

SKRIPSI

**ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN GALESONG SELATAN KABUPATEN TAKALAR**



Oleh :

PUTRI AMALIAH

Nomor Induk Mahasiswa 105611112620

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

2024

**ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN GALESONG SELATAN KABUPATEN TAKALAR**

Sebagai Salah Satu Untuk Menyelesaikan Studi Memperoleh Sarjana Ilmu
Administrasi Negara (S. AP)



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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor
Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar

Nama Mahasiswa : Putri Amaliah

Nomor Induk Mahasiswa : 105611112620

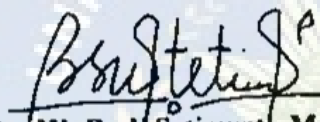
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

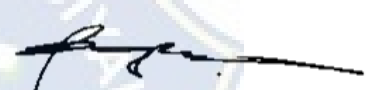


Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hj. Bud Setiawat, M. Si


Adnan Ma'ruf, S.sos., M.Si

Mengetahui:

Dekan

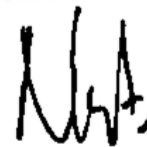
Ketua Program Studi

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara



Dr. Hj. Ibyani 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/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0265/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata I (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Selasa, 28 Mei 2024.


Mengetahui:

KETUA

SEKERTARIS


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


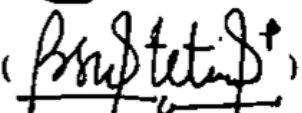
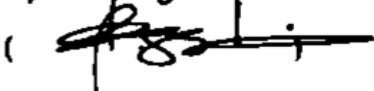

NBM: 730727


Dr. And Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si
2. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si
3. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si
4. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

()
()
()
()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Putri Amaliah

Nomor Induk Mahasiswa : 105611112620

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 29 April 2024

Yang Menyatakan,



Putri Amaliah

ABSTRAK

PUTRI AMALIAH, BUDI SETIAWATI, ADNAN MA'RUF, 2024, *Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar.*

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar. Jenis penelitian ini adalah metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 5 orang. Teknik analisis data melalui mereduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sedangkan pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu.

Hasil penelitian Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar yaitu (1) dari segi persamaan (equality) yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan Standar Operasional yang ada, hanya saja dalam hal layanan harus lebih dioptimalkan (2) Kesetiaan (loyalty) memberikan kemudahan dan kesetiaan pelayanan dan harus adil dan bersikap baik dan lebih mementingkan kepentingan masyarakat. (3) Tanggung Jawab (Responsibility) pelayanan pegawai pemerintahan dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sudah dijalankan dengan baik. Namun dari segi kehadiran, masih ada pegawai yang tidak tepat waktu, yang membuat Masyarakat menunggu.

Kata kunci : Etika Pegawai, Pelayanan Publik, Kecamatan Galesong Selatan, Kabupaten Takalar.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya Allah milik SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis sadar akan banyaknya kekurangan baik dari segi tata cara penulisan maupun segi pembahasan objek kajian dalam skripsi ini namun penulis berusaha menghadirkan yang terbaik dan maksimal dari keterbatasan itu. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan dan saran dari pembaca. Berbagai kendala dan cobaan yang menghadang memang tidak mudah dihadapi tanpa bantuan dari berbagai pihak tetapi berkat dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat pada waktunya.

Selama penyusunan skripsi penulis telah banyak menerima bimbingan dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan segala ketulusan hati ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam dalamnya kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si selaku Pembimbing 1 saya dan Bapak Adnan Ma'ruf, S.sos., M.Si selaku Pembimbing 2 saya yang selalu

senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, seluruh dosen, pimpinan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dan seluruh jajaran Staf Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang selama ini sangat banyak memberikan pengetahuan mulai dari semester awal hingga semester akhir ini.
5. Ungkapan terimakasih dan persembahan yang sangat special penulis kepada Orang tua tercinta, untuk Alm. Bapak Haeruddin Sese yang paling saya rindukan. Terimakasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, nasihat dan motivasi yang telah diberikan. semoga bisa membuat bapak bangga dan Bahagia disurganya Allah, aamiin. Serta untuk Pintu Surgaku, Ibu Januari Terimakasih telah berjuang untuk kehidupan saya, Wanita hebat yang selalu memberikan kasih sayang, semangat dan juga motivasi sehingga penulis mampu menghadapi hambatan yang ada dan pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik. Semoga ibu selalu diberikan Kesehatan dan dipanjangkan umurnya, Aamiin.

6. Seluruh Informan yang ada di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam keperluan penelitian.
7. Kepada keluarga dan para sepupu yang selalu mensupport dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
8. Teruntuk Wahidin Jaya yang selalu menemani dan selalu menjadi support system penulis selama proses penyusunan dan pengerjaan skripsi dalam kondisi apapun. terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan, semangat, pikiran, materi dan senantiasa sabar menghadapi sikap saya, terima kasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada Teman-teman saya dari awal perkuliahan sampai sekarang masih bersama berjuang untuk menyelesaikan studi dibangku kuliah yaitu Andi Padauleng, Alfira Yuniar dan Umratul Hijriah Usman.
10. Kepada Teman-teman penulis Tetap Kembali Kewacana yang telah menemani hari-hari penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Dan terimakasih untuk diri sendiri yang telah sabar melewati semua ujian sampai dengan detik ini. Kamu hebat.

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

Makassar 29 April 2024

Putri Amaliah



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENERIMAAN TIM	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Konsep dan Teori	14
C. Kerangka Pikir	27
D. Fokus Penelitian	28
E. Deskripsi fokus Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	30
B. Jenis Dan Tipe Penelitian	30
C. Informan Penelitian	30
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Teknik Pengabsahan Data	32
F. Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	35
B. Hasil Penelitian	51

C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Informan.....	31
Tabel 4.1 Luas Daerah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Galesong Selatan.....	34
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis kelamin menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Galesong Selatan	35
Tabel 4.3 Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Galesong Selatan.....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	28
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Galesong Selatan.....	39
Gambar 4.2 Standar Operasional Pelayanan Kantor Kecamatan Galesong Selatan.....	56



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum dan pembangunan nasional dengan baik sangat bergantung pada peningkatan operasional aparatur negara. Aparatur Sipil Negara atau Birokrasi merupakan komponen aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan yang terbaik, adil, dan merata kepada masyarakat. Untuk menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional, diperlukan birokrasi yang netral (PNS), yang mampu menjaga persatuan dan kesatuan bangsa, integritas, profesionalisme, dan akuntabilitas dalam melaksanakan fungsinya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur sipil Negara, Pasal 5 tentang kode etik dan kode perilaku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b bertujuan untuk menjaga martabat dan kehormatan ASN. Berisi pengaturan perilaku agar pegawai ASN:

1. Melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi;
2. Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
3. Melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan;
4. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

5. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau Pejabat yang Berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
6. Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
7. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien;
8. Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya;
9. Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
10. Tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
11. Memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN; dan
12. Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin Pegawai ASN.

