

SKRIPSI

**PERILAKU APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN BANTAENG**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

**PERILAKU APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN BANTAENG**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S. AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

SRI YULFINA DEWI

Nomor Stambuk: 105611110620

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal Penelitian : Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik
Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng

Nama Mahasiswa : Sri Yulfina Dewi

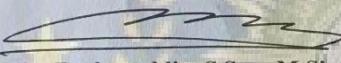
Nomor Induk Mahasiswa : 105611110620

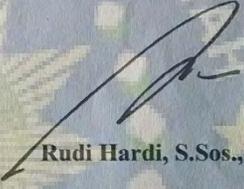
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si


Rudi Hardi, S.Sos., M.Si

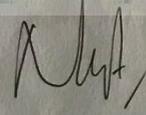
Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Unismuh Makassar

Ketua Program Studi Ilmu
Administrasi Negara



Dr. Hj. Iryani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730 727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM: 991 742

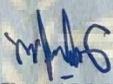
PENERIMAAN TIM

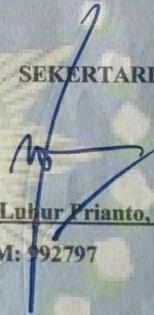
Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0244/FSP/A.4-II/II/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Rabu, 28 Februari 2024.

Mengetahui:

KETUA

SEKERTARIS


Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., MS.i


Dr. Luhur Frianto, S.IP., M.Si

NBM: 730727

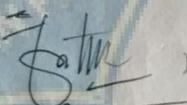
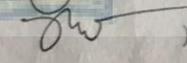
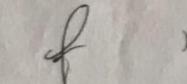
NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si

2. Dr. H. Amir Muhiddin, M.Si

3. Rudi Hardi, S.Sos., M.Si

()
()
()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Sri Yulfina Dewi

Nomor Induk Mahasiswa : 105611110620

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 16 Agustus 2023

Yang menyatakan

Sri Yulfina Dewi

ABSTRAK

Sri Yulfina Dewi, Burhanuddin, Rudi Hardi, 2024, *Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik DI Mall Pelayanan Publik DI Kabupaten Bantaeng.*

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik DI Mall Pelayanan Publik DI Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data berasal dari 5 informan yang ditetapkan dengan cara proporsional sampling, teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi Sedangkan pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu

Hasil penelitian perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Bantaeng yaitu (1) dari segi persamaan (*equality*) yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan Standar Operasional yang ada, dilihat dari tidak adanya perbedaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. (2) Adil (*equity*) yaitu melihat dari penyelenggaraan pelayanan yang terbuka seperti transparansi biaya, persyaratan dan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. (3) Kesetiaan (*loyalty*) dilihat dari rasa cinta pegawai terhadap instansi serta mampu berkerjasama antar pegawai. (4) Tanggungjawab (*responsibility*) dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan aparat melakukan tugas dan tanggungjawab yang diberikan.

Kata Kunci : Perilaku , Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara, Mall Pelayanan Publik, Kabupaten Bantaeng

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Penulis memanjatkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penulis yang berjudul “*Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik DI Kabupaten Bantaeng*”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing I dan bapak Rudi Hardi, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S. Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Kedua orang tua tercinta, Bapak H. Arifuddin dan Ibu Hj. Masta yang menjadi motivasi terbesar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Kedua saudari, Reski Awalia Lestari dan Indah kurnia Lestari yang selalu memberikan saran dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Dzulkifly Khaeruddin A.Md.A.B yang telah membantu, mensupport serta memberikan semangat kepada penulis.
7. Seluruh staf pengajar, baik dosen maupun asisten dosen, staf pegawai di lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Seluruh pemerintah Mall Pelayanan Publik Terpadu Kabupaten Bantaeng yang telah menerima saya dengan sangat baik dan bersedia meluangkan waktu untuk menjadi Informan, terimakasih banyak telah melancarkan proses penyelesaian skripsi saya.
9. Teman-teman seperjuangan dikelas IAN C yang memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan.
10. kepada sahabat penulis Gibah selaku sahabat smp sampai sekarang yang selalu memberikan support dalam penulisan skripsi.
11. Kepada Sahabat seperjuangan Muchlisa Eka Putri, A. Khusnul Khatimah, dan Rasdiana Ishak yang selalu memberikan dukungan serta doa baik, terimakasih telah menjadi sahabat sahabat yang baik sepanjang dunia perkuliahan.
12. Kepada sahabat penulis *Misqueen* dan *comeback* yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis

13. Pihak- pihak yang tidak bisa penulis sebut satu per satu yang telah memberikan sedikit atau banyaknya andil dan doa kepada penulis dalam proses penulis selama di bangku Perguruan Tinggi, penulis mengucapkan Banyak terimakasih.

14. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang telah mampu berusaha keras berjuang sejauh ini, sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan, dan semoga karya skripsi ini menjadi bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 22 Januari 2024

Sri Yulfina Dewi

DAFTAR ISI

SAMPUL	
LEMBAR PERSETUJUAN HASIL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	6
C.Tujuan Penelitian	6
D.Manfaat penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B.Teori dan Konsep	10
C. Kerangka Pikir	18
D. Fokus Penelitian.....	19

E. Deskripsi Fokus Penelitian	20
BAB III. METODE PENELITIAN	23
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	23
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	23
C. Sumber Data	23
D. Informan	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Teknik Analisis Data	25
G. Teknik Pengabsahan Data	27
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	29
B. Hasil Penelitian	41
C. Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V. PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan	24
Tabel 4.1 Jenis Layanan Mall Pelayanan Publik	35



DAFTAR GANBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	19
Gambar 4.1 Peta Administrasi Wilayah Kabupaten Bantaeng	31
Gambar 4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	63



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk , akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan bangunan, izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.(Basri et al., 2023)

Bentuk pelayanan publik di mall pelayanan publik sebagaimana tercantum pada Undang-Undang 25/2009 Pasal 5, dapat dibedakan atas beberapa jenis layanan; pertama, Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP , Akta Pernikahan, Akta kelahiran, Akta Kematian, BPKB , SIM, STNK, Ijin Mendirikan Bangunan, Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya. Kedua, Pelayanan Barang, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan

oleh masyarakat. Misalnya jaringan telepon, jaringan kelistrikan serta air bersih. Ketiga, Pelayanan Jasa yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi serta jasa pos (pengiriman barang). Pelayanan publik memiliki tujuan yang sering kita harapkan yakni untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut (Sinambela, 2008) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. (Ristiani, 2020)

Indonesia menjadi salah satu Negara yang menerapkan pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kecenderungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi di Indonesia, terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan. sebagaimana juga yang sering kali dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Kecenderungan tersebut terjadi baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah, termasuk pada organisasi birokrasi pemerintahan daerah, pemerintah kota maupun pemerintah kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa. Hal ini menjadi penting ketika UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan UU Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah ditetapkan dengan salah satu tujuannya adalah

mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan bisa memberikan pelayanan yang lebih prima kepada masyarakat.(Nurdin, 2019).

Badan Kepegawaian Negara (BKN) melaporkan 4,5 juta pegawai aparatur sipil Negara di Indonesia hingga 31 Desember 2022. Jumlah ASN di dominasi perempuan, baik dari pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja. ASN perempuan di Indonesia sebanyak 2,31 juta orang, disisi lain laki-laki sebanyak 1,93 juta orang. Aparatur sipil negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. ASN dalam menyelenggarakan kebijakan dan manajemen harus berlandaskan asas salah satunya adalah netralitas, terutama pada pemilihan umum. Peran ASN dalam undang-undang terlihat pada kode etik dan kode perilaku yang mengharuskan ASN untuk melaksanakan tugas dengan: jujur, bertanggung jawab, berintegritas tinggi, cermat, disiplin, sesuai dengan peraturan berlaku, perintah atasan yang tidak bertentangan dengan etika pemerintahan, menjaga kerahasiaan kebijakan negara, dan tidak menyalahgunakan informasi maupun jabatan untuk memperkaya diri sendiri atau orang lain . Selanjutnya, pegawai ASN harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dan partai politik. Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas pemerintahan melalui kebijakan dan pelayanan publik yang

profesional, netral, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. (Jayanti, 2019)

Dalam suatu pemerintahan aparatur sipil Negara (ASN) sebagai pengabdian masyarakat mempunyai peran dan tugas yang sangat penting dalam rangka memberi pelayanan pada masyarakat dengan penuh tanggung jawab di semua aspek, untuk dapat melaksanakan tugas tersebut diperlukan aparat pemerintah yang mampu untuk melaksanakan tugas secara profesional. Dalam memberikan pelayanan publik aparatur harus menanamkan nilai-nilai etika dalam penyelenggaraan administrasi karena dapat digunakan sebagai pedoman untuk perilaku mereka dalam menyediakan layanan kepada masyarakat, hal ini dikarenakan terkait kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Aparatur sipil Negara yang ada di kabupaten Bantaeng terkhusus pada mall pelayanan publik.

Perilaku aparatur sipil Negara menjadi tolak ukur tercapainya pelayanan publik yang efektif, dan merupakan suatu penilaian terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung. Para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tertinggi sampai paling bawah bahkan sampai staff loket pelayanan pun memiliki tanggung jawab yang besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik juga merupakan

penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan. Reformasi perilaku birokrasi terus dilakukan terutama dalam menanggulangi perilaku pelayanan yang prosedurnya sangat rumit, cenderung berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu yang konsisten serta pemungutan biaya liar yang tidak sesuai. Pelayanan publik (public service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur sipil negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Perilaku aparatur sipil Negara menjadi sesuatu yang penting untuk dibahas karena dalam melakukan pelayanan aparatur sipil Negara berhadapan langsung dengan masyarakat. Salah satu isu yang kerap terdengar dimasyarakat yaitu kurangnya pengefesienan waktu dalam pelayanan sehingga mengakibatkan antrian berkepanjangan terlebih lagi jika mendekati waktu pemilihan umum.

Selain itu peneliti memilih meneliti terkait perilaku aparatur sipil Negara di mall pelayanan publik sebagai objek penelitian karena berdasarkan hasil observasi singkat menunjukkan bahwa pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari dalam proses pelayanan yang diberikan pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan masyarakat serta sesuai dengan Standar Operasional (SOP) yang ada.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka peneliti mengangkat judul, **“Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Bantaeng”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengangkat rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana perilaku aparatur sipil Negara dari segi persamaan dalam pelaksanaan tugas di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng.
2. Bagaimana perilaku aparatur sipil Negara dari segi keadilan dalam pelaksanaan tugas di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng.
3. Bagaimana perilaku aparatur sipil Negara dari segi kesetiaan dalam pelaksanaan tugas di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng.
4. Bagaimana perilaku aparatur sipil Negara dari segi tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui perilaku aparatur sipil Negara dari segi persamaan dalam pelaksanaan tugas di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng.

