

**IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN
PADA KANTOR CAMAT SENTAJO RAYA KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

**Syarat mencapai Gelar Sarjana Sosial
Disusun dan diajukan untuk melengkapi dan memenuhi
Syarat mencapai Gelar Sarjana Sosial Program Pendidikan Strata Satu
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



Oleh:

RESTI SURYANI
NPM: 210411008

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TAHUN 2025**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN
PADA KANTOR CAMAT SENTAJO RAYA
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
NAMA : RESTI SURYANI
NPM : 210411008
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



DESRIADI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1022018302



SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si
NIDN. 1021117906

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

PENGESAHAN SKRIPSI

Diperiksa dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : Kamis
Tanggal : 12
Bulan : Juni
Tahun : 2025

Tim Penguji

KETUA



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN. 1030058402

SEKRETARIS



SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si
NIDN. 1021117906

- | | | |
|------------------------------|----------------------|---|
| 1. DESRIADI, S.Sos., M.Si | (Pembimbing I) | () |
| 2. ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si | (Anggota Penguji I) | () |
| 3. SARJAN M, S.Sos., M.Si | (Anggota Penguji II) | () |

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN. 1030058402

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Resti Suryani

NPM : 210411008

Program Studi : Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu sosial

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi”** adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata dalam naskah ini terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Taluk Kuantan, 20 Mei 2025

Yang Membuat Pernyataan



Resti Suryani
210411008

MOTTO

“Setetes keringat ibuku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

(Resti Suryani)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim,,,

Tidak ada lembar yang paling berarti dan paling indah dalam skripsi ini kecuali lembar persembahan. Dengan mengucapkan alhamdulillah sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang yang telah saya lalui untuk dapat menyelesaikan skripsi ini demi mendapatkan gelar yang sudah saya impikan dari lama. Rasa syukur dan bahagia yang saya rasakan ini akan saya persembahkan juga kepada orang-orang yang sangat berarti dalam proses perjalanan saya, karena berkat doa dan dukungan dari mereka saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan kepada orang yang selalu menyayangi dan mendokan saya di setiap langkah hidup saya. Terkhusus untuk :

1. Orang tua saya yang hebat, tercinta dan tersayang, yang menjadi Ibu sekaligus Ayah untuk saya. Ibu sebagai surga dan dunia saya. Terimakasih teramat besar sudah mendampingi saya hingga selesai kuliah dan bisa berada dititik ini. Terimakasih sudah menjadi ibu terbaik yang selalu mengusahakan apapun. Terimakasih sudah kuat menjadi ibu sekaligus ayah untuk saya dan saudara-saudara saya. Terimakasih atas semua perjuangan dan pengorbanan tulus dalam mengusahakan perjalanan dan pencapaian hidup saya selama ini, dan terimakasih juga sudah melangitkan begitu banyak doa-doa baik untuk saya dalam menyelesaikan perkuliahan ini hingga selesai. Bu, hiduplah lebih lama lagi (Aamiin), karya tulis dan gelar ini saya persembahkan untuk ibu.

2. Bapak dan ibu dosen pembimbing dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak bapak dan ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatrit di hati.
3. Dan terakhir diri saya sendiri, Resti Suryani, terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan diri mu sampai titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang di usahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih sudah kuat sampai akhir. Terimakasih sudah yakin kalau kamu mampu menyelesaikan skripsi ini dan meraih gelar yang sudah di usahakan selama ini. Terimakasih telah memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses yang sudah kamu lalui selama penyusunan skripsi ini sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagia lah selalu dimanapun dan kapanpun kamu berada. Apapun kurang dan lebih mu mari rayakan diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'aalamiin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PADA KANTOR CAMAT SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”**.

Yang merupakan tugas untuk memenuhi tugas mata kuliah Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan untuk baginda Rasulullah SAW.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dari segi penulisan maupun pembahasan dan penulis sangat mengharapkan saran dan masukannya dari segala pihak demi untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa sejak awal selesainya penulisan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dorongan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr.Ikrima Mailani,S.Pd.,M.Pd Selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibu Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M,Si Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Bapak Desriadi, S.Sos.,M.Si Selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Sahri Muharam, S.Sos.,M.Si Selaku Pembimbng II yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu serta memberi bimbingan dan saran dalam menyelesaikan Skripsi ini.

6. Ibu Melliofatria, S.Pd.,M.Pd Selaku Pembimbing Akademik.
7. Para Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda yang telah mendidik, merawat dan membesarkan dengan penuh kasih sayang serta selalu mendo'akan keberhasilan dan keselamatan.

Akhir kata, penulis memahami bahwasanya tak ada di dunia ini yang sempurna, tak terkecuali Skripsi ini. Dengan segenap kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan Skripsi ini, Terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Teluk Kuantan,

Januari 2024

Resti Suryani

ABSTRAK

IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PADA KANTOR CAMAT SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Resti Suryani
NPM : 210411008

Etika pemerintahan menjadi hal yang sering dipersoalkan setiap kali ketidakpuasan pelayanan terhadap masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Persoalan timbul di kalangan masyarakat sebagai pengguna jasa (Pelayanan). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Di jalankannya etika pelayanan oleh aparatur pemerintah akan berimplikasi langsung dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data adalah wawancara dan observasi serta diperkuat dengan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi sudah terimplementasi dengan baik, namun hanya perlu peningkatan dan selalu berpedoman.

Kata Kunci : Etika, Pelayanan

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF SERVICE ETHICS AT THE SENTAJO RAYA DISTRICT HEAD OFFICE KUANTAN SINGINGI REGENCY

Resti Suryani
NPM : 210411008

The ethics of government is often questioned whenever there is dissatisfaction with the services provided by the government to the public. Issues arise among the community as users of the services. The purpose of this study is to understand the implementation of service ethics at the Sentajo Raya sub-district office in Kuantan Singingi Regency. The implementation of service ethics by government officials will have direct implications on governance. The research was conducted at the Sentajo Raya sub-district office in Kuantan Singingi Regency. The research method used is qualitative research, with data collection techniques including interviews and observations, supported by documentation. Based on the research results, it is found that the implementation of service ethics at the Sentajo Raya sub-district office in Kuantan Singingi Regency has been carried out well, but it only needs improvement and should always adhere to established guidelines.

Keywords: Ethic, Service

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara	8
2.1.2 Teori/Konsep Manajemen	16
2.1.3 Teori/Konsep Organisasi	19
2.1.4 Teori/Konsep Implementasi	21
2.1.5 Teori/Konsep Etika Administrasi Negara	23
2.1.6 Teori/Konsep Sumber Daya Manusia	27
2.2 Kerangka Pemikiran	32
2.3 Hipotesis kerja	32
2.4 Defenisi Operasional	33
2.5 Konsep Variabel	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Informan.....	36

3.3 Sumber Data Penelitian	37
3.3.1 Data Primer.....	37
3.3.2 Data Sekunder	38
3.4 Fokus Penelitian.....	38
3.5 Lokasi Penelitian	38
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.6.1 Observasi	39
3.6.2 Wawancara	40
3.6.3 Dokumentasi.....	41
3.7 Metode Analisis Data	41
3.7.1 Pengumpulan Data.....	42
3.7.2 Reduksi Data	42
3.7.3 Penyajian Data.....	42
3.8 Jadwal Penelitian	43
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	45
4.1 Tinjauan Sejarah	45
4.2 Kondisi Wilayah	45
4.3 Keadaan Geografis.....	46
4.4 Visi dan Misi.....	47
4.4.1 Visi :	47
4.4.2 Misi :	47
4.5 Tugas Pokok dan Fungsi.....	47
4.6 Struktur Pemerintahan	56
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	56
5.1 Identitas Informan.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.2 Informan Menurut Kelompok Umur	Error! Bookmark not defined.
5.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian Tentang Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi	Error! Bookmark not defined.

5.2.1 Indikator Pertanggung Jawaban	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Indikator Pengabdian.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.3 Indikator Kesetiaan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.4 Indikator Kepekaan	Error! Bookmark not defined.
5.2.5 Indikator Persamaan	Error! Bookmark not defined.
5.2.6 Indikator Kepantasan.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Analisis Hasil Penelitian Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten kuantan Singingi.....	Error! Bookmark not defined.1
BAB VI PENUTUP	58
6.1 Kesimpulan	58
6.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.....	5
Tabel 2.1	Indikator Item Penilaian Tentang Implementasi Etika Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.....	35
Tabel 3.1	Informan Penelitian tentang Implementasi Etika Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.....	37
Tabel 3.2	Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Implementasi Etika Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.....	44
Tabel 4.1	Jumlah Lingkungan/Dusun, RT/RW, Kecamatan Sentajo Raya Tahun 2025.....	46
Tabel 5.1	Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 5.2	Identitas Informan Menurut Kelompok Umur.....	58
Tabel 5.3	Identitas Informan berdasarkan Tingkat Pendidikannya.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Sentajo Raya.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketika memasuki kantor suatu instansi pemerintahan atau swasta, sebelum lebih jauh mengurus kepentingan pokok, pengalaman pertama dirasakan adalah suasana kehidupan yang ditampilkan fisik dan perilaku petugasnya. Ada Kantor yang mempunyai kesan positif karena kondisi fisiknya bersih, rapi, tertib dan indah yang disertai dengan perilaku petugasnya yang ramah, sopan, tanggap dan peduli. Ada pula yang menimbulkan kesan negatif karena tampilan fisik kantornya yang kotor dan semberawut disertai dengan perilaku petugas yang tidak ramah, kurang tanggap dan acuh tak acuh. Keadaan yang seperti itu menggambarkan keadaan atmosfir yang sekaligus menunjukkan kultur atis dan iklim etis yang berbeda di kedua kantor tersebut.

