

SKRIPSI

**ETIKA PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN
BONTOMARANNU KABUPATEN GOWA**



Oleh:

SULAEHAH

Nomor Indul Mahasiswa: 105611122319

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

**ETIKA PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN
BONTOMARANNU KABUPATEN GOWA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diusulkan Oleh:

SULAEHAH

Nomor Stambuk: 105611122319

Kepada

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Etika Pelayanan Administrasi Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor
Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa

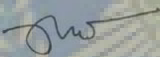
Nama Mahasiswa : Sulaehah
Nomor Induk Mahasiswa : 105611122319


Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I


Pembimbing II

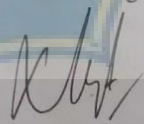

Dr. Amir Muhiddin, M.Si


Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

Mengetahui:

Ketua Program Studi


Dekan
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
Dr. Hj. Inyani Malik, S. Sos., M.Si
NBM. 730727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM : 991742

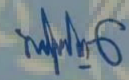
HALAMAN PENERIMAAN TIM

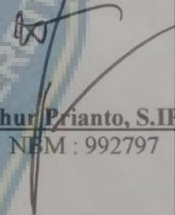
Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0180/FSP/A.4-II/VIII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu, 23 Maret 2024.

Mengetahui

Ketua

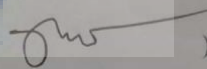
Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730727

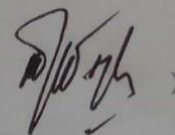

Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM : 992797

Tim penguji

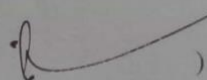
1. Dr. Amir Muhiddin, M.Si

()

2. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si

()

3. Dr. Syukri, S.Sos., M.Si

()

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sulaehah

Nomor Induk Mahasiswa : 105611122319

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar hasil penelitian ini adalah karya 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, 20 Januari 2024

Yang Menyatakan,

Sulaehah

ABSTRAK

SULAEHAH TAHUN 2024, Etika Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Dr. Amir Muhiddin, M.Si Dan Pembimbing II Nurbiah Tahir, S.Sos.,M.AP .

Etika pegawai merupakan wujud control dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangan sehingga pegawai harus menjadikan etika pegawai sebagai pedoman dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat mewujudkan pelayanan administrasi yang baik. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui Etika Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bontomaraanu Kabupaten Gowa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jumlah informan 7 orang yang dipilih secara purposive. Tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Etika Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bontomaraanu Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa dari segi Persamaan sudah dilaksanakan secara maksimal tanpa adanya membeda-bedakan. Keadilan dalam hal ini pegawai melayani masyarakat dengan ramah, semua masyarakat diberlakukan sama. Kesetiaan dalam hal ini masih ada pegawai yang datang terlambat terkhusus pegawai perempuan IRT. Tanggung jawab yang diberikan dalam pelayanan sudah berjalan dengan baik, terkait pegawai di Kantor Kecamatan Bontomaraanu Kabupaten Gowa.

Kata Kunci : Etika, Pelayanan Administrasi, Kualitas Pelayanan



KATA PENGANTAR

"Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh"

Segala puji syukur penulis hanturkan dan panjatkan, atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***"Etika Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bontomaraanu Kabupaten Gowa"***. Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP) pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari terselesaikannya skripsi ini adalah atas bimbingan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan secara khusus Kepada Ibunda tercinta Kamasia dan Rabali selaku orang tua yang memberikan doa, restu, dukungan moril dan spiritual kepada penulis. Kepada yang terhormat Bapak Dr. Amir Muhiddin, M.Si selaku pembimbing I dan ibu Nurbiah Tahir, S.Sos.,M.AP selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta selalu mendorong dan membantu untuk memberikan semangat penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penyampaian penghargaan serta ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
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 Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Para dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah ikhlas memberikan ilmunya, dan seluruh Staf pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Saudari Zulfiana yang senantiasa mendoakan serta memberikan dukungan baik moral maupun materi serta nasehat dan pengorbanan yang tak terhingga, beserta seluruh keluarga.
6. Seluruh informan/pegawai di Kantor Kecamatan Ujungloe karena telah bersedia peneliti wawancara dan membantu dalam proses penelitian saya ucapkan banyak terima kasih.
7. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019 dan kepada Bapak Ibu Posko, Teman-teman KKP (Kuliah Kerja Profesi) Angkatan XXV Kelurahan Pabundukang Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep, untuk dukungan dan bantuannya saya ucapkan banyak terima kasih.

8. Teman dan sahabat saya Idafitriana yang selalu membantu, mendukung dan memberikan hiburan, serta menebar kebaikan dan kebahagiaan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah mendoakan dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terima kasih banyak atas bantuannya,

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada semua pihak baik penulis maupun orang lain, Insya Allah. Semoga mendapat lindungan, berkah, dan karunia dari Allah Swt kepada Bapak, ibu serta saudara(i) atas segala bantuannya. Aamiin Ya Rabbal Alaamiin.

Jazakumullahu Khairan Katsiran

Billahi Fii Sabilil Haq. Fastabiqul Khairat

WassalamuAlaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penulisan.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Landasan Kerangka Teori	14
C. Teori Dan Konsep Etika Administrasi Publik.....	16
D. Teori Dan Konsep Pelayanan Publik	23
E. Kerangka Pikir	28
F. Fokus Penelitian.....	31
G. Deskripsi Fokus Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	34
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	34

C. Sumber Data.....	35
D. Informan Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	40
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	40
B. Hasil Penelitian	67
C. Pembahasan Penelitian.....	88
BAB V PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap bangsa di dunia ini hampir dapat dipastikan memiliki ideologi dan pegangan moral yang menjadi landasan pada sikap, perilaku dan perbuatan dalam mencapai tujuan. Melalui pegangan moral tersebut akan selalu menjadi patokan untuk menilai mana yang baik dan mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah kemudian mana yang ideal dan mana tidak ideal terhadap suatu hal.

Menurut A. Pananrangi M & Muhammad Ishak Ismail, (2022) peranan etika akan selalu menjadi bagian dalam kehidupan masyarakat, termasuk masyarakat Indonesia. Sejak dulu bangsa Indonesia dikenal sebagai masyarakat berbudi luhur dan beretika baik secara individu dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam hidup berkelompok. Namun pelan tapi pasti etika yang berbudi luhur tersebut mengalami pergeseran karena akibat perubahan zaman yang identik dengan materialistik.

Birokrasi di Indonesia memiliki tantangan besar di mana mereka diuntut untuk memberikan pelayanan secara efisien dan efektif. Selama ini birokrasi diidentikkan dengan kinerja yang berbelit belit, sering datang terlambat ke kantor, penuh dengan nepotisme, korupsi dan kolusi, serta tak ada standar yang pasti. Berbagai patologi birokrasi yang terjadi tersebut dapat menjadi hambatan luar untuk dapat mewujudkan pelayanan yang di

butuhkan masyarakat, sehingga *Good Governance* tidak di terapkan dengan baik.

Etika dalam menjalankan kegiatan organisasi sangat penting dalam kehidupan, baik dalam kehidupan bermasyarakat maupun dalam lingkungan pemerintah. Etika sering di gambarkan sebagai acuan dalam bertindak terhadap masyarakat. Etika juga berkaitan dengan ilmu tentang perilaku manusia dan etika juga berkaitan dengan norma atau aturan tentang perilaku atau karakteristik yang baik atau buruk.

Permasalahan etika terhadap birokrasi merupakan keprihatinan yang sangat besar, karena kurangnya perhatian etika dalam praktik pelaksanaan administrasi publik. Sedangkan masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang merujuk pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 4 dan 5 tentang Aparatur Sipil Negara diantaranya menyebutkan bahwa aparatur sipil negara harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Selanjutnya dalam undang-undang tersebut juga menyatakan bahwa para aparat negara wajib mematuhi kode perilaku dan kode etik pegawai, diantaranya yaitu: melaksanakan tugasnya dengan disiplin dan cermat, melayani dengan sikap sopan, hormat, tanpa tekanan, dan menjaga apa yang menjadi rahasia yang berkaitan dengan kebijakan negara.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal

bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah harus memberikan jaminan pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar dalam memberikan pelayanan ada rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi.

Pasal 3 UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sebagai berikut:

a). Adil dan tidak diskriminatif, b). hati-hati, c). Sopan dan ramah, d). Pengambilan keputusan yang pasti, andal dan berkelanjutan, e). Profesional, f). Tidak ada cahaya, g). Mematuhi perintah atasan yang adil dan wajar, h). Menghormati nilai-nilai tanggung jawab dan keterpaduan lembaga pelaksana, i). Tidak mengungkapkan dokumen atau informasi yang harus dirahasiakan sebagaimana diwajibkan oleh undang-undang, j). Bersikap terbuka dan berhati-hati dalam mengambil langkah untuk menghindari benturan kepentingan, k). Tidak menyalahgunakan fasilitas pelayanan umum, l). Dalam menanggapi permintaan informasi untuk kepentingan umum, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan, m). Tidak menyalahgunakan informasi tentang hak milik atau kepemilikan, n). Di bawah ekuitas, o). Ikuti prosedurnya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karna di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas semakin besar sementara praktek penyelenggaraan

pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan yang berkualitas meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit lambat, mahal, dan melelahkan.

Etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap jika dengan memberikan pelayanan dengan etika terlebih dahulu masyarakat akan merasa puas, jika sebaliknya yang terjadi masyarakat akan merasa tidak terlayani dengan baik. Etika pelayanan publik harus dijunjung tinggi, hak termasuk hak atas persamaan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Keempat faktor tersebut harus diperhatikan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, masih banyak birokrat yang tidak mematuhi aturan atau standar pelayanan sehingga menimbulkan praktik yang merugikan masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widiawari, (2022) menunjukkan bahwa terdapat hal yang dikeluhkan masyarakat yakni ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, dimana masih adanya sikap nepotisme dalam melakukan pengurusan, adanya perlakuan yang tidak adil dan tidak selaras dengan sila kelima, kurangnya kesadaran dalam menaati peraturan kedinasan. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 4 indikator yang dikemukakan oleh Mertins Jr dalam

(Widiaswari, 2022) yakni, persamaan hak yaitu perlakuan yang dilakukan dengan mengedepankan persamaan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang status sosial, etnis agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identic dengan berlaku jujur suatu perilaku yang patut di hargai., keadilan yaitu perlakuan adil dan perlakuan tepat kepada masyarakat sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan nilai keadilan dan juga semua masyarakat di perlakuan dengan sama, memberikan penjelasan terlebih dahulu sebelum dan saat proses pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. , kesetiaan yaitu Loyalty adalah kesetiaan terhadap UU, pimpinan dan tugas jabatan sehingga tidak ada kesalahan yang dapat merugikan instansi serta taat kepada aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, dan tanggung jawab yaitu pegawai dalam pemberian pelayanan yang dilihat dari kecepatan dan pelaksanaan dalam pelayanan serta dapat bertanggung jawab sesuai amanah dan harus setia menerima tanggung jawab apa pun yang ia kerjakan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Dalam penelitian ini yang dilakukan oleh (Widiaswari, 2022) ada kaitannya dengan tema yang peneliti angkat yakni tentang etika administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dengan demikian penelitian ini juga mengambil 4 indikator sesuai dengan fokus

penelitian ini yakni: Persamaan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Penelitian yang dilakukan oleh Widiawari, (2022) tidak menutup kemungkinan juga terjadi di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Berdasarkan observasi awal peneliti di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa melihat bahwa sejauh ini etika pelayanan administrasi kepada masyarakat belum dilakukan dengan maksimal sehingga dapat menghambat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta masih adanya pegawai yang kurang menerapkan sikap tidak disiplin seperti pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal sehingga dapat menghambat proses pelayanan. seperti kasus yang terjadi di Kecamatan Bontomarannu ada masyarakat yang merasa tidak di layani baik oleh camat sebagai pejabat publik, masyarakat mengatakan “jelas-jelas tanah kami, surat tanah juga sudah di perlihatkan tidak mau di bantu bikin berkas demi terbit sertifikat kami, malah bilang ada yang menguasai, giiran kami mohonkan mediasi agar di pertemukan oknum penyerobot lahan, malah surat mediasi kami di abaikan”. Fakta yang terlihat, adanya permohonan berupa layanan upaya menerbitkan SPPT PBB atas objek tanah, penerbitan surat pernyataan penguasaan fisik bidang tanah dan permohonan mediasi di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa tapi tidak digubris, bahkan cenderung camat menghindar. Camat Bontomarannu Kabupaten Gowa berkenaan di duga melanggar Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 10 ayat (1) dan pelanggaran Undang-

Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Penelitian ini penting di lakukan karena akan mengetahui sejauh mana etika administrasi publik dalam meningkatkan pelayanan di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa dan melakukan wawancara secara langsung kepada masyarakat dan beberapa pegawai di instansi tersebut mengenai penerapan etika administrasi publik dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut peneliti telah melakukan penelitian dengan judul, "**Etika Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa**". Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan rekomendasi bagi Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dan sebagai pedoman guna menerapkan etika administrasi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana etika pelayanan administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana etika pelayanan administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa

D. Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menjadi Pengetahuan dalam mengetahui tentang etika pelayanan administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa.

2. Manfaat Praktis

Sebagai referensi, dan Masukan Positif bagi Pemerintah Kab.Gowa sebagai masukan dan menjadikan pertimbangan bagi pemerintah terkait penerapan etika administrasi dengan baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti menemukan penelitian dengan judul yang relevan seperti judul penelitian penulis. Dengan ini peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1

No	Nama dan judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1.	(Heryanto, 2021) Penerapan Etika Dalam Administrasi Publik Aparatur Negara	Kualitatif	Etika pelayanan kepada publik memang sangat diharapkan, karena etika tersebut kini mulai luntur oleh perbuatan para pelayan masyarakat yang kurang menjunjung kode etika pelayanan kepada masyarakat.

			<p>Pelayanan publik masih memiliki banyak kelemahan dilihat dari pola penyelenggaraan yang masih sukar diakses, belum informatif, belum bersedia mendengar aspirasi masyarakat. Belum responsif, belum saling berkoordinasi, tidak efisien, maupun birokrasi yang bertelele. Sumber daya manusia penyelenggara pelayanan publik masih belum memiliki profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika yang memadai. Desain organisasi yang penuh dengan hierarkis sehingga</p>
--	--	--	--

			<p>pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis) dan tidak terkoordinasi.</p> <p>Solusi yang bisa dilakukan adalah Penetapan Standar Pelayanan publik.</p> <p>Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP), Pengembangan Survei Kepuasan Pelanggan dan Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan</p>
2.	<p>(Sukri et al., 2017)</p> <p>Penerapan Etika Administrasi Negara Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Diklat Daerah</p>	kualitatif	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah (BKDD) Kabupaten Gowa mengenai Penerapan Etika Administrasi</p>

	Kabupaten Gowa		<p>Negara dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah (BKDD) Kabupaten Gowa. Maka dari itu, penulis dapat menyimpulkan dari hasil penelitian yaitu 1) Penerapan kode etik kepegawaian baik dari segi kesetiaan, tanggung jawab dan ketaatan para pegawai di Badan Kepegawaian dan Diklat daerah sudah dijalankan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat pada:</p> <p>(a) Kesetiaan, dalam hal ini didasarkan pada pelaksanaan tugas dan tanggung</p>
--	----------------	--	--

3.	(Arsyad, 2021) Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli	Kualitatif	Berbagai permasalahan yang muncul dalam proses pencapaian pelayanan yang berkualitas menunjukkan bahwa etika administrasi publik cenderung mengalami penurunan sehingga membawa dampak kepada kepuasan masyarakat, yang ditandai dengan masih adanya oknum-oknum yang masih lalai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik. hal ini terjadi karena kurang diperhatikannya nilai-nilai etika.
----	--	------------	---

B. Landasan Kerangka Teori

1. Pengertian Etika

Menurut Kridawati Sadhana dalam susianti, Moralitas berasal dari kata Yunani Kuno, ethos. Kata etos dalam bentuk tunggal memiliki banyak arti kebiasaan dan watak. Dalam ta etha jamak, artinya adat. Pengertian jamak inilah yang menjadi dasar perumusan istilah "etika" yang digunakan Aristoteles (38-322 SM) untuk merujuk pada filsafat moral. Secara etimologis "etologi" mengacu pada ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang kebiasaan atau kebiasaan. Jadi secara etimologi kata "moral" sama dengan kata "moral" yang artinya adat. Meskipun bahasa asalnya bermacam-macam, 'moral' berasal dari bahasa Yunani, sedangkan 'moral' berasal dari bahasa Latin, yaitu mor atau mores Bertens dalam (Sulianti, 2022) Sementara itu Bertens dalam Sulianti, (2022) mengatakan bahwa etika sebagai berikut :

- a) Etika diartikan sebagai norma-norma moral dan nilai-nilai yang menjadi pedoman untuk sekelompok orang atau seseorang dalam mengatur tingkah lakunya. Dengan kata lain, etika di sini diartikan sebagai sistem nilai yang diikuti oleh sekelompok masyarakat yang sangat mempengaruhi kelakuaannya. Etika diartikan sebagai kumpulan nilai moral atau asas, atau biasa juga disebut sebagai kode etik. Sebagai contoh Etik Jurnalistik, Kode Etik Guru, etika Kedokteran dan lain sebagainya.

- b) Etika diartikan sebagai ilmu mengenai perbuatan yang baik dan buruk. Etika adalah ilmu apabila nilai-nilai atau asas-asas etis yang berlaku begitu saja terhadap masyarakat dijadikan sebagai bahan kajian atau refleksi secara metodis dan sistematis.
- c) Etika dalam konteks birokrasi menurut Dwiyanto dalam Muhammad Ridha Suaib (2018) mengatakan, etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas.
- d) Etika dalam konteks birokrasi menurut Muhammad Ridha Suaib (2018) digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Oleh karena etika mempersoalkan “baik-buruk” dan bukan “benar-salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi negara.

C. Teori Dan Konsep Etika Administrasi Publik

Istilah “ Etika” , berasal dari kata Yunani *ethos* yang berarti “ sifat” atau “ adat” dan kata jadian “ ta *ethika*” yang dipakai filsuf Plato dan Aristoteles (384 - 322 SM) untuk menerangkan studi mereka tentang nilai-nilai dan cita-cita Yunani. Jadi pertama-tama, etika adalah masalah sifat pribadi yang meliputi apa yang kita sebut “ menjadi orang baik” , tetapi juga merupakan masalah sifat keseluruhan segenap masyarakat yang disebut “ *ethos*” nya menurut Robert Solomon dalam (Aksa, 2020). Berdasarkan penjelasan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dikemukakan tiga arti dari kata etika sebagai berikut. Pertama, kata “ etika “ dipakai dalam arti : nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Kedua, etika sebagai kumpulan asas atau nilai moral , yaitu sebagai kode etik. Ketiga, istilah “ Etika” digunakan untuk menunjuk bidang ilmu, yaitu pengkajian secara reflektif tentang nilai –nilai moral dalam masyarakat dengan penelitian sistematis dan metodis. Dalam arti ini, maka etika adalah sebagai cabang filsafat yang menjadikan moralitas sebagai kajiannya atau disebut filsafat moral. Berdasarkan pembahasan di atas, maka penggunaan istilah etika administrasi publik bermakna ganda. Istilah itu dapat mengacu sebagai bidang studi yaitu ilmu pengetahuan yang membahas prinsip-prinsip etis (moral) yang mendasari tindakan para aparat birokrasi pemerintahan khususnya dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Di samping itu terdapat pengertian tentang etika administrasi publik sebagai “ seperangkat nilai yang menjadi acuan atau

penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi “ sebagaimana dikemukakan antara lain oleh Darwin dalam (Aksa, 2020). Selanjutnya Aksa dengan mengacu pada pendapat Bertens dan Darwin (1999) tentang pengertian etika menarik kesimpulan bahwa etika (termasuk etika birokrasi) mempunyai dua fungsi. Pertama, sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tidakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji, dan tidak tercela. Kedua, etika birokrasi (Administrasi Publik) sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku dan tindakan birokrasi publik (Administrasi Publik) dinilai baik, tidak tercela dan terpuji, untuk itu menurut Mertins Jr dalam Sulianti (2022) empat hal yang harus dijadikan pedoman untuk mengetahui etika pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

1. Equality, perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi 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.
2. 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.

3. 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.
4. Responsibility, setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

Etika merupakan sebuah cabang ilmu yang berbicara mengenai nilai dan norma moral yang menentukan perilaku manusia dalam hidupnya. Sebagai cabang filsafat, etika menekankan pendekatan yang kritis dalam melihat dan menggumuli nilai dan norma moral tersebut serta permasalahan-permasalahan yang timbul dalam kaitan dengan nilai dan moral.

Menurut Yuningsih, (2018) dalam etika pelayanan publik ada seperangkat nilai yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi, dan penuntun bagi birokrasi publik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, yakni:

1. Efisiensi. Nilai efisiensi artinya tidak boros. Sikap, perilaku dan perbuatan birokrasi publik dikatakan baik jika mereka efisien (tidak boros). Menurut Darwin (1999) mereka akan menggunakan dana publik (public resources) secara hati-hati agar memberikan manfaat/hasil yang sebesar-besarnya bagi publik. Efisiensi dapat dicapai manakala setiap anggota organisasi dapat memberikan kontribusi kepada organisasi. Karena itu, perlu ditegakkan sebuah prinsip —janganlah bertanya apa yang saudara dapatkan dari

organisasi, tapi bertanyalah apa yang dapat saudara berikan kepada organisasi

2. Membedakan milik pribadi dengan milik kantor. Nilai ini dimaksudkan supaya birokrasi yang baik dapat membedakan mana milik kantor dan mana milik pribadi. Artinya milik kantor tidak digunakan untuk kepentingan pribadi.
3. Impersonal Nilai impersonal maksudnya adalah dalam melaksanakan hubungan antara bagian satu dengan bagian yang lain, atau kerjasama antara orang yang satu dengan lainnya dalam kerjasama kolektif diwadhahi oleh organisasi, dilakukan secara formal. Maksudnya hubungan impersonal perlu ditegakkan untuk menghindari unsur perasaan daripada unsur rasio dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab berdasarkan peraturan yang ada dalam organisasi. Siapa yang salah harus diberi tindakan, dan yang berprestasi selayaknya mendapat penghargaan.
4. Merit system Nilai ini berkaitan dengan rekrutmen atau promosi pegawai, hendaknya menggunakan —merit system, artinya dalam penerimaan pegawai atau promosi pegawai tidak didasarkan atas kekerabatan, namun berdasarkan pengetahuan (knowledge), ketrampilan (skill), kemampuan (capable), dan pengalaman (experience), sehingga dengan sistem ini akan menjadikan yang bersangkutan cakap dan profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, dan bukan —spoils system

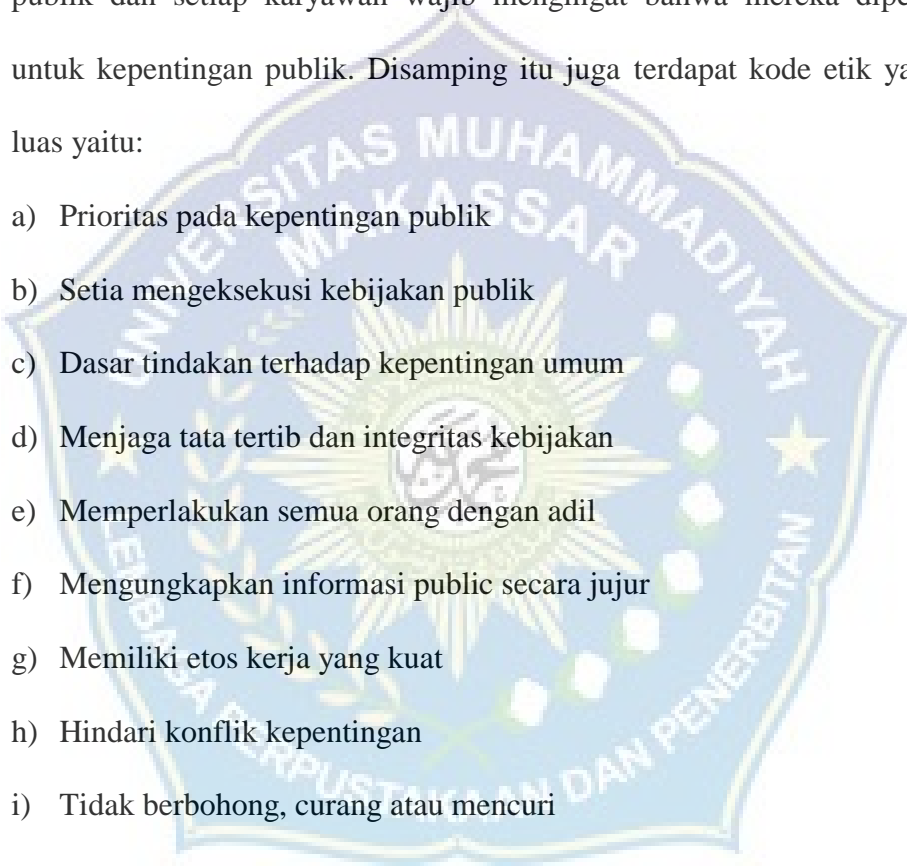
5. Responsible Nilai ini berkaitan dengan pertanggungjawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Menurut Friedrich dalam Darwin (1988), tanggungjawab merupakan konsep berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator (birokrasi publik) dalam menjalankan tugasnya. Untuk bisa menilai perilaku, sikap, dan sikap terjang administrator harus memiliki standar penilaian sendiri yang bersifat administratif atau teknis, dan bukan politis. Disamping itu, pertanggungjawaban administratif menuntut administrator harus bertindak berdasarkan moral. Dalam hal ini birokrasi publik perlu bersikap adil, tidak membedakan client, peka terhadap ketimpangan yang terjadi dalam masyarakat, atau memegang teguh kode etik sebagai pelayan publik. Sehingga dengan demikian diharapkan birokrasi yang responsible akan mampu memberikan layanan publik yang baik dan profesional.
6. Accountable Nilai accountable menurut Harty (1977) merupakan suatu istilah yang diterapkan untuk mengukur apakah dana publik telah digunakan secara tepat dan tidak digunakan secara ilegal. Sedangkan Herman Finner (1941) dalam Muhadjir (1993) nilai accountable merupakan konsep yang berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan oleh birokrasi publik. Karenanya akuntabilitas ini disebut tanggungjawab yang bersifat objektif, sebab birokrasi dikatakan accountable bilamana mereka dinilai objektif oleh orang (masyarakat atau melalui wakilnya) dapat

mempertanggungjawaban segala macam perbuatan, sikap, dan sepak terjangnya kepada pihak mana kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki itu berasal. Sehingga birokrasi publik dapat dikatakan akuntabel manakala mereka mewujudkan apa yang menjadi harapan publik (pelayanan publik yang profesional dan dapat memberikan kepuasan publik).

7. Responsiveness Nilai ini berkaitan dengan daya tanggap dari birokrasi publik dalam menanggapi apa yang menjadi keluhan, masalah, dan aspirasi masyarakat. Mereka cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik, dan berusaha untuk memenuhinya. Mereka tidak suka menunda-nunda waktu, memperpanjang jalur pelayanan, atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan substansi. Dengan demikian birokrasi publik dapat dikatakan baik apabila mereka dinilai memiliki responsif (daya tanggap) yang tinggi terhadap tuntutan, masalah, keluhan serta aspirasi masyarakat.

Lebih lanjut menurut Darmastuti dalam Sukri (2017) membagi etika sebagai kajian filsafat menjadi dua bagian, yaitu: a) Etika Umum, merupakan prinsip-prinsip moral yang mengacu pada prinsip moral dasar sebagai pegangan dalam bertindak dan menjadi tolok ukur untuk menilai baik buruknya suatu tindakan yang ada didalam suatu masyarakat. b) Etika Khusus, merupakan penerapan moral dasar dalam bidang khusus. Aplikasi dari etika khusus ini misalnya keputusan seseorang untuk bertindak secara etis dalam suatu bidang tertentu baik itu dalam organisasi.

James H. Svava dalam Seorang Guru Besar dan Ketua Departemen ilmu Politik dan Administrasi Publik pada *North Carolina State University*, mengatakan bahwa kode etik dari administrator public terdiri dari: *honesty* (kejujuran), *obey the law* (taat aturan), dan *a just public employee* yang artinya aparatur public wajib menilai perilaku mereka yang memiliki dampak terhadap publik dan setiap karyawan wajib mengingat bahwa mereka dipekerjakan untuk kepentingan publik. Disamping itu juga terdapat kode etik yang lebih luas yaitu:

- 
- a) Prioritas pada kepentingan publik
 - b) Setia mengeksekusi kebijakan publik
 - c) Dasar tindakan terhadap kepentingan umum
 - d) Menjaga tata tertib dan integritas kebijakan
 - e) Memperlakukan semua orang dengan adil
 - f) Mengungkapkan informasi public secara jujur
 - g) Memiliki etos kerja yang kuat
 - h) Hindari konflik kepentingan
 - i) Tidak berbohong, curang atau mencuri
 - j) Transparansi informasi
 - k) Hindari pernyataan yang menyesatkan atau penipuan
 - l) Hindari tindakan apapun yang memajukan kepentingan pribadi
 - m) Pertahankan objektivitas

Etika dalam bernegara yang tercantum pada pasal 7-12 Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil meliputi:

- a) Melaksanakan segenap Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.
- b) Mengangkat harkat dan martabat bangsa dan negara.
- c) Menjadi pemersatu dan perekat bangsa dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- d) Menaati seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menjalankan tugas.
- e) Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pemerintah yang berwibawa dan bersih.
- f) Jujur, tanggap, terbuka dan akurat serta tepat waktu dalam menjalankan setiap kebijakan dan program pemerintah.
- g) Memanfaatkan atau menggunakan semua sumber daya Negara secara efektif dan efisien.
- h) Tidak memberikan keterangan yang tidak benar atau kesaksian palsu.

D. Teori Dan Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut subarsono dalam merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi warga negara pengguna.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Sri Maulidiah, (2014) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan dalam (Sri Maulidiah, 2014) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

1. Bentuk – bentuk pelayanan publik

Pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan dalam dua kategori, pemerintah sebagai penyelenggara layanan juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang berbeda-beda, maka jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga berbeda. Organisasi publik hendaknya memperhatikan kriteria-kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah diubah dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 yang terdapat pengelompokan pelayanan umum ke dalam tiga bagian yaitu: (1) Kelompok Pelayanan Administrasi, (2) Kelompok Pelayanan Barang, dan (3) Kelompok Pelayanan Jasa. Menurut Tri Wardani dalam (Nurazizah, 2020) bentuk pelayanan publik

yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a. Pelayanan Barang, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk atau produk barang yang dapat digunakan oleh publik, seperti tenaga listrik, air bersih, e-KTP, dan lain-lain.
- b. Pelayanan Jasa, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain-lain.
- c. Pelayanan Administratif, merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti akta kelahiran, identitas kewarganegaraan, dan sebagainya. Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat berbeda-beda, tergantung dari permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat tersebut. Sebagai pelayan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada setiap masyarakat tanpa perbedaan. Jenis pelayanan yang ditawarkan kepada warga dapat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan warga, namun manajemen penyelenggaraan layanan tersebut harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.