2. Untuk mengetahui perilaku aparatur sipil Negara dari segi keadilan dalam pelaksanaan tugas di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng
3. Untuk mengetahui perilaku aparatur sipil Negara dari segi kesetiaan dalam pelaksanaan tugas di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng.
4. Untuk mengetahui perilaku aparatur sipil Negara dari segi tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi terutama mengenai Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Bantaeng.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat Praktis yaitu diharapkan penelitian ini menjadi masukan bagi pemerintah di Kabupaten Bantaeng dalam rangka peningkatan Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Bantaeng.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dan di jadikan sebagai acuan dengan penelitian ini adalah:

1. Sulfa Rana Tina, Nubiah Tahir, dan Syukri (2022), Universitas Muhammadiyah makassar, Penelitian Kualitatif, Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelaksanaan Tugas Pelayanan Publik di Kantor Camat Camba Kabupaten Maros Sulawesi Selatan, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika Aparatur Sipil Negara dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Camba Kabuapten Maros menunjukkan bahwa dari segi Persamaan sudah dilaksanakan tanpa membedakan latar belakang sosial masyarakat, namun belum optimal karena masih terdapat masyarakat yang beranggapan bahwa apabila hendak mengurus berkas diperlukan kenalan yang bekerja di kantor demi mendapat pengurusan lebih cepat. Kesetiaan dalam hal ini pegawai taat dan loyal terhadap aturan, pimpinan, dan rekan kerja. Tanggung jawab yang diberikan dalam pelayanan publik masih belum optimal, terkait pegawai di Kantor Camat Camba masih ada yang datang tidak tepat waktu sehingga kadang menghambat pelayanan.
2. Zulkarnain (2019), Skripsi, Universitas Unismuh, Penelitian Kualitatif, Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala,

Kota Makassar, Sulawesi Selatan. (Dibimbing oleh Lukman Hakim dan Anwar Parawangi). Hasil penelitian antara lain (1) Persamaan (equality) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala, tingkat kepuasan masyarakat bagus hanya saja tingkat kepuasan masyarakat belum maksimal. (2) kesetiaan (loyalty) yang diberikan antara lain tentang kepuasan dan kepercayaan masyarakat serta kemudahan akses yang diberikan oleh pegawai kecamatan kepada masyarakat. (3) tanggung jawab (responsibility) yang diberikan seperti bekerja secara ikhlas dalam melayani masyarakat tanpa adanya pungutan tambahan sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku disamping itu pegawai pemerintahan akan mengambil tanggung jawab atas tindakannya.

3. Muhammad Ridha Suaib (2018), *Etika Birokrasi (Studi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong)*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Berdasarkan pada hasil penelitian dan analisis etika pelayanan publik dari indikatornya, maka etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Sorong dapat disimpulkan sebagai berikut ini. Etika birokrasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian ini masih jauh dari harapan pada umumnya. Hal ini, menunjukkan aparat birokrasi kurang mampu mewujudkan misi organisasi dari aturan yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan kepada

publik. Oleh karena itu, timbul ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna jasa yang nampak padakeluhan yang disampaikan dalam hal pelayanan KTP. (Suaib, 2018)

B. Teori dan Konsep

1. Konsep perilaku dan pelayanan publik

Menurut pendapat Lovelick pelayanan adalah respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi oleh pengguna jasa dan mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan”. Jika demikian halnya maka yang menjadi sangat penting atau menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan manajemen pelayanan. (Nirmala et al., 2020)

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik dikatakan 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.

Untuk itu menilai baik buruknya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi publik dapat dilihat dari baik buruknya penerapan nilai-nilai etika. Terdapat lima indikator nilai-nilai etika, sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Pasolong 2010:202, yaitu:(Arsyad, 2021)

a. Efisiensi

Efisiensi adalah suatu ukuran pencapaian sebuah kegiatan yang dinilai berdasarkan jumlah biaya/sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan kepada publik. Indikator yang digunakan untuk mengukur efisiensi yaitu Indikator pertama adalah Sumber daya yaitu suatu potensi yang kedua adalah teliti yaitu cermat, berhati-hati dalam melakukan suatu hal dan lebih detail dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

b. Efektivitas

Efektivitas Sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan, Ada dua Indikator yang digunakan untuk mengukur Efektivitas yaitu: pertama Keahlian, yaitu suatu kemampuan melakukan sesuatu terhadap sebuah peran, seperti kemampuan mengoperasikan komputer dengan baik. Kedua Pengetahuan, Adalah keluasan wawasan dan informasi yang di sadari oleh seorang pegawai.

c. Kualitas Layanan

Pelayanan yang aparat berikan kepada masyarakat ditentukan oleh kualitas layanannya. Adapun Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah satu Tepat waktu maksudnya adalah mengerjakan dan menyelesaikan suatu tugas tepat pada waktunya, dan yang kedua

Akurasi pelayanan maksudnya adalah meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.

d. Responsivitas

Responsivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan dan kerelaan seorang pegawai untuk menolong dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas yang dimaksud adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban dan kemampuan untuk menjawab atau menerangkan atas pertanyaan terkait dengan informasi-informasi yang dibutuhkan Masyarakat.

Menurut Mertins Jr (2003) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman dalam pelayanan publik yaitu dalam (Bisri & Asmoro, 2019) :

a. Persamaan (equality),

Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya Memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai.

b. Adil (equity)

Perlakuan yang adil. Kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang dibutuhkan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama, terkadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.

c. Kesetiaan (loyalty)

Kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain. Tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan yang lainnya.

d. Tanggung jawab (responsibility)

Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai. Pelaksanaan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/warga negara. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip-prinsip tertentu. Menurut Vijoen dalam Suranto (2014) terdapat beberapa prinsip yang dapat dipakai sebagai acuan pelayanan publik yaitu: (Putri & Mutiarin, 2018)

- 1) Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
- 2) Penyediaan pelayannya yang terpadu
- 3) Adanya sistem yang mendukung pelayanan konsumen
- 4) Karyawan harus bertanggungjawab atas kualitas layanan

- 5) Pelayanan keluhan konsumen harus dilakukan dengan baik
- 6) Terus berinovasi
- 7) Karyawan sama pentingnya dengan konsumen
- 8) Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen
- 9) Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan
- 10) Selalu mengontrol kualitas

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:(Ristiani, 2020)

- a) Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b) Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c) Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d) Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e) Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

- f) Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2. Konsep aparatur sipil Negara

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 6 menjelaskan bahwa Pegawai Negeri Sipil terdiri dari dua jenis, yakni pegawai pemerintah yang berstatus pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kontrak (P3K). Pegawai pemerintah mempunyai peranan untuk mewujudkan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pegawai yang mampu memainkan peran tersebut adalah pegawai yang mempunyai kompetensi dan integritas yang diindikasikan melalui sikap dan perilaku yang penuh dengan kesetiaan dan ketaatan kepada negara dan bangsa, bermoral dan bermental baik, profesional, sadar akan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik, serta mampu menjadi perekat persatuan dan kesatuan bangsa. (Fiadi et al., 2021)

Menurut Moekijat Dalam rangka meningkatkan suatu organisasi / perusahaan dapat ditentukan faktor- faktor kinerja Aparatur Sipil Negara , yaitu

1. Disiplin kerja, dalam melaksanakan kegiatan diperlukan keteraturan dalam lalu lintas pelaksanaan tugas dan fungsi untuk setiap bagian atau untuk setiap personil dengan memperhatikan disiplin waktu yang harus ditaati.

2. Tenaga kerja yang trampil/skill dalam hal peningkatan kualitas dan kuantitas yang sesuai atau optimal diperlukan adanya tenaga kerja yang terampil sesuai dengan keahliannya sehingga pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan.
3. Fasilitas kerja, penggunaan peralatan kerja yang baik misalnya peralatan modern yang serba otomatis dan dengan jumlah yang mencukupi akan memberikan hasil kerja yang lebih efisien dan produktif.
4. Pembiayaan/kompensasi adalah merupakan faktor penting dalam mewujudkan sasaran pekerjaan, keseimbangan ketersediaan pembiayaan dan pelaksanaan atau kegiatan sangat menentukan pemberian hasil pekerjaan atau produktivitas.(Ilhama, 2020)

Komitmen ASN adalah sumpah/ janji demi Allah yang diperuntukkan bagi setiap calon ASN pada saat pengangkatannya menjadi ASN untuk selalu komit (bersumpah dan janji):(Fiadi et al., 2021)

- a. Akan setia dan taat kepada Pancasila, UUD 1945, Negara, dan Pemerintah;
- b. Akan menaati segala peraturan perundang-undangan dan melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab;
- c. Akan menjaga kehormatan dan martabat negara, pemerintah dan ASN, dan akan mengutamakan kepentingan negara;

- d. Akan memegang rahasia negara, dan;
- e. Akan bekerja dengan jujur, tertib, cermat dan bersemangat demi negara.

(Pasal 26 UU tentang Pokok-Pokok Kepegawaian).

Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian menyebutkan bahwa dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional untuk mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, ber peradaban modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi, maka diperlukan Pegawai Negeri sebagai unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Untuk itu, perlu diwujudkan Pegawai Negeri Sipil yang berkemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggungjawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. (Pamungkas & Nawawi, 2023)

Dengan peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik yang profesional, maka kepada pegawai ASN perlu dilakukan optimalisasi, antara lain, pertama, peningkatan kapasitas aparatur pemerintahan melalui promosi untuk mengikuti beasiswa kedinasan, melaksanakan bimbingan teknis yang dapat menunjang kinerja profesi, serta mengikut sertakan berbagai diklat

(pendidikan dan latihan) atau lokakarya. Kedua, penyelenggaraan pelayanan prima sebagai salah satu instansi yang berfungsi sebagai pelayanan publik, sudah seharusnya terjadi peningkatan kepuasan masyarakat selaku pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, menetapkan standarisasi yang tinggi, serta komitmen didalam diri pegawai ASN untuk memberikan pelayanan terbaik, yang menjadi faktor kunci dalam pelayanan prima. Ketiga, peningkatan kultur budaya kerja organisasi publik.(Komara, 2019).