Salah satu fenomena pemerintahan yang selalu menjadi perhatian masyarakat adalah keetikan perilaku aparatur pemerintah. Iklim etis atau kultur etis di instansi-instansi pemerintah sangat diperlukan untuk membangun, menunjang atau memperkuat kepemilikan kompetensi atik aparatur pemerintahan baik yang terbangun melalui proses pendidikan maupun proses alami, akan sulit diaplikasikan apabila iklim lingkungan kerjanya tidak mendukung. Yang dimaksud dengan keetikan perilaku ialah derajat, kualitas, atau kadar baik-buruk secara moral perilaku seseorang. Nilai-nilai etik yang hidup dan berlaku dalam suatu organisasi, bukanlah sekedar menjadi keyakinan pribadi bagi para

anggotanya, akan tetapi juga menjadi seperangkat norma yang terlembagakan. Dengan kata lain, suatu nilai etik harus menjadi acuan dan pedoman bertindak yang membawa akibat dan pengaruh secara moral. Etika merupakan kesediaan jiwa akan kesusilaan atau kumpulan dari peraturan kesusilaan. Etika merupakan norma dan aturan yang turut mengatur perilaku seseorang dalam bertindak dan memainkan perannya sesuai dengan aturan main yang ada dalam bermasyarakat agar dapat dikatakan tindakan bermoral.

Dalam arti sebagai alat pembentuk perilaku, pola perilaku keorganisasian berwujud norma formal yang telah ditetapkan organisasi. Perilaku para anggota yang tadinya bebas secara individual, dengan alat ini di bentuk, di cetak, atau dipola menjadi perilaku bersama. mungkin karena alasan ini, keetikan perilaku berkaitan dengan kehormatan seseorang atau sekelompok orang sebagai manusia dimanapun mereka berada. Keetikan bukan hanya perilakunya dan bukan hanya kehormatannya dirinya, tetapi juga kehormatan lembaganya. Dalam kaitannya dengan hal ini, bahwa seluruh bidang pemerintahan harus di perlakukan sebagian bagian yang esensial dari hidup etis atau kesusilaan yang harus di jalani pada tingkat setinggi mungkin. Walaupun sudah ada upaya-upaya pemerintah, namun tak dapat dipungkiri masalah-masalah keetikan perilaku aparatur pemerintah. Penyakit di tubuh birokrasi pemerintahan sebagian masih ada, seperti penyalahgunaan wewenang, pengaburan masalah, pilih kasih, kecenderungan mempertahankan status, ketidak pedulian terhadap kritik dan saran, menerima suap dan takut perubahan.

Apalagi pada saat musim-musim politik, dikehidupan sehari-hari masih ditemui adanya masalah keetikan lain, *money politics* dalam pemilu dan pelayanan public bidang perizinan di instansi pemerintah masih berbelit, dan waktu penyelesaian yang tidak pasti. Sebagian masyarakat menilai bahwa upaya pemerintah dalam membina keetikan perilaku aparaturnya masih kurang.

Suatu instansi pemerintah didirikan dengan beberapa tujuan, tujuan yang dimaksud adalah melancarkan kegiatan, pelayanan publik, dan memberikan lapangan Kerja. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila manajemen mampu mengelola, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimilikinya secara efektif dan efisien. Dalam suatu instansi pemerintahan sumber daya manusia yang dimaksud adalah Aparatur Sipil Negara (ASN). Namun pada kenyataannya masih terjadi tindak ketidakdisiplinan pada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berdampak pada penurunan kinerja pegawai.

Kaitannya dengan etika pemerintahan maka hal yang terkait proses penyelenggaraan pemerintahan adalah menyangkut pentingnya melaksanakan tugas dan tanggung jawab, mentaati berbagai ketentuan dan peraturan perundang-undangan, melaksanakan hubungan kerja yang baik, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, disamping itu aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan koridor etika pemerintah perlu memberikan pelayanan terbaik khususnya dalam proses pelayanan publik, dengan demikian dapatlah dipahami bahwa konteks dalam beretika akan menjadi pedoman bagi setiap aparatur pemerintah khususnya dalam melaksanakan tugasnya.

Pemerintah memiliki pola perilaku yang wajib dijadikan sebagai pedoman atau kode etik yang berlaku bagi setiap aparatur. Etika dalam pemerintah harus ditimbulkan dengan berlandaskan pada paham dasar yang mencerminkan sistem yang hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Secara. Aparat adalah motor penggerak “*head*” dan “*heart*” bagi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, aparat harus berdiri di tengah-tengah, bersikap terbuka dan tidak memihak, aparat harus jujur, bersih dan berwibawa, aparat harus bersifat diskresif, bisa membedakan mana yang rahasia dan tidak rahasia, mana yang penting dan mana yang tidak penting, dan aparat harus selalu bijaksana dan sebagai pengayom.

Perlu dipahami bahwa dalam etika pemerintahan, terdapat asumsi yang berlaku bahwa melalui penghayatan yang etis yang baik, seorang aparatur akan dapat membangun komitmen untuk menjadikan dirinya sebagai teladan tentang kebaikan dan menjaga moralitas pemerintahan. Aparatur pemerintahan yang baik dan bermoral tinggi, akan senantiasa menjaga dirinya agar dapat terhindar dari perbuatan tercela, karena ia terdorong untuk menjaga amanah yang diberikan, melalui pencitraan perilaku hidup sehari-hari.

Beberapa permasalahan etika yang ada antara lain aparat dapat dilihat yaitu belum menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun pada pengguna jasa pelayanan. Hal tersebut ditunjukkan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat aparat sambil bermain handphone (telepon genggam). Di samping waktu penyelesaian yang tidak pasti (tidak sesuai janji yang disampaikan) dan berbelit-belit, Hal tersebut dirasakan kurang beretika. Selain itu masih ada

pegawai yang tidak berada pada tempat kerjanya atau meja nya kosong disaat pengguna jasa membutuhkan pelayanan disamping itu sikap petugas yang kurang tanggap dan acuh tak acuh. Berikut ini daftar aparatur sipil negara yang ada di Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel 1.1 Daftar Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

NO	NAMA	JABATAN/PANGKAT
1.	HEVI HERI ANTONI,S.Sos.,M.Si	Camat
2.	TAUFIK ELFIKAR B, S.Pd	Sekretaris
3.	KHAIRUL AMIRULLAH,ST.,M.Eng	Kasi Trantib
4.	ASNERI,SE	Kasi PMD
5.	YOLENDRA,S.IP	Kasi PEM
6.	APRIYONO	Kasubbag Umum
7.	ARTATI,SE	Kasubbag Keuangan
8.	AGUS SALIM,A.Md	Kasi Program
9.	Drs. ISWANDI	Analisis perencanaan anggaran
10.	AFRIANTO,A.Md	Pengelola Data PMD dan Kelembagaan
11.	ELPAYANTUTI,S.HUM	Analisis Aplikasi dan Pengelolaan Data Sistem Keuangan
12.	DEPI ANGGRAINI	Pengadministrasi Umum
13.	NENENG AFRIDA	Sarana dan Prasarana
14.	DENDIS,S.Sos	Staff Seksi Pemerintahan
15.	SABDAGUS TENTRI,SE	Staff Seksi Pemerintahan
16.	M. ASRI,S.Sos	Staff Seksi Pemerintahan
17.	METI YULIANTI,SE.,M.Pd	Staff Sub.Bag.Keuangan
18.	ZULHERIAN,SST	Staff Sub Bag. Umum
19.	YUANDA KURNIA FERNANDI,S.IP	Staff Sub Bag. Program
20.	JONI INDRA	Staff Sub Bag. Program
21.	AKHDIAN ELFI ADUMSARI,S.IP	Staff Sub Bag. Program
22.	SINTYA DELPIANTI.D,S.IP	Staff Seksi PMD
23.	IRPAN SAPUTRA,S.Sos	Staff Sub Bag. Umum
24.	DESI DELITA	Staff Seksi Pemerintahan
25.	AMIRA,S.IP	Staff Sub Bag. Umum
26.	ANDRE MAIFRIANDI,S.Sos	Staff Seksi PMD
27.	AYU MARYANI,S.Si	Staff Seksi trantib
28.	AJAT MUJIANTO,S.Pt	Staff Seksi trantib
29.	KARTI	Staff Seksi trantib

30.	MUHAMMAD FAUZI,S.Pt	Staff Seksi trantib
31.	DEPRIANTI,SE	Staff Seksi trantib
32.	YOPI YANTO,S.Sos	Staff Seksi PMD
33.	DEDE SETIAWAN PUTRA,S.Kom	Staff Seksi PMD
34.	KHAIRUL MIZAN	Staff Seksi Pemerintahan
35.	FEBI CHOIRUN NISA,SE	Staff Sub Bag. Program
36.	ARI SYAMTAMA	Staff Sub Bag. Umum
37.	ILYAS ALI	Penjaga Kantor
38.	RIDO PRADINATA	Staff Sub Bag. Umum
39.	INTAN SUPENI	Staff Kantor Kelurahan
40.	REGIE HONESTY HAMDANI,SE	Staff Kantor Kelurahan
41.	RAWATI	CS
42.	MUHAMMAD NAPIS	CS
43.	TARMIZI	CS
44.	AMBRIUS	CS
45.	EPENNEDI	CS
46.	FIRDA YENTI	CS

Sumber : modifikasi penelitian 2025

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang permasalahan diatas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu Bagaimana Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dilakukannya suatu penelitian adalah untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu, begitu pula dengan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan untuk mencapai tujuan untuk mengetahui Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Secara akademis hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lanjutan yang bertujuan untuk mengetahui Implementasi Etika

Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi terhadap kinerja aparatur yaitu pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan dalam upaya untuk memecahkan suatu permasalahan Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Rentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Bagi peneliti sendiri, melalui penelitian ini dapat meningkatkan wawasan serta pengetahuan, khususnya mengenai Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

Kehidupan negara modern yang cenderung berusaha memenuhi kebutuhan rakyat, khususnya dalam masalah pelayanan kesejahteraan masyarakat, membutuhkan instrumen untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Instrumen yang digunakan oleh negara untuk mengelola pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan kesejahteraan masyarakat tersebut adalah administrasi negara. Instrumen tersebut berusaha menata segala aspek kehidupan negara melalui birokrasi, tata kelola, penyiapan, pelaksanaan, dan pengawasan segala tindakan pemerintah agar sistem pemerintah tersebut stabil dan terukur dengan baik. Keterukuran dan kestabilan tersebut sangat diperlukan agar hasil yang dituju oleh kegiatan pemerintahan dapat tercapai dengan kualitas dan kuantitas yang terukur, sebagaimana rancangan awal pada proses perencanaan kegiatan pemerintahan itu. Misalnya, dalam masalah perancangan layanan kependidikan, pemerintah perlu mengatur masalah kependudukan. Untuk itu, diperlukan proses pencatatan dan pendaftaran penduduk. Negara kemudian menentukan syarat-syarat serta prosedur pencatatan dan pendaftaran penduduk. Hasil akhirnya akan tersedia data mengenai jumlah penduduk negara tersebut. Agar data tersebut selalu *up to date*, negara memperbaruinya melalui sensus penduduk dan menetapkan KTP harus selalu diperpanjang kembali setelah lima tahun. Berdasarkan data tersebut, negara akan

menentukan kebutuhan layanan kependidikan, baik kuantitas maupun kualitas sarana dan prasarana pendidikan yang harus disediakan.

