

**IMPLEMENTASIETIKA PELAYANAN PUBLIK  
DIPUSKESMAS LUBUK ALUNGKABUPATEN  
PADANG PARIAMAN**

**SKRIPSI**

*Di Ajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Administrasi Publik FIS UNP  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



**OLEH:**

**SUCI PRIMANANDA  
NIM: 1305904**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2019**

# PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

## IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS LUBUK ALUNG KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Nama : Suci Primananda  
TM/NIM : 2015/1305904  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jurusan : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 13 Agustus 2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

  
**Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si**  
NIP. 19630617 198903 1 003

pembimbing II

  
**Dra. Jumiati, M.Si**  
NIP. 19621109 198602 2 001

## HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Jurusan  
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa, 13 Agustus 2019 pukul 13.00 s/d 14.00 WIB

### Implementasi etika pelayanan publik di puskesmas lubuk alung kabupaten padang pariaman

Nama : Suci Primananda  
TM/NIM : 2013/1305904  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jurusan : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 13 Agustus 2019

Tim Penguji:

- | Nama                                | Tanda Tangan   |
|-------------------------------------|--|
| 1. Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si     | 1. ....<br> |
| 2. Dra. Jumiati M.Si                | 2. ....<br> |
| 3. Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D | 3. ....<br> |
| 4. Dr. Hasbullah Malau. S.Sos, M.Si | 4. ....<br> |



Mengesahkan:  
Dekan fis unp

  
**Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum**  
NIP.19610218 198403 2 001

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Suci Primananda  
NIM/TM : 1305904/2013  
Tempat /Tanggal Lahir : Punggung Kasik/ 07februari 1995  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini berjudul “ Implementasi Etika Pelayanan Publik di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman” adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 13 Agustus 2019  
Yang membuat pernyataan



Suci Primananda  
1305904/2013

## ABSTRAK

### **Suci Primananda: Implementasi Etika Pelayanan Publik Di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman**

Penelitian ini bertujuan untuk; 1) Mengidentifikasi implementasi etika pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman; 2) Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi etika pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman.

Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Informan penelitian adalah Kepala Puskesmas, Dokter, Bidan, Perawat dan Masyarakat. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap-tahap pengumpulan data, reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi data yaitu triangulasi sumber data dan metode.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa; 1) Implementasi pelayanan publik yang dilakukan dokter dan perawat sudah sesuai dengan standar operasional, tetapi masih ada sebagian kecil yang kurang dalam pelayanan, seperti: memanggil nomor antrian masih teriak-teriak dan pasien tua yang binggung saat bertanya kurang dilayani secara normal di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman; 2) Implementasi pelayanan publik di puskesmas Lubuk Alung dalam cara berpakaian karyawan sudah sesuai dengan standar operasional. Tetapi masih ada beberapa pelayanan publik yang masih kurang dalam penerapannya seperti kurang ramahnya berbicara dalam pelayanan dari bagian puskesmas; 3) Faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya implementasi etika pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Alung karena kurangnya faktor kesadaran dalam kedisiplinan, kurangnya pengetahuan pasien dalam prosedur pengobatan, jumlah perawat tidak sebanding dengan jumlah pasien yang berobat dan kurangnya fasilitas yang ada di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman.

**Kata kunci: etika, pelayanan, publik**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil a'lamiiin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Etika Pelayanan Publik Di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Pariaman”. Salawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kepada alam dengan ilmu pengetahuan yang canggih dan modern seperti sekarang ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Ucapan terima kasih terdalam penulis ucapkan mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan kepada Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan, pemikiran, waktu dan berbagai masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih untuk pihak-pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Aldri Frinaldi, SH., M.Hum.,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