2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Adapun unsur-unsur pelayanan:

- a. Penyedia layanan, ialah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b. Penerima layanan, ialah konsumen atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, ialah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

3. Azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelanggan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Tujuan dari pelayanan publik secara teoritis ialah dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut pemerintah dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang profesional,

ada beberapa azas-azas menurut Sinambela dalam (Nurazizah, 2020) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain:

- a. Transparansi, ialah keterbukaan dan kemudahan akses untuk seluruh lapisan masyarakat dan disediakan dengan mudah dipahami serta memadai.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dan penerima dengan tetap berpedoman terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara memperlihatkan aspirasi, kebutuhan dan bagaimana harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu tidak adanya diskriminatif semua diberikan pelayanan secara profesional dan tidak memihak baik secara ras, suku, gender dan kelas social.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Azas-azas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari 12 azas:

- a. Azas kepentingan umum

- b. Azas kepastian hukum
- c. Azas kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Azas keprofesionalan
- f. Azas partisipasif
- g. Azas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Azas keterbukaan
- i. Azas akuntabilitas
- j. Azas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Azas ketepatan waktu
- l. Azas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi azas-azas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketetapan waktu dan kemudahan.

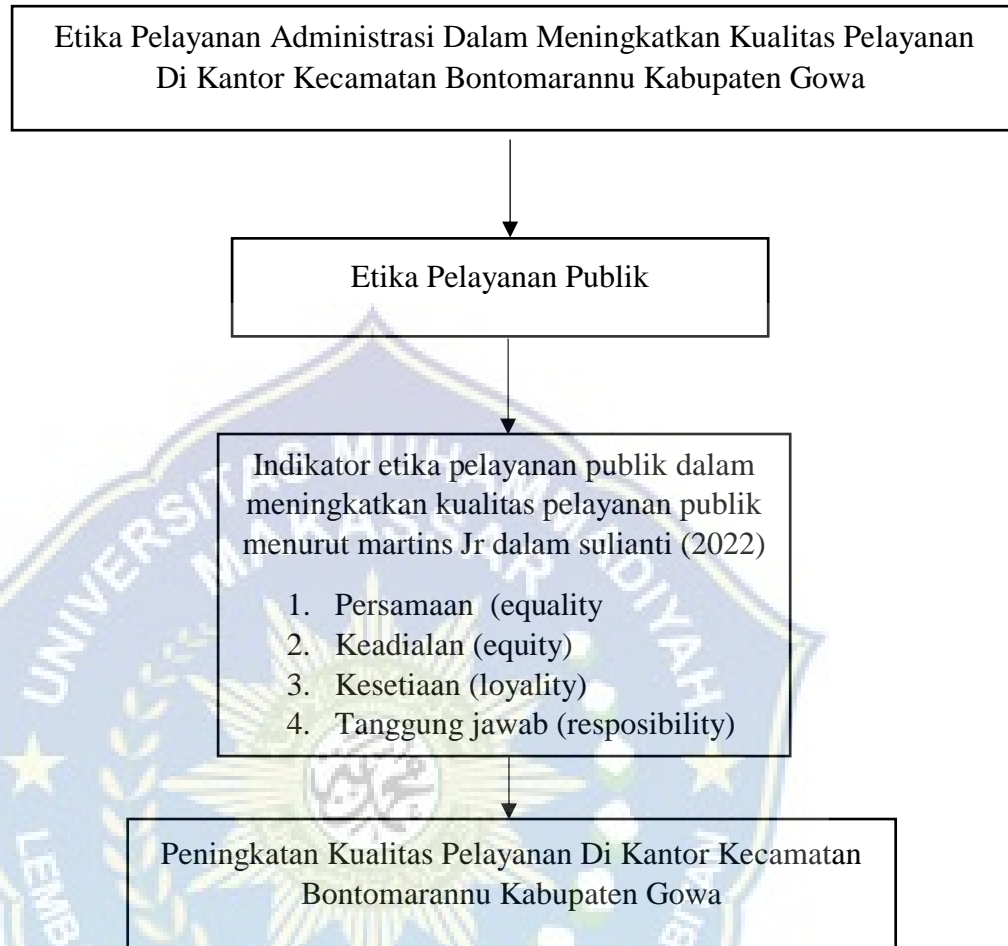
E. Kerangka Pikir

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Untuk itu dalam penelitian ini, dapat mengetahui bagaimana penerapan etika

administrasi negara dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa maka peneliti berpedoman pada indikator etika pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Martins Jr dalam Sulianti (2022) yakni: 1) Kesetaraan, 2) keadilan, 3) kesetiaan, dan 4) tanggung jawab. Jadi keempat indikator tersebut digunakan untuk memahami arah pembahasan dari penelitian ini secara spesifik. Maka berikut uraian yang menjadi alur kerangka pikir dalam penelitian ini, yang dapat diilustrasikan sebagai berikut:



Bagan Kerangka Pikir



Gambar 2.1 bagan kerangka pikir

F. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini yaitu Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa Menurut Martins Jr dalam Sulianti (2022) dan empat hal yang menjadi pedoman dalam pelayanan yang bereterika yaitu: 1) *equality* (persamaan); 2) *equity* (keadilan); 3) *loyalty* (setia); 4) *responsibility* (tanggung jawab).

G. Deskripsi Fokus Penelitian

Fokus yang digunakan dalam penelitian ini adalah Etika Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan publik Di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupten Gowa Menurut Martins Jr dalam Sulianti (2022) yaitu:

1. Persamaan (*Equality*)

Equality yaitu perlakuan yang dilakukan dengan mengedepankan persamaan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang status sosial, etnis agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identic dengan berlaku jujur suatu perilaku yang patut di hargai.

- a. Persamaan hak dalam memberikan informasi yang sama kepada masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa yang membutuhkan informasi layanan

- b. Persamaan Hak dalam memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa sesuai dengan kebutuhan.

2. Keadilan (*Equity*)

Equity yaitu perlakuan adil dan perlakuan tepat kepada masyarakat sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan nilai keadilan dan juga semua masyarakat di perlakuan dengan sama, memberikan penjelasan terlebih dahulu sebelum dan saat proses pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

- a. Perlakuan adil yaitu pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dengan mengedepankan nilai toleransi tanpa melihat dari perbedaan suku, ras dan agama serta kedudukan sosial di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.
- b. Perlakuan tepat yaitu memberikan pelayanan dengan baik dan ramah atau melakukan tindakan sesuai yang seharusnya di dapat oleh masyarakat di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten gowa.

3. Kesetiaan (*Loyalty*)

Loyalty adalah kesetiaan terhadap UU, pimpinan dan tugas jabatan sehingga tidak ada kesalahan yang dapat merugikan instansi serta taat kepada aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

- a. Kepatuhan terhadap Undang-Undang yaitu pegawai dalam pemberian pelayanan saling berkontribusi sehingga tidak ada kesalahan dan melanggar peraturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.
- b. Kepatuhan terhadap pimpinan dan tugas jabatan yaitu pegawai dalam pemberian suatu pelayanan kepada masyarakat saling bekerja sama sesuai dengan tugas masing-masing di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

4. Tanggungjawab (*Responsibility*)

Responsibility yaitu pegawai dalam pemberian pelayanan yang dilihat dari kecepatan dan pelaksanaan dalam pelayanan serta dapat bertanggung jawab sesuai amanah dan harus setia menerima tanggung jawab apa pun yang ia kerjakan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

- a. Kecepatan dalam pelayanan yaitu tugas yang telah dikerjakan pegawai dan telah diselesaikan sesuai dengan permintaan dan kebutuhan masyarakat di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.
- b. Ketepatan dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Berdasarkan judul penelitian maka penelitian dilaksanakan berlangsung selama dua bulan dan dilaksanakan selama bulan Oktober sampai bulan November. Berlokasi di wilayah Kabupaten Gowa. Alasan memilih lokasi penelitian ini karena peneliti dapat dengan mudah memperoleh data-data yang diperlukan.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab sebuah permasalahan secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif lapangan. Proses penelitian yang dimaksud antara lain; melakukan pengamatan terhadap narasumber, berinteraksi dengan mereka dan berupaya dalam memahami bahasa dan tafsiran mereka. Untuk itu peneliti harus terjun ke lapangan dengan waktu yang cukup lama.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan tipe pendekatan deskriptif kualitatif dimana data diperoleh dari pihak yang bersangkutan, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari

berbagai cara pada dasarnya untuk saling melengkapi. Ada kalanya data yang diperoleh dari hasil wawancara belum lengkap, sehingga harus dicari lewat cara lain, seperti observasi maupun dokumentasi.

C. Sumber Data

Menurut S.P Siagian dalam Harahap, (2020) sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data dari penelitian :

1. Data Primer

Data primer ini diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan dan observasi secara langsung sesuai dengan objek penelitian tentang Etika Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui tulisan berupa laporan, peraturan dan dokumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang terjadi di Kabupaten Gowa. Pemahaman pada kedua jenis data di atas di butuhkan sebagai landasan untuk menentukan cara dan langkah-langkah pengumpulan data penelitian.

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara melakukan penelitian kepustakaan.

D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini yang akan memberikan informasi kepada peneliti atau yang akan menjadi informan yaitu kepala camat

Bontomarannu, Sekertaris camat, kasi pemerintahan, kasi kartib, staf, masyarakat.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono dalam Harahap, (2020) adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Metode observasi yang dilaksanakan merupakan teknik observasi terus terang yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dengan terus terang kepada sumber data bahwa ia sedang melakukan penelitian.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya secara langsung (berkomunikasi langsung) dengan informan sesuai dengan jenis data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Jenis wawancara yang digunakan yaitu pertanyaan terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara ini dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya dan apabila jawaban yang diberikan kurang jelas, peneliti akan memberikan pertanyaan tidak terstruktur agar mendapat jawaban yang jelas

3. Dokumen/Arsip

Teknik dokumentasi ini dipergunakan untuk melengkapi teknik observasi dan wawancara sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data

atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi yang ada dilapangan seperti dokumen profil pegawai di kantor kecamatan Bontomarannu.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono, (2015) teknik analisis data adalah langkah yang dilakukan untuk mengelolah data, dimana data yang diperoleh , dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa dan menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dalam penelitian ini ialah peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok pada hal-hal yang penting, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi oleh peneliti, maka selanjutnya peneliti menyajikan data kedalam bentuk yang lebih sederhana seperti uraian ringkas, table informan, dan gambar kerangka fikir, dengan demikian penyajian data akan sangat memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami oleh peneliti.

3. Penarikan Kesimpulan / verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Pada tahap ini peneliti akan memperoleh kesimpulan yang tentative, kaku, dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu untuk diverifikasi, kesimpulan yang ditulis oleh peneliti senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung, agar kesimpulan yang dihasilkan tidak diragukan dan dapat dipercaya.

G. Keabsahan Data

Menurut Sugiyono, (2015) salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan data triangulasi, teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang yang telah ada. Pada penelitian ini peneliti menggunakan tiga macam triangulasi diantaranya yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda, misalnya, misalnya membandingkan dengan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu yang berbeda.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Pada bab ini akan di bahas hasil penelitian yang di peroleh peneliti tentang Etika Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan bontomarannu kabupaten gowa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana etika pelayanan administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dikantor kecamatan.

1. Profil Kecamatan Bontomarannu

Visi dan Misi Kecamatan Bontomarannu

Visi merupakan suatu rangkaian kata yang didalamnya terdapat impian, cita-cita atau nilai inti dari suatu lembaga atau organisasi. Bisa dikatakan visi menjadi tujuan masa depan suatu lembaga. Adapun Visi dikantor Kecamatan Bontomarannu yakni “ **Terwujudnya Pelayanan Prima yang Berkualitas di Kecamatan Bontomarannu**”.

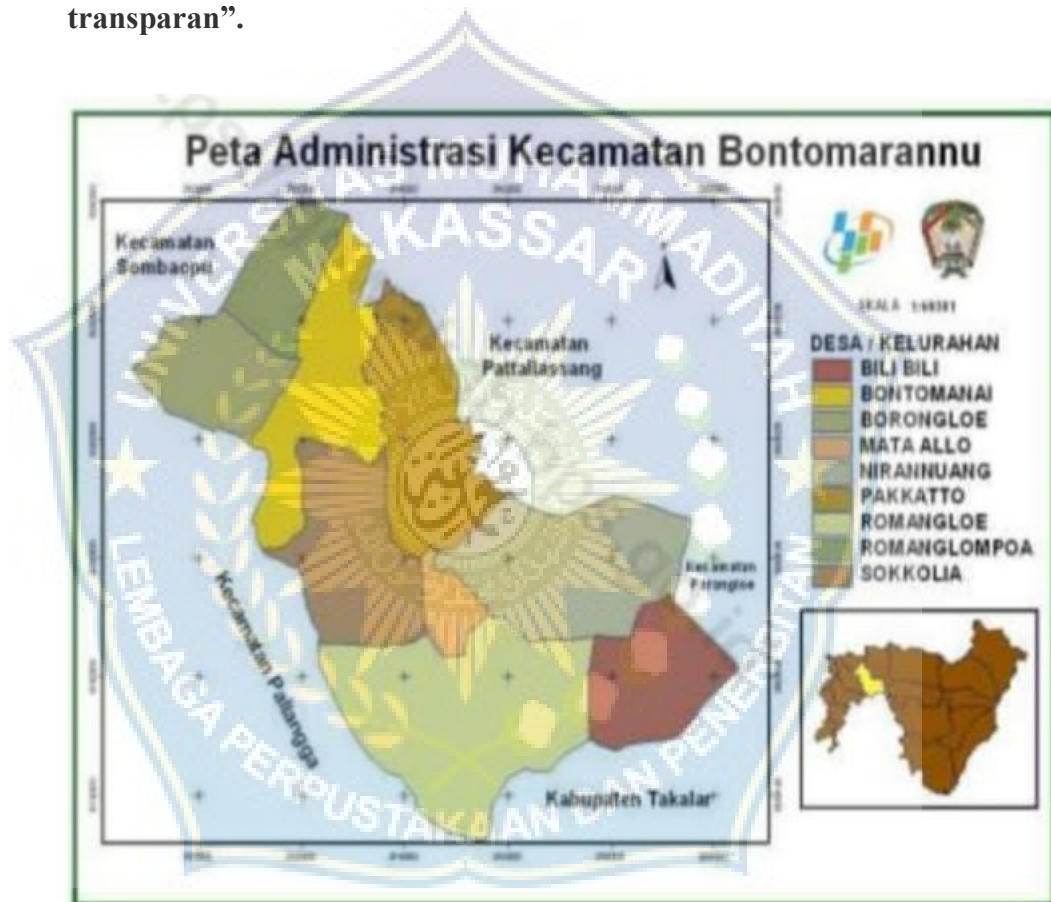
Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan dan diwujudkan agar sasaran pembangunan dapat terlaksana dan berhasil dengan baik sesuai dengan visi yang telah dipaparkan. Misi yang akan dilaksanakan dalam rangka mewujudkan visi yang telah ditetapkan adalah :

- a. Mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan.
- b. Mewujudkan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan .

- c. Peningkatan Kualitas SDM yang siap Melayani
- d. Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai.

Dari ke 4 misi tersebut, yang menjadi fokus kecamatan bontomarannu untuk dicapai sesuai dengan tugas dan fungsinya adalah Misi ke-1 yaitu:

“ Mewujudkan Pelayanan Publik yang efektif, efisien, dan transparan”.



Gambar 2.2 Peta Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa

2. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa, struktur organisasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gowa terdiri dari:

1. Camat

- Lurah

2. Sekretaris

- Kasubag Umum dan Kepegawaian

- Kasubag Perencanaan, Pelaporan, dan Keuangan

3.Kasi Pemerintahan

4.Kasi ketentraman dan ketertiban

5.Kasi pemberdayaan masyarakat

6.Kasi pelayanan umum

7.Kasi Pembinaan desa dan kelurahan

• Kelompok Jabatan Fungsional

a. Kades Bili- bili

b. Kades Bontomanai

c. Kades Borongloe

d. Kades Mata allo

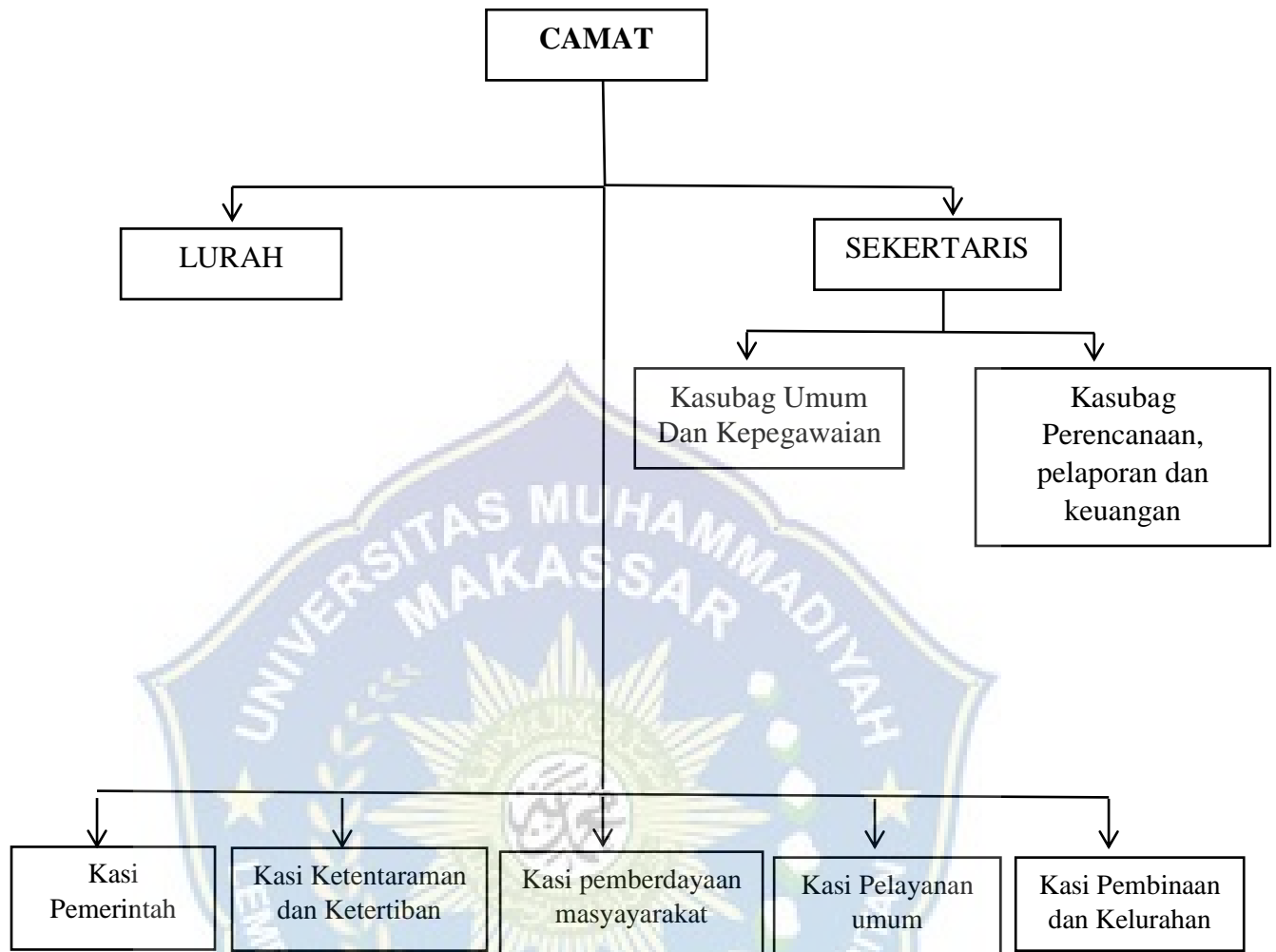
e. Kades Nirannuang

f. Kades Pakkatto

g. Kades Romangloe

h. Kades Romang Lompoa

i. Kades Sokkolia



Gambar 2.3 Struktur Organisasi

3. Uraian dan Tupoksi

a. Camat

Camat berkedudukan sebagai koordinator pemerintah diwilayah kecamatan yang berada dibawah dan tanggung jawab kepada bupati. Tugas camat yaitu membantu bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten gowa.

b. Sekretaris Camat

Membantu camat dalam memimpin, melaksanakan, mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, informasi kehumasan dan ketatausahaan, serta melaksanakan tugas-tugas yang lain sesuai dengan ketentuan yang telah di terapkan.

c. Kasubag umum dan kepegawaian

Membantu sekretaris melakukan urusan ketatausahaan, administrasi, pengadaan, pemeriharaan dan penghapusan barang serta mengelola administrasi kepegawaian.

d. Kasubag perencanaan, pelaporan dan keuangan

Menyiapkan dan menghimpun data dari bidang sebagai bahan penyusunan program dan anggaran dinas, menghimpun bahan penyusunan laporan serta pengelolaan administrasi keuangan.

e. Kasi pemerintahan

Membantu Camat dalam melaksanakan penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum di tingkat kecamatan.

f. Kasi ketentraman dan ketertiban

Menyusun rencana dan program kegiatan kasi ketentraman dan ketertiban yang berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan hasil evaluasi kegiatan yang sebelumnya menjadi pedoman pelaksanaan tugasnya.

g. Kasi pemberdayaan masyarakat

Melakukan pengumpulan, penyusunan bahan dalam rangka pelaksanaan pemberdayaan masyarakat yang ada di tingkat kecamatan, melaksanakan dan membina pembangunan serta mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

h. Kasi pelayanan umum

Membantu Camat dalam hal melaksanakan urusan dan pembinaan di bidang pelayanan umum serta menyusun rencana dan program kegiatan kasi pelayanan umum berdasarkan peraturan tupoksinya dan hasil evaluasi kegiatan sebelumnya sebagai pedoman pelaksanaan tugas.

i. Kasi pembinaan desa dan kelurahan

Menyusun program kerja di lingkup kasi, merumuskan, mengoordinasikan dan melaksanakan urusan pembinaan desa/kelurahan serta menyusun standar operasional prosedur (SOP) pada kasi pembinaan desa/kelurahan.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

1. Satuan Kerja : Kantor Camat Bontomarannu

Jenis Pelayanan : **Rekomendasi Izin Penelitian/ Kegiatan**

a. Komponen Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Foto Copy KTP Pemohon 2. Menunjukkan Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa/ Kantor Badan Kesatuan Bangsa & Politik Kab. Gowa;
2.	Sistem mekanisme prosedur	1. Frontline mengarahkan masyarakat ke ruang Kasi Pelayanan Umum; 2. Staf Kasi Pelayanan Umum memeriksa berkas persyaratan pelayanan pemohon. 3. Jika berkas persyaratan tidak lengkap maka permohonan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 4. Jika berkas persyaratan lengkap, staf membuat surat rekomendasi penelitian melalui aplikasi e-Disposisi A'Kio secara

		<p>online sampai ditandatangani oleh Camat secara elektronik.</p> <p>5. Staf Kasi Pelayanan Umum menyerahkan kembali kepada pemohon surat rekomendasi izin penelitian yang sudah ditandatangani Camat secara elektronik</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 15 menit dengan persyaratan semua dokumen lengkap
4.	Biaya \tarif	Tidak pungut biaya\gratis
5.	Produk pelayanan	Surat rekomendasi izin penelitian
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung; 2. Secara tertulis melalui media sarana pengaduan seperti : <p>E-mail: kecbontomarannugowa@gmail.com, kotak saran, website: lapor.go.id</p> <p>Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi. <p>SDM yang mempunyai tugas penanganan</p>

		<p>aduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kasi Pelayanan umum 2. Staf
--	--	--

b. Komponen *Manufacturing*

1.	Dasar hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</p> <p>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;</p> <p>4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik.</p> <p>5. Keputusan Gubernur Sulsel Nomor 603/III/2013 tentang Pelayanan Penerbitan Surat Izin Penelitian / Rekomendasi Penelitian / Izin Pengumpulan Data; Peraturan Bupati Kabupaten Gowa Nomor 49 Tahun 2018 tentang</p>
----	-------------	--

		<p>SOP Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Bupati Gowa Nomor 11 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas jabatan Struktur Pada kantor Camat Bontomarannu.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Pelayanan;</p> <p>2. Komputer dan printer;</p> <p>3. Meja dan Kursi;</p> <p>4. Halaman Parkir Roda 2 dan 4;</p> <p>5. Mushollah;</p> <p>6. Toilet.</p>
3.	Kompeteksi pelaksana	<p>1. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)</p> <p>2. Menguasai Standar Operasional Prosedur;</p> <p>3. Memiliki pengetahuan tentang perundangundangan terkait standar</p>

		<p>pelayanan</p> <p>minimum dan informasi publik;</p> <p>4. Memiliki pengetahuan mengenai tata Kelola pemerintahan yang baik;</p> <p>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;</p> <p>6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;</p> <p>7. Memiliki kemampuan kerjasama tim.</p> <p>8. Mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Camat</p> <p>2. Kepala seksi</p>
5.	Jumlah pelaksana	Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Staf
6.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Camat melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
7.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.</p>

8.	Waktu Pelayanan	<p>Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WITA dan 13.30 - 16.30 WITA</p> <p>Jumat : 08.00 - 11.30 WITA dan 13.30 – 16.00 WITA</p> <p>Sabtu, Minggu, Hari Besar Nasional : Libur</p>
----	-----------------	---

2. Satuan Kerja : Kantor Camat Bontomarannu

Jenis Pelayanan : **Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil**

a. Komponen *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Surat Pengantar dari Desa/ Lurah terkait lokasi Usaha;</p> <p>2. Foto Copy KTP dan KK Pemohon;</p> <p>3. Pas photo terbaru berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak dua lembar;</p> <p>4. NPWP Pemohon</p> <p>5. Formulir pemohon yang berisi tentang:</p> <p>a. Nama;</p> <p>b. Nomor KTP;</p> <p>c. Nomor telepon;</p>

		<p>d. Alamat;</p> <p>e. Kegiatan Usaha</p> <p>f. Sarana Usaha yang digunakan;</p> <p>g. Jumlah modal usaha</p>
2.	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p>	<p>1. Frontline mengarahkan masyarakat ke ruang Kasi Pelayanan Umum;</p> <p>2. Staf Kasi Pelayanan Umum memeriksa berkas persyaratan pelayanan pemohon.</p> <p>3. Jika berkas persyaratan tidak lengkap maka permohonan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;</p> <p>4. Jika berkas persyaratan lengkap, staf Pelayanan Umum mengajukan berkas kepada Operator IUMK untuk didaftar/diregistrasi secara online pada webside</p> <p>5. Staf mengajukan berkas untuk diparaf Sekcam/ Kasi</p> <p>6. Staf Kasi Pelayanan umum membuat Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil melalui aplikasi e-Disposisi A'Kio secara</p>

		<p>online sampai ditandatangani oleh Camat secara elektronik.</p> <p>7. Staf Kasi Pelayanan Umum menyerahkan kembali kepada pemohon Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil yang sudah ditandatangani Camat secara elektronik</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 30 Menit dengan persyaratan semua dokumen lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung; 2. Secara tertulis melalui media sarana pengaduan seperti : <p>E-mail: kecbontomarannugowa@gmail.com, kotak saran, website: lapor.go.id</p>

		<p>Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi. <p>SDM yang mempunyai tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kasi Pelayanan umum 2. Staf
--	--	--

b. Komponen *Manufacturing*

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 83 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil. 3. Peraturan Presiden No. 98 Tahun 2014 tentang Prizinan untuk Usaha Mikro dan Kecil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 22); 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15
----	-------------	---

		<p>Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik.</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 83 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil.</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Bupati Gowa Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelaksanaan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) dari Bupati kepada Camat</p> <p>8. Peraturan Bupati Gowa Nomor 11 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas jabatan Struktur Pada kantor Camat Bontomarannu.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Pelayanan;</p> <p>2. Komputer dan printer;</p> <p>3. Meja dan Kursi;</p> <p>4. Halaman Parkir Roda 2 dan 4;</p> <p>5. Mushollah;</p> <p>6. Toilet.</p>
3.	Pengawasan	1. Camat

	internal	2. Kepala Seksi
4.	Pelaksana	Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Staf
5.	Waktu Pelayanan	Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WITA dan 13.30 - 16.30 WITA Jumat : 08.00 - 11.30 WITA dan 13.30 – 16.00 WITA Sabtu, Minggu, Hari Besar Nasional : Libur

3. Satuan Kerja : Kantor Camat Bontomarannu

Jenis Pelayanan : **Surat Mediasi Perdata**

a. Komponen *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Berita Acara Hasil Mediasi Perdata dari Desa / Kelurahan; Melampirkan bukti-bukti penguat / pendukung dari masing-masing pihak yang bersengketa seperti: Sertifikat Tanah, Rincik, Surat Keterangan Kewarisan, Surat Wasiat, Akta Jual Beli, Surat Hibah, dan surat pendukung lainnya;
2.	Sistem, mekanisme,	1. Frontline mengarahkan masyarakat ke ruang Kasi Pelayanan Umum;

	dan prosedur	<p>2. Staf Kasi pemerintahan mengajukan berkas kepada Kasi Pemerintahan;</p> <p>3. Staf Kasi pemerintahan mengajukan berkas kepada Camat;</p> <p>4. Camat memerintahkan untuk pelaksanaan Mediasi;</p> <p>5. Staf membuat Jadwal dan Pelaksanaan Mediasi Perdata dengan menghadirkan Saksi-Saksi terkait.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling Lambat 1 - 2 bulan dengan persyaratan semua dokumen lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Mediasi perdata
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <p>1. Datang langsung;</p> <p>2. Secara tertulis melalui media sarana pengaduan seperti :</p> <p>E-mail: kecbontomarannugowa@gmail.com,</p>

		<p>kotak saran, website: lapor.go.id</p> <p>Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi. <p>SDM yang mempunyai tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kasi Pemerintahan 2. Staf
--	--	---

b. Komponen *Manufacturing*

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa; 2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Mahkamah Agung No. 01 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan 4. Peraturan Menteri Negara
----	-------------	---

		<p>Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik.</p> <p>5. Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>6. Peraturan Bupati Gowa Nomor 11 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas jabatan Struktur Pada kantor Camat Bontomarannu</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Pelayanan;</p> <p>2. Komputer dan printer;</p> <p>3. Meja dan Kursi;</p> <p>4. Halaman Parkir Roda 2 dan 4;</p> <p>5. Mushollah;</p> <p>6. Toilet.</p>
3.	Pengawasan internal	<p>1. Camat</p> <p>2. Kepala Seksi</p>
4.	Pelaksana	Kepala Seksi Pemerintah dan Staf
5.	Waktu Pelayanan	<p>Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WITA dan 13.30 - 16.30 WITA</p> <p>Jumat : 08.00 - 11.30 WITA dan 13.30 – 16.00 WITA</p>

		Sabtu, Minggu, Hari Besar Nasional : Libur
--	--	---

4. Satuan Kerja : Kantor Camat Bontomarannu

Jenis Pelayanan : **Surat Keterangan Ahli Waris**

a. Komponen *Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Keterangan Ahli Waris dari Desa /Kelurahan; 2. Foto copy KTP /KK Ahli Waris; 3. Surat Keterangan Kematian; 4. Foto Copy Pelunasan PBB; 5. Dokumen Pendukung Permohonan Lainnya
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Frontline mengarahkan masyarakat ke ruang kasi Pemberdayaan Masyarakat; 2. Staf Kasi Pemberdayaan Masyarakat memeriksa berkas Persyaratan Pelayanan Pemohon; 3. Pegawai meregistrasi berkas dengan membubuhkan nomor dan tanggal; 4. Staf Kasi Pemberdayaan Masyarakat mengajukan berkas kepada Sekretaris Camat

		<p>/ Kasi Pemberdayaan Masyarakat untuk diparaf;</p> <p>5. Staf Kasi Pemberdayaan Masyarakat mengajukan berkas kepada Camat untuk ditandatangani dengan Keterangan Camat Mengetahui;</p> <p>6. Staf Kasi Pemberdayaan Masyarakat menyerahkan kembali kepada Pemohon surat yang sudah ditandatangani oleh Camat</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling Lambat 15 Menit dengan persyaratan semua dokumen lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
7.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris
8.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <p>1. Datang langsung;</p> <p>2. Secara tertulis melalui media sarana pengaduan seperti :</p>

		<p>E-mail: kecbontomarannugowa@gmail.com, kotak saran, website: lapor.go.id</p> <p>Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi. <p>SDM yang mempunyai tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kasi Pemerintahan 2. Staf
--	--	---

b. Komponen Manufacturing

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor Undang-Undang No. 3 Tahun 2006 Perubahan Atas UndangUndang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama; 3. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. 4. Surat Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor
----	-------------	--

		<p>Ma/Kumdil/171/V/K/1991 Tahun 1991</p> <p>Tentang Fatwa Sehubungan</p> <p>Dengan Permohonan Penetapan Ahli Waris;</p> <p>5. Peraturan Menteri Negara</p> <p>Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15</p> <p>Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik.</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Bupati Gowa Nomor 11 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas jabatan Struktur Pada kantor Camat Bontomarannu.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Pelayanan;</p> <p>2. Komputer dan printer;</p> <p>3. Meja dan Kursi;</p> <p>4. Halaman Parkir Roda 2 dan 4;</p> <p>5. Mushollah;</p> <p>6. Toilet.</p>
3.	Pengawasan internal	<p>1. Camat</p> <p>2. Kepala Seksi</p>

4.	Pelaksana	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Staf
5.	Waktu Pelayanan	Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WITA dan 13.30 - 16.30 WITA Jumat : 08.00 - 11.30 WITA dan 13.30 - 16.00 WITA Sabtu, Minggu, Hari Besar Nasional : Libur

5. Satuan Kerja : Kantor Camat Bontomarannu

Jenis Pelayanan : **Surat Keterangan Kematian**

a. **Komponen *Service Delivery***

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Keterangan Kematian dari Desa / Kelurahan; 2. Foto copy KTP /KK Pemohon; 3. Bukti Pelunasan PBB; 4. Dokumen Pendukung Permohonan Lainnya
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Frontline mengarahkan masyarakat ke ruang kasi Pemerintahan; 2. Staf Kasi Pemerintahan memeriksa berkas

		<p>persyaratan pemohon;</p> <p>3. Staf Kasi Pemerintahan mendaftarkan berkas dengan membubuhkan nomor dan tanggal;</p> <p>4. Staf Kasi Pemerintahan mengajukan berkas kepada Sekretaris Camat / Kasi Pemerintahan untuk diparaf;</p> <p>5. Staf Kasi Pemerintahan mengajukan berkas kepada Camat untuk ditandatangani dengan Keterangan Camat Mengetahui;</p> <p>6. Staf Kasi Pemerintahan menyerahkan kembali kepada masyarakat Surat yang sudah ditandatangani</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling Lambat 15 Menit dengan persyaratan semua dokumen lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
9.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Kematian
10.	Penanganan pengaduan,	Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :

	saran, dan masukan	<p>1. Datang langsung;</p> <p>2. Secara tertulis melalui media sarana pengaduan seperti :</p> <p>E-mail: kecbontomarannugowa@gmail.com, kotak saran, website: lapor.go.id</p> <p>Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :</p> <p>1. Verifikasi aduan;</p> <p>2. Mediasi.</p> <p>SDM yang mempunyai tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah :</p> <p>1. Kasi Pemerintahan</p> <p>2. Staf</p>
--	--------------------	---

b. Komponen *Manufacturing*

1.	Dasar hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p>
----	-------------	---

		3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pelayanan; 2. Komputer dan printer; 3. Meja dan Kursi; 4. Halaman Parkir Roda 2 dan 4; 5. Mushollah; 6. Toilet.
3.	Pengawasan internal	1. Camat 2. Kepala Seksi
4.	Pelaksana	Kepala Seksi pemerintahan dan Staf
5.	Waktu Pelayanan	Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 WITA dan 13.30 – 16.30 WITA Jumat : 08.00 - 11.30 WITA dan 13.30 - 16.00 WITA, sabtu, minggu, Hari Bebas Nasional Libur

4. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang ada dikantor kecamatan bontomarannu kabupaten gowa dapat dilihat sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Syarat
1	Surat rekomendasi izin penelitian/kegiatan	<p>a. Foto copy KTP pemohon</p> <p>b. Menunjukkan surat rekomendasi izin penelitian dari dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten gowa/kantor badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten Gowa.</p>
2	Surat izin usaha mikro dan kecil	<p>a. Surat pengantar dari desa/lurah terkait lokasi usaha</p> <p>b. Foto copy KTP dan KK pemohon</p> <p>c. Pas foto terbaru berwarna ukuran 4x6 cm sebanyak 2 lembar</p> <p>d. NPWP pemohon</p>

		<p>e. Formulir pemohon yang berisi tentang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama 2. No KTP 3. No telfon 4. Alamat 5. Kegiatan usaha 6. Sarana usaha yang di gunakan 7. Jumlah modal usaha <p>f. Dokumen pendukung permohonan lainnya</p>
3	Surat mediasi perdata	<p>a. Berita acara hasil mediasi perdata dari desa/kelurahan;</p> <p>Melampirkan bukti-bukti penguat/pendukung dari masing-masing pihak yang bersengketa</p> <p>seperti:sertifikat tanah,rincik,surat keterangan</p> <p>kewarisan,surat</p>

		wasiat,akta jual beli,surat hibah,dan surat pendukung lainnya.
4	Surat keterangan ahli waris	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat keterangan ahli waris dari desa/kelurahan b. Foto copy KTP/KK ahli waris c. Surat keterangan kematian d. Foto copy pelunasan PBB e. Dokumen pendukung permohonan lainnya
5	Surat keterangan kematian	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat keterangan kematian dari desa/kelurahan b. Foto copy KTP/KK pemohon c. Bukti pelunasan PBB d. Dokumen pendukung permohonan lainnya
6	Surat keterangan tidak mampu	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat keterangan tidak mampu dari desa/kelurahan b. Foto copy KTP/KK c. Bukti pelunasan PBB

		d. Dokumen pendukung lainnya
7	Surat keterangan catatan kepolisian/SKCK	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat keterangan kelakuan baik dari desa / kelurahan b. Foto copy KTP/KK c. Bukti pelunasan PBB d. Dokumen pendukung lainnya
8	Surat pengantar izin dispensasi nikah	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat pengantar dari KUA b. Foto copy KTP/KK c. Bukti pelunasan PBB d. Dokumen pendukung permohonan lainnya
9	Surat pengantar izin mendirikan bangunan	<ul style="list-style-type: none"> a. Formulir IMB dari dinas pelayanan terpadu satu pintu b. Rekomendasi dari desa/ kelurahan c. Foto copy KTP/KK d. Foto copy akte/ sertifikat kepemilikan tanah e. Bukti pelunasan PBB f. Dokumen pendukung

		permohonan lainnya
10	Surat pengantar penerbitan, perubahan data nama dan objek pajak bumi dan bangunan (PBB)	<ul style="list-style-type: none"> a. Formulir surat pengantar penerbitan, perubahan data nama dan objek pajak bumi dan bangunan (PBB) b. Foto copy KTP/KK c. Foto copy rinci / akte / sertifikat kepemilikan tanah d. PBB tahun berjalan e. Bukti pelunasan PBB f. Dokumen pendukung permohonan lainnya
11	Surat rekomendasi permohonan kredit	<ul style="list-style-type: none"> a. Rekomendasi dari bank penjamin b. Rekomendasi dari desa/ kelurahan c. Foto copy KK/KTP d. Foto copy akte/ sertifikst kepemilikan tanah e. Bukti pelunasan PBB f. Dokumen pendukung permohonan lainnya

12	Surat rekomendasi peminjaman asset kecamatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan peminjaman asset kecamatan b. Foto copy KK/KTP c. Bukti pelunasan PBB d. Dokumen pendukung permohonan lainnya
13	Pembuatan akta jual beli/akta hibah/akta pembagian hak Bersama	<ul style="list-style-type: none"> a. Foto copy KK/KTP b. Bukti pelunasan PBB c. Berkas pemohon d. Rinci/sertifikat/akte jual beli e. Keterangan warisan f. Dokumen pendukung permohonan lainnya
14	Rekomendasi SIUP (surat izin usaha perdagangan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Foto copy KK/KTP b. Bukti pelunasan PBB c. sertifikat/akte jual beli, akte perusahaan d. formulir pemohon e. Dokumen pendukung permohonan lainnya
15	Surat keterangan kepemilikan tanah	<ul style="list-style-type: none"> a. Foto copy KK/KTP

	<p>pemohon</p> <p>b. Bukti pelunasan PBB</p> <p>c. sertifikat/akte jual beli</p> <p>d. Berkas pemohon</p> <p>e. Dokumen pendukung permohonan lainnya.</p>
--	---

Sumber: Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa

B. Hasil Penelitian

Pemerintah merupakan faktor penentu dalam sebuah keberhasilan melayani seluruh masyarakat di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, oleh karena itu Camat beserta jajarannya merupakan penanggungjawab kepada roda pemerintahan dan roda pembangunan sehingga keberhasilan melayani pada masyarakat di kantor Kecamatan tergantung dari seberapa besar peranan pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di wilayah kerjanya masing-masing.

Dimensi etika dimasukkan dalam pertimbangan atau keputusan pelayanan publik, karena pelayanan publik ditujukan untuk kebaikan masyarakat, bangsa dan negara. Etika juga digunakan sebagai panduan dalam pengambilan keputusan dan sebagai kriteria untuk menilai baik buruknya keputusan. Selain itu, hubungan etika dan pelayanan publik tercermin dalam kenyataan bahwa warga negara telah mempercayakan sumber daya publik kepada birokrasi (sebagai pengelola sumber daya dan penjaga kepercayaan yang diamanatkan oleh warga negara).

Etika dalam pelayanan sangat dibutuhkan karena mencakup bagaimana sikap dan tingkahlaku birograsi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelaksanaannya sangat dibutuhkan terkhusus dikantor kecamatan bontomarannu kabupaten gowa atau instansi pada umumnya.

Penelitian tentang etika administrasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dikantor kecamatan bontomarannu kabupaten gowa, dengan mengamati indikator etika pelayanan publik yaitu persamaan, keadilan, kesetiaan, tanggung jawab. Untuk lebih jelasnya hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Persamaan (*Equality*)

Persamaan (*Equality*), yaitu perlakuan dengan mengedepankan persamaan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masyarakat tanpa membeda-bedakan dan sesuai dengan aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Dalam hal ini mengandung pengertian bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai diuntut untuk mampu bersikap profesional dan harus bisa melayani semua masyarakat.

a) Persamaan hak dalam memberikan informasi

Persamaan hak dalam memberikan informasi yang sama kepada masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa yang membutuhkan informasi layanan. Hasil wawancara dengan Camat Bontomarannu tentang Etika Administrasi publik dalam

Meningkatkan Kualitas Pelayanan di kantor Kecamatan Bontoramarannu Kabupaten Gowa. Berikut hasil wawancaranya:

“Jadi disini kita memberikan pelayanan yang baik dalam hal itu setiap masyarakat yang datang tentu kita arahkan dan itu kami lakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Misal surat keterangan tidak mampu yang kemudian kasi pelayanan umum menerima berkas tersebut kemudian diperiksa kelengkapan berkas, bukti pelunasan PBB, kemudian diperiksa Kembali oleh sekcama, lalu diverifikasi, diparaf dan setelah itu ditanda tangani oleh camat setelah itu diserahkan Kembali ke kasi pelayanan”.

(Hasil wawancara SA tanggal 18 Oktober 2023)

Pernyataan yang dikemukakan oleh bapak SA selaku Camat Bontoramarannu menunjukkan bahwa setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan diarahkan oleh kasi pelayanan umum berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Selanjutnya wawancara dengan Kasi Pemerintahan yang menyatakan bahwa:

“Kami langsung mengarahkan kepada masyarakat jika ada kepentingannya, kalau masih ada yang belum lengkap berkasnya kami kembalikan untuk dilengkapi, ada juga yang buru-buru karena kepentingan lainnya tapi rumahnya jauh bisa datang besoknya lagi dan juga kami melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat”.

(Hasil wawancara AR tanggal 18 Oktober 2023)

Pernyataan yang dikemukakan oleh AR yang selaku Kasi Pemerintahan ialah Ketika ada masyarakat yang mengurus kepentingan diarahkan langsung oleh pegawai atau staff, akan tetapi jika ada masyarakat yang belum lengkap berkasnya maka dikembalikan untuk dilengkapi.

Adapun wawancara dengan Kasi Pelayanan umum di Kecamatan yang menyatakan:

“Penyampaian terhadap informasi misalnya terkait dengan bantuan, biasanya diadakan dengan cara rapat jadi tiap pendamping desa/kelurahan diundang ke kantor camat untuk disampaikan kepada masyarakat di tiap desa/kelurahannya yang ada di kecamatan Bontomarannu yang mendapat bantuan”.
(Hasil wawancara HN tanggal 19 Oktober 2023)

Pernyataan yang dikemukakan oleh Ibu (HN) bahwa Ketika ada informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat Kecamatan Bontomarannu, tiap pendamping desa/kelurahan diundang untuk diadakan rapat. Dari hasil rapat tersebutlah pendamping desa/kelurahan memberitahu masyarakat di tiap desa/kelurahan yang mendapat bantuan dari pemerintah.

Kemudian wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Waktu saya mau urus surat pindah saya bertanya ke masyarakat lain yang pernah urus sebelumnya mengenai berkas apa saja yang di butuhkan di kantor Bontomarannu untuk mengurus surat pindah dan mereka melayani masyarakat tanpa harus memandang siapa saja yang datang dia melayaninya dengan cepat.”
(Hasil wawancara NT tanggal 19 Oktober 2023)

Dari pernyataan warga Ibu (NT) mengatakan bahwa Ketika beliau ingin mengurus surat pindah beliau bertanya ke tetangganya mengenai apa saja yang harus dibawa.

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan diatas kita dapat mengambil kesimpulan bahwa setiap pelayanan yang dilakukan oleh

pegawai kantor sudah berjalan dengan dengan baik, dimana dari hasil-hasil wawancara yaitu setiap ada kunjungan dari masyarakatt selalu di arahkan sesuai dengan SOP tersebut,contonya seperti yang dikemukakan oleh Ibu (HN) bahwa Ketika ada informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat Kecamatan Bontomarannu, tiap pendamping desa/kelurahan diundang untuk diadakan rapat.

b) Persamaan hak memberikan pelayanan

Persamaan hak dalam memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa sesuai dengan kebutuhan. Adapun wawancara yang dilakukan oleh Camat yang menyatakan bahwa:

“Di sini kami harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sama tanpa memandang hubungan keluarga atau kerabat. Akan tetapi pelayanan yang diberikan harus disama ratakan tanpa memandang status kedudukan sosial dan sesuai dengan tupoksinya di dalam pelayanan itu”.

(Hasil wawancara SA tanggal 18 Oktober 2023)

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh Bapak (SA) selaku Camat Bontomarannu mengemukakan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Bontomarannu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Adapun pegawai dalam memberikan pelayanan standarnya yang dituntut oleh kondisinya dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya wawancara dengan Kasi Pemerintahan, mengatakan bahwa:

“Kalau saya pribadi tidak melihat siapa dia tetapi saya memberikan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat itu yang kami berikan. kami melayaninya sesuai dengan kebutuhan masyarakat”.
(Hasil wawancara AR tanggal 18 Oktober 2023).

Dalam Hal ini bapak (AR) selaku Kasi Pemerintahan bahwa ketika masyarakat membutuhkan pelayanan, pegawai tidak memandang siapa dia semua disamakan. Walaupun ada ditempat lain yang tidak dapat dipungkiri, namun di Kecamatan Bontomarannu sendiri tidak ada hal demikian.

Selanjutnya, wawancara kepada Kasi Pelayanan umum mengatakan bahwa:

“Kami disini dalam memberikan pelayanan secara sama, tidak memillh milih siapa itu, keluarga atau bukan kita semua ratakan”.
(Hasil wawancara HN tanggal 19 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Kasi pelayanan menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mereka tidak memilih-milih siapa pun itu, semua disamakan tidak di beda bedakan dengan keperluan masing-masing.

Kemudian wawancara dengan masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Saya kesini karena mau mengurus surat keterangan pindah, kalau mengenai pelayanannya disini baik dan ramah, tadi pas saya datang langsung ke pegawainya lalu tanya keperluan saya, mau urus surat keterangan pindah, sikap pegawainya baik langsung menanggapi dan pegawai di sini tidak membeda-bedakan siapa saja yang datang dia langsung layani dengan baik”.
(Hasil wawancara NT tanggal 19 Oktober 2023).

Pernyataan yang diberikan oleh (NT) menunjukkan bahwa beberapa pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu terlihat sedang sibuk. Akan tetapi beliau langsung memasuki ruangan yang terdapat pegawai kemudian di tanyakan mengenai keperluannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 18 oktober 2023 di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan tidak memandang siapapun dan tidak membedakan. Adapun etika pegawai dalam memberikan pelayanan yakni pegawai bersikap baik dan ramah serta langsung menanggapi apa yang diperlukan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kesadaran pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Dari hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa setiap pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa tidak membedakan atau tidak memandang derajat, apa itu keluarga, ataupun orang terdekat, semua yang di lakukan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Keadilan (*Equity*)

Keadilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap pegawai di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak memandang kedudukan sosial. Untuk mengetahui lebih jelas terkait keadilan di Kantor Kecamatan

Bontomarannu Kabupaten Gowa, berikut dua hal yang meliputi keadilan, yakni:

a. Perlakuan Adil

Perlakuan adil dengan mengedepankan nilai toleransi maksudnya ialah pegawai tidak memandang suku, ras dan agama serta kedudukan sosial dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Hasil wawancara dengan Camat tentang keadilan yang di terapkan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Berikut petikan wawancaranya:

“Disini kami selaku pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan kepada semua masyarakat tanpa terkecuali. Dimana dalam memberikan pelayanan yang maksimal merupakan kewajiban kami selaku aparat pemerintah di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dan juga hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang bagus, dalam artian kami sebagai selaku abdi negara melayani masyarakat dengan sungguh-sungguh dan tidak membeda-bedakan siapa yang pertama datang dalam pengurusan administrasi itu yang kami layani duluan semua kami layani”.
(Hasil wawancara SA tanggal 18 Oktober 2023).

Dari petikan wawancara di atas pegawai sangat sadar tentang hak dan kewajibannya untuk melayani masyarakat sebagai abdi negara, tidak membeda bedakan antara satu dengan yang lainnya serta tidak melakukan pungutan biaya kepada masarakat tanpa ada dasar hukumnya. Karena tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang seadil adilnya kepada masyarakat.

Kemudian wawancara dengan Kasi Pelayanan umum, mengatakan bahwa:

“Seperti yang saya katakan tadi, jika ada masyarakat membutuhkan pelayanan kami sama ratakan tidak ada perbedaan yang cepat datang sama yang terlambat datang kami melayaninya dengan baik. Akan tetapi beda halnya tidak disamakan jika tidak memenuhi syarat atau berkasnya tidak lengkap”.
(Hasil wawancara HN tanggal 19 Oktober 2023).

HN mengatakan bahwa semua masyarakat disamaratakan tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan. Beda halnya jika ada masyarakat mengurus kepentingan namun berkasnya belum lengkap itu tidak disamakan.

Kemudian wawancara bersama masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Kalau masalah adilnya pegawainya memberikan pelayanan yang saya juga tau karena saya hanya sesekali mengurus kepentingan disini”.
(Hasil wawancara NT tanggal 19 Oktober 2023).

Dari pernyataan masyarakat ia mengatakan bahwa kurang mengetahui adil tidaknya pegawai di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi pelayanan yang ibu (NT) dapatkan baik yang dapat dilihat dari keramahan pegawai dan juga tanggapannya pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat terkait keadilan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Menurut penilaian saya sebagai warga masyarakat yang sering dilayani di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, dimana pelayanan yang diberikan sudah berlaku adil dan tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dimana saya ingin mengurus surat yang saya perlukan itu sangat cepat di layani oleh pegawai yang ada di kantor tersebut dan juga di suruh datang terlebih dahulu supaya bias dilayani terlebih dahulu”.(Hasil wawancara ZA tanggal 19 Oktober 2023).

Berdasarkan dari petikan wawancara dengan semua informan di atas dapat kita lihat bahwa secara keseluruhan informan mengatakan bahwa pelayanan publik terkait perlakuan adil yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan, tidak membeda bedakan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, apapun status sosialnya pelayanan tetap di berikan secara sama sebagai mana mestinya, serta tidak memungut biaya dalam pemberian pelayanan.

Dari Hasil wawancara dapat di simpulkan menunjukkan bahwa aspek keadilan dengan indikator perlakuan adil dalam memberikan pelayanan kepada masarakat sudah di terapkan dengan baik oleh pegawai di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, keadilan yang merata dalam artian cakupan pelayanan itu harus di usahakan seluas mungkin dan di lakukan secara adil, tidak membedakan kedudukan masyarakat karna setiap masyarakat mempunyai kedudukan dan hak yang sama.

b. Perlakuan Tepat

Perlakuan tepat memberikan pelayanan yang baik dan ramah serta melakukan tindakan sesuai yang seharusnya didapat oleh masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Berikut hasil wawancara Camat Bontomarannu, memberikan pernyataan bahwa:

“Jadi ketika memberikan pelayanan itu kita harus mengacu pada SOP dan disesuaikan dengan tupoksi masing masing pegawai disini. Jadi dalam melayani masyarakat kami sesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat”.

(Hasil wawancara SA tanggal 18 Oktober 2023).

Dari pernyataan tersebut yang dikemukakan oleh Bapak SA selaku Camat Bontomarannu menunjukkan bahwa dalam rangkaian pemberian layanan kepada masyarakat terlebih dahulu kita mengacu pada SOP sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya.

Kemudian pernyataan dengan Kasi Pelayanan umum di Kantor Camat Bontomarannu yang mengatakan bahwa:

“Dalam menjalankan tugas kami sesuai dengan tupoksi masing masing dan mengacu pada SOP yang berlaku dalam pemberian layanan kepada masyarakat Setiap organisasi atau instansi dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP yang di tentukan dan kami menjalankan hal itu secara maksimal mungkin”.(Hasil wawancara HN tanggal 18 Oktober 2023).

Dari pernyataan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tupoksi masing masing pegawai dan tentu terus mengacu pada SOP yang berlaku. Adapun wawancara bersama NT selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Pelayanannya baik karena dilayani sebagaimana mestinya dan persyaratannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat”.

(Hasil wawancara NT tanggal 19 Oktober 2023).

Dari pernyataan tersebut yang dikemukakan oleh NT selaku masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai

di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa sudah baik dan diberikan pelayanan sebagaimana mestinya selama berkasnya lengkap dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat, yang mengatakan bahwa:

“Untuk pelayanannya di sama ratakan tidak memandang bulu siapa yang duluan ada di kantor Bontomarannu mereka melayani kami secara baik, tidak memandang keluarga atau bukan semua di layani dengan cepat,dan baik.(Hasil wawancara ZA tanggal 19 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh (ZA) selaku masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan cepat tidak menutup kemungkinan terjadi pada instansi lain. Namun pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa disamaratakan sesuai kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara diatas terkait perlakuan tepat yang diberikan kepada masyarakat yang pluralistik bahwa tidak ada lagi hal yang membeda-bedakan dalam instansi pelayanan semua di samaratakan tidak memandang ras, suku, budaya,agama, serta kedudukan sosial. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan secara baik karena itu merupakan tugas dan nilai perilaku dari pegawai dalam menjalankannya tupoksinya masing-masing.

Hasil Penelitian yang di lakukan pada tanggal 18 oktober 2023 menunjukkan bahwa aspek keadilan dengan indikator perlakuan yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah di terapkan

dengan baik oleh pegawai di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, keadilan yang merata dalam artian cakupan pelayanan itu harus di usahakan seluas mungkin dan di lakukan secara tepat tidak membedakan kedudukan masyarakat karna setiap masyarakat mempunyai kedudukan dan hak yang sama.

Dari hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa, di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa sudah baik dalam bentuk memenuhi keadilan itu sendiri, karna dilihat dari pernyataan-pernyataan diatas yang beberapa dari bagian-bagian menyatakan sudah berlaku adil kepada setiap masyarakat yang berkunjung sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

3. Kesetiaan (Loyalty)

Kesetiaan merupakan kesetiaan terhadap UU, pimpinan dan tugas jabatan sehingga tidak dapat terjadi kesalahan yang dapat merugikan instansi sehingga taat pada peraturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

a) Kepatuhan terhadap Undang-Undang

Pegawai dalam memberikan pelayanan harus saling berkontribusi sehingga tidak ada kesalah pahaman dan melanggar peraturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Hasil wawancara dengan Camat yang di wawancarai tentang pelayanan pegawai terhadap masyarakat sesuai dengan kebutuhan. Berikut hasil wawancaranya:

“Berbicara mengenai tentang pelayanan pegawai sangat luar biasa, mengapa saya katakan demikian karna disini semua pegawai setia dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat itu sesuai dengan kebutuhannya. Kami buka pelayanan jam 08.00 pagi sampai batas waktu pulang kerja pukul 15.30 sesuai surat aturan dari Bapak Bupati”.(Hasil wawancara SA tanggal 18 Oktober 2023).

Berdasarkan wawancara dengan Camat menunjukkan bahwa cara memberikan pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa sangat luar biasa karena sampai batas waktu pulang kerja pegawai sesuaikan dengan surat aturan yang dikeluarkan oleh Bupati Gowa.Wawancara dengan Kasi Pelayanan umum mengatakan bahwa:

“Memberikan pelayanan, iya kami setia melayani masyarakat karena mementingkan dinas itu penting. Disini juga pegawai ada yang IRT jadi dia urus dulu pekerjaan rumah baru ke kantor tapi hal tersebut tidak akan menghambat pekerjaan mereka, mereka tetap melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan”.
(Hasil wawancara HN tanggal 19 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan tersebut menunjukkan bahwa cara memberikan pelayanan pegawai dalam melayani masyarakat dengan mementingkan kepentingan dinas, pegawai juga senantiasa patuh terhadap peraturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa memberikan pelayanan dengan indikator Kepatuhan terhadap Undang-Undang pegawai terhadap instansi masih terlaksana seutuhnya. Hal ini didasarkan pada ketaatan pegawai terhadap peraturan jam kerja sudah mulai disadari oleh sebagian pegawai.

Hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 18 oktober 2023 menunjukkan bahwa aspek memberikan pelayanan dengan indikator kepatuhan terhadap undang-undang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah diterapkan dan dijalankan dengan sebaik mungkin disamping atasan memberikan pembinaan dan arahan untuk patuh terhadap aturan yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Dari penjelasan-penyelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan mengenai aturan-aturan yang diterapkan di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa sudah sesuai dengan apa yang diterapkan oleh UUD atau peraturan pemerintah setempat (Bupati), dan juga pegawai-pegawai di kantor tersebut memberikan rasa kesetiaan terhadap masyarakat dalam melayani masyarakat yang datang berkunjung.

b) Kepatuhan terhadap pimpinan dan tugas jabatan

Kepatuhan pegawai terhadap pimpinan yaitu pegawai dalam memberikan suatu pelayanan pada masyarakat saling bekerja sama sesuai dengan tugas masing-masing di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa dilakukan agar tercipta ketertiban dalam menjalankan tugas pegawai.

Wawancara dengan camat kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa mengatakan bahwa:

“Sebagai seorang pemimpin yang selalu memberikan arahan akan pentingnya ketaatan terhadap peraturan dalam suatu instansi. Jadi pastilah kepatuhan itu akan tetap dijunjung dengan baik. Jadi sebenarnya kalau kita lihat itu sangat berpengaruh akan tetapi

disinilah kehilangan seorang pemimpin melihat bahwa kebijakan itu ada,tapi senantiasa kita mendahulukan tugas-tugasnya. Kewajiban pegawai harus masuk kantor pada jam berapa dan pulang pada jam berapa itu harus ditaati.”
(Hasil wawancara SA tanggal 18 Oktober 2023).

Berdasarkan hasil wawancara oleh camat,bahwasanya ketika pegawai khususnya perempuan disamping melakukan kewajiban pribadi perlu juga untuk senantiasa mendahulukan kewajiban di kantor harus menaati semua peraturan yang ada di kantor kecamatan Bontomarannu.Wawancara dengan kasi pemerintahan mengatakan bahwa:

“Itu ada tapi secara kualitas itu tidak mengganggu, secara kuantitas misalkan kan agak terlambat tapi tanggung jawabnya itu bisa diselesaikan”.(Hasil wawancara AR tanggal 18 Oktober 2023).

Berdasarkan wawancara dengan pegawai di atas dapat menunjukkan bahwa perempuan yang bekerja di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa ada yang masih terlambat masuk kantor karena memenuhi kewajiban pribadi namun disamping itu tidak mengganggu tanggung jawabnya. Selanjutnya wawancara kasi pelayanan publik di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa, mengatakan bahwa:

“Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat itu penting.Namun juga beberapa pegawai Ibu Rumah Tangga (IRT) yang biasanya urus rumah dulu sebelum berangkat jadi biasanya terlambat masuk kantor”.
(Hasil wawancara HN tanggal 19 Oktober 2023).

Dari pernyataan tersebut dapat menunjukkan bahwa masih ada beberapa pegawai yang terlambat masuk kantor karena urusan pribadi sehingga terganggu dengan jam masuk kantornya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa aspek kesetiaan dengan indikator kepatuhan terhadap pimpinan dan tugas jabatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum berjalan semestinya. Namun ada pula beberapa pegawai khususnya perempuan sebagai IRT yang masih tidak menjalankan sesuai dengan aturan jam masuk kantor akan tetapi disisi lain hal tersebut tidak mengganggu tanggung jawab.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan yang di laksanakan oleh pegawai-pegawai di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa sudah sesuai dengan sistem yang diterapkan oleh pimpinan, semua pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, sehingga apa yang sudah diatur oleh pimpinan dilaksanakan dengan baik dan benar, ada juga kesimpulan mengenai tugas jabatan yang sudah ditentukan masing-masing pegawai terlihat memang masih ada yang terlambat menuju ke kantor terutama ibu-ibu (IRT), akan tetapi tugas dan tanggung jawabnya pasti mereka menyelesaikan hal ini sesuai dengan pernyataan yang sudah ada.

4. Tanggungjawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab yang dimaksud dalam penelitian ini bahwa setiap pegawai pemerintah di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa harus siap untuk memikul pertanggungjawaban mengenai apa saja yang dilakukannya terutama pada perilaku dalam melakukan sesuatu dengan

sungguh sungguh agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Berikut ada dua hal yang meliputi tanggung jawab itu sendiri, yakni:

a. Kecepatan dalam pelayanan

Salah satu bentuk dari tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan ialah kecepatan dengan tidak menunda nunda pekerjaan sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Berikut wawancara bersama masyarakat, mengatakan bahwa:

“Pelayanannya kurang cepat biasa menunggu beberapa menit baru di layani dan pegawainya sangat baik dan ramah kebetulan saya mau mengurus surat keterangan tidak mampu kemudian langsung di arahkan masuk di ruangan kasi pelayanan untuk mengumpulkan berkas yang di perlukan”.

(Hasil wawancara NT tanggal 19 Oktober 2023).

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh NT menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan Bontomarannu dapat berjalan dengan baik dan tidak memakan waktu yang lama. Wawancara dengan kasi pemerintahan menyatakan bahwa:

“Mengenai waktu pelayanan kami melihat dari situasi dan kondisi. Dan kami maksimalkan sebaik mungkin agar pelayanan yang diberikan cepat dan tepat”.

(Hasil wawancara AR tanggal 18 Oktober 2023).

Berdasarkan wawancara tersebut dari (AR) selaku kasi pemerintahan menyatakan hal yang sama bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ada di kantor camat Bontomarannu Kabupaten Gowa semaksimal mungkin dilakukan dengan baik dan cepat sehingga masyarakat tidak menunggu lama.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama dilapangan menemukan bahwa para pegawai di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa telah melaksanakan setiap tugas dan menaati aturan yang berlaku yang diberikan kepadanya secara tepat.

Dari hasil wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa sudah sesuai dengan tanggung jawab pegawai itu sendiri, dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dapat berjalan dengan cepat dan tepat sehingga masyarakat tidak merasa bosan untuk sering-sering berkunjung ke kantor Bontomarannu.

b. Ketepatan dalam pelayanan

Ketepatan dalam pelayanan yang dimaksud yakni kesanggupan pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi masing-masing. Wawancara dengan salah satu pegawai kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa selaku kasi pemerintahan, mengatakan bahwa:

“Dalam menjalankan tugas kami disini sesuai tupoksi masing masing dan apabila ada kendala dalam menjalankan tugas terutama dalam hal pelayanan kami pasti bantu”.
(Hasil wawancara AR tanggal 18 Oktober 2023).

Kemudian wawancara dengan kasi pelayanan umum mengatakan bahwa:

“Pegawai disini sudah menjalankan tugas sesuai tupoksi masing-masing, namun ketika dalam memberikan pelayanan ada hal yang misal kurang tepat kami pasti saling membantu untuk mengatasi dan menyelesaikan hal tersebut”.
(Hasil wawancara HN tanggal 19 Oktober 2023).

Berdasarkan pernyataan diatas yang dikemukakan oleh kasi pemerintahan dan kasi pelayanan umum di kantor kecamatan yang dapat diketahui bahwa pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksinya masing masing. Adapun ketika ada kendala mereka saling membantu untuk mengatasi hal tersebut. Wawancara dengan masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Kalau masalah tepat dalam pelayanan di kantor kecamatan bontomarannu masih kurang tepat karena ada sebagian pegawai yang terlambat masuk kantor.

Berdasarkan dari hasil observasi dan pengamatan yang di lakukan peneliti lakukan selama dilapangan peneliti dapat di simpulkan bahwa tidak menemukan adanya pelayanan yang dapat menghambat pelayanan kepada masyarakat.

C. Pembahasan Penelitian

Dalam penelitian ini, Indikator etika pelayanan administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan menurut martins Jr dalam suliarti (2022)

1. Persamaan (*Equality*)

Equality yaitu perlakuan yang dilakukan dengan mengedepankan persamaan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang status sosial, etnis agama dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identic dengan berlaku jujur suatu perilaku yang patut di hargai. Sedangkan hasil Penelitian perlakuan dengan mengedepankan persamaan atas pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat masyarakat tanpa membeda-bedakan dan sesuai dengan aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

- a. Persamaan hak dalam memberikan informasi yang sama kepada masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa yang membutuhkan informasi layanan.
- b. Persamaan hak dalam memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa sesuai dengan kebutuhan.

2. Keadilan (*Equity*)

Equity yaitu perlakuan adil dan perlakuan tepat kepada masyarakat sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan nilai keadilan dan juga semua masyarakat di perlakukan dengan sama, memberikan penjelasan terlebih dahulu sebelum dan saat proses pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Sedangkan hasil penelitian Keadilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap pegawai di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak memandang kedudukan sosial.

- a. Perlakuan adil yaitu pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dengan mengedepankan nilai toleransi tanpa melihat dari perbedaan suku, ras dan agama serta kedudukan sosial di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

- b. Perlakuan tepat yaitu memberikan pelayanan dengan baik dan ramah atau melakukan tindakan sesuai yang seharusnya di dapat oleh masyarakat di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten gowa.

3. Kesetiaan (*Loyalty*)

Loyalty adalah kesetiaan terhadap UU, pimpinan dan tugas jabatan sehingga tidak ada kesalahan yang dapat merugikan instansi serta taat kepada aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Sedangkan hasil penelitian kesetiaan terhadap undang-undang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah diterapkan dan dijalankan dengan sebaik mungkin disamping atasan memberikan pembinaan dan arahan untuk patuh terhadap aturan yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

- a. Kepatuhan terhadap Undang-Undang yaitu pegawai dalam pemberian pelayanan saling berkontribusi sehingga tidak ada kesalahan dan melanggar peraturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.
- b. Kepatuhan terhadap pimpinan dan tugas jabatan yaitu pegawai dalam pemberian suatu pelayanan kepada masyarakat saling bekerja sama sesuai dengan tugas masing-masing di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

4. Tanggungjawab (*Responsibility*)

Responsibility yaitu pegawai dalam pemberian pelayanan yang dilihat dari kecepatan dan pelaksanaan dalam pelayanan serta dapat bertanggung jawab sesuai amanah dan harus setia menerima tanggung jawab apa pun yang ia kerjakan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Tanggung jawab menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, sesuai dengan kepentingan yang dibutuhkan masyarakat dan tidak membutuhkan waktu lama dalam pelayanannya. Selanjutnya dari segi ketepatan dalam pelayanan menunjukkan bahwa pegawai dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan sesuai dengan tupoksi masing-masing. Sedangkan hasil penelitian Tanggung jawab yang dimaksud dalam penelitian ini bahwa setiap pegawai pemerintah di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa harus siap untuk memikul pertanggungjawaban mengenai apa saja yang dilakukannya terutama pada perilaku dalam melakukan sesuatu dengan sungguh sungguh agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

- a. Kecepatan dalam pelayanan yaitu tugas yang telah dikerjakan pegawai dan telah diselesaikan sesuai dengan permintaan dan kebutuhan masyarakat di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.
- b. Ketepatan dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Adapun hasil data sekunder yang di peroleh di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu:

Tahun	Peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa
2021	3,75 %
2022	4,00 %
2023	4,05 %

Dalam data peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa pada tahun 2021 peningkatan kualitas pelayanan di kantor tersebut mencapai 3,75 % karena system pelayanan yang cukup baik dan pada tahun 2022 peningkatan kualitas pelayanan cukup meningkat dari tahun sebelumnya menjadi 4,00 % sedangkan pada tahun 2023 meningkat menjadi 4,05 % karena kualitas pelayanan yang baik dan teknologi yang setiap tahun di perbaharui.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa mengenai Etika Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kualiat's Pelayanan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa Aparatur Sipil Negara yang ada di lokasi penelitian sudah baik melaksanakan etika, sementara seorang Aparatur Sipil Negara sudah dengan Tupoksinya masing-masing. Dengan demikian, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sebagaimana yang ditunjukkan penelitian terkait indikator mengenai etika dalam pelayanan yaitu persamaan, keadilan, dan kesetiaan sudah baik. Oleh karena itu, timbul kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Oleh karena itu hal ini dapat di lihat dari:

1. Persamaan (*Equality*)

Equality yaitu perlakuan dengan mengedepankan persamaan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan dan sesuai dengan aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Dalam hal ini mengandung pengertian bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai di tuntut untuk mampu bersikap profesional dan harus bisa melayani semua masyarakat.

2. Keadilan (*Equity*)

Equity adalah sikap pegawai di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak memandang kedudukan sosial. Untuk mengetahui lebih jelas terkait keadilan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

3. Kesetiaan (*Loyalty*)

loyalty adalah kepatuhan terhadap UU, kesetiaan terhadap pimpinan dan tugas jabatan sehingga tidak ada kesalahan yang terjadi di instansi serta taat kepada aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

4. Tanggungjawab (*Responsibility*)

Responsibility yang dimaksud dalam penelitian ini bahwa setiap pegawai pemerintah di Kantor Kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa harus siap untuk memikul pertanggungjawaban mengenai apa saja yang dilakukannya terutama pada perilaku dalam melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan penelitian dan observasi sehingga dapat dijadikan masukan untuk kedepannya, yaitu sebagai berikut:

1. Melihat etika pegawai yang dalam melakukan pelayanan administrasi masih kurang, maka Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa harus tetap melakukan evaluasi dan pemimpin lebih tegas untuk mengingatkan bahwa betapa pentingnya etika, moral dan pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab sebagai Aparatur Sipil Negara.
2. Agar kiranya pegawai dapat terus meningkatkan etika pelayanan administrasi sehingga memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat.
3. Pemerintah sebaiknya selalu memberikan pelatihan kepada Aparatur Sipil Negara tentang etika dan tata cara dalam memberikan pelayanan agar sesuai dengan tupoksinya.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Pananrangi M, & Muhammad Ishak Ismail, A. (2022). Penerapan Etika Admnistrasi Publik Melalui Pelaksanaan Tugas Pelayanan Birokrat. *Meraja Journal*, 4(3), 3–19. <https://doi.org/10.33080/mrj.v4i3.189>
- Aksa, A. H. (2020). Etika administrasi publik;peranannya dalam mewujudkan Good governance.Administrasi publik.
- Arsyad, D. H. (2021). Etika administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. *Inovasi Penelitian*, 1.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Wal Ashari Publishing.
- Heryanto, Y. (2021). Penerapan etika dalam administrasi publik aparatur negara. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6.
- Nurazizah. (2020). Kualitas pelayanan puklik di kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. *Administrasi Publik*, 1.
- Sri maulidiah. (2014). *pelayanan publik* (I). indra prahasta.
- Sugiyono. (2015). *memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sukri, J., Idris, M., Jurusan, D., Administrasi, I., Unismuh, N., Jurusan, D., Administrasi, I., & Unismuh, N. (2017). *Gowa Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar*. 3(April).
- Sulianti. (2022). Penerapan Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang. *Administrasi Publik*, 1.
- Widiaswari, R. R. (2022). Etika Administrasi Publik dalam Penyelenggaraan Tata Kelola di Indonesia. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(2), 600. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i2.922>
- Yuningsih, T. (2018). Etika Administrasi Publik. Universitas Diponegoro.
<https://an-nur.ac.id/pengertian-etika-menurut-ahli/>
<https://www.kompas.com/skola/read/2023/01/21/190000169/definisi-etika-menurut-para-ahli?page=all>
- Mansur Hasan Bisri. (2019). *Etika Pelayanan Publik Di Indonesia*, 1.
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik*. CV. Indra Prahasta.
- Pasolong, H. (2020). *Etika Profesi*. Nas Media Pustaka.
- Ummul Asisa. (2020). *Etika pelayanan Administrasi Dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu*.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Lkis.

Deddy Mulyadi, (2018) *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alvabeta.

Wiranata, 2011. *Dasar Dasar dan Etika Moralitas (Pengantar Kajian Etika Profesi Hukum)*. Bandung: Citra Aditiya Bakti.

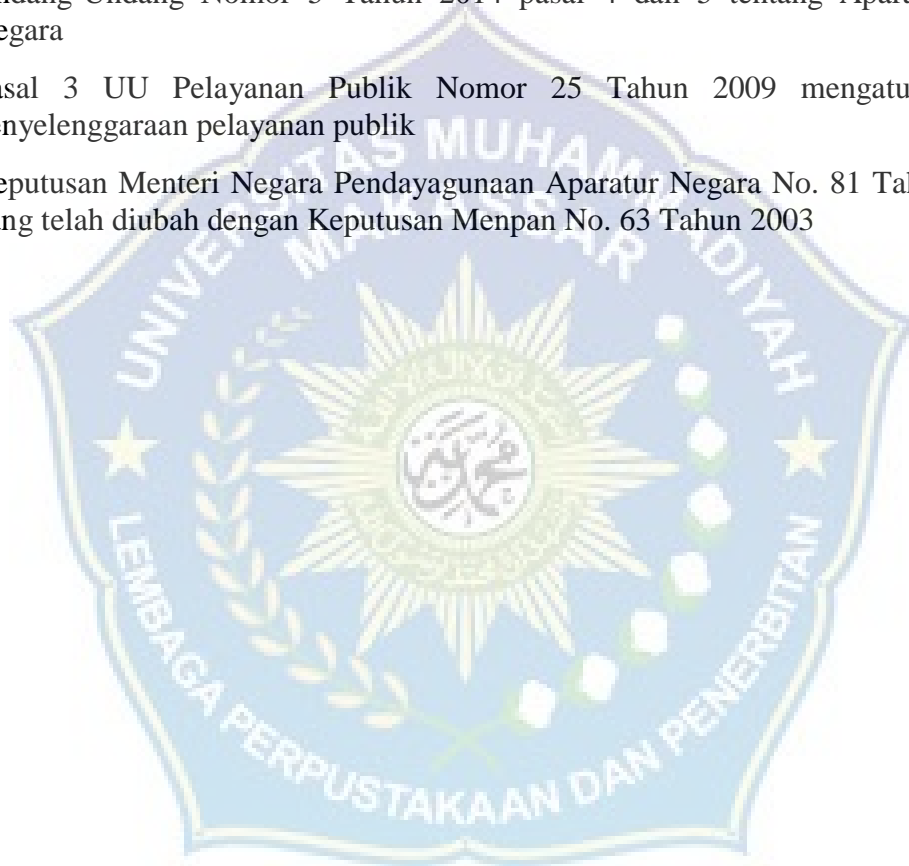
Suseno, Magnis. 2019. *Etika dasar masalah masalah pokok dalam filsafat moral*:bandung : pustaka filsafat.