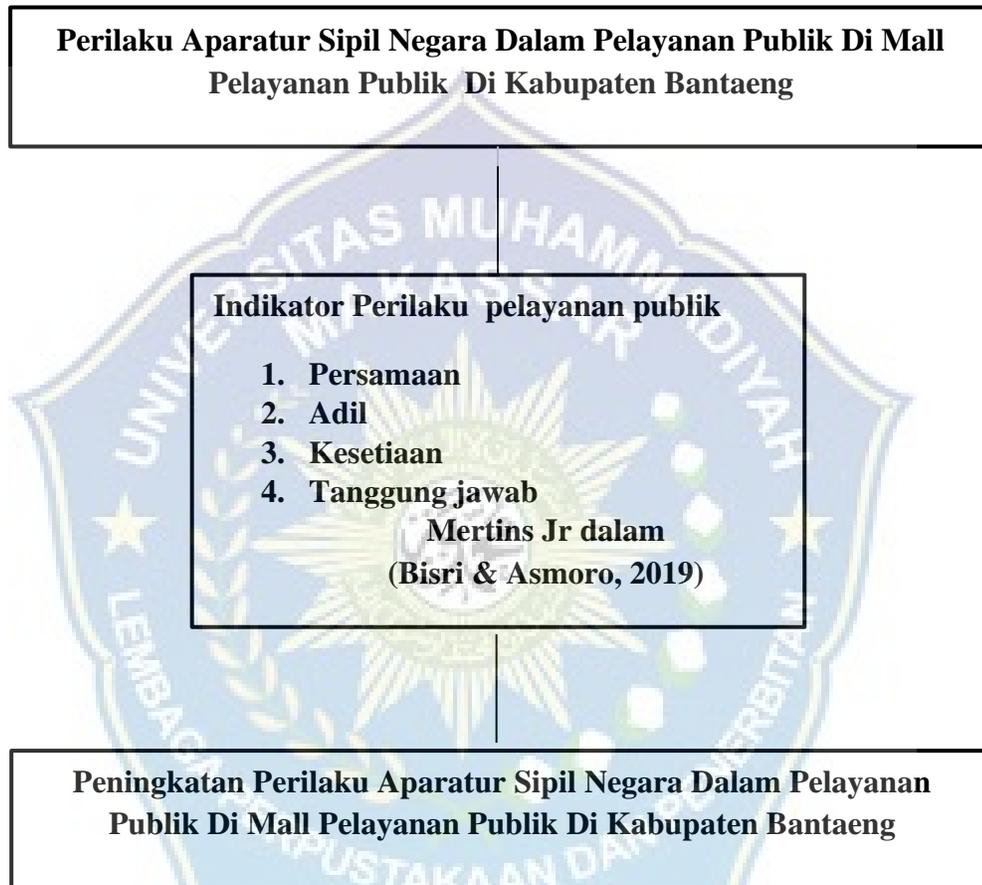
Apabila kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan para pegawai ASN tinggi, maka hal itu dapat menjadi indikator bahwa kualitas organisasi pemerintahan tersebut tinggi, atau pelayanan kepada masyarakat tersebut efektif dan efisien. Dalam konteks ini, Joko Widodo (2007) dan sarjana lainnya memberikan penekanan kepada pentingnya kualitas pelayanan pegawai oleh organisasi publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan/terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif.(Komara, 2019)

C. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui bagaimana perilaku apratur sipil negara dalam pelayanan publik di mall pelayanan publik di kabupaten Bantaeng. Maka peneliti berpedoman pada indikator Mertins Jr dalam (Bisri & Asmoro, 2019) yakni : 1) Persamaan, 2) Adil, 3) Kesetiaan, dan 4) Tanggung jawab. Jadi keempat indikator tersebut digunakan untuk memahami

arah pembahasan dari penelitian ini. Maka berikut uraian yang mendasari kerangka pikir dalam penelitian ini, yang dapat diilustrikan sebagai berikut :

Bagan kerangka pikir



D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu perilaku aparatur sipil Negara dalam pelayanan publik di mall pelayanan publik Kab. bantaeng, karena dari segi kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat belum optimal.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun sub-sub fokus dari fokus penelitian perilaku pelayanan adalah:

1. Persamaan (equality)

Persamaan merupakan suatu sikap yang diberikan ASN dalam melayani masyarakat, hak ini dapat diukur dengan melihat bagaimana perilaku ASN dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

- a. Persamaan derajat yaitu pegawai memberikan pelayanan dengan membedakan derajat melihat dari perbedaan etnis, agama, status sosial, dan afiliasi politik di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng.
- b. Persamaan hak yaitu dalam melakukan pelayanan pegawai atau ASN dituntut profesional dan harus bisa melayani dengan baik dengan tidak membedakan masyarakat.
- c. Persamaan kewajiban yaitu dalam proses penyelenggaraan pelayanan masyarakat serta pegawai memiliki kewajiban untuk mematuhi ketentuan atau aturan yang berlaku dalam proses pelayanan di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng.

2. Adil (equity)

Adil yang di maksud yaitu:

- a. Pelayanan yang ramah yaitu setiap masyarakat mendapatkan pelayanan yang ramah tanpa membedakan masyarakat sehingga tercapai pelayanan yang efektif.

b. . Perlakuan yang sama yaitu melihat apakah individu atau kelompok diperlakukan dengan adil, tanpa pandang bulu dalam melakukan pengambilan keputusan serta tidak adanya diskriminasi.

c. Pelayanan terbuka yaitu dalam melakukan proses pelayanan adanya transparansi keseleruh aspek penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya, dan waktu yang diperlukan.

3. Kesetiaan (loyalty)

Kesetiaan yang dimaksud yaitu:

a. Saling membantu yaitu setiap pegawai saling membantu dalam melaksanakan tugasnya sehingga tercapai pelayanan yang efektif dimall pelayanan publik kabupaten Bantaeng.

b. Bekerja sama yaitu dalam setiap kegiatan pegawai saling bekerja sama agar kegiatan tersebut dapat terlaksana dengan baik.

c. Bertahan pada organisasi atau instansi yaitu pegawai di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng tetap bertahan terhadap instansi serta menimbulkan rasa cinta terhadap instansi.

4. Tanggung jawab (responsibility)

Tanggung jawab yang dimaksud yaitu:

a. Datang tepat waktu yaitu mengukur seberapa disiplin pegawai tersebut dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

- b. Mengerjakan tugas dengan baik serta bertanggung jawab atas apa yang dikerjak di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng mengerjakan tugas dengan baik.
- c. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan, pegawai di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng bertanggung jawab memberikan informasi kepada masyarakat agar masyarakat tidak kebingungan dalam melakukan proses pelayanan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama 2 bulan lamanya setelah pelaksanaan seminar proposal. Penelitian ini berlokasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng yang bertempat di JL. Pallantikang, Kecamatan Bantaeng, Kabupaten Bantaeng.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif artinya, penelitian ini berdasarkan pada data yang diambil dari wawancara dengan informan, catatan lapangan dan dokumentasi (dokumen resmi).

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian fenomenologi yaitu dengan menggambarkan dengan jelas tentang masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami informan.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Peneliti memperoleh data langsung dari para informan di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng melalui observasi dan wawancara seperti mengamati langsung perilaku yang dilakukan

aparatur sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng.

2. Data Sekunder

Peneliti memperoleh data dari pencatatan dokumen-dokumen atau arsip di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng.

D. Informan

Informan penelitian ini akan diwawancarai untuk mendapatkan jawaban yang berada pada lingkup penelitian, yaitu orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Informan yang di maksud yaitu:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan Informan
1	Muhammad Haris, S.Pd., M.Si	Sekretaris Dinas
2	Fatmawati, S.T., MM	Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan
3	Kasmah. S.AP	Kasi Perizinan dan Non Perizinan
4	Ahriani	Masyarakat (1)
5	Serli Novianti	Masyarakat (2)

E. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat tiga teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini, yakni: wawancara, observasi, studi dokumentasi.

1. Wawancara

Dengan melakukan wawancara yaitu untuk mendapatkan data primer mengenai perilaku aparatur sipil dalam melakukan pelayanan dengan cara melakukan tanya jawab secara lisan terhadap beberapa informan di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng.

2. Observasi

Melakukan pengamatan langsung di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng, peneliti mengamati secara langsung sesuatu yang terjadi di lapangan.

3. Dokumentasi

Metode pengumpulan data melalui dokumentasi yaitu peneliti melakukan pengumpulan data melalui berbagai sumber seperti buku, jurnal serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi. Data yang telah didapatkan akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Teknik analisis

data kualitatif dilakukan dengan cara analisis konteks pernyataan hasil data primer dan data sekunder. Adapun kegiatan teknik analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data bertujuan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi setiap data yang didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian data tersebut diolah menjadi lebih bermakna sehingga memberikan gambaran yang jelas.

2. Penyajian Data

Dalam penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami selama penelitian berlangsung. Penyajian data bertujuan untuk menganalisis dan mengingatkan bahwa penelitian kualitatif lebih kepada menyusun teks narasi deskriptif. Dalam penyajian data selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matriks, dan tabel.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang berupa tanggapan terhadap rumusan masalah. Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi, sehingga menghasilkan sebuah penelitian yang membahas suatu masalah.

G. Pengabsahan Data

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan demikian triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data dan triangulasi waktu yaitu sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber dilakukan dengan cara memeriksa data yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan dan menguji data yang diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara, dan dokumen yang ada, kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik dilakukan dengan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data dari sumber yang sama. Dalam hal ini diperoleh dengan wawancara, kemudian diverifikasi dengan observasi dan

dokumen. Jika ketiga teknik pengujian kredibilitas data menghasilkan data yang berbeda maka peneliti melakukan diskusi tambahan dengan informan yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Pengumpulan data dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, tidak banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek dengan wawancara, observasi atau teknik lain pada waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil pengujian menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan berulang-ulang untuk mencari kepastian data tersebut. Triangulasi waktu dapat juga dilakukan dengan memverifikasi hasil penelitian tim peneliti lain yang ditugaskan untuk mengumpulkan data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Bantaeng

Kabupaten Bantaeng adalah Kabupaten yang dikenal dengan sebutan Butta Toa yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten Bantaeng ini mempunyai luas wilayah 395,83 km². Terdiri atas 8 (delapan) kecamatan, 67 Desa dan Kelurahan , 502 Rukun Warga (RW), dan 1.108 Rukun Tetangga (RT), yaitu: Kecamatan Bissappu (4 Desa dan 7 Kelurahan), Uluere (6 Desa), Sinoa (6 Desa), Bantaeng (1 Desa dan 8 Kelurahan), Eremerasa (9 Desa), Tompobulu(6 Desa dan 4 Kelurahan), Pajjukukang (10 Desa), dan Gantarangeke (4 Desa dan 2 Kelurahan).

Secara geografis Kabupaten Bantaeng terletak 5021'13" - 5035'26" LS dan 119051'42" - 120005'27" BT, berjarak 120 km ke arah selatan dari Kota Makassar (Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan). Letak Kabupaten berbatasan di utara dengan Kabupaten Gowa dan Bulukumba, di timur dengan Bulukumba, selatan dengan Laut Flores, dan barat berbatasan dengan Kabupaten Jeneponto. Ketinggian antara 100-500 m dari permukaan laut merupakan wilayah yang terluas dari luas wilayah seluruhnya, dan terkecil adalah wilayah dengan ketinggian 0-25 dari luas wilayah. Luas wilayah administrative Kabupaten Bantaeng sekitar

398,70km² terdiri dari lahan kering dan lahan sawah. Keadaan jenis tanah yang cocok untuk lahan perkebunan dan lahan tanaman pangan.

Berdasarkan hasil dari pendataan sensus penduduk 2020 bulan September Kabupaten Bantaeng, jumlah penduduk di Kabupaten Bantaeng adalah sebanyak 196.716 jiwa. Dibandingkan dengan jumlah penduduk hasil sensus penduduk tahun 2010, penduduk Kabupaten Bantaeng mengalami pertumbuhan sebesar 10,79 persen selama kurun waktu 10 tahun 4 bulan atau rata-rata tumbuh sebesar 1,04 persen setiap tahunnya. Kepadatan penduduk di Kabupaten Bantaeng berdasarkan data hasil sensus penduduk tahun 2020 mencapai 497 jiwa/km², yang berarti bahwa dalam satu km² di huni oleh 497 penduduk. Kepadatan Penduduk di 8 kecamatan cukup beragam, dan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Bantaeng dengan kepadatan sebesar 1.373 jiwa/km² dan terendah di Kecamatan Uluere sebesar 172 jiwa/km². Angka rasio jenis kelamin tahun 2020 berdasarkan data sensus penduduk tahun 2020 adalah 97,86 artinya setiap 100 orang penduduk perempuan terdapat 97 sampai 98 orang penduduk laki-laki. Berdasarkan kelompok umur, jumlah penduduk Kabupaten Bantaeng tertinggi berada pada kelompok umur 10-14 tahun yaitu sebanyak 17.611 jiwa dan terendah berada pada kelompok umur 70-74 tahun yaitu sebanyak 3.127 jiwa.