Kelancaran pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan pengabdian aparatur Negara. Pegawai Negeri Sipil atau aparatur birokrasi adalah merupakan unsur aparatur Negara yang menjalankan tugas memberikan pelayanan yang terbaik, adil dan merata kepada masyarakat. Untuk menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional diperlukan aparatur birokrasi (PNS) yang netral, mampu menjaga

persatuan dan kesatuan bangsa, professional dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

Kenyataannya selama ini kondisi lingkungan aparatur birokrasi masih adanya permasalahan serius yang harus diatasi, antara lain : (1) pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif, sehingga pembangunan aparatur birokrasi masih harus ditingkatkan dan diarahkan pada peningkatan efisiensi dan efektivitas; (2) Di lingkungan aparatur birokrasi ada gejala masih belum bersih dan sering merusak kewibawannya, sehingga pembangunan aparatur birokrasi terus diarahkan pada mewujudkan aparatur yang bersih dan berwibawa; (3) Di lingkungan aparatur birokrasi masih sering ditemui adanya penyalahgunaan wewenang dan penyelewengan lainnya seperti korupsi, kolusi dan nepotisme, pungutan liar, kebocoran dan pemborosan; sehingga itu pembinaan, penertiban dan pendayagunaan aparatur pemerintah/birokrasi terus ditingkatkan. Beberapa fenomena permasalahan seperti ini tidak hanya terjadi di lingkungan aparatur birokrasi pada tingkat pusat tetapi juga di tingkat daerah (Santiarsi dkk. 2004,)

Lemahnya etika pelayanan publik menyebabkan banyaknya persoalan – persoalan publik yang berkaitan kepentingan masyarakat terabaikan, bahkan masyarakat harus menjadi korban dari kebijakan yang tidak etis.

Konsep pelayanan publik yang harusnya bisa mensejahterakan masyarakat, berdasarkan hak – hak mereka menjadi tidak terlaksana, pelayanan yang berbelit – belit, sikap aparatur yang cuek terhadap kepentingan masyarakat, minta dilayani bukan melayani, menjadi hal yang lumrah terjadi saat ini. Seperti

dikatakan oleh Weber, birokrasi dirancang untuk memberi perlakuan yang sama setiap orang. Ia memberikan pekerjaan. Ia pun memberikan layanan dasar dengan tanpa embel – embel dan sesuai untuk semua yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat selama era industry, seperti jalan, jalan raya, saluran air, sekolah. (Osborne. 2003:16)

Kelancaran tugas umum pemerintahan dan pembangunan untuk mencapai tujuan nasional, sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan peangabdian aparatur Negara. Dalam ketentuan pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian. Agar pegawai negeri sipil mampu melaksanakan tugasnya sebagaimana tersebut diatas secara berdaya guna dan berhasil guna, diperlukan pembinaan secara terus dan berkesinambungan. Pembinaan PNS akan berhasil dengan baik apabila diikuti dengan pelaksanaan dan penerapan etika atau kode etik dalam melaksanakan tugas-tugas dan pergaulan hidup sehari-hari sebagaimana mestinya. Kehidupan sehari-hari yaitu etika dalam bernegara, etika dalam organisasi/instansi. Etika dalam bermasyarakat, etika dalam diri sendiri, dan etika terhadap sesama PNS. Etika aparatur pemerintahan berisi ajaran-ajaran moral dan asas-asas kelakuan yang baik bagi aparatur pemerintahan dalam menunaikan tugas dan melakukan tindakan jabatannya.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa etika PNS merupakan pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan PNS didalam melaksanakan tugas kedinasan ataupun dalam pergaulan hidup sehari-hari. Dalam jurnal yang ditulis, Ahmad Husnan Aksa (2010:127) tentang “Etika Administrasi Publik

Peranannya Dalam Mewujudkan Good Governance”, dijelaskan bahwasanya moral merupakan operasionalisasi dari sikap dan pribadi seorang yang beragama. Dengan melaksanakan ajaran agamanya pada masing-masing komponen tersebut maka moral masing-masing pelaku akan berperan penting dalam membina tata pemerintahan yang baik. Salah satu komponen yang sangat menentukan untuk melahirkan tata pemerintahan yang baik adalah moral selain tiga komponen pemerintah, swasta dan rakyat.

Etika pegawai memang diharapkan berperan besar dalam pelaksanaan seluruh rencana Negara yang telah diputuskan dalam kebijakan public. Namun dalam praktek pemerintahan Negara, peran pegawai seringkali diragukan untuk dapat menghidupkan dan mendinamisasikan proses demokratisasi, karena sifat birokrasi manapun pasti tidak dinamis.

Etika pelayanan publik harus berlandaskan asas transparansi (keterbukaan dan kemudahan akses) dan akuntabilitas (pertanggung jawaban sesuai dengan legal formal) demi kepentingan masyarakat. Pelanggaran moral dan etika dalam pelayanan publik dapat terjadi dari awal proses kebijakan publik yang tidak transparan, tidak responsif, tidak akuntabel, tidak adil dan lainnya. Pengusulan program, proyek dan kegiatan tidak didasarkan kenyataan, desain organisasi pelayanan publik (pengaturan struktur, formalisasi, diskresi otoritas) yang bias terhadap kepentingan tertentu, proses manajemen pelayanan publik yang penuh rekayasa dan kamufase (perencanaan teknis, pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, informasi. Sudah sepatutnya pelayanan umum dilakukan secara beretika agar tidak adanya kekecewaan dalam suatu masyarakat. Etika yang

sewajarnya sudah mulai luntur oleh tindakan kurang terpuji dari pihak aparaturnegara.

Etika pegawai memang diharapkan berperan besar dalam pelaksanaan seluruh rencana Negara yang telah diputuskan dalam kebijakan publik. Namun dalam praktek pemerintahan Negara, peran pegawai seringkali diragukan untuk dapat menghidupkan dan mendinamisasikan proses demokratisasi, karena sifat birokrasi manapun pasti tidak dinamis.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan public harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara yaitu dalam berbagai sector pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus perlu adanya suatu pelayanan. Pelayanan publik atau pelayanan umum ialah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah , dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Berdasarkan observasi awal yang diperoleh peneliti terdapat permasalahan mengenai etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar yang dapat dijadikan sebagai dasar untuk analisis lebih lanjut. Peneliti menemukan bahwa dalam hal layanan dengan bentuk perbuatan yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti Tingkat kedisiplinan pegawai yang masih rendah sehingga menimbulkan ketidakpastian waktu pelayanan kepada masyarakat yang datang terlambat masuk kantor, dan datang terlambat, kondisi kantor yang terkadang banyak masyarakat yang datang sehingga memberikan tekanan kepada pegawai kantor kecamatan dan kelengkapan berkas yang tidak memadai dapat mempengaruhi kinerja dan profesionalisme pegawai.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar?
2. Apa yang menjadi Faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat galesong selatan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Galesong Selatan
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat galesong Selatan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis Manfaat teoritis, untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu administrasi negara yang berkaitan dengan kajian dalam bidang manajemen publik.
2. Manfaat Praktis Manfaat praktis, dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat terhadap Etika Pegawai di Kantor Kecamatan Galesong Selatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Sebelum peneliti melakukan penelitian, ada beberapa penelitian terdahulu yang telah melakukan penelitian tentang Etika Pegawai dalam pelayanan publik.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Zulkarnain (2019)	Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar	Metode dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yakni metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.	Penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada masyarakat sudah cukup baik tetapi belum maksimal. Hal ini karena pelayanan yang diberikan baik itu antara atasan dan karyawan, antara sesama teman kerja dan antara karyawan dan masyarakat menitik beratkan terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan yang merupakan pengukuran gap antara