Dari ilustrasi di atas, dapat dikatakan bahwa administrasi negara mempunyai tujuan untuk membantu dan mendukung pemerintah melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diambil untuk menyejahterakan masyarakatnya.

Hukum administrasi, mempelajari aspek hukum dalam administrasi. Secara spesifik, hukum administrasi adalah hukum yang mengatur hubungan hukum kelembagaan yang disebut dengan hukum administrasi negara heteronom atau aturan hukum yang diperlakukan untuk luar dirinya sebagai administrator.

Pembangunan administrasi adalah studi tentang perubahan yang dilakukan adalah pembangunan yang dilakukan adalah pembangunan kelembagaan.

Politik administrasi adalah studi tentang kekuasaan. Namun, jika politik diartikan sebagai kebijakan maka politik administrasi dapat diartikan sebagai kebijakan administrasi. Secara sederhana dapat dirumuskan bahwa politik administrasi adalah aspek politik dalam administrasi sebagaimana kajian tentang netralitas birokrasi yang di kaji dari sisi kepentingan kekuasaan yang ada dalam lingkungan kerja dimana birokrasi melaksanakan fungsinya.

Administrasi secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses yang dilakukan secara kerjasama untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila secara formal dalam organisasi maka proses kerjasama tersebut adalah dalam upaya mewujudkan tujuan organisasi. Perkembangan Administrasi Negara :

2.1.1.1 Old Public Administration

Paradigma *Old Public Administration* (OPA) atau dikenal juga sebagai Administrasi Publik Klasik atau Administrasi Publik Lama diawali dari sebuah gerakan perubahan yang di gagas oleh seorang tokoh bernama Woodrow Wilson tentang dikotomi antara politik dan administrasi yang berpikir bahwa administrasi publik harus dipisahkan dengan dunia politik. (Ahmad, 2016 : 24) Fokus ilmu administrasi publik terbatas pada masalah-masalah organisasi, kepegawaian dan penyusunan anggaran dalam birokrasi dan pemerintahan., politik dan kebijaksanaan merupakan substansi ilmu politik. Lokus paradigma ini adalah mempermasalahkan dimana seharusnya administrasi publik berada.pada masa ini dibedakan dengan jelas antara administrasi dan politik Negara.

2.1.1.2 New Public Administration

Fokus dari administrasi Negara baru atau *New Public Administration* meliputi usaha untuk mengorganisasikan, menggambarkan, mendesain ataupun membuat organisasi dapat berjalan ke arah dan dengan mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan secara maksimal yang dilaksanakan dengan menggambarkan sistem desentralisasi dan organisasi-organisasi demokratis yang responsive dan mengundang partisipasi serta dapat memberikan secara merata jasa-jasa yang diperlukan masyarakat. Munculnya *new public administration* diawali dengan adanya krisis yang melanda dunia, krisis tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap negara-negara di dunia, diantaranya

- a) Adanya dukungan pemerintah dalam urbanisasi yang menyebabkan adanya krisis kota.

- b) Krisis kekotaan dalam urbanisasi ini menyebabkan adanya krisis baru yaitu krisis rasial.
- c) Terjadi krisis yang lebih luas mengenai krisis energi yang diikuti dengan krisis lingkungan, kesehatan, transportasi dan krisis yang lain yang mempengaruhi administrasi publik saat itu (Alamsyah, 2016 : 11) Fokus administrasi publik yang sebelumnya lebih kepada manajemen yang efisien, ekonomis dalam memberikan pelayanan serta mempertahankan kualitas pelayanan tersebut, *dalam New Public Administration (NPA)* ditambah dengan menekankan kepada pelayanan yang dapat meningkatkan keadilan sosial.

2.1.1.3 New Public Management

Paradigma *New Public Management* dikenal dengan paradigma yang bersifat reformatif yaitu *Reinventing Government* (Pasolong), 2016). Paradigma ini sebenarnya diawali dengan sejumlah krisis sebagaimana yang dijelaskan

- 1) Ketidakmampuan pemerintah dalam menangani sejumlah masalah masyarakat;
- 2) Birokrasi yang dianggap besar dimana informasi mudah diakses dengan cepat namun masyarakat menilai tidak sebanding dengan penyelesaian masalah yang terjadi dimasyarakat;
- 3) Sistem birokrasi yang dianggap kolot menjadikan para birokrat tidak dapat mengeluarkan potensi dalam bekerja sehingga menurunkan tingkat kreativitas pegawai.

- 4) Banyak pemerintahan di Amerika dianggap tidak tahu dan tidak cakap dalam melayani masyarakat sehingga munculah krisis kepercayaan terhadap pemerintahan Amerika saat itu.

Pokok-pokok pikiran *New Public Management* menggunakan pokok-pokok pikiran dalam 10 prinsip pemerintahan wirausaha yang (Pasolong, 2016 : 12) :

- 1) Pemerintahan Sebagai pembuat kebijakan; Mengarahkan daripada mengayuh.
Pemerintah sebagai pembuat kebijakan-kebijakan strategis yang bersifat mengarahkan daripada melaksanakan dalam teknis pelayanan (pengayuh). Misalnya pemerintah menentukan besaran berapa pajak yang harus dibayar masyarakat (wajib pajak) sementara pelaksana yang memungut pajak tersebut bukan pemerintah tapi bisa pihak ketiga/ privat
- 2) Pemerintahan milik masyarakat : Memberi wewenang daripada melayani.
Maksudnya adalah pemerintah harus lebih memberdayakan masyarakat. Misalkan dalam sisi kemanan, pemerintah harus dapat memberdayakan masyarakat dalam hal keamanan daripada selalu memberikan fasilitas terus menerus.
- 3) Pemerintahan yang kompetitif : pemerintah harus memberikan *support* kepada masyarakat dalam hel pelayanan yang berkenaan dengan urusan-urusan yang biasanya dimonopoli pemerintah. Masyarakat dapat membuat lembaga yang kompetitif untuk bergabung dengan pemerintah dalam pelayanan. Misalnya pelayanan listrik, air minum.

- 4) Pemerintahan yang digerakkan oleh misi : Pemerintah mengedepankan pencapaian tujuan dengan berorientasi kepada misi yang sudah dibuat bukan mengedepankan peraturan-peraturan yang akan menghambat pencapaian misi
- 5) Pemerintahan yang berorientasi hasil : Pemerintah bekerja berorientasi pada kinerja yang baik sehingga dapat memberikan kesempatan yang lebih besar kepada instansi/ unit organisasi yang memiliki kinerja baik dibandingkan dengan instansi yang kinerjanya buruk
- 6) Pemerintahan berorientasi pelanggan : Pemerintah harus lebih mementingkan pemenuhan kebutuhan masyarakat bukan pemenuhan kebutuhan birokrat.
- 7) Pemerintahan wirausaha : Pemerintah harus mengedepankan bagaimana caranya para birokrat pandai dalam mendapatkan keuntungan untuk organisasi dan bisa berperilaku hemat dalam pengeluaran organisasi
- 8) Pemerintahan antisipatif : Pemerintah harus memiliki perencanaan strategis dan memiliki daya antisipatif sehingga mampu mencegah daripada menanggulangi masalah. Dalam hal ini pemerintah harus mencetak birokrat yang memiliki jiwa seperti sikap swasta dalam melakukan antisipatif
- 9) Pemerintahan desentralisasi : Membangun pemerintahan yang desentralisasi partisipatif bukan berorientasi hirarki sehingga organisasi dibawah/ lebih rendah dapat melakukan improvisasi dan lebih kreatif dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya
- 10) Pemerintahan berorientasi pasar : Pemerintah harus bisa memperhatikan kekuatan pasar. Pasokan harus didasarkan pada kebutuhan pasar.

Paradigma *New Public Management* lebih dikenal melalui *Reinventing government* yang lebih dipahami sebagai privatisasi seluruh kegiatan yang berkenaan dengan pemerintahan. Harapannya negara akan lebih cepat maju dan dapat memberikan kesejahteraan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang memuaskan. Atas dasar itu munculah anggapan bahwa tidak mungkin pemerintahan dapat disamakan dengan sektor privat karena tujuannya sudah sangat berbeda dimana sektor pemerintah mengedepankan pelayanan terhadap masyarakat (*Public service*) untuk kesejahteraan masyarakat (*Social Welfare*) dan bukan untuk mencari laba, sedangkan sektor privat lebih mengedepankan mencari laba sebanyak-banyaknya. Antitesa itu memunculkan paradigma baru dalam administrasi publik yaitu *New Public Service*. Sementara terdapat 7 (tujuh) aspek dalam *New Public Management*, diantaranya;

- 1) Manajemen professional dalam pengelolaan sektor publik
- 2) Standard an ukuran kinerja yang jelas dan baku
- 3) Output dan outcome lebih ditekankan dalam pengelolaan sector public
- 4) Pengelolaan unit-unit kerja di sektor publik
- 5) Memberikan kesempatan dengan menciptakan persaingan di sektor publik
- 6) Pengadopsian manajemen sektor privat dalam pengelolaan sektor publik
- 7) Penghematan dalam pengelolaan keuangan (Sayidah, 2015 : 12)

2.1.1.4 New Publik Service

Paradigma *New Public Service* merupakan antitesa dari *New Public Management* yang mengkritisi sekaligus menolak adanya unsur bisnis dalam melaksanakan pemerintahan terutama pada pelayanan kepada masyarakat. Dalam

Pasolong (2016 :13) mengatakan *New Public Service* (NPS) diarahkan pada *Democracy, pride and citizen* dari pada *market, competition and customers* seperti sektor privat. *Public servants do not delivery customers service, they delivery democracy* (pasolong, 2016 : 14). Rumusan administrasi publik berikut dengan perannya, dimana administrasi publik adalah upaya administrasi yang dilaksanakan dalam kegiatan pembangunan yang bersandar pada nilai-nilai untuk kepentingan kesejahteraan rakyat dan bersifat non profit. (Ningtyas, 2017 : 24) berkenaan dengan *New Public Service* mengatakan bahwa : “Kita semua sudah tidak asing lagi dengan konsep *New Public Service*, dimana ini adalah paradigma baru dari Ilmu Administrasi Negara yang pada intinya paradigma ini adalah menekankan pada revitalisasi kedudukan masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai hak untuk dilayani.”