2. Meningkatkan akselerasi program pengentasan kemiskinan dan perluasan kesempatan kerja .
 3. Meningkatkan akses, pemerataan dan kualitas pelayanan kesehatan dan pelayanan sosial dasar lainnya.
 4. Mengoptimalkan kualitas dan pemerataan pembangunan infrastruktur yang berbasis kelestarian lingkungan.
 5. Mengoptimalkan pengembangan pertanian dan pemberdayaan ekonomi kerakyatan.
 6. Mewujudkan reformasi birokrasi dan pelayanan publik.
2. Gambaran Umum Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng

Pemerintah kemudian melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) menciptakan salah satu inovasi terbaru dalam mewujudkan pelayanan yang prima yaitu diundangkannya Permenpan RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik (MPP). Berdirinya pelayanan terpadu generasi ketiga yakni MPP, dinilai sebagai langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia. MPP dianggap lebih progresif memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam satu gedung. (Lestari et al., 2020)

a. Fungsi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng

Definisi Mal Pelayanan Publik menurut Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas

penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara /Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

b. Tujuan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng

Tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam Mal Pelayanan Publik yaitu keterpaduan, berdaya guna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan Kenyamanan.

c. Visi dan Misi

Visi

Mewujudkan Pelayanan Prima Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik.

Misi

1. Meningkatkan kualitas manajemen pelayanan
2. Meningkatkan kualitas organisasi dan kepegawaian

3. Meningkatkan kualitas informasi dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi
 4. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan dan asset
 5. Mendorong terciptanya gairah usaha/investasi.
- d. Jenis layanan di mall pelayanan publik

Tabel 4.1: *jenis layanan mall pelayanan publik*

NO	Jenis Pelayanan	Daftar Layanan
1	DPMPTSP	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIUP (Surat Izin Usaha Perusahaan) 2. IUSP (Izin Usaha Simpan Pinjam) 3. TDG (Tanda Daftar Gudang) 4. IPPR (Izin Usaha Pengolahan Pasar Rakyat) 5. IUPP (Izin Usaha Pusat Perbelanjaan) 6. IUTM (Izin Usaha Toko Modern) 7. IUTS (Izin Usaha Toko Swalayan) 8. IMB (Izin Mendirikan Bangunan) 9. IUJKN (Izin Usaha Jasa konstruksi Nasional) 10. Izin Usaha Perikanan (IUP) Bidang Pembudidayaan Ikan

		<p>11. IPR (Izin Pemasangan Reklame)</p> <p>12. Izin Prinsip Daerah</p> <p>13. Izin Klinik</p> <p>14. Izin Mendirikan Rumah Sakit C dan D</p> <p>15. Izin Operasional Rumah Sakit C dan D</p> <p>16. Izin Optikal</p> <p>17. Izin Pendirian Apotek</p> <p>18. Izin Prakter Apoteker</p> <p>19. Izin Prakter Dokter</p> <p>20. Izin Praktek Perawat</p> <p>21. Izin Prakter Bidan</p> <p>22. Izin Prakter Analisis Kesehatan</p> <p>23. Sertifikat Produk Alat Kesehatan Kelas 1</p> <p>24. Sertifikat Alat Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)</p> <p>25. Sertifikat Like Fungsi Bangunan</p> <p>26. Izin Produksi Makanan Dan Minuman</p> <p>27. Izin Toko Alat Kesehatan</p> <p>28. Izin Toko Obat</p> <p>29. Izin Ambulance</p> <p>30. Izin Usaha Mikro Tradisional (IUMOT)</p> <p>31. Izin Tenaga Kesehatan</p>
--	--	---

		<p>32. Laik Hygiene Sanitasi</p> <p>33. Sertifikat Produksi Alat Kesehatan Kelas 1</p> <p>34. Izin Pendidikan Dasar</p> <p>35. Izin Pendidikan Anak Usia Dini</p> <p>36. Izin Pendidikan Nonformal</p> <p>37. Izin Trayek Lokal</p> <p>38. Persetujuan Analisis Dampak Lalu Lintas</p> <p>39. Izin Lokasi</p> <p>40. IPPT (Izin Penggunaan Penempatan Tanah)</p> <p>41. IPPT (Izin Perubahan Penggunaan Tanah)</p> <p>42. TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata)</p> <p>43. Izin Sumbangan Dalam Daerah</p> <p>44. Izin Penelitian</p> <p>45. Izin Usaha Industri</p> <p>46. Izin Perluasan Usaha Industri</p> <p>47. Izin Usaha Kawasan Industri</p> <p>48. Izin Pengembangan Kawasan Industri</p> <p>49. Izin Pembangunan Dan Pengembangan Perumahan</p> <p>50. Izin Pembangunan Dan Pengembangan Kawasan Pemukiman</p> <p>51. Perpanjangan RPTKA (Izin Rencana Penggunaan</p>
--	--	--

		<p>Tenaga Kerja Asing)</p> <p>52. Izin Lingkungan</p> <p>53. Izin Penyimpanan Sementara LB3 (Limba Berbahaya Beracun)</p> <p>54. Izin Usaha Pertannian</p> <p>55. Izin Usaha Produksi Bibit Ternak Dan Pakan</p> <p>56. Izin Usaha Tempat Pemeliharaan Hewan</p> <p>57. Izin Rumah Sakit Hewan</p> <p>58. Izin Pasar Hewan</p> <p>59. Izin Rumah Potong Hewan</p> <p>60. Izin Usaha Pengecer (Toko, Retail, Sub Distributor) Obat Hewan</p> <p>61. Izin Usaha Industri (IUI) Kecil Dan Menengah</p> <p>62. Izin Usaha Perluasan Indutri (IUI) Kecil Dan Menengah</p> <p>63. Izin Usaha Kawasan Industri (IUKI)</p> <p>64. Izin Pengembangan Kawasan Industri (IPKI)</p> <p>65. Layanan Klinik Investasi/Konsultasi</p> <p>66. Layanan Informasi Dan Pengaduan</p> <p>67. Layanan Perbantuan OSS</p>
2	PELAYANAN BPJS	1. Pendaftaran kepersertaan jaminan sosial bagi

	KETENAGA KERJAAN	tenaga dan pembayaran kepersertaan jaminan sosial tenaga kerja 2. Layanan informasi dan pengaduan
3	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	1. Layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dan Kartu Keluarga 2. Layanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian 3. Layanan Pengambilan KTP, KK, Akta Kelahiran Dan Akta Kematian 4. Layanan Informasi Dan Pengaduan
4	IMIGRASI	1. Paspur Baru 2. Paspur Pergantian 3. Paspur Untuk Anak Dibawah 17 Tahun 4. Paspur Hilang Dan Rusak
5	POLRES	1. Pelayanan Pembuatan SIM Dan Perpanjangan 2. SKCK 3. Surat Kehilangan Barang Dan Surat 4. Layanan Informasi Dan Pengaduan
6	SAMSAT	1. Pengesahan STNK 2. Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor 3. Asuransi Jasa Raharja
7	PT. PLN (Persero)	1. Pembayaran Tagihan Listrik

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Permohonan Pemasangan Baru 3. Perubahan Daya/Imigrasi 4. Sambungan Sementara
8	BPJS KESEHATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional 2. Perubahan Data Dan Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional 3. Permintaan Informasi Dan Penanganan Pengaduan 4. Pengecekan Denda Layanan 5. Layanan Informasi Dan Pengaduan
9	PDAM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Tagihan 2. Keluhan Pelanggan 3. Informasi Sambungan Baru
10	BPKD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pendaftaran NPWP 2. Pelayanan Informasi PBB/P2 3. Pelayanan Informasi Pajak Daerah
11	KPP PRATAMA BANTAENG	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi KSWP (Informasi Status Pajak) 2. Pelayanan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) Orang Pribadi Non Karyawan Dan Badan 3. Pembuatan Code Billing Tanpa Akun 4. Konsultasi Perpajakan

		5. Penerimaan SPT Tahunan 6. Asistensi Layanan Mandiri
12	BANK SULSELBAR	1. Penarikan Tunai 2. Setor Tunai

B. Hasil Penelitian

1. Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng

Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng menjadi salah satu penilaian terhadap instansi tersebut. Perilaku pelayanan dapat dilihat dari tingkah laku yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam penelitian ini Perilaku Aparatur Sipil Negara dilihat dari beberapa aspek yaitu: (1) Persamaan (*Equality*), dapat dipahami bahwa suatu organisasi harus konsisten memberikan pelayanan kepada setiap pihak yang membutuhkan pelayanan tanpa memandang status yang membutuhkan pelayanan dalam pengurusan yang akan dilakukan; (2) Adil (*Equity*) yaitu memberikan perlakuan yang sama dan ramah kepada masyarakat serta pelayanan terbuka dalam melakukan proses pelayanan yang transparan seperti biaya, persyaratan dan waktu yang dibutuhkan; (3) Kesetiaan (*Loyalty*) yaitu ketaatan dalam melaksanakan aturan yang berlaku

serta mendedikasikan diri dalam pemberian pelayanan dengan adanya prinsip tanpa pamrih. (4) Tanggung Jawab (*Responsibility*) yaitu bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik, tidak menunda-nunda pekerjaan dan hadir tepat waktu.

1. Persamaan (*Equality*)

Persamaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesanggupan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku SOP (Standar Operasional Prosedur).

Dari hasil penelitian yang dilakukan di kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat sudah maksimal dalam hal persamaan (*equality*) pelayanan yang di berikan aparatur sipil Negara atau pegawai kepada masyarakat.

a. Persamaan Derajat

Persamaan derajat yaitu pegawai memberikan pelayanan dengan tanpa membedakan derajat melihat dari perbedaan etnis, agama, status sosial, dan afiliasi politik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng. Adapun wawancara yang dilakukan oleh Bapak MH selaku sekretaris dinas menyatakan bahwa :

“dalam melakukan pelayanan itu kita tidak membeda-bedakan, kita melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku, Kami berusaha sebaik mungkin untuk menjalankan dan tidak melalaikan tugas ketika memberikan pelayanan. Karena pada dasarnya pelayanan kepada masyarakat yaitu memberikan arahan, kejelasan serta pengertian dengan apa yang mereka butuhkan sehingga menimbulkan kepuasan terhadap masyarakat, dan juga kita juga menyediakan kotak pengaduan bagi

masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. (Hasil wawancara 11 januari 2024)”

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa aparatur sipil Negara atau pegawai di kantor mall pelayanan publik Kabupaten Bantaeng sudah memaksimalkan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dengan memberikan perlakuan yang sama terhadap masyarakat, serta tidak melalaikan tugasnya, dan berusaha mengerti terkait kebutuhan masyarakat demi memberikan pelayanan yang menimbulkan kepuasan terhadap masyarakat.. Selanjutnya hasil wawancara mengenai persamaan (equality) dengan M1 menyatakan bahwa:

“melihat dari pelayanan yang diberikan di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng sudah sangat bagus, karena para pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan masyarakat.” (Sumber: Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan M1 dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat dilihat dari pegawai di Mall pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng memberikan pelayanan dengan tidak memberdakan masyarakat.