				<p>harapan masyarakat dengan kenyataan yang mereka terima atau yang dirasakan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala. Sehingga diharapkan pelayanan dapat dilakukan secara maksimal dan interaksi yang terjadi di lingkungan kantor Kecamatan Manggala dapat terjalin secara kondusif. Tanggung jawab yang diberikan dalam hal ini ditemukan bahwa masih kurang baik dan belum optimal, dimana masyarakat masih kurang puas yang kurang puas dengan kualitas pelayanan kantor Kecamatan Manggala yang disebabkan oleh rendahnya implementasi tanggung jawab pegawai</p>
--	--	--	--	---

				dalam menjalankan tugasnya. (Zulkarnain, 2019)
2.	(Hariatih dan Sukardi, 2022)	Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima	Penelitian ini menggunakan Pendekatan kualitatif. Jenis data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Informan penelitian yaitu calon Tenaga Kerja Indonesia dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima. Teknik pemilihan informan yakni secara purposive	Hasil penelitian menemukan bahwa etika pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas III Kota Bima ditunjukkan adanya sikap jujur, tanggung jawab, dan sikap disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan kepada calon tenaga kerja Indonesia. Sikap jujur ditunjukkan dengan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang dan transparansi dalam memberikan pelayanan. Sedangkan sikap tanggung jawab ditunjukkan dengan adanya ketepatan waktu dalam pelayanan dan menyadari kepentingan

			<p>sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.</p>	<p>publik. Sementara sikap kedisiplinan pegawai ditunjukkan dengan adanya ketaatan pada peraturan yang berlaku dan pelaksanaan tugas sesuai jam kerja.</p>
3	(Bao & Zakina, 2022)	Implementasi Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Abepantai Distrik Abepura Kota Jayapura	<p>Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui (1) Akuntabel (Tepat guna), (2) Loyalty (Kesetiaan), (3) Responsibility (Tanggungjawab), (4) Equity (Keadilan), serta (5) Trust (Kepercayaan). yang diberikan</p>	<p>Hasil penelitian memperlihatkan bahwa Responsibility (Tanggungjawab) yang diberikan penyelenggara pelayanan di kantor kelurahan Abepantai belum maksimal. Equity (Keadilan) yang diberikan juga belum berjalan sebagaimana mestinya. Masih ditemukan ketidakadilan atau diskriminasi dalam memebrikan pelayanan.</p>

			<p>penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kelurahan Abepantai kepada masyarakat.</p> <p>Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas observasi dan wawancara serta dokumen-dokumen tertulis</p>	<p>Kesetiaan (loyalty) yang diberikan antara lain tentang kepuasan dan kepercayaan masyarakat serta kemudahakan akses yang diberikan oleh pegawai kecamatan kepada masyarakat. Tanggung jawab (responsibility) yang diberikan juga belum sesuai ekspektasi seperti ada yang bekerja tidak ikhlas dalam melayani masyarakat dengan melakukan pungutan tambahan. Trust (Kepercayaan) pada etika pegawai di Kantor Kelurahan Abepantai belum maksimal. Adanya perlakuan pegawai (sikap dan tindakan) kepada pengguna layanan yang kurang baik menyebabkan pengguna</p>
--	--	--	--	---

				<p>layanan beranggapan bahwa diskriminasi pelayanan dengan sendirinya menurunkan tingkat kepercayaan mereka kepada pegawai dikantor tersebut.</p>
--	--	--	--	---

B. Konsep dan Teori

1. Konsep Etika

Etika berasal dari bahasa Yunani, etos, yang artinya kebiasaan atau watak, sedangkan moral berasal dari bahasa Latin, mos, yang artinya cara hidup atau kebiasaan. Norma berasal dari bahasa Latin (penyiku atau pengukur), dalam bahasa Inggris, norma berarti aturan atau kaidah. Kaitannya dengan perilaku manusia, norma digunakan sebagai pedoman atau Haluan perilaku yang seharusnya dan untuk menakar atau menilai perilaku yang dilakukan. Moral merujuk kepada tingkah laku yang bersifat spontan seperti rasa kasih, kemurahan hati, kebesaran jiwa, yang kesemuanya tidak terdapat dalam peraturan hukum, sedangkan moralitas mempunyai makna yang lebih khusus sebagai bagian dari etika. Moralitas berfokus pada hukum dan prinsip abstrak dan bebas. Orang yang telah mengingkari janji yang diucapkannya dapat dianggap sebagai orang yang tidak dipercaya atau tidak etis, tetapi bukan berarti tidak bermoral, namun pelayanan publik yang diskriminasi disebut tindakan tidak bermoral. (Bisri & Asmoro, 2019)

Etika merupakan konsep yang mampu menjabarkan apa yang terdapat didalam moral, menjelaskan apa yang benar dan apa yang salah (*code of conduct*). Sedangkan produk akhir dari birokrasi adalah pelayanan publik. Sehingga etika merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dan menjadi ukuran kepuasan publik yang dilayani sekaligus ukuran keberhasilan organisasi pelayanan publik. Selama ini, literatur mengenai etika dan pelayanan publik selalu diulas secara partial dan terpisah.(Sadhana, 2010)

Secara umum, etika diartikan sebagai suatu susunan prinsip-prinsip moral dan nilai. Prinsip-prinsip tersebut kemudian diakui dan diterima oleh individu atau suatu kelompok sosial sebagai sesuatu yang mengatur dan mengendalikan tingkah laku serta menentukan hal yang baik dan hal yang buruk untuk dilakukan. Sedangkan secara konkrit, prinsip-prinsip moral dan nilai tersebut biasanya diwujudkan dalam bentuk suatu kode etik (*code of ethic*), yaitu suatu aturan, sistem atau standar yang memuat prinsip-prinsip mengelola moralitas dan tingkah laku yang diterima (*accepted conduct*) dalam suatu lingkungan masyarakat.(Susanty, 2020) etika merupakan salah satu cabang ilmu filsafat, tujuannya adalah mempelajari perilaku, baik moral maupun immoral dengan tujuan membuat pertimbangan yang cukup beralasan dan akhirnya sampai pada rekomendasi yang memadai tentunya dapat diterima oleh suatu golongan tertentu atau individu".