Konsep *New Public Service* dapat dilihat pada Ide pokok yang disampaikan dalam Pasolong (2016 : 16)

- 1) *Serve Citizen, not customers*; aparaturnya pelayanan publik harus melayani warga negara bahkan lebih dari itu harus membangun kepercayaan berkolaborasi dengan masyarakat sebagai warga Negara bukan hanya sebatas merespon keinginan pelanggan (*customer*)
- 2) *Seek the public interest*; membangun kebersamaan dalam mengedepankan pemecahan masalah dan pencapaian dalam kepentingan publik
- 3) *Value citizenship over entrepreneurship*; lebih mengedepankan penghargaan dan mementingkan kewarganegaraan dalam kepentingan publik daripada mengedepankan sektor privat/ swasta.

- 4) *Think strategically, act democratically* ; berpikir strategis demokratis dalam membuat kebijakan dan program agar dapat dicapai secara efektif.
- 5) *Recognize that accountability is not simple*; berbicara tentang tanggungjawab aparatur pemerintah dalam pelayanan publik yang harus memberikan perhatian lebih daripada pasar dan tentunya harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 6) *Serve rather than steer*: Pelayan publik atau aparatur pelayanan publik harus lebih mengedepankan dalam hal pelayanan/ melayani kepentingan publik daripada mengarahkan. Dengan mengedepankan melayani kepentingan publik diharapkan tetap dapat mengendalikan masyarakat.
- 7) *Value people, not just productivity*: menghargai kedudukan publik sebagai warga Negara yang harus diberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan agar terwujud kesejahteraan masyarakat bukan hanya tentang produktivitas masyarakat untuk kepentingan negara.

2.1.2 Teori/Konsep Manajemen

Manajemen publik berkaitan dengan pengelolaan sumber daya publik untuk mencapai tujuan pemerintahan. Henry (2015 : 34) menyatakan bahwa manajemen publik harus mengutamakan prinsip-prinsip etika dan transparansi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana manajemen publik di Kantor Camat Sentajo Raya menerapkan etika dalam setiap aspek operasionalnya. Proses Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen

1) Planning

Planning atau perencanaan merupakan suatu cara yang sistematis untuk menjalankan suatu pekerjaan. Perencanaan memiliki hubungan yang sangat erat dengan pengambilan keputusan. Perencanaan tidak lain dari susunan (rumusan) sistematis mengenai langkah (tindakan-tindakan) yang akan dilakukan di masa depan, dengan didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan yang seksama atas potensi, faktor-faktor eksternal dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam pengertian ini, termuat hal-hal yang merupakan prinsip perencanaan, yakni:

- (1) Apa yang akan dilakukan, yang merupakan jabaran dari visi dan misi
- (2) Bagaimana mencapai hal tersebut
- (3) Siapa yang akan melakukan
- (4) Lokasi aktivitas
- (5) Kapan akan dilakukan, berapa lama
- (6) Sumber daya yang dibutuhkan

2) *Organizing*

Organizing atau pengorganisasian yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang cepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.

3) *Staffing*

Staffing merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penyusunan personalia pada suatu organisasi sejak dari merekrut tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha agar setiap tenaga kerja memberikan daya guna yang maksimal bagi organisasi. Di dalam menyusun sebuah organisasi, perlu sekali pembagian tugas yang sebaik-baiknya dan memberi wewenangwewenang yang tepat, namun demikian yang lebih penting lagi ialah menempatkan orang secara tepat Perlu disadari bahwa manusia adalah unsur terpenting dalam keberhasilan suatu organisasi.

4) *Actuating*

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan (actuating) merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi actuating justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi. Hal yang penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan (actuating) ini adalah bahwa seseorang akan termotivasi untuk mengerjakan sesuatu jika:

- (1) merasa yakin akan mampu mengerjakan
- (2) yakin bahwa pekerjaan tersebut memberikan manfaat bagi dirinya
- (3) tidak sedang dibebani oleh problem pribadi atau tugas yang lebih penting
- (4) tugas tersebut merupakan kepercayaan bagi yang bersangkutan dan
- (5) hubungan antar teman dalam organisasi tersebut harmonis.

5) *Controlling*

Controlling adalah fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Pengendalian ini berkaitan erat dengan fungsi perencanaan dan kedua fungsi ini merupakan hal yang saling mengisi, karena :

- 1) Pengendalian harus terlebih dahulu direncanakan.
- 2) Pengendalian baru dapat dilakukan jika ada rencana.
- 3) Pelaksanaan rencana akan baik, jika pengendalian dilakukan dengan baik.
- 4) Tujuan baru dapat diketahui tercapai dengan baik

2.1.3 Teori/Konsep Organisasi

Teori Organisasi adalah disiplin ilmu yang mempelajari struktur dan desain organisasi. Teori organisasi mengarah pada aspek-aspek deskriptif maupun perspektif dari disiplin ilmu. Teori itu menjelaskan bagaimana organisasi sebenarnya boleh menawarkan tentang bagaimana organisasi dapat dikonstruksi guna meningkatkan efektifitasnya.

Teori organisasi melambangkan studi tentang bagaimana banyak organisasi menjalankan fungsinya dan bagaimana mereka mempengaruhi dan dipengaruhi oleh orang-orang yang bekerja didalamnya ataupun pegawai dilingkup kerja mereka. Teori organisasi mencari pemahaman tentang prinsip-prinsip yang membimbing bagaimana organisasi-organisasi beroperasi, berkembang dan berubah. Pradjudi Atmosudiro (2014 : 121) mengemukakan bahwa organisasi adalah struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok

orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu.

Aspek-aspek penting dari definisi di atas adalah:

1. Adanya tujuan tertentu yang ingin dicapai
2. Adanya sistem kerja sama yang berstruktur dari sekelompok orang
3. Adanya pembagian kerja dan hubungan kerja antara sesama karyawan
4. Adanya penempatan orang-orang dan alat-alat organisasi

Adapun unsur-unsur organisasi, yaitu:

1. Manusia (*human factor*), artinya organisasi baru ada jika ada unsur manusia yang bekerja sama, ada pemimpin dan ada yang di pimpin (bawahan).
2. Tempat kedudukan, artinya organisasi baru ada, jika ada tempat kedudukannya.
3. Tujuan, artinya organisasi baru ada, jika ada tujuan yang ingin dicapai.
4. Pekerjaan, artinya organisasi itu baru ada, jika ada pekerjaan yang akan dikerjakan serta adanya pembagian pekerjaan.
5. Struktur, artinya organisasi itu baru ada, jika ada hubungan dan kerja sama antara manusia yang satu dengan yang lainnya.
6. Teknologi, artinya organisasi itu baru ada, jika terdapat unsur teknis
7. Lingkungan, artinya organisasi baru ada, jika ada lingkungan yang saling mempengaruhi misalnya ada sistem kerja sama sosial.

Penetapan hubungan dalam suatu organisasi merupakan salah satu syarat terciptanya kerja sama (*team work*) antara karyawan dengan karyawan, dan antara departemen dan departemen.

Hubungan-hubungan ini dalam suatu organisasi dapat digolongkan atas:

1. *Line relations* (hubungan lini)
2. *Functional relations* (hubungan fungsional)
3. *Staff relations* (hubungan staf)
4. *Coordination relations* (hubungan koordinasi)

Sejak lahir sampai meninggal manusia, sadar atau tidak, kita menjadi anggota dari suatu atau beberapa kelompok sosial. Begitu kita lahir kita menjadi anggota baru dari satu kelompok keluarga, suami istri dan anak, atau ayah, ibu dan kakak-kakak. Memasuki sekolah, kita menjadi anggota dari kelompok kelas di sekolah. Disamping itu mungkin kita memasuki perkumpulan tari, perkumpulan olahraga, kelompok diskusi sekolah, dan sebagainya. Memasuki dunia perkerjaan, sebagai tenaga kerja, kita menjadi anggota dari kelompok kerja kita, disamping menjadi anggota dari perkumpulan-perkumpulan yang berkaitan dengan minat kita (olahraga, kesenian, dan sebagainya), dengan tempat tinggal kita (rukun tetangga, desa dan sebagainya), dengan keahlian dan profesi kita masing-masing. Dalam setiap kelompok dimana kita menjadi anggota, kita memainkan peran yang berbeda-beda, sebagai ayah, suami, istri, ketua, bendahara, anggota, karyawan, kepala bagian dan seterusnya dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda, (Daulay F, 2016 : 63).

2.1.4 Teori/Konsep Implementasi

Konsep implementasi semakin marak dibicarakan seiring dengan banyaknya pakar yang memberikan kontribusi pemikiran tentang implementasi kebijakan sebagai salah satu tahap dari proses kebijakan.

Keberhasilan implementasi menurut Merile S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Menurut Hamdi (2014:97), “pelaksanaan atau implementasi kebijakan bersangkut paut dengan ikhtiar-ikhtiar untuk mencapai tujuan dari ditetapkannya suatu kebijakan tertentu”. Nugroho (2014:657) menyatakan, “implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya”.