Selanjutnya wawancara dengan M2 mengatakan bahwa :

“pelayanan disini sudah bagus, mereka melayani tanpa memandang jabatan ataupun seragam yang kami gunakan untuk dilayani semaksimal mungkin, sehingga kami nyaman dalam melakukan pengurusan berkas yang kami butuhkan” (Sumber: Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 13 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat dalam segi persamaan pelayanan sudah sangat bagus sehingga masyarakat nyaman dan puas dalam pengurusan berkas di kantor mall pelayanan publik Kabupaten Bantaeng. Selanjutnya wawancara dengan FM selaku kepala bidang perizinan dan non perizinan menyatakan bahwa;

“ dalam hal melakukan pelayanan, kita tidak mau membeda-bedakan masyarakat baik itu dari tingkat stratanya, yang penting mereka meminta pelayanan, kita juga memberikan pelayanan yang terbaik, jadi tidak ada perbedaan pelayanan dan sesuai dengan standar SOP, yang terpenting masyarakat mengikuti mekanismenya” (Sumber: Wawancara dengan FM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan FM dapat menjelaskan bahwa dalam melakukan pelayanan seluruh pegawai atau ASN melakukan pelayanan tanpa membeda-bedakan masyarakat sesuai dengan SOP sehingga tercapainya pelayanan yang sama serta yang sesuai dengan keinginan masyarakat” Selanjutnya wawancara dengan KM selaku kasi perizinan dan non perizinan menyatakan bahwa:

“ dalam melakukan pelayanan kita tidak membeda-bedakan karena kan kita sudah melakukan pelatihan bagaimana kita melayani masyarakat dengan baik, baik itu masyarakat biasa atau masyarakat yang memiliki jabatan kita perlakukan dengan sama ” (Sumber: Wawancara dengan KM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan dikantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng sudah menerapkan pelayanan yang sama tanpa membedakan masyarakat baik dari segi etnis, agama, status sosial, dan afiliasi politik hal

ini bisa dibuktikan dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan masyarakat bahwasanya mereka sudah puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang ada di kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng.

Berdasarkan hasil observasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng peneliti melihat dalam proses pelayanan Aparatur Sipil Negara ataupun pegawai melakukan pelayanan tanpa membedakan masyarakat baik dari segi etnis, agama, status sosial, dan afiliasi politik.

b. Persamaan Hak

Persamaan hak yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai atau ASN dituntut profesional dan harus bisa melayani dengan baik dengan tidak membedakan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan MH selaku sekretaris dinas mengatakan bahwa:

“kami melakukan pelayanan di mall pelayanan publik Kabupaten Bantaeng terhadap pengunjung atau masyarakat memiliki akses yang sama terhadap pelayanan serta masyarakat bisa menggunakan fasilitas yang ada seperti taman bermain untuk anak-anak dan mushollah”
(Sumber: Wawancara dengan MH pada tanggal 11 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan MH dapat disimpulkan bahwa setiap masyarakat memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan serta dapat menggunakan fasilitas umum yang ada di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng. Selanjutnya wawancara dengan KM selaku kasi perizinan dan non perizinan mengatakan bahwa:

“pegawai di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng sudah profesional dalam melaksanakan tugasnya, kami melakukan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan apa yang diinginkan, serta kami memberikan kotak pengaduan ke semua masyarakat sehingga jika masyarakat merasa di perlakukan beda bisa mengadukan di kotak pengaduan sehingga kami bisa memperbaiki kesalahan kami” (Sumber: Wawancara dengan KM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan KM dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan pegawai di Mall pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng sudah profesional dalam menjalankan tugasnya, mereka melakukan pelayanan tanpa membedakan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dari kelima informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan di kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) hal ini bisa dibuktikan dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan masyarakat bahwasanya mereka sudah puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang ada di kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng hal ini juga sudah sesuai dengan teori Mertins yaitu Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya Memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai.

Berdasarkan hasil observasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng peneliti melihat dalam proses pelayanan yang dilakukan pegawai melakukan pelayanan secara profesional sehingga masyarakat puas akan pelayanan yang di berikan.

c. **Persamaan Kewajiban**

Persamaan kewajiban yaitu dalam proses penyelenggaraan pelayanan masyarakat serta pegawai memiliki kewajiban untuk mematuhi ketentuan atau aturan yang berlaku dalam proses pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng Berdasarkan hasil wawancara dengan MH selaku sekretaris dinas mengatakan bahwa:

“ kami selaku pegawai di Mall Pelayanan Publik memiliki kewajiban melayani masyarakat, termasuk memberikan informasi yang diperlukan kepada masyarakat serta membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi” (Sumber: Wawancara dengan MH pada tanggal 11 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kewajiban pegawai di Mall pelayanan publik Kabupaten Bantaeng yaitu wajib melayani masyarakat yang akan melakukan pengurusan ataupun memberikan informasi lebih lanjut terhadap hal yang tidak dipahami masyarakat. Selanjutnya wawancara dengan KM selaku Kasi perizinan dan non perizinan mengatakan bahwa:

“kami selaku pegawai di Mall pelayanan publik paham terhadap kewajiban kami dalam melayani masyarakat, tapi kami juga berharap masyarakat dapat mematuhi aturan yang telah ditetapkan saat

melakukan pengurusan” (Sumber: Wawancara dengan KM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan KM dapat disimpulkan bahwa persamaan kewajiban bukan hanya dilakukan oleh pegawai saja namun membutuhkan kesadaran kewajiban dari masyarakat yang mengurus seperti mematuhi aturan administrasi.

Berdasarkan hasil observasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng peneliti melihat bahwa dalam proses pelayanan pegawai melayani masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur serta masyarakat mematuhi aturan yang berlaku sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar.

2. Adil (*equity*)

Adil (*Equity*) yaitu memberikan perlakuan yang sama dan ramah kepada masyarakat serta pelayanan terbuka dalam melakukan proses pelayanan yang transparan seperti biaya, persyaratan dan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan.

a. Pelayanan yang ramah

Pelayanan yang ramah yaitu setiap masyarakat mendapatkan pelayanan yang ramah dari para pegawai sehingga tercapainya pelayanan yang efektif. Selanjutnya wawancara dengan KM selaku kasi Perizinan dan Non Perizinan mengatakan bahwa:

“setiap masyarakat yang datang kita layani dengan baik, kami menyapa masyarakat serta menanyakan apa yang dibutuhkan sehingga dalam proses pelayanan berjalan lancar” (Sumber: Wawancara dengan KM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara pada KM mengatakan bahwa dalam proses pelayanan dengan masyarakat pegawai di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng melayani masyarakat dengan ramah tanpa membedakan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu FM selaku kepala bidang perizinan dan non perizinan menyatakan bahwa:

“ kita melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya, jika masyarakat datang maka kita layani dengan baik tanpa membeda-bedakannya, kita mengarahkan masyarakat sesuai dengan apa yang diinginkannya sehingga masyarakat tidak bingung (Sumber: Wawancara dengan FM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan FM menyatakan bahwa tidak adanya perbedaan perlakuan yang dilakukan oleh ASN maupun pegawai disini terhadap masyarakat, mereka melayani dengan baik sesuai dengan tugas masing-masing. Selanjutnya Wawancara dengan M1 menyatakan bahwa :

“ saya lihat pelayanan disini itu sudah bagus karena sudah teratur sehingga saya tidak lagi merasakan adanya perbedaan yang dilakukan oleh aparat sipil Negara atau pegawai” (Sumber: Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan M1 dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan, pegawai di Mall Pelayanan Publik

Kabupaten Bantaeng melakukan proses pelayanan tanpa membedakan masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara dengan M2 mengatakan bahwa:

“ pelayanan disini sangat ramah, ketika saya masuk saya langsung disapa ditanya ingin melakukan pelayanan apa dan setelah itu saya diarahkan langkah apa yang akan saya lakukan selanjutnya”
(Sumber: Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 13 januari 2024)

Dapat diketahui dari hasil wawancara dengan M2 menyatakan bahwa asn atau pegawai di mall pelayanan publik melakukan pelayanan dengan baik sesuai dengan tugas masing-masing, serta tidak adanya tindakan diskriminasi di setiap pelayanan sehingga masyarakat tidak merasakan adanya ketidakadilan dalam sistem pelayanan.

★ Berdasarkan hasil observasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng peneliti melihat dalam proses pelayanan pegawai memberikan pelayanan yang ramah secara adil kepada masyarakat.

b. Perlakuan yang sama

Perlakuan yang sama yaitu melihat apakah individu atau kelompok diperlakukan dengan adil, tanpa pandang bulu dalam pengambilan keputusan serta tidak adanya diskriminasi. Adapun hasil wawancara dengan KM selaku kasi perizinan dan non perizinan mengatakan bahwa:

“Kita itu melayani tanpa membedakan supaya masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan,kita juga adil dalam melakukan pelayanan siapa yang datang duluan kita layani terlebih dahulu sehingga masyarakat tidak merasakan namanya ketidakadilan, kita juga disini sudah melakukan pelatihan-pelatihan pelayanan sehingga kita menerapkan apa yang kita pelajari di pelatihan

tersebut” (Sumber: Wawancara dengan KM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan KM menyatakan bahwa para asn atau pegawai telah melakukan pelatihan-pelatihan pelayanan sehingga mereka tau memperlakukan masyarakat dengan adil supaya masyarakat puas dengan pelayanan dan tidak merasakan ketidakadilan; Selanjutnya wawancara dengan MH selaku sekretaris dinas mengatakan bahwa:

“pegawai di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng sudah dibekali pelatihan-pelatihan bimbingan teknis terkait dengan kebutuhan pelayanan dan kami selalu memperhatikan kenyamanan masyarakat” (Sumber: Wawancara dengan KM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan MH menyatakan bahwa pegawai atau seleruh asn telah mampu melayani dengan baik dan merata dengan bekal pelatihan yang mendukung segala aspek pelayanan. Selanjutnya wawancara dengan FM selaku Kabid Perizinan dan non perizinan mengatakan bahwa:

“seluruh masyarakat diperlakukan dengan adil, siapa yang datang lebih dulu kami layani duluan, sehingga masyarakat tidak merasakan pelayanan yang berbeda kecuali yang termasuk dalam pelayanan prioritas“(Sumber: Wawancara dengan FM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan MH menyatakan bahwa salah satu bentuk keadilan yang diterapkan dalam pelayanan adalah mendahulukan yang datang lebih dulu dan juga masyarakat yang termasuk

dalam kategori pelayanan prioritas seperti lansia, ibu hamil dan ibu menyusui.

