

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad Husnan Aksa. 2010. *Etika Administrasi Publik ; Peranannya Dalam Mewujudkan Good Governance*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, vol. 1 No. 2.
- A. Widjaja, 2006, *Administrasi Kepegawaian*. Rajawali, Bandung.
- Djaja, Syaefullah, 2012, *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik : Perspektif Manajemen Sumberdaya Manusia dalam Era Desentralisasi*, Bandung, LP3N FISIP UNPAD
- Gaebler dan Osborne. 2003. *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hidayat, Syarifuddin. 2008. *Perumusan Kebijakan Penetapan Indeks Pelayanan Publik bagi Kecamatan*. Pusat Kajian dan Pendidikan Pelatihan Aparatur I LAN. Bandung
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. CV. Mandar Maju Bandung
- Kumorotomo. Wahyudi. 2015. *Etika Administrasi Negara*. PT. Raja Grafindo Persad. Jakarta
- Krenenburg, R. dan Tk. B. Sabaroedin. 1986. *Ilmu Negara Umum*. Jakarta. PT. Padnya Paramita
- Maani, Kartuni. 2010. *Etika Pelayanan Publik*. Demokrasi Vol. IX No.1, 62
- Makmur, H. 2015. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara
- Mulyadi, dkk. 2016. *Administrasi Public Untuk Pelayanan Public*. Alfabeta. Bandung.
- M. Mas'ud Said. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang : UMM Press
- Natsir, Nanat Fatah. 2010. *Moral Dan Etika Elit Politik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Putra, Fadillah. 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta.

- Santiarsti ,Thea, Salmin Dengo dan Joorie M.Ruru. 2016. *Penerapan Etika PNS Dalam Pelaksanaan Tugas Aparatur Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kantor Camat Wanea Kota Manado*. Manado: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- Sinambela, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Bumi aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Supriatna, T. 1997. *Birokrasi Pemberdayaan dan Pengentasan Kemiskinan*, Bandung, Humaniora Utama.
- Yulika, Febri. 2001. *Refleksi Moral Atas Tindak Kekerasan Dalam Kehidupan Bersama*. Program Pasca Sarjana Gadjah Mada Yogyakarta.
- Wiranata. I Gede A.B. 2005. *Dasar-Dasar Etika Dan Moralitas*. Citra Aditya Bakti. Bandung
- Tasmara, T. 2008, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Gema Insani; Jakarta
- Kumorotomo, W. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali Pers
- Widjaja, A. W.1993. *Etika Administrasi*. Jakarta: Bumi aksara

Jurnal

- Muhammad Isa Indrawan, 2017. *PENGARUH ETIKA KERJA, PENGALAMAN KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI KECAMATAN BINJAI SELATAN*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Panca Budi. Vol. 10 No.2
- William Agustinus Areros. *PENGARUH ETIKA ADMINISTRASI TERHADAP PENGEMBANGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEGAWAI NEGERI SIPIL* (Pada Kantor Kecamatan Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondouw Selatan). e-journal "Acta Diurna" Volume IV. No.3. Tahun 2015
- Agustina Massora. *PENGARUH ETIKA KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KEMENTERIAN PARIWISATA*. *JURNAL MANAJEMEN*. Vol. 07. No. 1 April 2019

Peraturan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil negara

Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan

Kode Etik Pegawai Negeri Sipil

Undang Undang No. 5 Tahun 2014

Website

- Pojkseni.com - filsafat estetika
- Merdeka.com – filsafat etika
- Dosensosiologi.com – etika sosial
- Mediaindonesia.com – definisi etika sendiri
- Pn-wonosobo.go.id – etika sesama pns



LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA

A. PEGAWAI KANTOR KECAMATAN TEBET

NO	INDIKATOR PERTANYAAN	BUTIR PERTANYAAN
1	GENERAL	Menurut bapak/ibu bagaimana pelayanan di kantor kecamatan Tebet secara keseluruhan?
2	EQUALITY	Menurut bapak/ibu apakah ada perbedaan dalam pelayanan diberikan kepada masyarakat?
3		Menurut bapak/ibu apakah pegawai kantor kecamatan Tebet sudah professional dalam memberikan pelayanan?
4	LOYALTY	Menurut bapak/ibu bagaimana kesetiaan (loyalty) yang diterapkan di kantor kecamatan tebet?
5	RESPONSIBILITY	Menurut bapak/ibu bagaimana tanggung jawab pegawai kecamatan tebet dalam memberikan pelayanan?