Menurut (Rismawati & Oja, 2019) menjelaskan bahwa etika mencakup dua hal yaitu pertama, etika sebagai disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta pembenarannya dan kedua, nilai-

nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia. etika meliputi Nilai-nilai moral dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkahlakunya. Kumpulan asas atau nilai moral yang dikenal dengan kode etik. Ilmu tentang baik dan buruk atau yang disebut dengan filsafat moral.

Menurut (Fajriyanto, 2022) ada tiga hipotesis atau kebenaran filosofis yang melandasi semua sistem etika, yaitu: (Wiranata, 2005:90)

1. keberadaan tuhan
2. Kehendak bebas
3. Jiwa Abadi

Etika merupakan landasan berpikir dan bertindak seorang aparat penyelenggara pemerintahan atau yang biasa disebut sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Pada saat masyarakat luas tidak merasa terpenuhi atas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah, biasanya masyarakat akan merasa tidak puas, dan akan menggugat nilai atau standar etika apa yang dipakai aparat dalam memberikan pelayanan tersebut, karena etika pemerintahan selalu menjadi isu yang senantiasa membutuhkan perhatian yang serius.(Lontoh et al., 2019)

Dari beberapa pendapat para pakar ahli dapat disimpulkan bahwa. etika dapat dikatakan sebagai nilai-nilai yang dapat diterima serta dipandang sebagai sebuah norma yang dapat dijadikan pegangan atau tuntunan untuk menilai baik dan buruk, patut atau tidak patut, terpuji atau tidak terpuji dalam melakukan segala aktivitas kehidupan seseorang atau kelompok masyarakat.

1) Aliran Dalam Etika

Sebagaimana yang telah diuraikan, etika merupakan salah satu cabang dari filsafat. Oleh sebab itu, untuk memperoleh pemahaman tentang etika secara menyeluruh kita hendaknya mengkaji perkembangan ilmu ini sejak awal.

Perubahan nyata terjadi pada saat di zaman Renaissance (sekitar abad ke-15) saat itu orang tidak saja berharap hanya dalam diri sendiri dan kepada kehendak alam secara total tetapi mulai tumbuh “rasa percaya diri” untuk bertindak. Berbagai macam aliran yang menjadi landasan etika, adalah:

1. *Naturalisme*

Paham ini berpendapat bahwa *system* etika dalam kesusilaan merupakan dasar alamai, yaitu pembedaannya bisa dilakukan sesuai pengkajian atas fakta dan bukan atas teori yang sangat metafisis. Naturalisme juga berpendapat bahwa manusia pada dasarnya adalah “baik”.

2. *Individualisme*

Esensi individualisme adalah ajaran bahwa didalam hubungan social yang paling pokok adalah individunya. Segala interaksi dalam masyarakat harus dilakukan demi kepentingan individu. Dampak positif dari individualisme adalah terpacunya prestasi dan kreativitas individu.

3. *Hedonisme*

Titik tolak pemikiran hedonism ialah pendapat bahwa menurut kodratnya manusia selalu mengusahakan kenikmatan, yaitu bila kebutuhan kodrat terpenuhi, orang akan memperoleh kenikmatan sepuas-puasnya.

4. *Eudemonisme*

Eudaemonisme berasal dari kata Yunan, yaitu demon yang bisa berarti roh pengawal yang baik, kemujuran atau keuntungan. Seseorang yang telah mencapai tingkat “eudaemonisme” akan mempunyai keinsyafan tentang kepuasan yang utuh, bukan hanya secara jasmani tetapi juga rohani. Eudaemonisme mencita-citakan suasana batiniah yang disebut “bahagia”. Ia mengajarkan bahwa kebahagiaan adalah kebaikan tertinggi.

5. *Utilitarianisme*

Utilitarianisme mengatakan bahwa ciri yang terkandung dalam kesusilaan adalah manfaat dari suatu perbuatan. Suatu tingkah laku dikatakan baik apabila membawa manfaat, manfaat artinya memberi kita suatu yang tidak menghasilkan sesuatu yang buruk.

6. *Idealism*

Paham ini timbul dari kesadaran akan adanya lingkungan normativitas bahwa terdapat kenyataan yang bersifat normative yang memberi dorongan kepada manusia untuk berbuat. Salah satu

keunggulan dari ajaran idealism adalah pengakuannya tentang dualism manusia, bahwa manusia terdiri dari jasmani dan rohani (Zulkarnain, 2019)

2. Konsep Pegawai

1. Pengertian Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Pegawai Negeri Sipil, Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, “Pegawai” Berarti “orang yang bekerja pada pemerintah, jadi PNS adalah orang yang bekerja pada pemerintah Negara.

Pasal 1 Undang – Undang Nomor 43 Tahun 1999 memberikan pengertian PNS mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang – undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan Negeri atau disertai tugas Negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang- undangan dan digaji menurut peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Kelancaran penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan pengabdian aparatur Negara. Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah merupakan unsur aparatur Negara pelaksanaan tugas aparatur atau PNS, antara lain seperti : (1) pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif, sehingga itu pengembangan PNS masih harus ditingkatkan dan diarahkan pada peningkatan efisiensi dan efektivitas; (2) di lingkungan pegawai negeri

sipil ada gejala masih belum bersih dan sering merusak kewibawannya, sehingga itu pengembangan PNS terus diarahkan pada mewujudkan aparaturnya yang bersih dan berwibawa; (3) di lingkungan pegawai negeri sipil masih sering ditemui adanya penyalahgunaan wewenang dan penyelewengan lainnya seperti korupsi, kolusi dan nepotisme, pungutan liar, kebocoran dan pemborosan; sehingga itu pembinaan, penertiban dan pendayagunaan PNS terus ditingkatkan. (Santiarsti et al., 2015)

Menurut (Sinaga, 2017) Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).

Musanef menyatakan bahwa “Pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta”. (Man, 2020)

2. Jenis Pegawai Negeri Sipil

Pasal 2 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok – Pokok Kepegawaian, yang menjelaskan Pegawai Negeri terdiri dari:

- 1) Pegawai Negeri Sipil
- 2) Anggota Tentara Nasional Indonesia
- 3) Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia

Pegawai Negeri Sipil terdiri dari :

- 1) Pegawai Negeri Sipil Pusat
- 2) Pegawai Negeri Sipil Daerah

1. Pegawai Negeri Sipil Pusat

- a. Yang bekerja sama pada departemen, lembaga pemerintah non
- b. Departemen, kesekretariatan, lembaga tertingi/tinggi Negara, instansi
- c. Vertical di daerah – daerah dan kepaniteraan pengadilan.
- d. Yang bekerja pada perusahaan jawatan misalnya perusahaan jawatan.
- e. Kereta api, pegadaian dan lain – lain.
- f. Yang diperbantukan atau dipekerjakan pada Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.
- g. Yang berdasarkan suatu perundang-undangan dan diperbantukan atau dipekerjakan pada badan lain seperti perusahaan umum, yayasan dan lainnya.
- h. Yang menyelenggarakan tugas Negara lainnya, misalnya hakim pada pengadilan negeri/pengadilan tinggi dan lain-lain.