Berdasarkan hasil observasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng peneliti melihat bahwa pegawai melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan adil tanpa adanya diskriminasi terhadap masyarakat.

c. Pelayanan terbuka

Pelayanan terbuka yaitu dalam melaksanakan proses pelayanan adanya transparansi keseluruhan aspek penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya, dan waktu yang diperlukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan MH selaku sekretaris dinas mengatakan bahwa:

“mengenai persyaratan-persyaratan dalam melakukan proses pelayanan seperti biaya tarif retribusi itu sudah jelas, jadi tidak ada lagi perbedaan tarif saat melakukan pengurusan.” (Sumber: Wawancara dengan MH pada tanggal 11 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan MH menyatakan bahwa transparansi biaya yang telah ditetapkan dalam pelayanan yang berbayar telah dilakukan dan dapat dilihat di sosial media seperti instagram, facebook pada akun @mpp.dpmptsp_izin.kab.bantaeng sehingga tidak terjadi lagi pungutan liar pada instansi. Selanjutnya wawancara dengan FM selaku kabid perizinan dan non perizinan mengatakan bahwa:

“ dalam proses pelayanan mengenai persyaratan, biaya administrasi dan waktu yang di perlukan masyarakat dapat langsung bertanya ke kantor maupun melalui online di sosial media kami, semua persyaratan dan biaya sesuai dengan peraturan instansi ” (Sumber: Wawancara dengan FM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan FM mengatakan bahwa segala bentuk persyaratan, biaya administrasi dan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan sesuai dengan peraturan instansi masyarakat dapat memperoleh informasi baik secara langsung maupun dengan menggunakan sosial media.

Berdasarkan hasil observasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng peneliti melihat segala bentuk persyaratan maupun biaya dalam proses pelayanan dapat diperoleh secara langsung dan secara online melalui akun sosial media Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng @mpp.dpmpsp_izin.kab.bantaeng.

3. Kesetiaan (*Loyalty*)

Kesetiaan pelayanan adalah perilaku untuk membangun kesetiaan terhadap instansi serta menumbuhkan rasa cinta terhadap instansi, Disamping itu, *Loyalty* juga dapat dilihat dari kerja sama yang dilakukan antar pegawai dalam setiap kegiatan.

a. Saling membantu

Saling membantu yaitu setiap Aparatur Sipil Negara atau pegawai saling membantu dalam melakukan tugasnya sehingga tercapainya pelayanan yang efektif di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng. Berdasarkan hasil wawancara dengan MH selaku sekretaris dinas mengatakan bahwa:

“dalam melaksanakan tugas jika ada pegawai yang mengalami kasulitan atau hambatan pegawai yang lain bisa membantu pegawai tersebut sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik” (Sumber: Wawancara dengan MH pada tanggal 11 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan MH menyatakan bahwa jika terdapat kendala oleh salah satu pegawai maka pegawai lainnya dapat membantu pekerjaan tersebut agar masyarakat puas dengan pelayanan dan juga terbentuk kerja sama yang baik dalam instansi. Selanjutnya wawancara dengan KM selaku Kasi perizinan dan non perizinan mengatakan bahwa:

“kalau ada dalam tim divisinya yang cuti atau sakit, teman divisinya bisa handle handle kerjaan temannya asalkan selalu dikonfirmasi supaya kalau hadir yang punya tanggung jawab tidak rancuh pekerjaannya.” (Sumber: Wawancara dengan KM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan KM menyatakan bahwa pentingnya saling membantu dalam melaksanakan tugas apalagi jika satu divisi maka jika terjadi hal yang tidak diinginkan kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar, namun harus selalu dikonfirmasi dengan pegawai yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng pegawai di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng saling membantu dalam proses pelayanan sehingga pelayanan berjalan dengan baik dan efektif.

b. Bekerja sama

Dalam setiap kegiatan pegawai di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng bekerja sama agar setiap kegiatan yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik tanpa adanya kendala. Berdasarkan hasil wawancara dengan FM selaku kepala bidang perizinan dan non perizinan mengatakan bahwa:

“ dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik kami selalu melibatkan seluruh pegawai apalagi kalau ada kegiatan pasti semuanya dilibatkan supaya tambah kompak dan tidak ada yang iri kalau tidak ikut mengerjakan dalam persiapan kegiatan” (Sumber: Wawancara dengan FM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan KM menyatakan bahwa keterlibatan seluruh pegawai dalam sebuah kegiatan menjadi salah satu hal penting karena dapat menjaga kekompakan, dan dapat terhindar dari rasa cemburu antar pegawai dalam melaksanakan tugas karena semuanya terlibat dan bekerja sama menyelesaikan kegiatan. Selanjutnya wawancara yang dilakukan bersama MH selaku sekretaris dinas di mall pelayanan publik:

“dalam menjaga nama baik kantor juga kita selalu ingatkan kepada rekan-rekan pegawai jika terdapat hal yang kurang baik untuk diketahui oleh masyarakat luas sebaiknya jangan sampai tersebar biar kita semua yang ada dalam instansi yang selesaikan (Sumber: Wawancara dengan sekretaris dinas pada tanggal 11 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan MH dapat disimpulkan bahwa menjaga nama baik instansi adalah bentuk kerja sama yang

penting untuk dilakukan oleh pemimpin dan pegawai yang berada dalam naungan instansi tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dalam melakukan kegiatan pegawai bekerja sama sehingga kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala.

c. Bertahan pada organisasi

Bertahan pada instansi yaitu pegawai di mall pelayanan publik kabupaten Bantaeng tetap bertahan terhadap instansi serta menimbulkan rasa cinta terhadap instansi. Berdasarkan hasil wawancara dengan KM selaku kasi perizinan mall pelayanan publik menyatakan bahwa :

“kita ciptakan suasana kerja yang menyenangkan baik terhadap pimpinan ataupun sesama pegawai supaya nyaman dalam lingkungan kerja. (Sumber: Wawancara dengan KM tanggal 12 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa terciptanya lingkungan kerja yang menyenangkan menjadi salah satu cara pegawai bertahan apada insatansi karena dalam dunia kerja mendapatkan lingkungan lingkungan kerja baik menjadi salah satu hal untuk bertahan pada instansi. Berdasarkan hasil wawancara dengan MH selaku sekertaris dinas mengatakan bahwa:

“biasanya kalau akhir tahun kita buat kegiatan bersama semua pegawai, kita kasi apresiasi seperti sertifikat kepada pegawai yang rajin atau berprestasi supaya termotivasi juga karyawan yang lain.”
(Sumber: Wawancara dengan MH pada tanggal 11 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan MH dapat disimpulkan bahwa pemberian penghargaan kepada karyawan yang rajin, disiplin dan berprestasi juga menjadi salah satu cara agar pegawai dapat bertahan pada instansi karena kinerja pegawai yang baik pada dasarnya akan menghasilkan kerja yang optimal dan dapat menumbuhkan rasa cinta terhadap instansi.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat pegawai di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng menciptakan suasana kerja yang baik sehingga dapat bertahan dan menumbuhkan rasa cinta terhadap instansi.

4. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Salah satu aspek penting dalam pelayanan yang diberikan oleh ASN atau pegawai adalah tanggung jawab. Tanggung jawab beberapa hal yaitu tanggung jawab dalam mengemban dan melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat secara profesional, dalam konteks berkualitas, memenuhi kebutuhan dan menjawab permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat, tanggung jawab dalam mempertanggung jawabkan tugasnya termasuk dampak negatif, yang timbul ataupun kegagalan dalam proses

pelayanan, serta tanggung jawab dalam mengakui kesalahan secara ikhlas dan bersedia untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Serta memberikan informasi kepada masyarakat agar masyarakat tidak kebingungan dalam melakukan proses pelayanan.

a. Datang tepat waktu

Mengukur seberapa disiplin pegawai di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dapat datang tepat waktu sesuai jam operasional instansi sehingga tidak ada keterlambatan dalam melakukan pelayanan. Adapun hasil wawancara dengan KM selaku kasi perizinan dan non perizinan mengatakan bahwa :

“ disini itu kalau soal kehadiran ASN atau pegawai selalu datang tepat waktu, kami juga melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang butuhkan masyarakat” (Sumber: Wawancara dengan KM pada tanggal 12 Januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan KM mengatakan bahwa tingkat kehadiran pegawai sudah maksimal sesuai dengan jam operasional instansi. Selanjutnya hasil wawancara dengan FM selaku kepala bidang perizinan dan non perizinan mengatakan bahwa

“ para pegawai disini itu sudah disiplin karena kami disini selalu melakukan apel pagi, jadi seluruh pegawai diharuskan untuk datang jam 07.30, yaitu 30 menit sebelum melakukan pelayanan karena pelayanan baru terbuka pada jam 08.00 WITA”. (Sumber: Wawancara dengan FM pada tanggal 12 Januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan FM mengatakan bahwa pegawai di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng sudah datang

tepat waktu sesuai arahan. Selanjutnya wawancara dengan MH selaku sekretaris dinas mengatakan bahwa :

“ para pegawai disini sudah datang dan pulang sesuai dengan jam kerja, mungkin ada beberapa yang terlambat dikarenakan adanya hambatan, misal ban motor bocol atau hal-hal lainnya” (Sumber: Wawancara dengan MH pada tanggal 11 januari 2024)

Selanjutnya wawancara dengan M1 mengatakan bahwa:

“ pelayanan disini sudah sesuai jam kerja, saya datang kesini sekitar jam delapan lewat sudah berjalan pelayanan disini “(Sumber: Wawancara dengan Masyarakat pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengatakan bahwa proses pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng berjalan sesuai dengan jam operasional instansi.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat dari tingkat kedisiplinan pegawai dalam hal kehadiran pegawai di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng datang ke kantor sesuai dengan jam operasional instansi yang telah ditetapkan.

b. Mengerjakan tugas

Mengerjakan tugas dengan baik serta dapat bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan oleh pegawai di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng. Adapun hasil wawancara dengan KM selaku kasi perizinan dan non perizinan mengatakan bahwa:

“ Pegawai di Mall pelayanan melakukan tugas sesuai dengan peraturan instansi, melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehingga membuat masyarakat puas akan pelayanan yang

diberikan” (Sumber: Wawancara dengan KM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan KM dapat disimpulkan bahwa dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab pegawai di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng melakukan tugas sesuai dengan peraturan instansi. Selanjutnya hasil wawancara dengan MH selaku sekretaris dinas menyatakan bahwa:

“pegawai disini memiliki tanggungjawab masing-masing, kami melakukan tugas sesuai dengan tupoksi kami, pegawai disini sudah melakukan tanggungjawabnya masing-masing” (Sumber: wawancara dengan MH pada tanggal 11 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengatakan bahwa seluruh pegawai sudah melakukan tugas sesuai dengan tupoksi masing-masing. Selanjutnya wawancara dengan M2 mengatakan bahwa:

“ pelayanan disini sudah sangat bagus, mereka melakukan pelayanan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, misalnya pada saat saya mau masuk saya di layani oleh resepsionis, mereka mengarahkan saya megambil nomor antrian setelah itu mengarahkan saya masuk untuk keruangan kaca untuk proses selanjutnya” (Sumber: Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 13 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas masyarakat melihat pagawai sudah melakukan tanggungjawabnya masing-masing sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Selanjutnya wawancara dengan FM selaku kepala bidang perizinan dan non perizinan mengatakan bahwa :