Regulasi

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 4 dan 5 tentang Aparatur Sipil Negara

Pasal 3 UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa penyelenggaraan pelayanan publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah diubah dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003



LAMPIRAN



Oleh:

SULAEHAH

Nomor Induk Mahasiswa: 105611122319

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

Lampiran Dokumentasi Lokasi Penelitian

1. Kantor Kecamatan Bontomarannu terlihat dari depan, bisa ditandai dengan adanya tulisan PEMERINTAH KABUPATEN GOWA KANTOR CAMAT BONTOMARANNU



2. Struktur organisasi pemerintah daerah Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa



Lampiran Dokumentasi Wawancara informan



Wawancara dengan camat Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa



**Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Bontomarannu
Kabupaten Gowa**



**Wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Bontomarannu
Kabupaten Gowa**



**Dokumentasi pelayanan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten
Gowa**



Wawancara dengan masyarakat



Wawancara dengan masyarakat



Dokumentasi Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa



Lampiran dokumentasi persuratan

1. Surat Permohonan Izin Penelitian LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar

14 Rabiul awal 1445 H
29 September 2023 M

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 2565/05/C.4-VIII/IX/1444/2023
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -
Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2516/FSP/A.2-VIII/IX/1445H/2023M tanggal 29 September 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : SULAHAH
No. Stambuk : 10561 1122319
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

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

"Etika Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 3 Oktober 2023 s/d 3 Desember 2023.

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

Ketua LP3M,

Dr. Muñ. Arief Muhsin, M.Pd
NBM 1127761

09-23

2. Surat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Website: dpmptsp.gowakab.go.id || Jl. Masjid Raya No. 38 || Tlp. 0411-887188 || Sungguminasa 92111

Nomor : 503/1196/DPM-PTSP/PENELITIAN/X/2023
 Lampiran :
 Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada Yth.
 kantor camat bontomarannu
 di-
Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor : 26719/S.01/PTSP/2023 tanggal 29 September 2023 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **SULAEHAH**
 Tempat/Tanggal Lahir : Sapakeke / 23 September 2000
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Nomor Pokok : 105611122319
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Dusun Tangkala

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis/Disertasi/Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul :
"ETIKA PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KANTOR KECAMATAN BONTOMARANNU KABUPATEN GOWA"

Selama : 2 Oktober 2023 s/d 2 November 2023
 Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Gowa;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Kepada yang bersangkutan wajib memakai masker;
5. Kepada yang bersangkutan wajib mematuhi protokol kesehatan pencegahan COVID-19

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.

Ditetapkan di : Sungguminasa
 Pada Tanggal : 3 Oktober 2023



Ditandatangani secara elektronik Oleh:
 a.n. BUPATI GOWA
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL &
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN GOWA
H.INDRA SETIAWAN ABBAS, S.Sos,M.Si
 Pangkat : Pembina Utama Muda
 Nip : 19721026 199303 1 003

Tembusan Yth:

1. Bupati Gowa (sebagai laporan)
2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar
3. Yang bersangkutan;
4. Pertinggal

REGISTRASI/1723/DPM-PTSP/PENELITIAN/X/2023

1. Dokumen ini diterbitkan sistem Sicanetik Cloud berdasarkan data dari Pemohon, tersimpan dalam sistem Sicanetik Cloud, yang menjadi tanggung jawab Pemohon
 2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSE-BSSN.



Balai Sertifikasi Elektronik

3. Surat Keterangan Selesai penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
KECAMATAN BONTOMARANNU
 Jl.Poros Malino Nomor 52 Balang-Balang

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
 Nomor: 145/42/BTM

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **MUHAMMAD SYAFAAT SURYA ATMAJA, AP.**
 NIP : 197409031994121002
 Jabatan : Camat Bontomarannu
 Unit Kerja : Kantor Camat Bontomarannu

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa tersebut:

Nama : **SULAEHAH**
 NIM : 105611122319
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Judul Penelitian : Etika Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Yang bersangkutan telah melakukan Penelitian di Kecamatan Bontomarannu mulai tanggal 12 Oktober 2023 sampai dengan tanggal 28 Oktober 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.



Ditandatangani secara elektronik oleh :
CAMAT

Muhammad Syafaat Surya Atmaja, AP
 Pangkat : Pembina Tk. I/IV.b
 NIP : 19740903 199412 1-002

Tembusan Kepada Yth :

1. Bapak Bupati Gowa (sebagai laporan)
2. Arsip.

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 'Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan **scan** pada **QR Code**



Balai Serifikasi Elektronik

4. Surat keterangan bebas plagiat



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO 259 Makassar 90221 Tlp (0411) 866972,881593, Fax (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Sulachah
Nim : 105611122319
Program Studi: Ilmu Administrasi Negara

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	7 %	10 %
2	Bab 2	17 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	2 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 27 Maret 2024
Mengetahui,

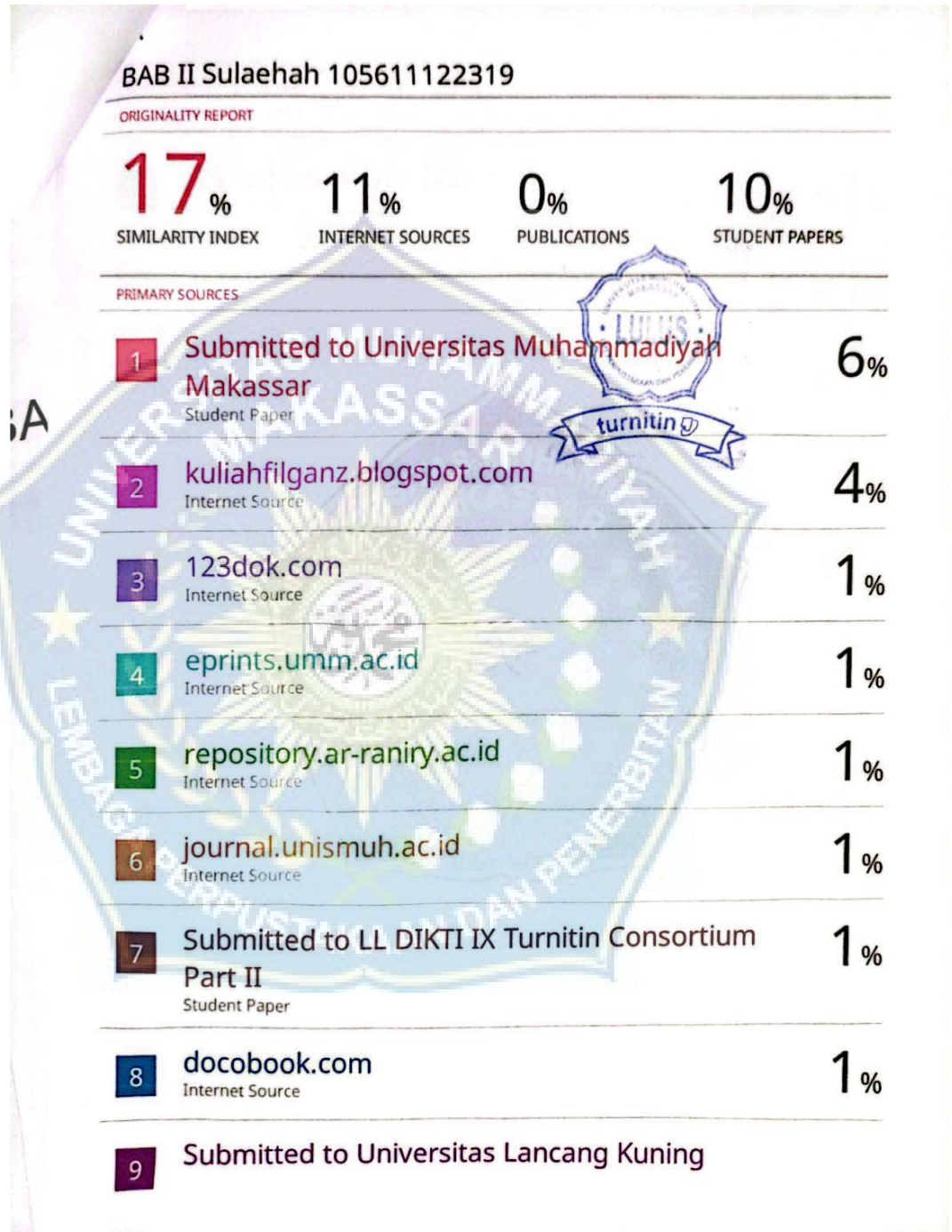
Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



M. I. P.
964 591

5. BAB 1



6. BAB 11





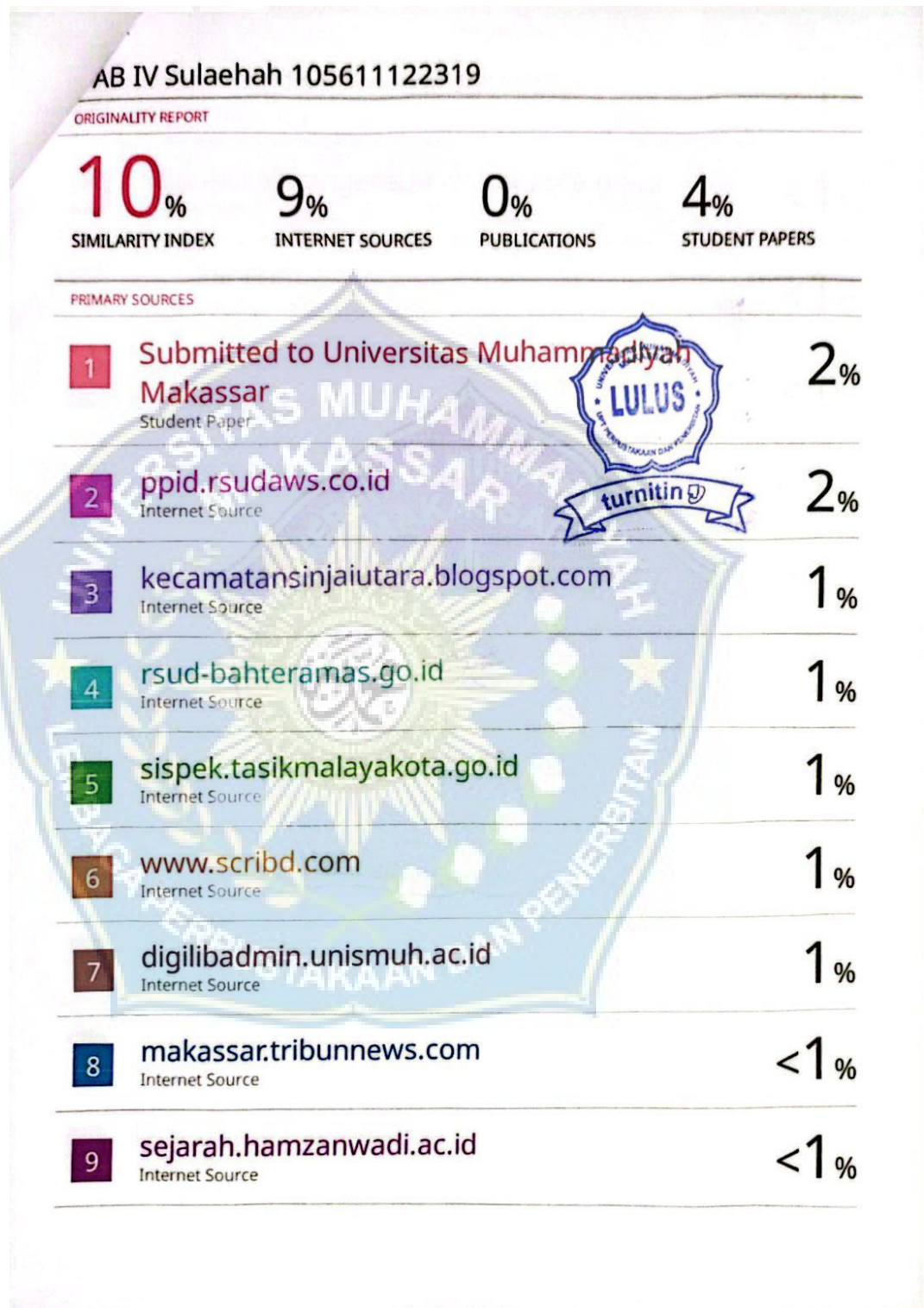
	Student Paper	<1%
10	Submitted to UIN Jambi Student Paper	<1%
11	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
12	lisabowo73.blogspot.com Internet Source	<1%
13	nanopdf.com Internet Source	<1%
14	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1%

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off

7. BAB III

BAB III Sulaehah 105611122319			
ORIGINALITY REPORT			
9%	7%	1%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	Submitted to Universitas PGRI Madiun Student Paper		2%
2	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper		2%
3	docplayer.info Internet Source		1%
4	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source		1%
5	repository.mercubuana.ac.id Internet Source		1%
6	text-id.123dok.com Internet Source		1%
7	www.scribd.com Internet Source		1%
8	www.slideshare.net Internet Source		1%

8. BAB IV






10	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
11	disdukcapil.tangerangselatankota.go.id Internet Source	<1 %
12	123dok.com Internet Source	<1 %
13	peraturan.bpk.go.id Internet Source	<1 %
14	www.hukumonline.com Internet Source	<1 %
15	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
16	Submitted to Surabaya University Student Paper	<1 %
17	mysejarahdesawanamuktiutarablog.blogspot.com Internet Source	<1 %
18	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
19	apasajabisajadi.blogspot.com Internet Source	<1 %
20	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	<1 %
21	kebudayaan.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %

22	orionkonselingblog.wordpress.com Internet Source	<1%
23	pt.slideshare.net Internet Source	<1%
24	www.keranjangsinopsis.com Internet Source	<1%
25	www.pmibali.or.id Internet Source	<1%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography On
Exclude matches Off



9. BAB V

BAB V Sulaehah 105611122319

ORIGINALITY REPORT

2%	2%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

 1	www.bangadang.com Internet Source		2%
---	---	---	-----------

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off



BIOGRAFI PENULIS



SULAEHAH, lahir di Sapakeke pada tanggal 23 September 2000. Anak Kedua dari dua bersaudara pasangan Rabali dan Kamasia. Penulis menempuh Pendidikan dasar di MI Guppi Rannaloe selesai pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di MTS Guppi Rannaloe dan selesai pada tahun 2016, dan selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di MA Muhammadiyah Salaka dan selesai pada tahun 2019. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi yakni di Universitas Muhammadiyah Makassar Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan mendapat gelar S. AP pada tahun 2024.