B. MASYARAKAT KECAMATAN TEBET

NO	INDIKATOR	BUTIR PRTANYAAN
1	GENERAL	Menurut bapak/ibu bagaimana pelayanan di kantor kecamatan tebet secara keseluruhan?
2	EQUALITY	Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas persamaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan tebet?
3	LOYALTY	Menurut bapak/ibu apakah pegawai kantor kecamatan tebet sudah professional dalam memberikan pelayanan?
4	RESPONSIBILITY	Menurut bapak/ibu bagaimana tanggung jawab pegawai kecamatan tebet dalam memberikan pelayanan?

LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian : Sekretaris Camat Tebet

: Bapak R.C

Hari/Tanggal : Senin, 1 Agustus 2022

P : Peneliti

I : Informan

P : Menurut bapak apakah ada perbedaan dalam pelayanan diberikan kepada masyarakat?

I : Dalam hal kesetaraan yang diterapkan di kantor kecamatan Tebet, seluruh staf yang terlibat dalam merancang dan memutuskan berbagai kebijakan sehingga dapat memberikan pendapat dan masukan agar nantinya para pegawai tersebut dapat yakin dengan tugas yang diberikan dan memiliki kepercayaan diri untuk menyelesaikannya secara optimal

P : Menurut bapak apakah pegawai kantor kecamatan Tebet sudah profesional dalam memberikan pelayanan?

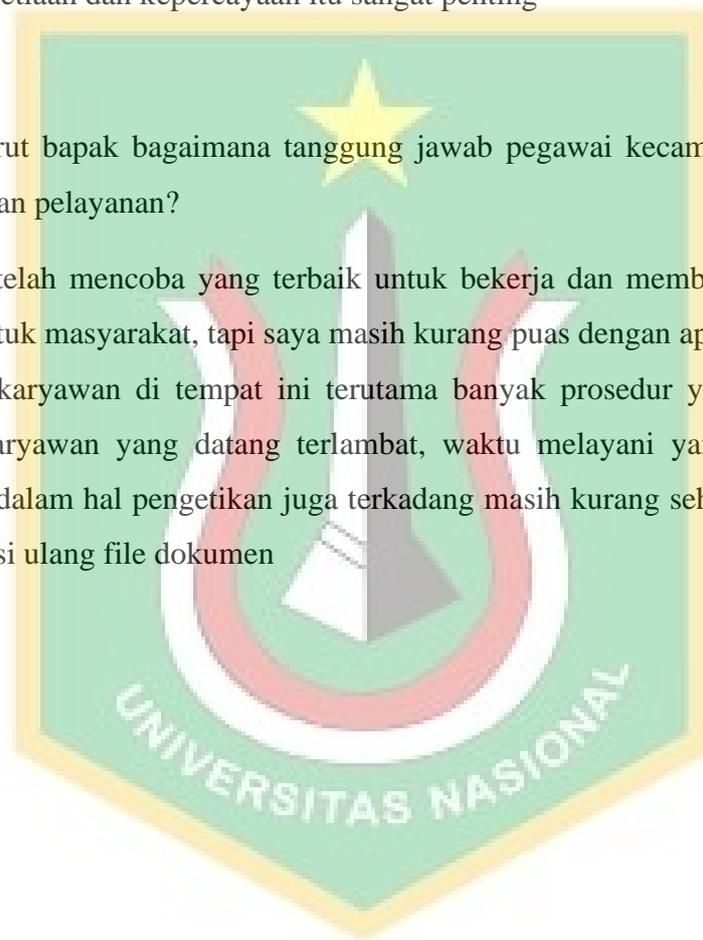
I : Dalam hal kenyamanan proses yang diberikan oleh karyawan sangat bagus, memang kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi kantor dan dimana banyak orang datang untuk memberi tekanan pada pegawai dan kelengkapan file kurang memadai jadi terlalu banyak mempengaruhi kinerja dan profesionalisme karyawan

P : Menurut bapak bagaimana kesetiaan (loyalty) yang diterapkan di kantor kecamatan tebet?

I : Untuk memutuskan kebijakan, kami masih melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan terutama dalam peningkatan pelayanan. karena kita sadar bahwa kesetiaan dan kepercayaan itu sangat penting

P : Menurut bapak bagaimana tanggung jawab pegawai kecamatan tebet dalam memberikan pelayanan?