“pegawai di Mall Pelayanan Publik Kabupateng Bantaeng memiliki tugas masing-masing, sehingga mereka harus amanah

dalam melaksanakannya, baik saya maupun yang lain alhamdulillah kami melaksanakan tugas yang diberikan sehingga segala pekerjaan dapat berjalan dengan baik.” (Sumber: Wawancara dengan FM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan FM mengatakan bahwa pegawai di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Berdasarkan hasil observasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang diberikan.

c. Memberikan informasi

Memberikan informasi kepada masyarakat agar masyarakat tidak kebingungan dalam melakukan proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan KM selaku kasi perizinan dan non perizinan mengatakan bahwa:

“ kami memiliki resepsionis disini sehingga masyarakat dapat bertanya mengenai hal-hal apa yang mereka butuhkan di mall pelayanan publik kabupaten bantaeng, pegawai di bagian resepsionis dapat mengarahkan masyarakat sehingga masyarakat tidak bingung dalam mendapatkan informasi” (Sumber: Wawancara dengan KM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan KM mengatakan bahwa dalam proses pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng berjalan dengan teratur dan terarah sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam proses pelayanan. Selanjutnya wawancara dengan MH selaku sekretaris dinas mengatakan bahwa:

“ mengenai informasi masyarakat bisa mengakses sosial media Mall Pelayanan Publik, kami memberikan berbagai informasi di sosial media baik di Instagram Youtube maupun tiktok” (Sumber: Wawancara dengan MH pada tanggal 11 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan MH mengatakan bahwa masyarakat dapat mendapatkan informasi mengenai proses pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dengan menggunakan sosial media. Selanjutnya wawancara dengan FM selaku kepala bidang perizinan dan non perizinan mengatakan bahwa:

“masyarakat bisa mendapatkan informasi di bagian resepsionis maupun di media online sehingga dapat mempermudah masyarakat mendapatkan informasi, (Sumber: Wawancara dengan FM pada tanggal 12 januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan FM dapat disimpulkan bahwa ASN atau pegawai disini sudah berusaha semaksimal mungkin menjalankan tugas masing-masing, mengarahkan masyarakat dengan baik serta mekanisme pelayanan yang teratur.

Berdasarkan hasil observasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng pegawai memberikan informasi kepada masyarakat serta mengarahkan masyarakat yang kebingungan dalam melakukan hal yang diinginkan..

Berikut survey kepuasan masyarakat yang dilakukan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng periode 2023.

Gambar 4.3



C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terkait Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dalam pelaksanaan tugas pelayanan public, menggunakan empat indikator menurut teori Mertins Jr yaitu:

1. Persamaan (equality)

Menurut Mertins Jr dalam (Bisri & Asmoro, 2019) persamaan yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perlaku Aparatur Sipil Negara yang konsisten memberikan

pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Maksud dari persamaan yaitu melayani masyarakat tanpa membedakan derajat melihat dari segi perbedaan etnis, agama, status sosial, dan afiliasi politik.

Dalam buku Wahyudi Kumorotomo yang berjudul Etika Administrasi Negara (1992) mengemukakan ada 6 prinsip yang mendasari perilaku beretika yaitu keindahan, persamaan, kebaikan, keadilan, kebebasan, dan kebenaran.

Berdasarkan penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Sulfa Rana Tina 2022) Berdasarkan hasil penelitian etika Aparatur Sipil Negara dari segi indikator persamaan sudah berjalan dengan baik, namun belum optimal.

Berbeda dengan hasil penelitian Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dari segi persamaan sudah berjalan dengan baik. Aparatur Sipil Negara sudah memberikan Pelayanan yang berkualitas tanpa membedakan masyarakat, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Jadi dapat disimpulkan bahwa terkait indikator persamaan dalam memberikan pelayanan sudah berjalan baik. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian penelitian terdahulu sehingga tidak relevan dengan penelitian ini.

2. Adil (*Equity*)

Menurut Mertins Jr dalam (Bisri & Asmoro, 2019) Perlakuan yang adil yaitu kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang dibutuhkan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama, terkadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu. Adil (*Equity*) yaitu memberikan perlakuan yang sama dan ramah kepada masyarakat serta pelayanan terbuka dalam melakukan proses pelayanan yang transparan seperti biaya, persyaratan dan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Roro Rukmini Widiyanti (2022) dimana dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat harus adil tanpa adanya diskriminasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Ridha Suaib, 2018) menunjukkan hasil penelitian pada indikator persamaan bahwa dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan aturan organisasi sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dari indikator adil sudah berjalan dengan baik, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan yang terbuka, serta Aparatur Sipil Negara melakukan proses pelayanan yang terarah sesuai dengan prosedur, memberikan arahan kepada masyarakat atas langkah-langkah apa saja

yang harus dilakukan. Jadi dapat disimpulkan bahwa Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dari indikator adil sudah berjalan baik.

3. Kesetiaan (loyalty)

Menurut Mertins Jr dalam (Bisri & Asmoro, 2019) kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya. Kesetiaan aparat yang ada di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng harus mampu bertahan pada instansi, menimbulkan rasa cinta terhadap instansi, serta mampu bekerjasama antar pegawai. Menurut Hasibuan komunikasi dapat meningkatkan loyalitas pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (ZULKARNAIN, 2019) Kesetiaan (Loyalty) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada masyarakat sudah cukup baik tetapi belum maksimal. Hal ini karena pelayanan yang diberikan baik itu antara atasan dan karyawan, antara sesama teman kerja dan antara karyawan dan masyarakat menitik beratkan terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan yang merupakan pengukuran gap antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang mereka terima atau yang dirasakan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala.

Berbeda dengan hasil penelitian Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dari indikator kesetiaan sudah optimal , dilihat dari kerjasama antar pegawai yang dilakukan di mall pelayanan publik dalam melakukan kegiatan-kegiatan instansi. Jadi dapat disimpulkan bahwa Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dari indikator kesetiaan sudah berjalan dengan baik dan optimal.

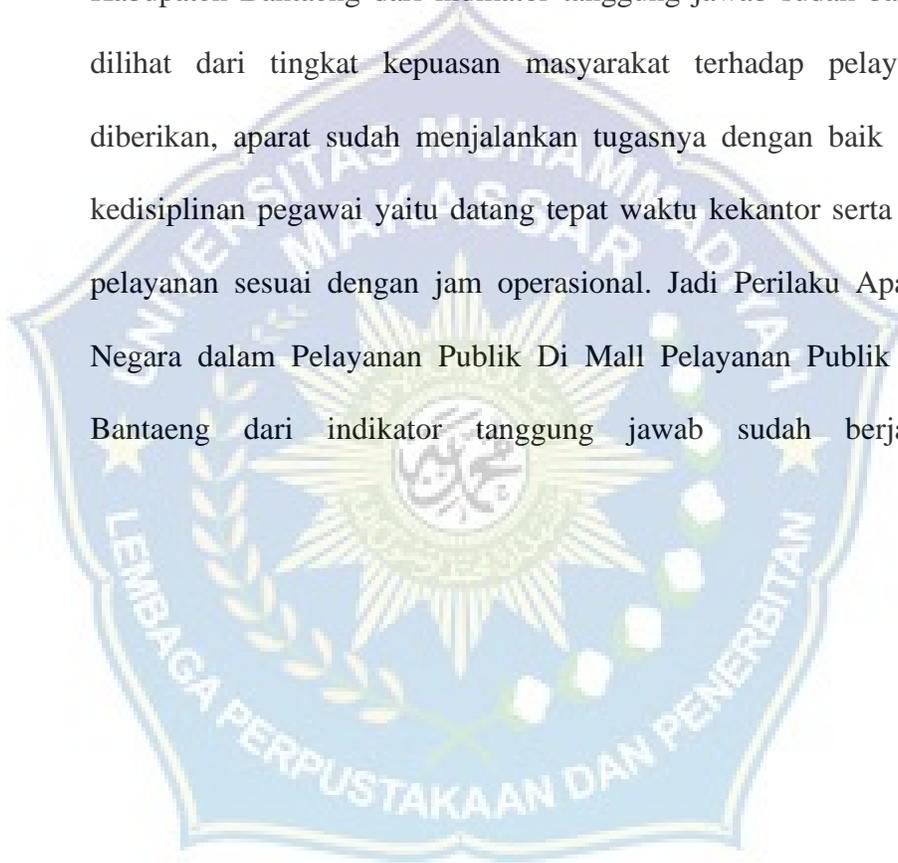
4. Tanggung Jawab (responsibility)

Menurut Mertins Jr dalam (Bisri & Asmoro, 2019) tanggung jawab adalah setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai. Maksud dari tanggung jawab bagi aparat yang ada di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng, harus mampu bertanggung jawab dalam menjalankan semua tugas pekerjaannya secara memuaskan, disiplin waktu, dan bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya, jadi tidak hanya semata-mata menggugurkan kewajibannya sebagai pelayan publik. Menurut teori pasolog, memberikan tugas pertanggungjawaban dan kemampuan atau menjelaskan pertanyaan terkait dengan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sulfa Rana Tina, Nubiah Tahir, dan Syukri, 2022) Tanggung jawab yang diberikan dalam pelayanan publik masih belum optimal, terkait pegawai di

Kantor Camat Camba masih ada yang datang tidak tepat waktu sehingga kadang menghambat pelayanan.

Berbeda dengan hasil penelitian di lapangan terkait dengan Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dari indikator tanggung jawab sudah baik. Dimana dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, aparat sudah menjalankan tugasnya dengan baik dilihat dari kedisiplinan pegawai yaitu datang tepat waktu ke kantor serta melakukan pelayanan sesuai dengan jam operasional. Jadi Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dari indikator tanggung jawab sudah berjalan baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dapat disimpulkan bahwa:

1. Persamaan (*Equality*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng kepada masyarakat telah sesuai dengan standar operasional prosedur sehingga mempengaruhi kinerja pegawai sehingga masyarakat puas terhadap persamaan pelayanan yang diberikan di Mall pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng.
2. Adil (*equity*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng kepada masyarakat telah dilaksanakan secara terbuka sehingga tidak terjadi perbedaan pelayanan.
3. Kesetiaan (*loyalty*), mengenai Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dari segi indicator kesetiaan sudah tergolong baik. Dimana dalam menjalankan tugasnya sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) yaitu sudah menjalankan tugasnya dengan baik, saling membantu sesama pegawai, serta komunikasi yang baik antara sesama pegawai maupun kepada masyarakat.

4. Tanggung jawab (*responsibility*) , dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng, ASN atau pegawai telah melaksanakan tanggungjawab yang telah diberikan sehingga tidak ada kendala dalam proses penyelenggaraan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran bagi Mall pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah di capai.