Kemudian menurut Mulyadi (2015:26), “implementasi suatu kebijakan pada dasarnya adalah suatu perubahan atau transformasi yang bersifat multiorganisasi, dimana perubahan yang diterapkan melalui strategi implementasi kebijakan ini mengaitkan berba-gai lapisan masyarakat”.

Variabel isi kebijakan ini mencakup:

- 1) Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan;
- 2) Jenis manfaat yang diterima oleh target group, sebagai contoh, masyarakat di wilayah slumareas lebih suka menerima program air bersih atau perlistrikan dari pada menerima program kredit sepeda motor;
- 3) Sejauhmana perubahan yang di inginkan dari sebuah kebijakan;
- 4) Apakah letak sebuah program sudah tepat.

Variabel lingkungan kebijakan mencakup:

- 1) Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para actor yang terlibat dalam implementasi kebijakan;
- 2) Karakteristik institusi dan rejim yang sedang berkuasa;
- 3) Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

2.1.5 Teori/Konsep Etika Administrasi Negara

Istilah etika berasal dari bahasa Yunani kuno Ethos. Dalam bentuk tunggalnya berarti tempat tinggal yang biasa, padang rumput, kandang, kebiasaan, adat, akhlak, watak, perasaan, sikap dan cara berpikir. Dalam bentuk jamaknya ta etha yang berarti adat kebiasaan. Bahwa norma etik yang dipakai pegangan suatu bangsa bisa tidak sama dengan yang dipakai bangsa lain. Hal itu tergantung pada sumber etik yang dipakainya.

Etika Administrasi atau biasa disebut etika administrasi negara atau publik adalah seperangkat nilai yang digunakan sebagai pedoman, referensi, sekaligus standar penilaian baik buruknya sikap, tindakan, dan perilaku administrasi (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas. Etika administrasi berusaha menempatkan kaidah-kaidah moral dan etika dalam menghadapi berbagai dilema dalam masalah yang menyangkut dengan kepribadian seseorang terhadap interaksinya dengan negara maupun masyarakat (publik). Etika Administrasi sebagai bentuk pengawasan terhadap administrasi negara atau publik dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan kewenangannya. Apabila dalam administrasi menginginkan sikap, tindakan, dan perilakunya dikatakan baik, dalam menjalankan tugas pokok fungsi dan kewenangannya harus menyadarkan pada etika administrasi negara atau publik. Etika administrasi sebagai upaya menaruh perhatian terhadap pelaksanaan administrasi pada suatu konstitusi negara. Jadi, sangat jelas bahwa tujuan administrasi negara (publik) adalah menyelenggarakan kegiatan administrasi secara baik dan benar, dengan memperhatikan kepentingan masyarakat. Artinya, ketika etika administrasi diterapkan dengan baik oleh

penyelenggara negara (pemerintah), maka etika kehidupan berbangsa akan berlangsung dengan baik. Begitupun sebaliknya, apabila etika administrasi tidak berjalan dengan pergerakan sesungguhnya maka akan banyak masalah yang berdampak dalam kehidupan. Etika Administrasi Negara atau publik sebagai bidang pengetahuan tentang ajaran moral dan asas-asas perlakuan yang baik bagi administrator pemerintahan dalam menunaikan tugas pekerjaannya dan melakukan tindakan jabatannya.

Etika administrasi merupakan bidang ilmu pengetahuan tentang ajaran-ajaran moral dan asas-asas perlakuan yang baik bagi para pejabat public (pemerintah) dalam menjalankan tugas seperti pekerjaan dan melakukan tindakan jabatannya. Etika administrasi publik menjelaskan berbagai asas etis seperti pedoman perilaku, dan standar kebijakan moral yang dapat diterapkan oleh setiap aparatur pemerintah guna terselenggaranya tugas pemerintah yang baik bagi kepentingan publik. Etika administrasi berusaha menentukan norma-norma mengenai hal yang seharusnya dilakukan oleh setiap aparatur atau pejabat publik dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan uraian dapat disimpulkan bahwa pengertian etika administrasi adalah disiplin ilmu mengenai ajaran moral dan asas perlakuan yang baik bagi para administrator pemerintah dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Bidang pengetahuan ini diharapkan mampu memberikan berbagai asas kode etik, pedoman berperilaku, dan kebijakan moral yang dapat diterapkan oleh setiap pelaku birokrasi untuk terselenggarakannya pemerintahan yang baik. Pada ruang lingkup administrasi negara atau pelayanan publik, etika di

artikan sebagai filsafat dan profesional standar (kode etik) atau aturan berperilaku yang benar dan harus dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik.

2.1.5.1 Pembinaan Kompetensi Etik Aparatur Pemerintah

Pembinaan kompetensi etik aparatur pemerintah setidaknya-tidaknya dilakukan melalui 3 (tiga) kegiatan pokok yaitu edukasi, penciptaan iklim etis dan keteladanan para pimpinan instansi pemerintah. Kegiatan edukasi diarahkan pada pribadi-pribadi aparatur pemerintah, sedangkan penciptaan iklim etis pada seluruh instansi pemerintah, sedangkan kegiatan penciptaan iklim etis diarahkan pada seluruh instansi pemerintahan (Mikro) dan seluruh pihak terkait dalam skala nasional/daerah (Makro) dan keteladanan para pimpinan instansi pemerintah di perlukan untuk menunjang keduanya.

2.1.5.2 Kode Etik Pegawai

Sebagai unsur aparatur negara dan abdi masyarakat, Pegawai Negeri Sipil/ Aparatur Sipil Negara harus memiliki akhlak dan budi pekerti yang tidak tercela, yang berkemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, serta bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Setiap pegawai wajib bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan wajib memberikan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang- Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah. Untuk menjamin agar setiap pegawai selalu berupaya terus meningkatkan kesetiaan, ketaatan, dan pengabdianya tersebut, maka di

tetapkan ketentuan perundang-undangan yang mengatur sikap, tingkah laku, dan perbuatan pegawai, baik di dalam maupun diluar dinas.

2.1.5.3 Asas-Asas Etika Administrasi

a. Pertanggungjawaban

Asas etis ini menyangkut hasrat seseorang petugas untuk merasa memikul kewajiban penuh dan ikatan kuat dalam pelaksanaan semua tugas pekerjaan secara memuaskan. Setiap administrator pemerintahan harus mempunyai hasrat besar untuk melaksanakan fungsi-fungsinya secara efektif, sepenuh kemampuan, dan dengan cara yang paling memuaskan pihak yang menerima pertanggungjawaban.

b. Pengabdian

Berkaitan sangat erat dan kadang-kadang berbaur dengan asas etis pertanggungjawaban tersebut diatas ialah pengabdian. Setiap administrator pemerintahan dalam pelaksanaan tugasnya harus selalu dan terus menerus menunjukkan keterlibatan diri dan penuh entusiasme.

c. Kesetiaan

Asas etis ini adalah kesadaran seseorang petugas untuk setulusnya patuh pada tujuan bangsa, konstitusi negara, peraturan perundangan, badan instansi, tugas jabatan maupun pihak atasan demi tercapainya cita-cita bersama yang ditetapkan.

d. Kepekaan

Asas ini mencerminkan kemauan dan kemampuan seseorang petugas untuk memperhatikan serta siaga terhadap berbagai perkembangan yang baru, situasi yang berubah, dan kesulitan yang timbul dalam kehidupan masyarakat dari

waktu ke waktu dengan disertai usaha-usaha untuk menanggapi secara sebaik-baiknya.

e. Persamaan

Salah satu kebijakan yang pokok dari badan pemerintah yang bertujuan mengabdikan seluruh rakyat dan melayani kepentingan umum ialah perlakuan yang adil. Perlakuan yang adil itu biasanya dapat diwujudkan dengan memberikan perlakuan yang sama tanpa membedakan atau pilih kasih kepada semua pihak.

f. Kepantasan

Persamaan perlakuan terhadap semua pihak sebagai suatu asas etis tidak selalu mencapai keadilan dan kelayakan. Asas kepastian mengacu pada suatu hal yang sepatutnya menurut pertimbangan moral atau nilai etis yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.

2.1.6 Teori/Konsep Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merujuk pada semua individu yang terlibat dalam suatu organisasi, baik sebagai karyawan, manajer, maupun pemimpin. SDM mencakup potensi, keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki oleh setiap orang dalam organisasi tersebut.

SDM adalah aset terpenting dalam suatu organisasi karena kemampuan dan produktivitas individu dapat mempengaruhi kinerja keseluruhan. SDM mencakup semua aspek yang terkait dengan pengelolaan orang di dalam organisasi, termasuk rekrutmen, pelatihan, pengembangan, dan manajemen kinerja.

Armstrong, Michael (2014 : 77) Dalam buku "*Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*", Armstrong mendefinisikan sumber daya manusia sebagai "karyawan yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi."

Sutrisno, Edy (2016 :67): Dalam bukunya "Manajemen Sumber Daya Manusia", Sutrisno mengartikan sumber daya manusia sebagai "potensi manusia yang dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan organisasi dan memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan tersebut."

Peran SDM adalah sebagai berikut:

1. Rekrutmen dan Seleksi: Proses menemukan dan memilih individu yang tepat untuk memenuhi kebutuhan organisasi.
2. Pelatihan dan Pengembangan: Memberikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan agar karyawan dapat meningkatkan kinerja mereka dan beradaptasi dengan perubahan.
3. Manajemen Kinerja: Mengevaluasi kinerja individu dan tim untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi.
4. Kompensasi dan Manfaat: Menyusun paket imbalan yang adil dan menarik untuk memotivasi karyawan.
5. Kepuasan dan Keterlibatan Karyawan: Menciptakan lingkungan kerja yang positif untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas.

Pentingnya sumber daya manusia dianggap sebagai aset strategis yang dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi. Dengan mengelola SDM

secara efektif, organisasi dapat mencapai tujuan jangka panjang, meningkatkan inovasi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sumber daya manusia adalah elemen kunci dalam keberhasilan suatu organisasi. Pengelolaan yang baik terhadap SDM tidak hanya memastikan bahwa organisasi dapat berfungsi dengan baik, tetapi juga membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan memuaskan bagi semua anggota.