2. Pegawai Negeri Sipil Daerah

Pegawai Negeri Sipil Daerah diangkat dan bekerja pada Pemerintahan Daerah Otonom baik pada Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.

Pegawai Negeri Sipil lain yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah Masih dimungkinkan adanya pegawai negeri sipil lainnya yang akan ditetapkan dengan peraturan pemerintah, misalnya kepala-kepala kelurahan dan pegawai negeri di kantor sesuai dengan UU No.43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Dari uraian-uraian tersebut di atas pada disimpulkan bahwa yang menyelenggarakan tugas-tugas Negara atau Pemerintahan adalah Pegawai Negeri, karena kedudukan pegawai negeri adalah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, juga pegawai negeri merupakan tulang punggung pemerintah dalam proses penyelenggaraan pemerintahan maupun dalam melaksanakan pembangunan nasional.

3. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka Upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut (Bakar, 2020) pemerintah dibutuhkan oleh suatu negara demokrasi agar paradigma *the New Publik Service* dapat berjalan dengan baik. Esensi dari pelayanan publik ini menurut Denhardt, adalah sebagai berikut:

- 1) melayani warga masyarakat bukan pelanggan
- 2) mengutamakan kepentingan publik
- 3) lebih menghargai warga negara ketimbang wirausahawan
- 4) berfikir strategis dan bertindak demokratis
- 5) menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan yang mudah
- 6) melayani daripada mengendalikan
- 7) menghargai orang, bukan produktivitas semata.

4. Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Menurut (Kristanto & Hidayat, 2023) Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada

pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. (Tjiptono, 2005; 121)

5. Konsep Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik

Menurut (Musri & Mulia, 2022) etika pelayanan publik adalah cara memberikan pelayanan publik berdasarkan adat istiadat, termasuk kehidupan dan nilai-nilai hukum (norma), menurut apa yang dianggap sebagai perilaku manusia yang baik. Oleh karena itu, etika mencakup pengertian “baik dan buruk” daripada “baik dan buruk” seperti sikap, tindakan, dan perilaku manusia dalam masyarakat dan lembaga publik, serta memegang peranan penting dalam masyarakat dan lembaga publik praktek administrasi publik

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah unsur penyelenggara pemerintahan yang dibentuk yang bertugas melayani masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, pemerintahan, dan pembangunan. Upaya memajukan etika kepegawaian sebagai nilai inti pelayanan publik sejalan dengan keseriusan yang dilakukan oleh birokrasi sendiri untuk mengubah sikap dan perilaku yang berpihak pada kepentingan melayani masyarakat dengan lebih baik.

Pengukur dari Etika Pegawai dapat dilihat langsung Menurut Mertins Jr dalam (Zulkarnain,2019) sebagai berikut :

1) *Equality*

Equality yaitu perilaku yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasari oleh model sikap birokrasi yang logis secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa membandingkan status sosial, agama, dan sebagainya.

2) *Loyalty*

Loyalty adalah kesetiaan yang diberikan oleh pimpinan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut berhubungan satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang harus diberi kepada satu jenis kesetiaan tertentu saja.

3. *Responsibility*

Responsibility yaitu setiap aparat pemerintah harus setia dalam menerima tanggung jawab atas apapun ia kerjakan dan harus menghilangkan ideologinya “saya sekedar melaksanakan perintah dari atasan”.

6. Faktor Pendukung dan penghambat Pelayanan Publik

Menurut Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:88- 119) faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan umum yaitu:

- a. Faktor Kesadaran
- b. Faktor Aturan
- c. Faktor Organisasi

d. Faktor Pendapatan

e. Faktor Kemampuan Keterampilan

f. Faktor Sarana Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor – faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu : faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; faktor keterampilan petugas; faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan terhadap para pelaku birokrasi ke arah penciptaan profesionalisme pegawai menjadi sangat menentukan.

Faktor pendukung kualitas pelayanan public Jalannya proses pelayanan publik di manapun akan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan publik yang dihasilkan.

Faktor penghambat kualitas pelayanan public Jalannya setiap implementasi kebijakan tentu mengandung resiko kegagalan, Hogwood dan Gunn dalam Abdul Wahab (2008: 6162) telah

membagi pengertian kegagalan kebijakan (policy failure) dalam dua kategori, yakni: Non implementation (tidak bisa terimplementasikan), artinya bahwa suatu kebijaksanaan tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana, mungkin karena pihak- pihak yang terlibat di dalam pelaksanaannya tidak mau bekerjasama, atau mereka telah bekerja secara tidak efisien, bekerja setengah hati atau karena mereka tidak sepenuhnya menguasai permasalahan. Unsuccessful Implementation (implementasi tidak berhasil), artinya manakala suatu kebijakan tertentu telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, namun mengingat kondisi eksternal yang ternyata tidak menguntungkan, maka kebijakan tersebut tidak berhasil dalam mewujudkan dampak atau hasil akhir yang dikehendaki. Biasanya kebijaksanaan yang memiliki resiko untuk gagal tersebut disebabkan faktor faktor berikut: pelaksanaannya yang buruk (bad execution) dan kebijakan itu bernasib jelek (bad luck).

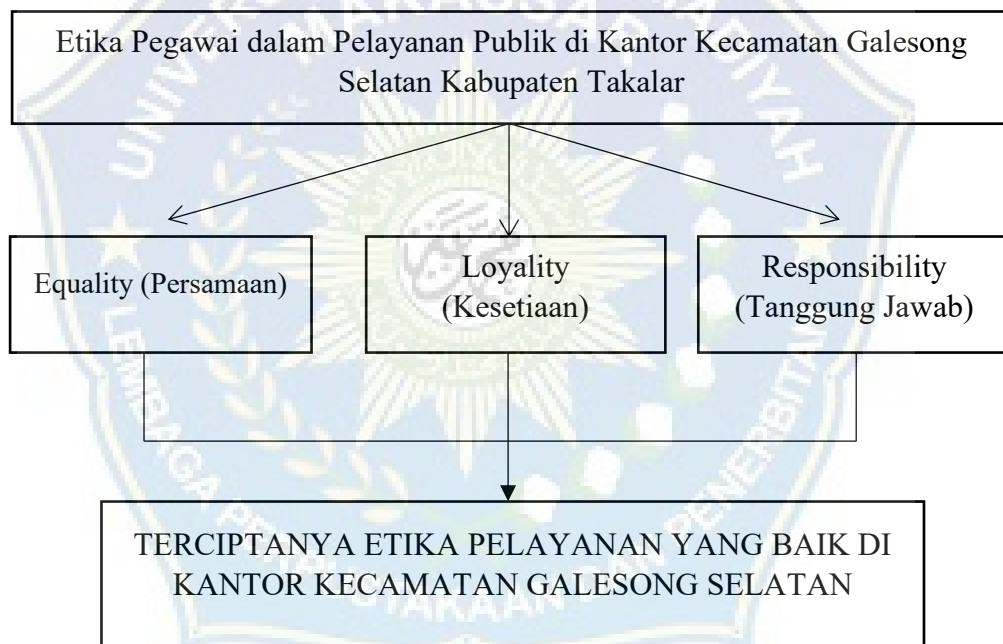
C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah suatu jenis pemikiran yang di pilih dari satu teori, yang dianggap berkaitan dengan fokus atau judul penelitian dan bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang ada dalam rumusan pernyataan penelitian.