I : Kami telah mencoba yang terbaik untuk bekerja dan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat, tapi saya masih kurang puas dengan apa yang dilakukan beberapa karyawan di tempat ini terutama banyak prosedur yang salah, masih banyak karyawan yang datang terlambat, waktu melayani yang lama, bahkan ketelitian dalam hal pengetikan juga terkadang masih kurang sehingga saya harus mengoreksi ulang file dokumen



TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian : Pegawai Staff 1 Camat Tebet

: Ibu H.D

Hari/Tanggal : Senin, 1 Agustus 2022

P : Peneliti

I : Informan

P : Menurut ibu apakah ada perbedaan dalam pelayanan diberikan kepada masyarakat?

I : Prinsip kesetaraan sudah diterapkan di kantor kecamatan Tebet, di mana tidak ada diskriminasi antara satu sama lain karyawan selain itu tidak terlalu jauh antara bawahan dan atasan, kami juga telah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan adil kepada masyarakat dimana kami telah berusaha untuk profesional dalam bekerja seperti memberikan perlakuan yang sama antara orang-orang yang kita tahu dan mereka yang tidak kita kenal siapa yang membutuhkannya pelayanan di kantor kecamatan Tebet

P : Menurut ibu apakah pegawai kantor kecamatan Tebet sudah professional dalam memberikan pelayanan?

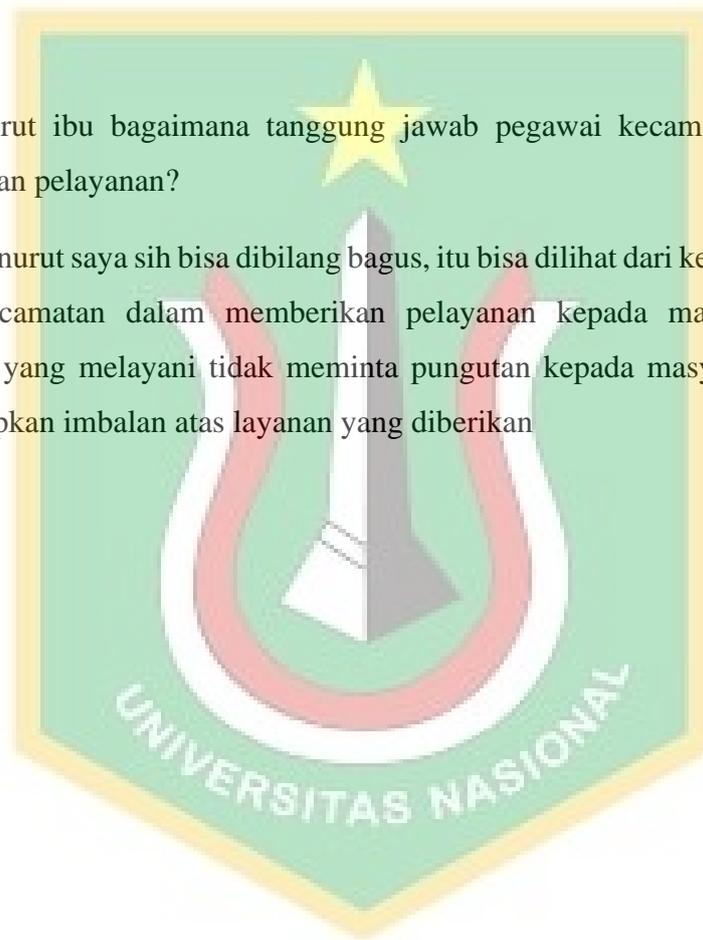
I : Kami telah mencoba untuk menjadi profesional dalam seperti bekerja untuk memberikan perlakuan yang sama antara orang yang kita kenal dan yang tidak kita kenal membutuhkan pelayanan di kantor kecamatan Tebet.

P : Menurut ibu bagaimana kesetiaan (loyalty) yang diterapkan di kantor kecamatan tebet?

I : Kami berusaha setia dengan memberikan pelayanan maksimal yang diberikan, baik antara atasan dengan karyawan, antar sesama rekan kerja maupun antara karyawan dengan masyarakat, dengan mengutamakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan

P : Menurut ibu bagaimana tanggung jawab pegawai kecamatan tebet dalam memberikan pelayanan?

I : Nah menurut saya sih bisa dibilang bagus, itu bisa dilihat dari keikhlasan pegawai kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana karyawan yang melayani tidak meminta pungutan kepada masyarakat dan tidak mengharapkan imbalan atas layanan yang diberikan



TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian : Pegawai Staff 2 Camat Tebet

: Ibu R.N

Hari/Tanggal : Senin, 1 Agustus 2022

P : Peneliti

I : Informan

P : Menurut ibu apakah ada perbedaan dalam pelayanan diberikan kepada masyarakat?

I : Saya pikir konsep kesetaraan di kantor Kecamatan Tebet telah dilaksanakan dengan baik, seperti tidak ada diskriminasi untuk posisi dan juga kami terus mengadakan pertemuan bersama untuk membahas masalah atau dalam mengembangkan kebijakan sehingga kita mempunyai hak yang sama untuk memberikan pendapat

P : Menurut ibu apakah pegawai kantor kecamatan Tebet sudah professional dalam memberikan pelayanan?

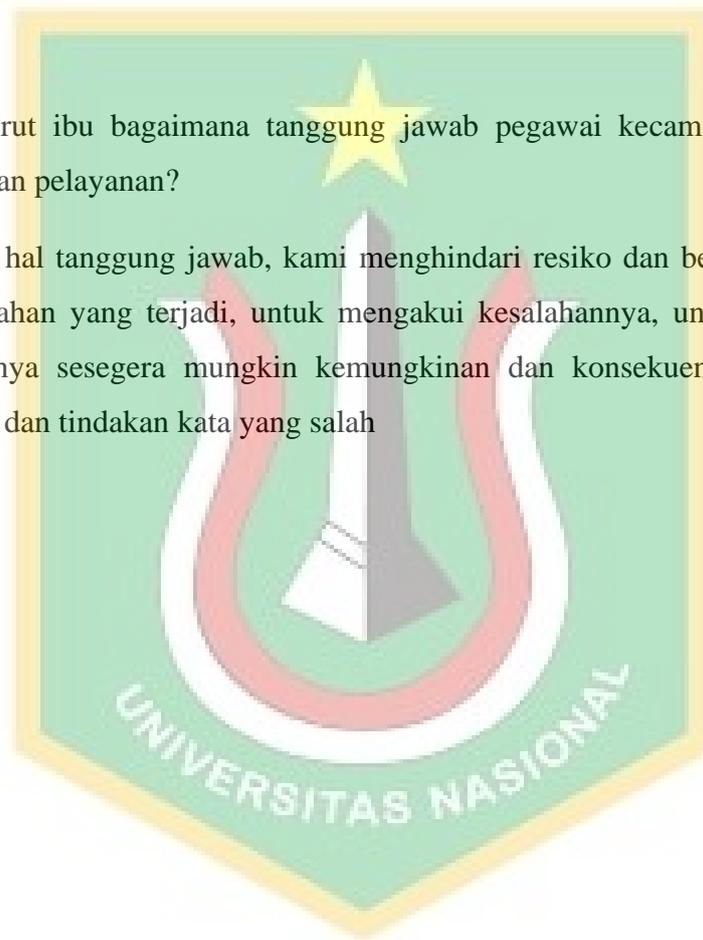
I : Kami di kantor kecamatan sudah mencoba benar-benar profesional dalam bekerja

P : Menurut ibu bagaimana kesetiaan (loyalty) yang diterapkan di kantor kecamatan tebet?

I : Kami berusaha setia dengan memberikan pelayanan maksimal yang diberikan, baik antara atasan dengan karyawan, antar sesama rekan kerja maupun antara karyawan dengan masyarakat, dengan mengutamakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan

P : Menurut ibu bagaimana tanggung jawab pegawai kecamatan tebet dalam memberikan pelayanan?

I : Dalam hal tanggung jawab, kami menghindari resiko dan bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi, untuk mengakui kesalahannya, untuk memperbaiki kesalahannya sesegera mungkin kemungkinan dan konsekuensi dari perilaku, keputusan dan tindakan kata yang salah



TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian : Masyarakat Pengunjung 1 Camat Tebet

: Ibu I.N

Hari/Tanggal : Senin, 1 Agustus

P : Peneliti

I : Informan

P : Menurut ibu bagaimana kualitas persamaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan tebet?

I : Kualitas pelayanan di kantor kecamatan Tebet sudah bagus lumayan bagus, karena karyawannya bisa berakting adil dan tidak memberikan perlakuan yang berbeda dalam memberikan pelayanan, hanya saja pegawainya masih lambat dalam memberikan pelayanan.

P : Menurut ibu apakah pegawai kantor kecamatan tebet sudah professional dalam memberikan pelayanan?