2.1.6 Teori/Konsep Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Arti sebenarnya dari kata tersebut adalah rakyat, sehingga untuk pemerintah yang melayani keperluan seluruh rakyat diberi istilah pamong praja (pelayan rakyat).

Menurut Tjiptono (2016 : 192) pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut ; Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian, Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara

pelayanan publik (pemerintah) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak terhadap suatu pelayanan publik.

2.1.6.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nagara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan publik terbagi dalam beberapa kelompok yaitu :

- a Pelayanan Pemerintah, Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.
- b Pelayanan Pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasaran untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga negara.
- c Pelayanan Utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat

- d Pelayanan Sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
- e Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentinganya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan.

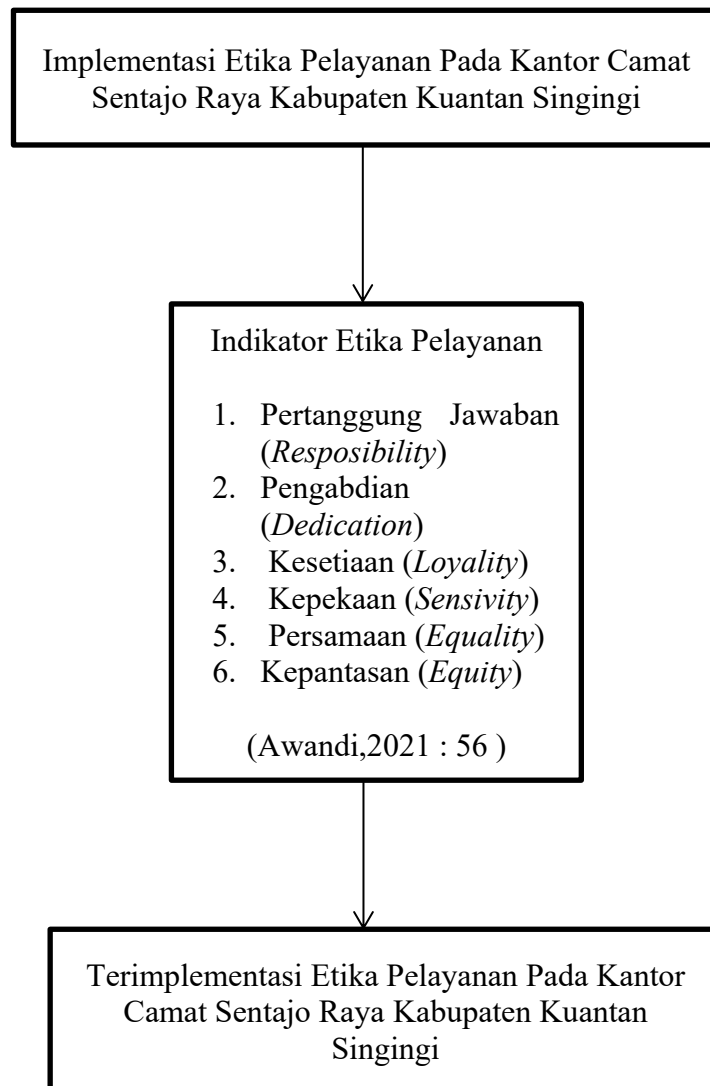
2.1.6.2 Asas Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

- 1) Transparansi, bersifat terbuka mudah di akses dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, mendorong serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran



Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2025

2.3 Hipotesis kerja

Menurut Sugiyono , Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan sebagaimana diketahui bahwa implementasi etika pelayanan pada kantor

camat sentajo raya belum terimplementasi berdasarkan pengamatan dan beberapa urusan yang seringkali memakan waktu.

2.4 Defenisi Operasional

2.4.1 Indikator Etika Pelayanan

1) Pertanggung jawaban (*Responsibility*)

Asas ini begitu menyangkut hasrat petugas tentang rasa kepedulian yang tinggi dari aparatur terhadap keberhasilan dari suatu pekerjaan. Petugas administrasi pemerintahan harus mempunyai hasrat besar untuk melaksanakan fungsi- fungsinya secara efektif, sepenuh kemampuan, dan dengan cara paling memuaskan.

2) Pengabdian (*Dedication*)

Merupakan suatu keinginan dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan , dengan sepenuh hati, tidak setengah jadi dan tanpa pamrih, sehingga menghasilkan output pekerjaan yang memuaskan.

3) Kesetian (*Loyalty*)

Salah satu kesetian adalah loyalitas terhadap pekerjaan melalui pimpinan dan maupun rekan kerja yang terpenting pada aturan dan konstitusi yang berlaku untuk mencapai tujuan bangsa.

4) Kepekaan (*Sensitivty*)

Merupakan asas yang mencerminkan kemaun dari seorang petugas untuk mempersiapkan diri untuk perkembangan yang baru, situasi tertentu, sehingga adaupaya memperbaiki diri dalam meningkatkan dengan upaya pendidikan maupun latihan, dll

5) Persamaan (*Equality*)

Memberikan pelayanan prima dan maksimal guna kepentingan umum ialah memberikan perlakuan yang adil, perlakuan ini dicontohkan dengan perlakuan yang sama, tidak membedakan, tanpa memandang hubungan keluarga dan mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi sehingga tujuan dari pelayanan itu terwujud.

6) Keadilan (*Equity*)

Persamaan perlakuan kepada semua pihak sebagai suatu yang adil, persoalan yang beragam, perlu pertimbangan sehingga tidak menimbulkan kecemburuan sosial terhadap kalangan masyarakat, dan perlu profesionalitas dalam menjalankan tugas tersebut.

2.5 Konsep Variabel

Tabel 2.1 Indikator Item Penilaian Tentang Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item Penelitian
Implementasi Etika Pemerintahan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi	Pertanggung jawaban (<i>Responsibility</i>)	1. Melaksanakan fungsi 2. Jadwal masuk/pulang 3. Jangka waktu	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik
	Pengabdian (<i>Dedication</i>)	1. Peduli dan tanggap 2. Ramah dan sopan 3. Komitmen	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik
	Kesetiaan (<i>Loyalty</i>)	1. Membangun kesadaran 2. Mengikuti aturan 3. Mengikuti arahan pimpinan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik
	Kepekaan (<i>Sensitivity</i>)	1. Mencerminkan kemauan 2. Pendidikan dan latihan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik
	Persamaan (<i>Equality</i>)	1. Tidak membedakan 2. Hubungan keluarga 3. Mengutamakan kepentingan umum	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik
	Kepantasan (<i>Equity</i>)	1. Profesionalitas 2. Berperilaku jujur	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya serta memberikan jawaban terhadap permasalahan yang ada pada saat penelitian dilakukan dengan cara menggambarkan berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan. Menurut Sugiyono penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat pertandingan atau menghubungkan variabel yang lain (Sugiyono, 2016 : 11). Sedangkan kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari *generalisasi*.

3.2 Informan

Informan penelitian atau sumber data adalah subyek dari mana data tersebut diperoleh. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yakni data primer dan data sekunder. Data primer berupa kata-kata dan tindakan, hal ini berdasarkan pada pendapat Moleong dalam bukunya yang berjudul

metodologi penelitian kualitatif, bahwa kata-kata dan tindakan orang-orang yang dimati atau diwawancarai merupakan sumber data utama.

Menurut Sugiyono, *purposive sampling* adalah pengambilan sampel sumber data secara sengaja dan dengan segala pertimbangan tertentu. misalnya orang tersebut yang dianggap mengetahui tentang apa yang kita harapkan atau mungkin orang tersebut sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti untuk menjelajah objek/situasi sosial yang akan diteliti.

Adapun informan dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Informan Penelitian Tentang Implementasi Etika Pelayanan di Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

NO	Informan	Jumlah
1.	Camat	1
2.	Sekretaris	1
3.	Kasi Pemerintahan	1
10.	Masyarakat	10
Jumlah		13

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2025

3.3 Sumber Data Penelitian

Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi :

3.3.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2019 : 18) Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau data yang diperoleh melalui kuesioner dengan para responden dan pengamatan langsung di lokasi penelitian sehubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data primer yang dapat pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan data yang telah diperoleh dari responden, yaitu orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disebarkan oleh

peneliti. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberi data kepada pengumpulan data, melainkan data yang bersifat mendukung data primer seperti diperoleh melalui buku-buku, catatan dan dokumen atau litelatur, serta bacaan lain yang dijadikan teori dalam menganalisa data yang ditentukan (Sugiyono 2019 : 137).

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah bersifat menyeluruh, sehingga penelitian kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti meliputi aspek tempat, pelaku dan aktifitas yang berinteraksi secara sinergis. Sehingga peneliti memfokuskan penelitian terhadap masalah-masalah yang menjadi tujuan dari penelitian dan dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu dijamah ataupun mana yang akan dibuang. Adapun Fokus penelitian ini yaitu berfokus pada implementasi etika pemerintahan di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sentajo Raya Jalan Soekarno – Hatta Koto Sentajo. Alasan peneliti memilih kantor tersebut di duga belum terlaksannya etika pemerintahan karena masih banyak para pegawai yang masih lalai dan tidak tau etika pelayanan.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Oleh karena itu observasi merupakan kemampuan manusia menggunakan seluruh panca inderanya dan memperoleh hasil dari fungsi panca indera utama yaitu mata untuk memperoleh data atau informasi. Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner. Wawancara dan kuesioner selalu berhubungan dengan manusia maka observasi berhubungan dengan manusia dan objek alam yang lainnya. Teknik observasi digunakan untuk mengetahui dan menyelidiki tingkah laku nonverbal. Teknik lain dapat mengungkapkan tingkah laku verbal dan lebih mengarah pada penelitian survei tetapi kurang mampu mengungkapkan tingkah laku nonverbal dan penelitian non survey. Teknik pengumpulan data dengan observasi dilakukan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Kunci keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan pengamat sendiri, sebab pengamat melihat, mendengar, mencium, atau merasakan suatu objek penelitian dan kemudian menyimpulkan dari apa yang diamati itu. Ketepatan hasil penelitian ditentukan sendiri oleh pengamat karena dia sendiri yang memberikan makna tentang segala sesuatu yang telah diamatinya dalam realitas kehidupan yang dialaminya langsung.

3.6.2 Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara adalah pengadministrasian angket secara lisan dan langsung terhadap masing-masing anggota sampel. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi melalui komunikasi langsung atau dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara selayaknya dilakukan dengan baik agar dapat menghasilkan data yang mendalam yang tidak mungkin didapat dengan angket karena pewawancara dapat menanyakan lagi untuk jawaban-jawaban yang kurang lengkap. Wawancara dilakukan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang, misalnya untuk mencari data tentang variabel latar belakang murid, orang tua, pendidikan, perhatian, sikap terhadap sesuatu. Pewawancara adalah orang yang menggunakan metode wawancara sekaligus dia bertindak sebagai “pemimpin” dalam proses wawancara tersebut. Seorang pewawancara berhak menentukan isi apa saja yang akan diwawancarai dan menentukan waktu serta kapan berakhirnya wawancara tersebut. Namun, seorang pemberi informasi (informan) juga dapat menentukan proses wawancara apabila ada kesepakatan dengan pewawancara.

3.6.3 Dokumentasi

Sugiyono (2018 : 240) menyatakan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu bisa berbentuk dalam tulisan (catatan harian, peraturan kebijakan), gambar (foto, gambar, sketsa), atau karya monumental dari seseorang.

Arikunto (2016 : 229) menyatakan bahwa metode dokumentasi adalah: mencari data mengenai hal-hal atau variasi yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah kabar, majalah, prasasti, notulen, raport, leger dan sebagainya. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian kualitatif adalah dokumen yang relevan dengan focus penelitian dan dibutuhkan untuk melengkapi data.

3.7 Metode Analisis Data

Miles dan Huberman (2014 : 231) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Menurut Miles dan Huberman, pada tahapan analisis data pada penelitian kualitatif, peneliti harus mengerti terlebih dahulu tentang konsep dasar analisa data. Analisis data dalam penelitian kualitatif sudah dapat dilakukan semenjak peneliti sudah terjun ke lapangan. Dari analisa data dapat diperoleh tema dan rumusan hipotesa. Untuk menuju pada tema dan mendapatkan rumusan hipotesa, tentu saja harus berpatokan pada tujuan penelitian dan rumusan masalahnya. Tahapan analisis data menurut Miles dan Huberman, secara umum diuraikan sebagai berikut:

3.7.1 Pengumpulan Data

Yaitu pengumpulan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melakukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalamannya data pada proses pengumpulan data berikutnya.

3.7.2 Reduksi Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya dibuat reduksi data, guna memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan dan maknanya. Pada proses reduksi data, hanya temuan data atau temuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian saja yang direduksi. Sedangkan data yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian dibuang. Dengan kata lain reduksi data digunakan untuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

3.7.3 Penyajian Data

Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini, agar peneliti tidak kesulitan dalam penguasaan informasi baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti harus membuat naratif, matrik atau

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Tinjauan Sejarah

Kecamatan Sentajo Raya di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 24 Tahun 2012. Kecamatan Sentajo Raya merupakan penggabungan (fusi) beberapa Desa dari 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Kuantan Tengah dan Kecamatan Benai. Kecamatan Sentajo Raya mempunyai luas wilayah 145.70 km² terdiri dari 15 Desa. Nama-nama desa di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yaitu, Beringin Jaya, Geringging Jaya, Jalur Patah, Kp. Baru Sentajo, Koto Sentajo, Langsung Hulu, Marsawa, Muara Langsung, Muaro Sentajo, Parit Teratak Air Hitam, Pulau Komang Sentajo, Pulau Kopung Sentajo, Seberang Teratak Air Hitam, Teratak Air Hitam, Geringging Baru.

4.2 Kondisi Wilayah

Topografi Kecamatan Sentajo Raya merupakan Tanah Datar dan Bukit-bukit, dengan ketinggian tanah 23-30 m diatas permukaan laut, kemiringan lereng 0-45°, Elevasi 2-3°, berada pada zona geser patah dan arah yang belum diketahui. Potensi terhadap banjir di sekitar DAS (Daerah Aliran Sungai) kuantan, erosi dan longsor berpotensi pada bagian tengah. Jenis tanah yang ada di Kecamatan Sentajo Raya, pada lapisan atas berjenis gembut dan pada lapisan bawahnya berwarna kuning.

4.3 Keadaan Geografis

Kecamatan Sentajo Raya merupakan pusat aktivitas pemerintahan, pendidikan, perdagangan, perekonomian dan lain sebagainya. Kecamatan Sentajo Raya memiliki luas wilayah 145.70 km² terdiri dari 15 Desa dan 1 Kelurahan dengan batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Singingi.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Benai.
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Tengah.
4. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Pangean dan Kecamatan Logas Tanah Darat.

Tabel 4.1 Jumlah Lingkungan/Dusun, RT dan RW, Kecamatan Sentajo Raya Tahun 2025

No	Desa/Kelurahan	Jumlah Dusun	Jumlah RT	Jumlah RW
1.	Beringin Jaya	3	15	6
2.	Muaro Sentajo	3	10	5
3.	Pulau Komang Sentajo	3	10	5
4.	Koto Sentajo	2	9	4
5.	Kampung Baru Sentajo	3	12	6
6.	Pulau Kopung Sentajo	3	3	3
7.	Teratak Air Hitam	3	6	3
8.	Seberang Teratak Air Hitam	3	3	3
9.	Jalur Patah	3	9	3
10.	Geringging Baru	5	20	10
11.	Marsawa	5	23	10
12.	Langsat Hulu	4	20	9
13.	Muara Langsat	5	20	5
14.	Geringging Jaya	5	16	8
15.	Parit Teratak Air Hitam	3	3	3
Total		53	179	83

Sumber : Kantor Camat Sentajo Raya Tahun 2025

4.4 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi di Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi adalah :

4.4.1 Visi :

Terwujudnya Kabupaten Kuantan Singingi yang Berbudaya, Religius, Maju, Berwawasan, Sejahtera dan Harmonis (Kuantan Singingi Negeri Bermawah) di Provinsi Riau Tahun 2026.

4.4.2 Misi :

1. Mewujudkan tatanan kehidupan masyarakat yang agamis, harmonis, aman dan memiliki semangat dan jiwa batobo dalam lingkup masyarakat yang berbudaya dan bermartabat.
2. Mewujudkan manajemen birokrasi pemerintahan yang profesional melalui tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, berwawasan dan demokratis.
3. Meningkatkan kualitas pembangunan manusia yang memiliki daya saing.
4. Mewujudkan kemandirian ekonomi yang memiliki daya saing melalui pemanfaatan potensi sektor unggulan daerah.
5. Mewujudkan pembangunan infrastruktur berbasis tata ruang wilayah yang handal dan terintegrasi melalui keterpaduan pembangunan kota dan desa serta lingkungan hidup yang asri dan berkelanjutan.

4.5 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Kuantan Singingi, Kecamatan adalah Perangkat Daerah

Kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh camat. Camat adalah pimpinan dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah dan Tugas Umum Pemerintahan, adapun Tugas dan Fungsi Camat yaitu sebagai berikut :

1. CAMAT

Tugas :

Melaksanakan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengendalikan tugas umum pemerintah dan pelaksanaan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

Fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, ketentraman dan ketertiban umum.
- 2) Penyusunan Rencana Program dan Rencana Kerja Anggaran dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, ketentraman dan ketertiban umum.
- 3) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas kecamatan:
- 4) Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat:
- 5) Pengkoordinasian upaya menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum:
- 6) Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan:

- 7) Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- 8) Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- 9) Pembinaan penyelenggaraan pemerintah desa/kelurahan;
- 10) Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa/kelurahan;
- 11) Pelaksanaan fungsi Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) sementara;
- 12) Pembinaan terhadap unit pelaksana teknis Instansi Pemerintah di wilayahnya.
- 13) Pengelolaan urusan Kesekretariatan Kecamatan;
- 14) Pelaksanaan urusan yang dilimpahkan oleh Bupati;
- 15) Pelaksanaan koordinasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Retribusi dan Pajak lainya dalam ruang lingkup tugasnya;
- 16) Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kecamatan.
- 17) Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya;

2. SEKRETARIS CAMAT

Tugas :

Membantu Camat dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan dan pengendalian serta evaluasi urusan ketausahaan, pembinaan kepegawaian, rumah tangga dan perlengkapan, kehumasan, perencanaan.

Fungsi :

- 1) Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis dibidang program, umum dan keuangan;
- 2) Penyusunan rencanan program dan rencana kerja anggaran di bidang program, umum dan keuangan;
- 3) Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan rencanan program ketatausahaan, dibidang pemerintah, pemberdayaan masyarakat desa, ketentraman dan ketertiban umum;
- 4) Pengkoordinasian dan sinkronisasi pelaksana tugas ke sekretariatan, bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa, ketentraman dan ketertiban umum;
- 5) Pelaksanaan legalisasi permohonan/rekomendasi surat-surat dari masyarakat;
- 6) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan sekretariatan, bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa, ketentraman dan ketertiban umum;
- 7) Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan laporan evaluasi kinerja kesekretariatan, di bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa, ketentraman dan ketrtiban umum;
- 8) Pengkoordinasian penyusunan laporan realisasi anggaran dan kinerja program kecamatan;
- 9) Penyajian data dan informasi penyelenggraan pemerintahan dikecamatan;

10) Pengkoordinasian pengelolaan urusan surat-menyurat, kearsipan, rumah tangga, kehumasan, keprotokolan;

11) Pelaksanaan pengelolaan administrasi dan penyajian data kepegawaian;

12) Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan;

Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

3. SUB BAGIAN PROGRAM

Tugas :

Melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan data, penyusunan dan pengkoordinasian rencana program dan anggaran, monitoring evaluasi dan pelaporan.

Fungsi :

- 1) Penyiapan bahan pengumpulan dan inventarisasi data
- 2) Penyiapan bahan penyusunan pengkajian dan analisa data
- 3) Penyiapan bahan penyajian data
- 4) Penyiapan bahan penyusunan dan pengkoordinasian rencana program dan anggaran
- 5) Penyiapan bahan pengendalian, evaluasi dan pelaporan bidang program
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. SUB BAGIAN UMUM

Tugas :

Melaksanakan penyiapan dalam penyusunan rencana kegiatan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, pengelolaan sarana dan prasarana, penyelenggaraan urusan rumah tangga dan perjalanan dinas serta kehumasan.

Fungsi :

- 1) Penyiapan bahan kegiatan ketatausahaan.
- 2) Penyiapan bahan pembinaan kepegawaian.
- 3) Penyiapan bahan pengelolaan sarana dan prasarana.
- 4) Penyiapan bahan penyelenggaraan urusan rumah tangga dan perjalanan dinas.
- 5) Penyiapan bahan penyelenggaraan kehumasan.
- 6) Melaksanakan tugas.

5. SUB BAGIAN KEUANGAN

Tugas :

Melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan administrasi keuangan.

Fungsi :

- 1) Penyiapan bahan penataan penerimaan keuangan
- 2) Penyiapan bahan penataan penggunaan keuangan
- 3) Penyiapan bahan pelaporan dan pertanggungjawaban keuangan
- 4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. SEKSI PEMERINTAHAN

Tugas :

Penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan

kegiatan pemerintahan yang mencakup pengawasan, pelaksanaan tugas pembantuan, kependudukan dan catatan sipil, dan pertanahan.

Fungsi :

- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemerintahan
- 2) Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pemerintahan
- 3) Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemerintahan
- 4) Penyiapan bahan pengkoordinasian pemerintahan
- 5) Penyiapan bahan pembinaan Pemerintah Desa/Kelurahan
- 6) Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pemerintahan
- 7) Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pemerintahan
- 8) Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. SEKSI KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM

Tugas :

Penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum yang mencakup ketentraman dan ketertiban, kesatuan bangsa dan politik, perlindungan masyarakat, pendapatan, perizinan, perhubungan, hukum dan perundang-undangan dan penanggulangan bencana.

Fungsi :

- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum

- 2) Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran ketentraman dan ketertiban umum
- 3) Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum
- 4) Penyiapan bahan pengkoordinasian ketentraman dan ketertiban umum
- 5) Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi ketentraman dan ketertiban umum
- 6) Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program ketentraman dan ketertiban umum
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

8. SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Tugas :

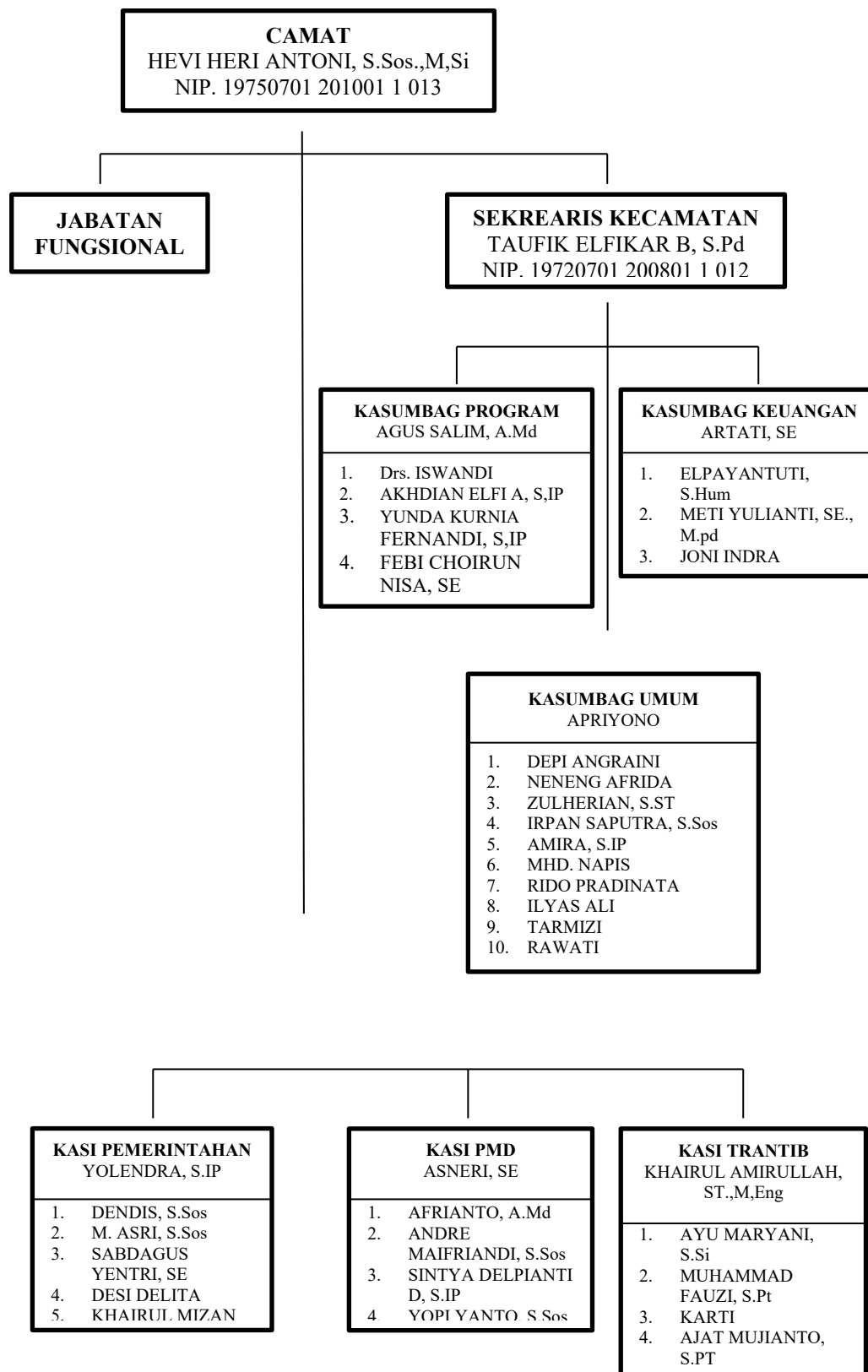
Penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan desa mencakup pertanian, perikanan dan ketahanan pangan, social dan ketenagakerjaan,, kesehatan, pendidikan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan dan kawasan permukiman, pasar, kebersihan dan pertamanan, koperasi, industri dan perdagangan, kebudayaan, pariwisata, pemuda dan olahraga, energi dan sumber daya mineral, lingkungan hidup, promosi dan investasi, perencanaan, pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana, ekonomi, pembangunan dan kesejahteraan sosial.

Fungsi :

- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat
- 2) Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pemberdayaan masyarakat dan desa
- 3) Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat dan desa
- 4) Penyapan bahan pengkordinasi pemberdayaan masyarakat dan desa
- 5) Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pemberdayaan masyarakat dan desa
- 6) Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat dan desa
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.6 Struktur Pemerintahan

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Sentajo Raya



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi bahwa Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi sudah terimplementasi dengan baik, Hal ini dapat dilihat dari kegiatan administrasi maupun pelayanan yang diberikan tidak terjadi kendala yang begitu signifikan. Di samping itu Kantor Camat Sentajo Raya pernah meraih terbaik II dalam Evaluasi Kinerja Pegawai pada Tahun 2018.

6.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian di lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, maka peneliti memberikan saran sebagai masukan terhadap Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yaitu :

1. Dalam kedisiplinan pegawai di harapkan dapat memenuhi dan mentaati aturan yang dikeluarkan pemerintah maupun instansi terkait.
2. Bekerja lah dengan sopan dan berbahasa yang santun serta mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi.
3. Selalu memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal kepada seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan tanpa memandang suku, ras, dan agama.

4. Selalu melaksanakan kegiatan peningkatan kinerja dengan kegiatan workshop serta pendidikan dan latihan kepada setiap pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ahmad, J. (2016). Perjalanan Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), New Public Service (NPS) Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 1, 1–25.
- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal Publik Profetik*, 04(2), 172–199.
- Armstrong, Michael. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.
- Awandi, 2021. Tentang Indikator Etika Pemerintahan. Diunduh 21 Januari 2025 <http://ejournal.uniks.ac.id/index.php/PERAK/article/view/1274/881>
- Daulay, F. *Dasar – dasar Manajemen Organisasi*. 2016. Vol 6. No 2.
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik (proses, analisis dan partisipasi)*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Henry, N. (2015). *Public Administration and Public Affairs*. New York: Routledge.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Makbul, Muhammad. "Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian." (2021).
- Merile S. Grindle (dalam Budi Winarno)2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo Yogyakarta,
- Milles, Matthew B & Huberman, A. Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. Alih Bahasa: Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: Penerbit Unversitas Indonesia Press.
- Mulyadi, D. (2015). *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Ningtyas, T. (2017). New Public Service : Pelayan Publik Berbasis Humanistik Untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 1(1).

- Pasolong, H. (2016). *Teori Administrasi Publik* (7th ed.). Alfabeta.
- Nugroho. 2014, *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Sarjana (S1) Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi. Purwanto dan Sulistyastuti 1991 , *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Bumi Aksara Jakarta,
- Prajudi Atmosudiro, 2014, *Hukum Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rizki, Arinal Ha'qoh Saiful, et al. "Kepemimpinan Dalam Organisasi Pendidikan Islam Dan Fungsi-Fungsi Manajemen." *Multilingual: Journal of Universal Studies* 4.1 (2024): 44-54.
- Sayidah, N., Mulaningtyas, A., & Winedar, M. (2015). Implementasi Konsep New Public Management Di Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Surabaya. *Jurnal Akuntansi & Auditing*, 12(1), 39–52.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif Dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono, 2015 *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2016) *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian dan pengembangan Research dan Development*. Bandung : Alfabeta
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sudarman, 2021. *Tentang Teori dan Konsep Etika Administrasi*. Diunduh 21 Januari 2025
<https://123dok.com/article/teori-dan-konsep-etika-administrasi-tinjauan-pustaka.yngr4ex1>
- Tjiptono .2016. *Indikator Mengenai Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

[http:// www.slideshare.net](http://www.slideshare.net), diakses pada tanggal 12 Nopember 2018 [http:// kbbi.web.id/manajemen](http://kbbi.web.id/manajemen), diakses pada tanggal 25 Nopember 2018