3. Ibu Nora Eka Putri, S.IP., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak dan Ibu dosen pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Staf kepustakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan staf administrasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
6. Bapak/Ibu karyawan Puskesmas Lubuk Alung yang telah bersedia memberikan informasi kepada penulis.
7. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Administrasi Publik 2013, terimakasih untuk ide-ide dan semangatnya.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran yang konstruktif dan relevan agar skripsi ini bisa menjadi layak. Semoga segala bimbingan, bantuan dan perhatian yang telah diberikan untuk penulis selama ini mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Padang, Agustus 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>ABSTRAK</b> .....   | i    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | ii   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | iv   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | vi   |
| <b>DAFTAR BAGAN</b> .....  | vii  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | viii |
| <b>BAB I. Pendahuluan</b>  |      |
| A. Latar Belakang Masalah.....   | 1    |
| B. Identifikasi, Batasan Perumusan Masalah.....                                | 7    |
| C. Tujuan Penelitian.....  | 8    |
| D. Manfaat Penelitian.....   | 9    |
| <b>BAB II. Kajian Teori dan Kerangka Konseptual</b>                            |      |
| A. Kajian Teori.....   | 10   |
| 1. Pengertian Etika .....  | 10   |
| 2. Etika dalam Pelayanan Publik.....   | 12   |
| 3. Asas-Asas Etis.....   | 27   |
| 4. Prinsip-Prinsip Etika .....   | 31   |
| 5. Implementasi Etika Pelayanan Publik.....                                    | 33   |
| 6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Etika<br>Pelayanan Publik..... | 34   |
| B. Penelitian yang Relevan .....   | 36   |
| C. Kerangka Konseptual .....   | 38   |
| <b>BAB III. Metode Penelitian</b>  |      |
| A. Jenis Penelitian.....   | 40   |
| B. Lokasi Penelitian .....   | 41   |
| C. Informan Penelitian .....   | 41   |
| D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....                        | 42   |
| E. Uji Keabsahan Data.....   | 43   |
| F. Teknik analisis data.....   | 44   |

#### **BAB IV. Hasil dan Pembahasan**

|   |    |
|---|----|
| A. Temuan Umum.....   | 46 |
| 1. Profil Puskesmas .....   | 46 |
| 2. Pelayanan yang diberikan .....                                       | 47 |
| B. Temuan Khusus .....  | 49 |
| 1. Implementasi etika Pelayanan Publik di Puskesmas.....                | 49 |
| 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan.....                       | 53 |
| C. Pembahasan.....  | 57 |
| 1. Pembahasan Implementasi etika Pelayanan Publik<br>di Puskesmas ..... | 57 |
| 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan.....                       | 62 |

#### **BAB V. Penutup**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 66 |
| B. Saran .....      | 67 |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>Daftar Pustaka.....</b> | <b>68</b> |
|----------------------------|-----------|

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>Lampiran .....</b> | <b>70</b> |
|-----------------------|-----------|

## **DAFTAR TABEL**

| Tabel                       | Halaman |
|-----------------------------|---------|
| 1. Informan Penelitian..... | 41      |

## DAFTAR BAGAN

| Bagan  | Halaman |
|--|---------|
| 1. Kerangka Konseptual .....                           | 39      |
| 2. Bagan 2. Alur pelayanan puskesmas Lubuk Alung ..... | 48      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                        | Halaman |
|---------------------------------|---------|
| 1. Dokumentasi Penelitian ..... | 71      |
| 2. Izin Penelitian .....        | 74      |
| 3. Izin Pengambilan Data .....  | 75      |
| 4. Rekomendasi Penelitian ..... | 76      |

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Reformasi birokrasi adalah bagian dari agenda pemerintah dan tidak dapat dipisahkan dari upaya reformasi di semua sendi kehidupan berbangsa dan bernegara. Upaya reformasi birokrasi dimaksudkan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Di tengah perkembangan zaman yang semakin pesat dan laju globalisasi yang semakin meningkat telah menjadikan perubahan yang signifikan terhadap wajah birokrasi Indonesia. Birokrasi penyelenggara pelayanan publik tidak mungkin bisa dilepaskan dari nilai etika (Maani, 2010). Birokrasi yang dipersiapkan awalnya sebagai pelayan masyarakat telah bergeser kepada birokrasi yang minta dilayani. Perubahan nilai-nilai ini berimplikasi terhadap perilaku para pelayan public (Firmansyah, 2017).

Salah satu cara yang dilakukan dalam menjawab tantangan dari permasalahan ini adalah melakukan reformasi administrasi publik di berbagai aspek yang melingkupnya. Salah satu aspek yang terpenting dalam proses reformasi administrasi publik adalah aspek etika dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat atau lebih dikenal dengan etika pelayanan publik. Etika berkaitan dengan soal kebaikan dan keburukan di dalam hidup manusia, maka tugas-tugas dari birokrasi pelayan publikpun tidak terlepas dari hal-hal yang baik dan buruk (Maani, 2010). Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan dasar yang sangat penting di Indonesia.

Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam sistem pelayanan kesehatan, harus melakukan upaya kesehatan wajib dan beberapa upaya kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan dan inovasi serta kebijakan pemerintah daerah setempat. Puskesmas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh dan terpadu dilaksanakan melalui upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan disertai dengan upaya penunjang yang diperlukan. Ketersediaan sumber daya baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan.

Kualitas dan kuantitas sumber daya berwujud sarana dan prasarana penunjang kesehatan di puskesmas serta tenaga medis maupun non medis yang bekerja di puskesmas. Baik maupun buruknya kualitas dan kuantitas sumber daya akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas. Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang kesehatan juga berpengaruh terhadap kegiatan pelayanan yang akan berdampak pada kualitas pelayanan.

Agar terwujudnya kualitas layanan publik yang maksimal, dari para pegawai pemerintahan, maka dikeluarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik memberikan harapan baru bagi para pihak yang kompeten untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, dan partisipatif (Maani, 2012). Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik, birokrat harus fokus pada pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Sebagai aparatur yang melayani masyarakat, pemerintah harus memiliki etika pelayanan publik. Karena etika itu mencerminkan aturan berperilaku yang benar yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik, atau administrasi publik (Keban, 2004: 145). Adanya etika pelayanan publik itu membuat aparatur bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan menyadari kalau aparatur itu sebagai abdi masyarakat. Kumorotomo (1996: 7) menyatakan bahwa etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Sehingga dengan adanya etika pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur tersebut memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam mempergunakan jasa layanan yang dibutuhkan. Etika pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus didasarkan pada serangkaian tuntutan berperilaku baik dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Tingkah

laku yang dikerjakan oleh aparaturnya tersebut perlu diatur agar tidak terjadi lagi pelanggaran norma-norma atau kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara yang penulis lakukan ke pada beberapa masyarakat yaitu pak Mondi di Puskesmas Lubuk Alung yang berobat di dokter umum yang berumur 45 tahun menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas Lubuk Alung menyatakan bahwa” beliau merasakan etika aparaturnya pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Alung memiliki kualitas pelayanan yang rendah, aparaturnya tersebut merasa sangat dibutuhkan oleh masyarakat, pegawai puskesmas sering kali bersikap kurang etis sebagai pelayan masyarakat seperti tidak jujur, kurang terbuka (transparan) atas informasi pada masyarakat, kurang tanggung jawab atas kegagalan dalam melaksanakan tugas, dan kurang memberikan ketauladanan kepada masyarakat. Hal senada juga diketahui dari ibu “Minah” di Puskesmas Lubuk Alung yang berobat di dokter mata yang berumur 48 tahun, beliau menyatakan “Masyarakat menghabiskan waktu seharian untuk mengurus pengobatan di Puskesmas Lubuk Alung, pegawai tidak konsisten dalam pelaksanaan tugas, berlaku diskriminatif, kurang adil dalam memberikan pelayanan.

Adapun hasil wawancara dengan perawat Rahmiati (35 tahun) di Puskesmas Lubuk Alung menyatakan bahwa sebagian perawat kadangkala bersikap kurang etis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena ulah masyarakat sendiri kurang sabar menunggu antrian sering memotong antrian pasien lain, terlambat masuk ruangan padahal sudah dipanggil untuk masuk ruangan berdasarkan urutan pasien. hal senada juga diketahui dari hasil

wawancara dengan bidan Asnita (40 tahun) di Puskesmas Lubuk Alung menyatakan bahwa sebagian masyarakat kurang jujur dalam menjawab pertanyaan bidan, sehingga ketika mereka ditanya secara keras, mereka baru menjawab dengan jujur mengenai penyebab penyakit sehingga membuat bidan merasa kesal dalam memberikan penjelasan. Sementara hasil wawancara dengan Dokter Monalisa (38 tahun) menyatakan bahwa sebagian masyarakat yang datang berobat tidak mengikuti himbauan dokter untuk tidak melakukan aktivitas atau mengkonsumsi makanan tertentu yang menjadi pantangan penyakit yang dideritanya, tetapi pasien sering melakukan pelanggaran sehingga hal ini menyebabkan dokter menjadi kesal ketika memberikan penjelasan kepada pasien tersebut, karena penyakitnya kambuh akibat melanggar pantangan seperti penyakit hipertensi, penyakit gula dan jantung.

Aparatur pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai makhluk individu maupun makhluk sosial, harus berpedoman pada etika individu, etika sosial, maupun etika lingkungan hidup agar tidak terjadi pelanggaran dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal tingkah laku dan moralitas sebagai abdi masyarakat. Etika atau moralitas dapat menjadi suatu faktor yang mensukseskan tapi juga bisa memicu dalam kegagalan tujuan kebijakan, struktur organisasi, serta manajemen publik. Bila moralitas para penyusun kebijakan publik rendah, maka kualitas kebijakan yang dihasilkan itu juga rendah. Menurut Keban, (2004:146) menyatakan bahwa bila struktur organisasi publik yang disusun berdasarkan kepentingan-kepentingan tertentu

yang berbeda dengan kepentingan publik, maka struktur organisasi tersebut tidak akan efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Etika pelayanan publik bagi aparatur pemerintah baik di pusat maupun di daerah sering kurang tersentuh dalam kajian-kajian bidang administrasi publik yang dilakukan selama ini, padahal kinerja pelayanan publik sangat ditentukan oleh etika para aparatur yang melaksanakan pelayanan. Bila paratur pemerintah memahami dan menerapkan etika dalam memberika pelayanan secara benar maka kinerja pelayanan diharapkan akan meningkatkan dan memenuhi keinginan masyarakat yang dilayani.

Salah satu misi dari pemerintah Kabupaten Padang Pariaman adalah memberikan layanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat. Dengan membuat kebijakan mengasuransikan seluruh kesehatan masyarakat Kabupaten Padang Pariaman. Berdasarkan wawancara degan pak mardi (pengguna jasa puskesmas Lubuk Alung), beliau menyatakan bahwa sebagi pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Alung merasakan etika aparatur pelayanan publik yang berperilaku tidak semestinya sebagai pelayan masyarakat, jika masalah ini dibiarkan terus menerus maka akan membuat citra dari puskesmas tersebut jelek dan mengakibatkan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tersebut tidak puas, dan akan berpindah ke rumah sakit swasta yang pelayanannya lebih efektif dan membuat pelanggan merasa lebih dihargai.

Dengan adanya masalah di atas maka dibutuhkan upaya yang harus dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi masalah etika pelayanan publik,

seperti memberikan sanksi kepada aparatur pelayanan publik yang melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan etika pelayanan, baik sanksi tertulis maupun sanksi tidak tertulis yang sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan oleh aparat tersebut. Agar pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat di Puskesmas Lubuk Alung dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan hal-hal di atas dan mengingat pentingnya etika pelayanan publik dalam menciptakan kesehatan masyarakat, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana **”Pelaksanaan Etika Pelayanan Publik di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman”**.

## **B. Identifikasi, Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas di atas, selanjutnya penulis mencoba mengidentifikasi masalah-masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

- a. Aparatur pelayanan publik berperilaku tidak semestinya sebagai pelayan masyarakat, mengakibatkan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tersebut tidak puas, dan akan berpindah ke rumah sakit swasta
- b. Aparatur sering kali bersikap kurang etis sebagai pelayan masyarakat seperti tidak jujur, kurang terbuka (transparan) atas informasi pada masyarakat

- c. Adanya keluhan masyarakat mengenai sikap dan perilaku dari pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat dan kurang tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

## **2. Batasan Masalah**

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas dan penelitian ini terfokus pada implementasi etika pelayanan publik di puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman.

## **3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana implementasi etika pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman?
- b. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi etika pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulis dalam penelitian ini yang hendak dicapai yaitu untuk:

1. Untuk mengetahui implementasi etika pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi etika pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan menambah kajian di bidang administrasi negara, terutama mengenai etika pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman.
2. Manfaat praktis
  - a. Bagi Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman sebagai bahan masukan dalam menerapkan etika pelayanan publik yang lebih baik pada masa yang akan datang.
  - b. Sebagai landasan pijak bagi penelitian lanjutan yang berhubungan dengan etika pelayanan publik.