Untuk mengetahui etika pegawai di kantor Kecamatan Galesong Selatan maka terlebih dahulu peneliti merumuskan kerangka pikir dalam penelitian ini yaitu pertama peneliti akan mengkaji mengenai etika pelayanan yang diterapkan di Kantor Kecamatan Galesong Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan etika pegawai di Kantor Kecamatan Galesong

Selatan yang meliputi *Equality* (persamaan), dimana petugas di kantor Kecamatan Galesong Selatan harus mampu memberikan pelayanan secara adil. Berikutnya peneliti akan mengkaji mengenai *Loyalty* (kesetiaan), dimana petugas di kantor Kecamatan Galesong Selatan harus mampu bekerja sesuai dengan fungsinya sebagai pelayan publik. *Responsibility* (tanggung jawab), dimana petugas di kantor Kecamatan Galesong Selatan harus mampu bertanggung jawab dalam menjalankan semua tugas pekerjaannya.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Fokus Pada Penelitian ini adalah etika pegawai dengan indikator (Equality), Kesetiaan (Loyalty), dan Tanggung Jawab (Responsibility) Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Untuk mengetahui Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Galesong Selatan, dapat dilihat dari tahap berikut:

1. *Equality* (persamaan)

Petugas di kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar harus mampu memberikan pelayanan publik secara adil tanpa harus melihat dari faktor sosial, ekonomi, budaya, agama, dan sebagainya.

2. *Loyalty* (kesetiaan)

Petugas di kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar harus mampu bekerja sesuai dengan fungsinya sebagai pelayan publik patuh kepada peraturan UU, dan peraturan instansi, serta jabatan yang ia pegang demi terciptanya hal yang diinginkan bersama.

3. *Responsibility* (tanggung jawab)

Petugas di kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar harus mampu bertanggung jawab dalam menjalankan semua tugas pekerjaannya secara memuaskan kepada pelanggannya, jadi tidak saja semata-mata hanya menggugurkan kewajibannya sebagai pelayan publik

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 (bulan) setelah seminar proposal. Lokasi penelitian akan di lakukan di Kantor Kecamatan Galesong Selatan , yang beralamat di Bontokassi, Kec. Galesong Selatan, Kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan 92254.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Adapun jenis dan tipe dalam penelitian ini yang digunakan oleh penulis adalah : Jenis penelitian yang di gunakan melalui pendekatan kualitatif dimana penelitian ini cenderung menggunakan analisis.penelitian kualitatif ini juga merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang sampai perilaku yang diamati.

Tipe penelitian yang di gunakan tipe penelitian deskripsi kualitatif penelitian deskriptif kualitatif yaitu cara memahami semua permasalahan yang sedang terjadi dengan data dan menggunakan metode wawancara pengamatan langsung dan dokumentasi.Adapun tujuan penelitian deskriptif kualitatif ini ialah guna membuat uraian akurat mengenai fakta-fakta lapangan.

C. Informan Penelitian

Adapun teknik dalam penentuan informan dalam penelitian ini yakni, pengambilan informan secara purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan informan yang memiliki pengetahuan yang luas dan dapat

menjelaskan sebenarnya tentang objek penelitian yang akan di teliti. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 3.1 Informan

No	NAMA	INISIAL	JABATAN
1.	Muh. Ilham, SE	MI	Sekretaris Camat
2.	Jamaluddin, A.Md	JM	Kasubag Umum dan Kepegawaian
3.	Sahar, S.Sos	SH	Kasi Pembangunan
4.	Rahmatia	RH	Staff Pelayanan
5.	Syamsuriani	SY	Masyarakat
6.	Nur ayunita	NA	Masyarakat

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah cara yang digunakan seorang peneliti dalam mengumpulkan sumber data-data penelitian dari sumber data. Pengumpulan data merupakan tahap yang paling penting dalam sebuah penelitian karena teknik pengumpulan data yang akan menjadi acuan dalam penyusunan instrumen penelitian. Dari penjelasan tersebut maka, metode pengumpulan data yang kemudian digunakan di dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan melalui hasil pengamatan secara langsung pada obyek penelitian observasi merupakan mekanisme kompleks dalam proses penelitian, dimuali dari penyusunan

perencanaan yang dilakukan secara sistematis, mengunjungi kantor yang menjadi objek penelitian, semua ini dilakukan agar penelitian yang dilakukan dapat dibuktikan kealiannya (validitasnya).

2. Wawancara

Teknik wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan secara lisan yaitu tanya jawab secara langsung antara penanya dan informan. Proses pengumpulan data dengan teknik wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti dengan mempersiapkan bahan wawancara terlebih dahulu, berupa kuesioner yang berisikan sekumpulan pertanyaan mendasar yang nantinya akan berkembang dalam wawancara. Dalam proses wawancara biasanya akan menimbulkan pertanyaan-pertanyaan yang berlanjut.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini dipergunakan untuk memperoleh data dari instansi baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan, hasil pekerjaan serupa berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

E. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data Diperlukan analisis data dalam penelitian agar mengetahui sebuah permasalahan dan mendapatkan sebuah solusi. Terdapat tiga teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik analisis data, yaitu:

1. Mereduksi Data

Mereduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih hal-hal penting, fokus pada hal-hal penting dan mencari tema dan pola. Dari reduksi data tersebut maka dapat memberikan gambaran yang akan mempermudah dalam sebuah proses pengumpulan data yang diperlukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data yang dilakukan setelah reduksi data ialah melakukan uraian kalimat singkat dan tersusun. Penyajian data ini akan mempermudah dalam menangani masalah yang terjadi.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan ini merupakan hasil penelitian yang akan menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan ini disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman dalam kajian penelitian.

F. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah proses melibatkan serangkaian tindakan dan strategi untuk memastikan keandalan, validitas, dan kredibilitas data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif. Untuk menghasilkan tingkat keabsahan data peneliti tentunya diperlukan untuk mendukung sebuah penelitian kualitatif, yakni melalui:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah meningkatkan keandalan dan validitas temuan penelitian dengan memperkuat interpretasi dan mengidentifikasi pola atau temuan yang konsisten melalui berbagai sumber informan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data informasi dengan cara mengecek sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Teknik berbeda dilakukan terkait dengan etika administrator untuk meyakinkan keakuratannya.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dalam penelitian adalah pendekatan yang melibatkan pengumpulan data pada berbagai titik waktu yang berbeda selama proses penelitian. Tujuannya adalah untuk memahami perubahan, pola, atau tren yang terjadi seiring berjalannya waktu, serta untuk mengungkap dinamika dan perkembangan fenomena yang sedang diteliti.

Dengan menggunakan triangulasi waktu, peneliti dapat melihat bagaimana variabel atau konsep yang sedang diteliti berkembang sepanjang waktu, apakah ada perubahan dalam pola, apakah ada faktor faktor eksternal yang mempengaruhi fenomena, dan bagaimana dampaknya terhadap hasil penelitian. Pendekatan ini membantu dalam mengidentifikasi tren jangka panjang, perubahan sementara, atau faktor -faktor penyebab dalam fenomena yang diamati.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

1. Keadaan Geografis dan Batas Wilayah

Galesong Selatan sebagai salah satu Kecamatan yang terletak disebelah selatan dan berjarak kurang lebih 10 kilometer dari ibukota Kabupaten Takalar. Ibu Kota Kecamatan Galesong Selatan terletak di Desa Bontokassi yang sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Galesong, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Gowa, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa dan sebelah barat berbatasan dengan selat Makassar. Luas wilayah Kecamatan Galesong Selatan sekitar 24,71 km². dari total Kabupaten Takalar yang memiliki 13 desa di Kecamatan Galesong Selatan adalah Mangindara, Kalukubodo, Bontomarannu, Barammamase, Bontokassi, Sawakong, Kadatong, Bentang, Tarowang, Kalebentang, Popo, Bontokanang, Kanaeng.

2. Keadaan Iklim

Curah hujan terjadi karena dipengaruhi oleh keadaan iklim dan perputaran atau pertemuan arus udara. Musim hujan biasanya mendung, musim kering biasanya berangin dan Sebagian berawan, dan umumnya panas dan menyengat sepanjang tahun. Sepanjang tahun, suhu biasanya bervariasi dari 23°C hingga 32°C dan jarang dibawah 21°C atau di atas 34°C.

Tabel 4.1

Luas Daerah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Galesong Selatan

Desa/Kelurahan <i>Village</i>	Luas (km²) <i>Total Area (Km²)</i>	Persentase <i>Persentage</i>
Mangindara	1,05	4,25
Bonto Marannu	3,12	12,63
Barammase	2,24	9,07
Bontokassi	2,86	11,57
Sawakong	3,55	14,37
Bentang	1,37	5,54
Bontokanang	3,47	14,04
Popo	2,19	8,86
Tarowang	1,74	7,04
Kadatong	1,05	4,25
Kalebentang	1,25	5,06
Kaluku Bodo	0,83	3,32
Kanaeng
Galesong Selatan	24,71	100,00

Sumber :Badan Pusat Statistik Kabupaten Takalar

3. Kependudukan

Pada tahun 2022, jumlah penduduk di kecamatan galesong selatan sebanyak 29.088 jiwa. Apabila dilihat menurut jenis kelamin, penduduk di Kecamatan Galesong Selatan terdiri dari 14.258 jiwa penduduk laki-laki dan 14.380 jiwa penduduk perempuan. Rasio jenis kelamin pada tahun 2022 adalah 96,14. Dari jumlah tersebut adalah Desa Sawakong jumlah penduduknya yang terbesar sekitar 12,30%, sementara penduduk terendah berada di Desa Kalebentang sekitar 4,82%.

Tabel 4.2

Jumlah Penduduk Dan Rasio Jenis Kelamin Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Galesong Selatan

Desa/Kelurahan <i>Village</i>	Laki- laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	Jumlah <i>Total</i>	Rasio Jenis Kelamin <i>Sex Ratio</i>
Mangindara	1.330	1.412	2.742	94.19
Bonto Marannu	1.089	1.127	2.216	96.63
Barammase	1.217	1.280	2.497	95.08
Bontokassi	1.090	1.161	2.251	93.88
Sawakong	1.731	1.848	3.579	93.67
Bentang	815	834	1.649	97.72
Bontokanang	1.338	1.361	2.699	98.31
Popo	1.362	1.375	2.737	99.05
Tarowang	1.148	1.162	2.310	98.80
Kadatong	719	784	1.503	91.71
Kalebentang	694	709	1.403	97.88
Kaluku bodo	806	840	1.646	95.95
Kanaeng	919	937	1.856	98.08
Galesong Selatan	14.258	14.830	29.088	96.14

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Takalar

1. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Galesong Selatan

a. Visi

Visi adalah suatu rangkaian kata yang memuat impian, cita-cita, nilai, masa depan dari suatu organisasi, baik di dalam sebuah lembaga hingga perusahaan. Visi juga merupakan sebuah tujuan organisasi dalam bekerja. Berdasarkan hal tersebut maka visi dari Kecamatan Galesong Selatan adalah **“Mewujudkan Pelayanan PRIMA dengan Aparatur Kecamatan yang Profesional, Responsif, Efektif dan Inovatif menuju Masyarakat sehat dan Bahagia”**.

b. Misi

Misi adalah suatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan visi yang telah ditetapkan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil guna dengan baik, dengan misi tersebut diharapkan seluruh aparatur dan pihak yang berkepentingan dapat mengetahui akan peran dan program-program serta hasil yang hendak dicapai di waktu yang akan datang dari visi yang telah ditetapkan tersebut, untuk mencapai visi sebagaimana tersebut diatas maka kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar melaksanakan misi sebagai berikut:

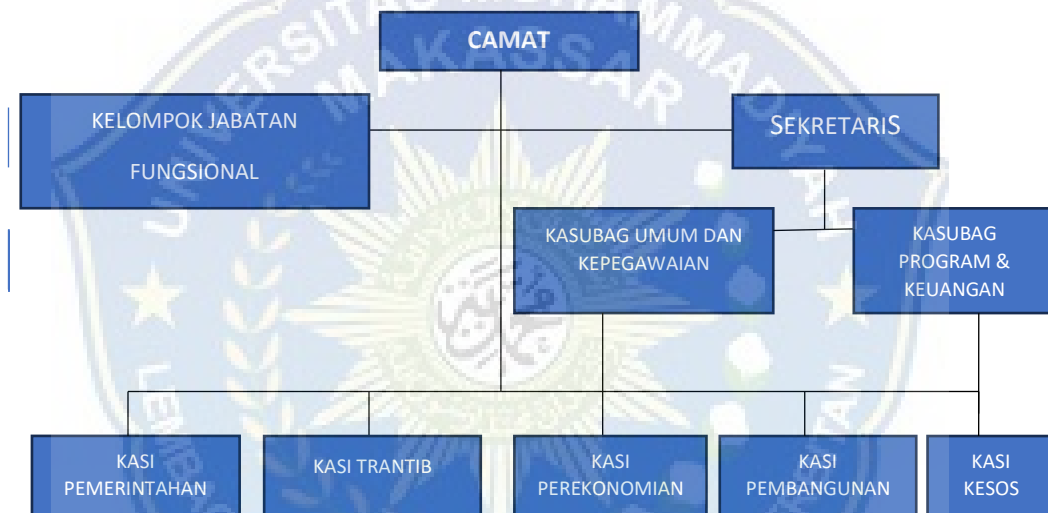
- 1) Menciptakan Sistem Pemerintahan yang baik dan akuntabel;
- 2) Meningkatkan Kualitas Pelayanan;
- 3) Meningkatkan fungsi koordinat dan pemberdayaan Masyarakat;