1. Pegawai di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan dari segi persamaan sehingga Masyarakat puas akan pelayanan yang di berikan
2. Pegawai dapat mempertahankan sikap adil yang di terapkan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng,
3. Menambah rasa cinta terhadap instansi
4. Pertahankan dan lebing di tingkatkan tanggung jawabnya terhadap tugas yang di amanahkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, d. H. (2021). Etika administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor desa malala kecamatan dondo kabupaten tolitoli. *Jurnal inovasi penelitian*, 1(12), 2783–2790.
- Basri, a. B., ramadhan, a. R., alfiah, a., fikri, w. K., fadilah, m. R., khaira, m., & encep, m. (2023). Sistem informasi pelayanan publik berbasis aplikasi dalam konsep smart city kota bogor. *Karimah tauhid*, 2(1), 203–212.
- Bisri, m. H., & asmoro, b. T. (2019). Etika pelayanan publik di indonesia. *Journal of governance innovation*, 1(1), 59–76.
- Dadang, a. M., & ahmad, b. (2021). Peran aparatur sipil negara dalam pelayanan publik pada dinas pemberdayaan perempuan perlindungan anak dan keluarga berencana kabupaten biak numfor. *Gema kampus iisip yapis biak*, 16(1), 25–32.
- Fiadi, a., ip, s., & si, m. (2021). Konsep pembangunan smart aparatur sipil negara (asn) menuju world class bureaucracy tahun 2045. *Jurnal pelita bumi pertiwi*, 3(03), 80–93.
- Ilhama, n. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor camat kampar utara kabupaten kampar. 1–23.
- Jayanti, n. P. (2019). Netralitas peran aparatur sipil negara dalam kebijakan publik dan pemilihan umum. *Jurnal analis kebijakan*, 3(1).
- Komara, e. (2019). Kompetensi profesional pegawai asn (aparatur sipil negara) di indonesia. *Mimbar pendidikan*, 4(1), 73–84.
- Lestari, r. P., mutiarin, d., & nurmandi, a. (2020). Inovasi mall pelayanan publik untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten kulon progo. *Jurnal ilmiah tata sejuta stia mataram*, 6(2), 528–551.
- Nirmala, n., usman, j., & ma'ruf, a. (2020). Efektivitas pelayanan publik di dinas

- perumahan permukiman dan pertanahan kabupaten bulukumba. *Kajian ilmiah mahasiswa administrasi publik (kimap)*, 1(3), 892–906.
- Nurdin, i. (2019). *Kualitas pelayanan publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media sahabat cendekia.
- Pamungkas, a., & nawawi, n. (2023). Analisis peranan pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan profesionalisme kinerja dan komunikasi asn bkpsdm kabupaten banyumas. *Al-isyraq: jurnal bimbingan, penyuluhan, dan konseling islam*, 6(2).
- Putri, I. D. M., & mutiarin, d. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di indonesia. *J. Ilmu pemerintah*, 3(9).
- Ristiani, i. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di kabupaten sumedang provinsi jawa barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Suaib, m. R. (2018). Etika birokrasi (studi pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kota sorong). *Jurnal noken: ilmu-ilmu sosial*, 3(2), 1–10.
- Tina, S.R. (2022). Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Tugas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Camba Kabupaten Maros. Sripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Zahara, j. (2018). *Peran aparatur sipil negara (asn) dalam pelayanan publik pada kantor camat padang tiji, pidie*. Uin ar-raniry banda aceh.
- Zulkarnain,(2019) . Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Skripsi. Uneversitas Muhammadiyah Makassar

L

A

M

P

I

R

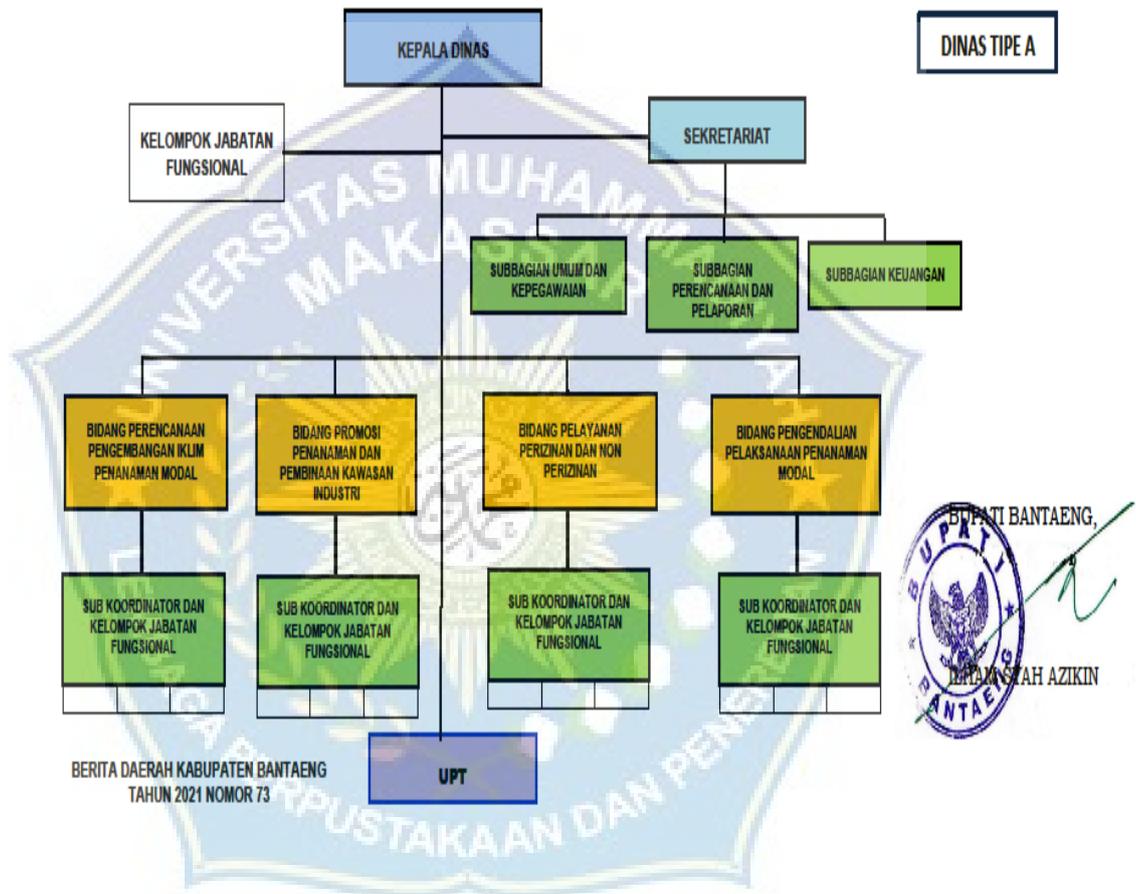
A

N



LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI BANTAENG
 NOMOR : 73 TAHUN 2021
 TANGGAL : 29 DESEMBER 2021
 TENTANG : KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI,
 TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA
 KERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



Struktur organisasi



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 32341/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.	Bupati Bantaeng
Lampiran	: -		
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>		

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3159/05/C.4-VIII/XII/1445/2023 tanggal 27 Desember 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: SRI YULFINA DEWI
Nomor Pokok	: 105611110620
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PERILAKU APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANTAENG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **04 Januari s/d 04 Maret 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 28 Desember 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Nomor: 32341/S.01/PTSP/2023

KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksamplar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :
<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.066972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@punismuh.ac.id

Nomor : 3159/05/C.4-VIII/XII/1445/2023

27 Desember 2023 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

14 Jumadil akhir 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2936/FSP/A.6-VIII/XII/1445/2023 tanggal 27, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : SRI YULFINA DEWI
No. Stambul : 10561 1110620
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PERILAKU APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MALL
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANTAENG"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 4 Januari 2024 s/d 4 Maret 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,


Dr. Muhsin Arief Muhsin, M.Pd
NBM 1127761



Universitas
Muhammadiyah
Makassar

Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Ibra Lantai 5 - Jalan Sulran Alauddin No. 259 Makassar 90221

Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588

Official Email: fisip@unismuh.ac.id

Official Web: <https://fisip.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 2936/FSP/A.1-VIII/XII/1445 H/2023 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Sri Yulfina Dewi
Stambuk : 10561 11106 20
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng.
Judul Skripsi : *"Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 27 Desember 2023

Ketua Jurusan IAN

Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si

NBM: 091 742



PEMERINTAH KABUPATEN BANTAENG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
 Jalan Kartini Nomor 2 Bantaeng, Email : kptspbantaeng@gmail.com

LEMBAR DISPOSISI

Surat Dari	:	
Tanggal surat	:	1. Sekretaris *
Nomor Surat	:	2. Kabid Perencanaan Pengembangan Jalan PM *
Perihal	:	3. Kabid Promosi PM dan Pengembangan Kawasan Industri *
Diterima Tanggal	:	4. Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
Nomor Agenda	:	5. Kabid Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
Isi Disposisi	:	

Nama : SRI YULFINA DEWI
 Jenis Kelamin : Perempuan
 N I M : 105611110620
 No. KTP : 7303016201020002
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar
 Alamat : Pammelangan, Kec. Uluene Kabupaten Bantaeng

Bermaksud mengadakan Penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul:
 "Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng"

Lokasi Penelitian : Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng

Lama Penelitian : 04 Januari 2024 s.d. 04 Maret 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas pada prinsipnya kami dapat *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudahnya melaksanakan kegiatan yang bersangkutan harus melapor kepada Pemerintah setempat
 2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
 3. Menanti semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat-istiadat Daerah setempat.
 4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil Penelitian kepada Bupati Bantaeng Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kab. Bantaeng;
 5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang Surat izin tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.
- Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



1202419328000003



Diterbitkan di Kabupaten Bantaeng
 Pada tanggal : 10 Januari 2024
 a.n. BUPATI BANTAENG

Dinas Penanaman Modal dan PTSP



YOHANIS PHR ROMULI, S.IP
 Pangkat Pembina TR.I, IV/b

MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANTAENG

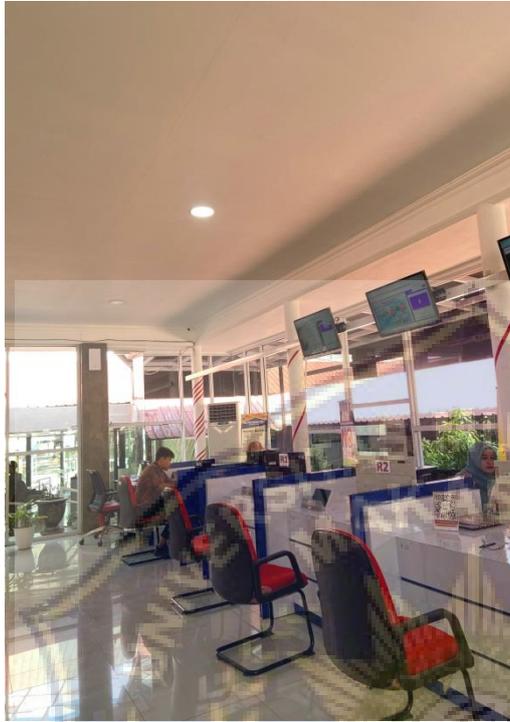


WAWANCARA





Resepsionis



Ruang Kaca/ Ruang Penyelenggara Pelayanan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Sri Yulfina Dewi adalah seorang wanita yang lahir di Bantaeng, 22 Januari 2002, Penulis adalah anak ketiga dari tiga bersaudara, anak dari pasangan ayah H. Arifuddin dan ibu Hj. Masta. Pada tahun 2008 penulis memulai pendidikan di SD Negeri 30 Pammelangan selama enam tahun dan lulus pada tahun 2014 . setelah lulus, penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 4 Bissappu dan selesai pada tahun 2017. Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Bantaeng dan lulus pada tahun 2020. Merasa pendidikan sangatlah penting maka penulis melanjutkan pendidikannya dengan berkuliah di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Negara , penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “ Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng”