagai kontrol demokratis serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Sebagai pegawai pada suatu instansi pemerintah memiliki sikap akuntabel sangat mempengaruhi kinerjanya dalam bidang pelayanan publik karena akan membuat suatu keputusan dan tindakan yang tepat dan akurat. Dalam praktik yang ada, pendahuluan kepentingan umum dapat berarti sebagai memastikan tindakan dan keputusan yang berimbang dan tidak bias, bertindak adil dan mematuhi prinsip-prinsip akuntabel dan transparan, melalukan pekerjaan secara penuh, efektif dan efisien.

Seorang pegawai pemerintahan sebaiknya berperilaku menyesuaikan dengan standar sektor publik, kode sektor publik etika sesuai dengan organisasinya, serta mendeklarasikan secara terbuka bila terjadi adanya potensi konflik kepentingan. Untuk menciptakan lingkungan organisasi yang akuntabel, maka diperlukan beberapa aspek yang merupakan indikator dari nilai dasar akuntabilitas, antara lain kepemimpinan, integritas, tanggung jawab, keadilan, kepercayaan, keseimbangan, kejelasan, dan konsistensi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Tegowanu telah berusaha memenuhi standar etika perilaku publik, menghindari adanya penyalahgunaan kekuasaan. Hasil wawancara dengan Camat Tegowanu menunjukkan sebagai berikut :

“Kami selalu mengupayakan tidak adanya penyalahgunaan kekuasaan seperti memonitoring dari setiap agenda kegiatan yang dilakukan memenuhi segala tanggung jawab dengan melakukan laporan pertanggungjawaban dari setiap kegiatan yang telah dilakukan oleh instansi.”

i) Tidak Membocorkan Informasi Atau Dokumen Wajib Yang Dirahasiakan Sesuai Dengan Peraturan Perundang-Undangan

Sebagai aparatur sipil negara tentu sudah sangat memahami tentang bagaimana dokumen negara merupakan suatu hal yang sensitif dan rahasia. Oleh karena itu pegawai instansi harus memiliki sikap amanah yaitu dapat dipercaya dan dapat menjaga rahasia yang tidak boleh di lihat oleh publik.

Menurut wawancara yang telah Peneliti lakukan dengan ibu Hetty J.P, S.Sos.,M.AP selaku Sekretaris Camat Tegowanu sebagai berikut :

“Jika ada peneliti seperti mahasiswa yang ingin skripsian disini biasanya kami tanyakan dulu topiknya apa. Jika topiknya terlalu sensitif membahas tentang data yang bersifat rahasia yaa kami tidak berikan. Mungkin kami hanya menjelaskan singkat tapi data itu tidak boleh di foto apalagi dipinjam” (Wawancara, Hetty, 6 November 2022)

Berdasarkan hasil data wawancara yang peneliti temukan menunjukkan bahwa kantor Kecamatan Tegowanu telah amanah dalam menjaga tanggungjawabnya dengan

merahaiakan segala bentuk dokumen yang bersifat tertutup dengan tegas mengatakan dokumen tersebut tidak boleh dilihat. Meskipun hanya untuk sampel data pokok.

“dokumen rahasia itu biasanya terkait pendanaan, trus dokumen pribadi masyarakat sini. Kan gak mungkin orang lain tau, itu rahasia dan selalu kami jaga” imbuhnya.

j) **Terbuka Dan Mengambil Langkah Yang Tepat Untuk Menghindari Benturan Kepentingan**

Benturan kepentingan adalah situasi dimana terdapat konflik kepentingan seseorang yang memanfaatkan kedudukan dan wewenang yang dimilikinya (baik dengan sengaja maupun tidak sengaja) untuk kepentingan pribadi, keluarga, atau golongannya sehingga tugas yang diamanatkan tidak dapat dilaksanakan dengan obyektif dan berpotensi menimbulkan kerugian. Contoh kasus yang biasanya terjadi ialah memberikan akses khusus pada pihak tertentu tanpa mengikuti prosedur yang seharusnya.