I : Rata-rata pegawai kantor kecamatan Tebet mendapat perhatian dan perilaku profesional dalam memberikan layanan seperti yang saya katakan sebelumnya pegawai kantor kecamatan masih lambat atau kurang cepat dalam memberikan pelayanan sehingga kita banyak waktu menunggu

P : Menurut ibu bagaimana tanggung jawab pegawai kecamatan tebet dalam memberikan pelayanan?

I : Saya kurang puas dengan pelayanan perijinan, selain dari prosedurnya, sistem nomor antrian tidak berfungsi dengan baik maksimal, selain itu pelayanan kurang baik jika dilihat secara keseluruhan disebabkan oleh sikap dan perilaku pegawai yang masih tidak ramah dengan masyarakat sehingga menjadi lalai dari tanggung jawab



TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian : Masyarakat Pengunjung 2 Camat Tebet

: Bapak F.Z

Hari/Tanggal : Senin, 1 Agustus

P : Peneliti

I :Informan

P : Menurut bapak bagaimana kualitas persamaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan tebet?

I : Selama ini pelayanan di kantor kecamatan belum maksimal” tapi saya pikir mereka telah melakukan pelayanan dengan bagus karena mereka sudah bisa memberikan bantuan seperti ketika saya mengurus berkas perizinan, bisa membantu saya nah hanya saat saya mengurus pembuatan berkas perizinan, saya harus menunggu karena staf belum datang.

P : Menurut bapak apakah pegawai kantor kecamatan tebet sudah professional dalam memberikan pelayanan?

I : Hanya saja ketika saya mengurus pembuatan perizinan, saya harus menunggu karena pegawainya belum datang.

P : Menurut bapak bagaimana tanggung jawab pegawai kecamatan tebet dalam memberikan pelayanan?

I : Saya merasa sedikit puas dengan pelayanan yang diberikan karena waktu yang lama. Tapi itu terjadi karena dokumen tidak lengkap, karyawan sangat teliti dalam mengoreksi kelengkapan dokumen, saya dua kali datang dalam sehari.



TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian : Masyarakat Pengunjung 3 Camat Tebet

: Ibu W.N

Hari/Tanggal : Senin, 1 Agustus

P : Peneliti

I : Informan

P : Menurut ibu bagaimana kualitas persamaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan tebet?

I : Secara keseluruhan saya tidak puas dengan pelayanan di Kantor kecamatan Tebet karena saat ini saya ingin melakukan penelitian di kantor kecamatan Tebet tapi respon karyawannya Kantor kelurahan kurang bagus mana kalau minta waktu wawancara sangat sulit meskipun orang lain bisa dilayani dengan baik

P : Menurut ibu apakah pegawai kantor kecamatan tebet sudah professional dalam memberikan pelayanan?

I : Secara keseluruhan saya tidak puas dengan pelayanan di Kantor kecamatan Tebet karena saat ini saya ingin melakukan penelitian di kantor kecamatan Tebet tapi respon karyawannya tidak baik jika meminta waktu wawancara sangat sulit meskipun orang lain bisa dilayani dengan baik



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 351/WD/VI/2022
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Jakarta, 27 Juni 2022

Kepada Yth : Kepala Pemerintah Kantor Kecamatan Tebet

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Wahid Fajriyanto
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550046
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Jl. Sawo 3 Rt/Rw 07/09 No. 7 Kel. Manggarai Selatan Kec. Tebet
HP : 087873644638

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TEBET WILAYAH JAKARTA SELATAN.**
Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,



Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

DOKUMENTASI



Wawancara dengan bapak R.C selaku Sekretaris Camat Tebet



Wawancara dengan ibu H.D selaku Pegawai Staff Camat Tebet



Wawancara dengan ibu R.N selaku Pegawai Staff Camat Tebet



Wawancara dengan ibu I.N selaku pengunjung Camat Tebet



Wawancara dengan bapak F.Z selaku pengunjung Camat Tebet



Wawancara dengan ibu W.N selaku pengunjung Camat Tebet

Daftar Riwayat Hidup

Nama : Wahid Fajriyanto

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Tempat & Tanggal Lahir : Jakarta, 30 April 2000

Agama : Islam

Alamat : Jl. Sawo 3 Gg. Melati 9 Rt/Rw 07/09 No. 7

Kelurahan Manggarai Selatan

Riwayat Pendidikan :

- 2006 – 2012 SD Negeri 07 Pagi Manggarai

- 2013 – 2015 SMP Negeri 33 Jakarta

- 2016 SMA Dewi Sartika Jakarta

- 2017 – 2018 SMA Negeri 79 Jakarta