Sebagai pegawai pada instansi pemerintah tidak boleh mendahulukan kepentingan orang yang dekat dengan pegawai. Biasanya dapat disebut “orang dalam”. Segala hal yang dimudahkan oleh instansi hanya karena memiliki kenalan dari dalam. Menurut hasil data yang telah di dapat, mengatakan bahwa petinggi di Kecamatan Tegowanu seperti jajaran camat, Sekcam dan masing-masing ketua bidang organisasi telah memahami tentang sanksi yang akan didapat jika ketahuan melakukan kecurangan seperti menerima hadiah atau bentuk uang sogokan untuk memperlancar berkas atau bahkan memasukkan pegawai baru tanpa mengikuti prosedur yang berlaku. “kami berupaya terbuka dalam segala aspek dari mulai data masuk hingga setiap prosedur yang digunakan harus adil dan merata, tidak ada pembedaan didalamnya” ungkap Kashartono selaku camat Tegowanu.

Pada penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa proses pembukaan pegawai honorer kadang tidak terbuka dan tidak diumumkan kepada masyarakat. Banyak jabatan kosong yang belum terisi dan tidak ada pengumuman untuk mengisi jabatan tersebut sehingga keterbukaan dari pihak kecamatan dan kecurangan sangat terlihat.

k) Tidak Menyalahgunakan Sarana Prasarana Serta Fasilitas Pelayanan Publik.

Sarana prasarana merupakan suatu fasilitas alat yang dipinjamkan atau diberikan oleh negara demi menunjang pekerjaan atau suatu instansi. sarana prasarana tersebut dapat digunakan oleh pegawai yang telah memiliki hak untuk menggunakannya. Sarana bisa seperti mobil dinas yang diberikan kepada Camat dan Sekretaris Camat sedangkan prasarana berupa komputer, print, ac, serta beberapa benda tidak bergerak lainnya yang digunakan sebagai penopang kebutuhan pegawai.

Menggunakan sarana prasarana harus sesuai kebutuhan dan tidak diperbolehkan menggunakannya diluar jam dinas atau diluar jam kerja kecuali terdapat alasan penting tertentu yang membuat pegawai masih harus memakai fasilitas tersebut. Pegawai Kantor Kecamatan Tegowanu telah menjaga dan menggunakan fasilitas sarana prasarana sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat.

Menurut Sentot selaku Kasubag umum Kepegawaian Kantor Kecamatan Tegowanu mengatakan semua sarana prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Tegowanu sudah cukup dalam menunjang kebutuhan pegawai dan menggunakannya sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat.

l) Tidak Memberikan Informasi Yang Salah Atau Menyesatkan Dalam Menanggapi Permintaan Informasi Serta Proaktif Dalam Memenuhi Kepentingan Masyarakat.

Segala informasi resmi yang dikeluarkan oleh instansi Pemerintah merupakan informasi yang jelas, tepat dan dapat di percaya. Dalam kaitannya dengan informasi termasuk dengan persyaratan pelayanan masyarakat harus merupakan informasi murni dan tidak diubah-ubah. Ini juga bisa diartikan dalam penyebaran informasi palsu atau *hoax* sehingga pegawai pemerintah harus lebih cermat dalam memilah informasi sehingga tidak menjadi informasi palsu.

Menurut hasil penelitian penulis, Kantor Kecamatan Tegowanu telah berupaya memberikan segala bentuk informasi secara nyata, lengkap dan terpercaya. Menurut Sekretaris Camat Tegowanu mengungkapkan bahwa Informasi-informasi yang datang dari pusat, akan di cek kembali sebelum benar-benar disebar. Hal ini guna memastikan kebenaran dari setiap pembaruan informasi yang didapat sehingga masyarakat akan mempercayai penuh segala bentuk informasi resmi dari Kecamatan termasuk beberapa perubahan peraturan yang terjadi.

m) Tidak Menyalahgunakan Informasi, Jabatan, Dan/Atau Kewenangan Yang Dimiliki

Setiap badan dan/atau pejabat pemerintahan untuk tidak menggunakan kewenangannya demi memenuhi kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan. Sanksi juga telah ditetapkan jika terbukti ada penyalahgunaan jabatan atau kewenangannya. Kesadaran akan bahanya penyalahgunaan jabatan juga berlaku pada instansi pemerintah pada lingkup daerah kecil yakni Kecamatan.

Sanksi hukum diberlakukan bagi pejabat pemerintahan terhadap penyalahgunaan wewenang yang menimbulkan kerugian keuangan negara karena adanya kesalahan administratif/maladministratif menjadi tanggung jawab pribadi dengan mengembalikan kerugian keuangan negara yang ditimbulkan sebagai akibat dari perbuatan yang dilakukan.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Pegawai Kecamatan Tegowanu sebagai berikut :

“ kami bertindak tegas jika terbukti ada penyalahgunaan wewenang, perilaku sombong dari pegawai Kecamatan dan semena-mena dalam jabatannya. Kami berupaya menjalankan profesi yang kami miliki, menjaga tanggungjawab dan kepercayaan yang telah masyarakat berikan” (Wawancara, Pegawai Kecamatan 6 November 2022).

Menurut hasil wawancara telah ditemukan data bahwa pegawai Kecamatan beserta jajarannya ingin membuktikan dan menjaga kepercayaan yang telah masyarakat berikan untuk berperilaku sesuai dengan wewenang profesi yang mereka miliki.

n) Sesuai Dengan Kepantasan

Standar etika perilaku pegawai harus pantas dan mencerminkan contoh yang baik bagi masyarakat seperti bersikap sopan dan santun kepada rekan kerja maupun masyarakat. Berlaku juga dari penampilan pegawai yang seharusnya menggunakan pakaian yang sopan dan enak dilihat. Selain itu lokasi Kecamatan Tegowanu masih tergolong Kecamatan kecil yang jauh dari perkotaan dimana kepantasan berpakaian dan berperilaku sangat dinilai oleh masyarakat.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan pegawai Kecamatan menunjukkan tentang aturan kepantasan telah diterapkan yang berkaitan dengan pola perilaku yang selayaknya dapat dinilai baik oleh masyarakat. Kesesuaian dan kepantasan juga berkaitan dengan tata tertib yang telah berlaku di Kecamatan Tegowanu seperti jam kedatangan dan jam pulang kerja harus disiplin. Namun setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengurus berkas, pada wawancara yang dilakukan jam operasional kantor Kecamatan Tegowanu tutup pada pukul 16.00, tetapi saat peneliti mengurus berkas pukul 14.00 sudah sedikit pegawai yang ada disana dan kebanyakan sudah pulang lebih dulu.

o) Tidak Menyimpang Dari Prosedur.

Proses pelayanan publik ada tahapan kegiatan yang dilalui untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Bentuk prosedur yang dilakukan dalam pelayanan publik telah ditetapkan oleh instansi Kecamatan dalam bentuk `SOP. Seperti yang telah terlampir diatas beberapa SOP pelayanan administrasi di Kecamatan Tegowanu telah diatur dan harus sesuai dengan peraturan tersebut.

Dari hasil wawancara dengan Kasubag umum kepegawaian menyatakan sebagai berikut :

“Segala bentuk SOP telah dibuat sebagai bahan pokok acuan pegawai melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga kami menghimbau kepada seluruh pegawai untuk turut serta menggunakan SOP tersebut sebagai acuan utama dalam melakukan proses pelayanan publik”

Menurut data wawancara tersebut menunjukkan tentang ketaatan aturan pegawai dalam pelayanan publik harus memenuhi SOP dari masing-masing kepengurusannya sehingga peraturan tersebut tersusun dengan konkret dan benar.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka peneliti menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

Pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dengan ketentuan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sudah terlaksana meskipun belum sepenuhnya karena masing-masing konsep dalam peraturan yang telah ditetapkan masih belum mencukupi dengan implementasi yang ada. Hal ini dapat dilihat dari pembahasan bab tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, SOP dan bagaimana peraturan yang ada sesuai dengan aturan Kantor Kecamatan Tegowanu. Namun dalam hal ini ketidaksesuaian tersebut bukan berasal dari faktor internal dari individu melainkan karena hambatan faktor eksternal seperti ketidaklengkapan berkas persyaratan yang dibawa oleh masyarakat sendiri. Tetapi pegawai kecamatan telah berupaya memberikan segala bentuk arahan, bimbingan kepada masyarakat secara baik dalam memberikan informasi tata cara, persyaratan dan hal-hal yang lain yang perlu dilakukan saat melakukan kepengurusan berkas administrasi yang mereka butuhkan.

Kemudian pada implementasi etika perilaku kerja pegawai sesuai dengan ketentuan pada pasal 34 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang peraturan etika pegawai, menunjukkan masih banyak yang belum sesuai dikarenakan beberapa pegawai dirasa masih memiliki sikap yang tidak ramah kepada masyarakat yang melakukan pelayanan publik disana. Namun dalam beberapa pegawai sudah mampu menerapkan kode etik ASN atau etika perilaku kerja yang telah diatur dalam pasal 34 tersebut. Hal ini membuat masyarakat merasa lebih nyaman saat melakukan proses pelayanan publik pada kantor Kecamatan Tegowanu. Pemimpin Kantor Kecamatan Tegowanu (Camat) juga telah berperan tegas, adil dan kompetitif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tegowanu tersebut.. profesionalisme kerja pegawai juga masih pada golongan peningkatan oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan etika perilaku kerja pegawai masih belum optimal di lakukan pada Kecamatan Tegowanu

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis mencoba membuat saran-saran penelitian yang mungkin dapat berkaitan dan berguna oleh pihak-pihak terkait dengan penelitian ini. Adapun Saran-saran yang dapat penulis berikan ialah sebagai berikut :

1. Penelitian ini akan digunakan sebagai literatur dalam pelaksanaan penelitian relevan yang akan datang dimana penelitian terkait etika perilaku kerja pegawai instansi akan lebih banyak di pertimbangkan dalam penelitian lanjutan. Karena hal ini penting dibahas yakni mencakup etika yang merupakan keseharian dari seseorang dan sangat digunakan dala kehidupan sehari-hari dan mempengaruhi kenyamanan orang lain.
2. Pegawai Kecamatan Tegowanu sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dimulai dari penerapan etika yang baik kepada masyarakat yang berkunjung untuk melakukan pelayanan karena hal itu sangat mempengaruhi kenyamanan masyarakat.
3. profesionalisme kerja perlu ditingkatkan mengingat kebutuhan pelayanan kini lebih banyak dilakukan secara online sehingga pegawai harus lebih profesional khususnya dalam ketepatan waktu pengiriman berkas atau penyaluran berkas ke pusat sehingga tidak memakan banyak waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusandi D, Herman, & Ismail. 2022. Evaluasi Kinerja Perangkat Desa dalam Pengelolaan Administrasi Pertanahan di Desa Pinlosian, Bolaang Mongondow Selatan. *Jurnal FISIP Universitas Sam Ratulangi*.
- Agus Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta.. Universitas Gajah Mada
- Akbar, Mappamiring, & Adam. 2021. Etika Pelayanan Publik di kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Goa. *Jurnal Unimus volume 2 nomor 5*
- Arfita, A, Putera R. E, & Zetra, A. 2021. Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Vol 4 , No. 2, Desember 2021, pp. 162 – 169*
- Camat dan Kecamatan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. [https://kecamatanbobotsari.purbalinggakab.go.id/wp-content/uploads/2016/06/Camat\\_dan\\_Kecamatan\\_menurut\\_UU\\_-23\\_th\\_-2014.pdf](https://kecamatanbobotsari.purbalinggakab.go.id/wp-content/uploads/2016/06/Camat_dan_Kecamatan_menurut_UU_-23_th_-2014.pdf). Diakses pada 6 November 2022.
- Elang. 2017. Asas Pelayanan Publik. *Jurnal Univerita Medan Area, h. 11*
- Etika Politik, Bukan Hanya Moralitas Politikus. <https://www.tabraniza.com/2017/01/etika-politik-bukan-hanya-moralitas.html>. Diakses pada 3 september 2022.
- Etika Politik & Pemerintahan. Dr Robi Cahyadi Kurniaan, S.IP, M.A. (Jakarta, Pusaka Media, 2020). h 44
- Etika dalam Perspektif Islam. <https://pustakailmudotcom.wordpress.com/2012/03/04/etika-dalam-perspektif-islam/>. Diakses pada 10 September 2022.
- Etika Publik. Haryatmoko. (Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2018). h 4-10.
- Etika Publik. Haryatmoko. (Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2018). h 44-46
- Ernawati, I. 2016. Pengaruh Layanan Informasi Dan Bimbingan Pribadi Terhadap Kedisiplinan Siswa Kelas XII Ma Cokroaminoto Wanadadi Banjarnegara Tahun Ajaran 2014 / 2015. GCOUNS *Jurnal Bimbingan Dan Konseling 1(1), 115–127*
- Fry, A.S.F. 2021. Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ende). *Jurnal STPM Santa Ursula volume 5 tahun 2021*

- Hariyanto. & Harahap, R. S. 2018. Evaluasi Kinerja Komisi Penegak Etika Pemerintahan Daerah (KPEPD) Dalam Mengimplementasikan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 di Kota Solok Proinsi Sumatra Barat. *Jurnal MSDM Vol. 5, No. 1/ Juni 2018: 19 – 39*
- Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aperatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik. Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si. (Surabaya, Sahabat Cendekia Media, 2019) h 15
- Kode Etik dan Perilaku Pedoman Beretika dan Penjaga Martabat Pegawai. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12856/Kode-Etik-Dan-Perilaku-Pedoman-Beretika-dan-Penjaga-Martabat-Pegawai.html>. diakses pada 10 September 2022.
- Kantor Kecamatan Tegowanu Grobogan<https://idalamat.com/alamat/5487/kantor-kecamatan-tegowanu-grobogan>. Diakses pada 4 november 2022
- Lukum, Aristo. 2018. Membentuk The Right Man in The Right Place. [https://bkppd.pohuwatokab.go.id/v03/bacablog/13/membentuk-the-right-man-in-the-right-place-agar-proporsioal\\_](https://bkppd.pohuwatokab.go.id/v03/bacablog/13/membentuk-the-right-man-in-the-right-place-agar-proporsioal_), diakses 8 September 2022.
- Macam-macam Etika dan Manfaat Etika. <https://www.gramedia.com/best-seller/pengertian-etika/>. Diakses pada 9 September 2022.
- Metode Penelitian Kualitatif. Prof. Dr. Sugiyono. (Bandung, Alfabeta, 2019). h 15.
- Metodologi Penelitian Kualitatif. Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A. (Jakarta, Gramedia, 2019). H 67.
- Muh.In'amuzzahidin,'Etika Politik Dalam Islam.'" Jurnal Wahana Akademika Vol.2, No.2 Oktober 2015 hlm 56
- Pelayanan Publik. <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>. Di akses pada 9 September 2022.
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 42 Tahun 2004. Tentang Kode Etik Pegawai Pegaai Negeri Sipil (PNS). [www.bpkp.go.id](http://www.bpkp.go.id). Diakses pada 19 Oktober 2022.
- Pokok-pokok Administrasi Publik. Dr.H.Amin Ibrahim. (Bandung, PT Gramedia Pustaka Utama, 2008). h. 19
- Pratito, 2019. Pendidikan dan Etika Berpolitik. *Jurnal Filafat, Vol 02 No 2*.
- Rahman, A. S. 2016. Implementasi UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulukamba. *Jurnal UIN Alauddin Makassar*.

- Situmeang, & Tampubolon. 2019. Pengaruh Etika Administrasi Terhadap Pelayanan Aparat Desa Pada Kantor Desa Sei Rotan Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Seminar Hasil Penelitian UMN & UPMI*
- Saprudin. Kusworo. & Mulyati, D. 2020. Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara.
- Saundi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Universitas Sjakhyakirti Vol 1 No 2*.
- Subagyo Subagyo, R. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam dan Penerapan*. Jakarta Timur: Alim's Publishing.
- Tradisedekahbumigrobogan.tps://regional.kompas.com/read/2017/08/16/06090081/sedekah-bumi-warga-grobogan-lakukan-tradisi-perang-nasi. Diakses pada 3 November 2022.
- UU No 25 tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*. <https://jdih.go.id/files/4/2009uu025.pdf>. Diakses pada 8 September 2022.
- UU No 25 tahun 2009 pasal 34 [tps://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009)., diakses pada 8 September 2022.
- Virginia Held, *Etika Moral: Pembeneran Tindakan Sosial*, terj. Drs. Y. Ardy Handoko, cetakan kedua, (Jakarta: Erlangga, 1991), h. 9

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Wawancara dengan Masyarakat penerima Pelayanan Publik







Lampiran 1. Penyerahan surat Penelitian dan Wawancara dengan Pegawai Kantor Kecamatan Tegowanu





Lampiran 3. Kegiatan-Kegiatan di Kantor Kecamatan Tegowanu









**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. Prof. Dr. Hamka Km.2 Kampus III Ngaliyan Semarang Kode Pos 50185  
Telepon (024) 76435986; Website: www.fisip.walisongo.ac.id

Nomor : 2395/Un.10.6/K/KM.05.01/10/2022 24 Oktober 2022  
Lamp : -  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth.  
Kepala dan Staff Kecamatan Tegowanu  
Di tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat kami sampaikan, bahwa dalam rangka pelaksanaan **Penulisan Skripsi** Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Walisongo, maka kami mohon perkenan Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa tersebut di bawah ini untuk melakukan Penelitian Skripsi yang berjudul **"Etika Perilaku Kerja Pegawai Pemerintah Kecamatan Terkait Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009"** di tempat/instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Nama : Talia Putri Sugiyanti  
NIM : 1806016035  
Semester : IX  
Jurusan : Ilmu Politik  
Tempat/ Tgl lahir : Grobogan, 11 September 2000  
CP/e-mail : taliaaptr18@gmail.com  
Nama Ayah/ Ibu : Fathul Hadi, S.H  
Pekerjaan : PNS  
Alamat : Desa Kebonagung, Kecamatan Tegowanu, RT 3/6,  
Grobogan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dekan  
Kasub. bag Akademik  
  
A. Gunawan, S.Ag, M.H

Tembusan :  
Dekan FISIP UIN Walisongo



**PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN**

**KECAMATAN TEGOWANU**

Jl. Jenderal Sudirman No.6 (0292) 5135235  
Tegowanu 58165

**SURAT REKOMENDASI**

Nomor : 411.32/Sol/10/2022

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Nomor : 2395/Un.10.6/K/KM.05.01/10/2022 tanggal 24 Oktober 2022.

Yang bertanda tangan di bawah ini, Camat Tegowanu Kabupaten Grobogan menyatakan **Tidak Keberatan** atas pelaksanaan penelitian yang dilakukan :

Nama : Talia Putri Sugiyanti  
Pekerjaan/Sekolah : Mahasiswa  
Alamat : Desa Kebonagung RT 3 RW 6  
Kec.Tegowanu Kab.Grobogan  
Penanggungjawab : H.A.Gunawan, S.Ag, M.H  
Maksud / Tujuan : Melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :  
"Etika Perilaku Kerja Pegawai Pemerintah Kecamatan Terkait Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009"

Lokasi : Kecamatan Tegowanu Kabupaten Grobogan  
Waktu : 26-10-2022 s/d 30-11-2022

Demikian Surat Rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tegowanu, 26 Oktober 2022  
Camat Tegowanu



KASPARTONO, SH.  
Pembina  
NIP.19680625 198903 1 008 ae

Tembusan, dikirim kepada Yth.:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
2. Arsip.



**PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
KECAMATAN TEGOWANU**

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 6 Telepon (0292) 5135235  
Tegowanu 58165

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KASHARTONO, S.H.  
NIP : 19680625 198903 1 008  
Pangkat/Golongan : Pembina, IV/a  
Jabatan : Camat Tegowanu  
OPD/Unit Kerja : Kantor Kecamatan Tegowanu

Menerangkan bahwa :

Nama : Talia Putri Sugiyanti  
NIM : 1806016035  
Jurusan : Ilmu Politik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)  
Perguruan Tinggi : UIN Walisongo Semarang

Telah benar-benar melaksanakan Penelitian terhitung sejak 1 November 2022 sampai dengan 30 November 2022 di Kecamatan Tegowanu dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "ETIKA PERILAKU KERJA PEGAWAI BERDASARKAN UU No. 25 Tahun 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan

Tegowanu, 12 Desember 2022

Camat Tegowanu



## RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama : Talia Putri Sugiyanti
2. NIM : 1806016035
3. Tempat, Tanggal Lahir : Grobogan, 11 September 2000
4. Alamat : Desa Kebonagung, RT 3/6, Grobogan
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Agama : Islam
7. No. Telp : 089669500619
8. Email : [taliaaptr18@gmail.com](mailto:taliaaptr18@gmail.com)
9. Instagram : taliaaapt

### B. Riwayat Pendidikan

#### 1. Pendidikan Formal

NO	SEKOLAH	TAHUN LULUS
1.	SD N 2 KEBONAGUNG	2012
2.	SMP N 1 TANGGUNG HARJO	2015
3.	SMA N 2 MRANGGEN	2018

#### 2. Pengalaman Organisasi

- a. Ikatan Mahasiswa Purwodadi Grobogan
- b. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Rayon FISIP
- c. LPM Reference FISIP
- d. Ikatan Pers Mahasiswa Semarang

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 1 Desember 2022

Saya yang bersangkutan

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Talia Putri Sugiyanti'. The signature is stylized with a large initial 'T' and a long horizontal stroke.

Talia Putri Sugiyanti

1806016035