4) Meningkatkan Kesehatan menuju masyarakat yang Bersih,
Sehat, Semangat dan Bersinergi;

2. Kantor Kecamatan Galesong Selatan

Jumlah Pegawai pada kantor kecamatan galesong selatan yaitu 19 orang yang terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, Pegawai Negeri Sipil 16 orang dan honorer 3 orang.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Galesong Selatan



Adapun tugas dan fungsi dari subbagian di kantor kecamatan galesong selatan adalah :

- a. Camat
- b. Sekretaris Camat

Tugas Pokok Sekretaris adalah pemberian layanan teknis dan administrasi umum, keuangan, kepegawaian, perlengkapan, pembinaan

organisasi dan tata laksana, koordinasi, dan pengendalian, serta pengawasan pelaksanaan program dan kegiatan kecamatan.

Fungsi Sekretaris di kantor kecamatan galesong selatan :

- 1) Pengoordinasian pelaksanaan tugas dalam lingkungan dinas;
- 2) Pengoordinasian penyusunan program dan pelaporan;
- 3) Pengoordinasian urusan umum, kepegawaian, dan hukum;
- 4) Pengoordinasian pengelolaan administrasi keuangan; dan
- 5) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

c. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Tugas Pokok Kepala Subbagian Perencanaan dan keuangan adalah pelaksanaan urusan data dan informasi, penyusunan rencana kerja dan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan kinerja serta administrasi keuangan.

Fungsi Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan di kantor kecamatan galesong selatan adalah ;

- 1) Menyusun rencana kegiatan Subbagian Perencanaan dan Keuangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Subbagian Perencanaan dan Keuangan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;

- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 6) Menyusun rencana, pengelolaan data dan informasi;
- 7) Melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dan pengelolaan keuangan dengan instansi terkait;
- 8) Melaksanakan koordinasi penganggaran program kerja;
- 9) Menyiapkan bahan rapat kerja, rapat koordinasi, dan pembahasan program kecamatan;
- 10) Melakukan bimbingan teknis penyusunan program kerja dan penganggaran;
- 11) Melakukan verifikasi usulan program dan kegiatan yang diusulkan tiap unit kerja;
- 12) Menyusun laporan hasil monitoring dan evaluasi perkembangan pelaksanaan program dan kegiatan kecamatan;
- 13) Menyusun Rancangan Program kerja untuk jangka pendek, menengah, dan jangka Panjang, serta rencana strategis kecamatan;
- 14) Melakukan tindak lanjut temuan dari kegiatan monitoring pelaksanaan program dan kegiatan dan urusan keuangan;

- 15) Mengumpulkan bahan dan menyusun Laporan Kinerja, Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Bupati;
 - 16) Melakukan koordinasi penyusunan Rencana Strategis kecamatan;
 - 17) Menginventarisasi sumber-sumber pendapatan dan penerimaan;
 - 18) Mencatat pungutan dan pelaporan Pendapatan Asli Daerah dalam lingkup kecamatan;
 - 19) Menyusun realisasi perhitungan anggaran;
 - 20) Melakukan verifikasi pertanggungjawaban keuangan dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas perbendaharaan, Merencanakan dan melaksanakan pengelolaan keuangan;
- d. Sub bagian Umum dan Kepegawaian

Tugas Pokok Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian adalah membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan urusan ketatausahaan, administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang, urusan rumah tangga serta mengelola administrasi kepegawaian.

Fungsi Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian di kantor kecamatan adalah :

- 1) Menyusun rencana kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;

- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Subbagian Umum dan Kepegawaian untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 6) Melakukan pengklasifikasian surat menurut jenisnya;
- 7) Melakukan administrasi dan pendistribusian naskah dinas masuk dan keluar;
- 8) Melakukan pengelolaan arsip naskah dinas;
- 9) Menyiapkan bahan dan menyusun rencana kebutuhan, pemeliharaan dan penghapusan barang;
- 10) Menyiapkan bahan dan menyusun administrasi pengadaan, pendistribusian, pemeliharaan, inventarisasi dan penghapusan barang;
- 11) Melakukan, menyiapkan, dan mengoordinasikan pengelolaan urusan rumah tangga kecamatan;
- 12) Mengoordinasikan dan melakukan pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan informasi serta fasilitasi pelayanan informasi;

- 13) Mempersiapkan dan mengoordinasikan pelaksanaan rapat kecamatan, upacara bendera, kehumasan, dan keprotokolan;
- 14) Menyiapkan bahan, menghimpun dan mengelola data kehadiran pegawai;
- 15) Mengoordinasikan dan memfasilitasi administrasi surat tugas dan perjalanan dinas pegawai;
- 16) Menyiapkan bahan, mengoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan organisasi dan tata laksana;
- 17) Menyiapkan bahan dan mengelola administrasi kepegawaian;
- 18) Menyusun rencana kebutuhan pengembangan sumber daya manusia dilingkungan kecamatan;
- 19) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan pembinaan, peningkatan kompetensi, disiplin dan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil;
- 20) Menyiapkan bahan, menghimpun dan mengelola sistem informasi kepegawaian;
- 21) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Subbagian Umum dan Kepegawaian serta memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan; dan
- 22) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya

e. Seksi Pemerintahan

Tugas Pokok seksi pemerintahan melakukan menyusun rencana dan melakukan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa,

Fungsi Seksi Pemerintahan di kantor kecamatan galesong selatan yaitu:

- 1) Menyusun rencana kegiatan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan seksi pemerintahan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas;
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 6) Menyusun rencana kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya;
- 7) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya;
- 8) Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar;
- 9) Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas;
- 10) Melaksanakan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa;
- 11) Memfasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama;
- 12) Melaksanakan koordinasi kegiatan Unit Pelaksana Teknis Dinas/instansi pemerintah di kecamatan;
- 13) Memfasilitasi penataan kelurahan dan desa;
- 14) Memfasilitasi pelaksanaan lomba/penilaian kelurahan dan desa;
- 15) Menyelenggarakan kegiatan administrasi kependudukan;

- 16) Melaksanakan pendataan dan inventarisasi aset daerah dan kekayaan daerah lainnya yang ada di wilayah kecamatan;
- 17) Melaksanakan pemberian rekomendasi dan izin yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya;
- 18) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas serta memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan; dan
- 19) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya

f. Seksi Ketertiban dan Keamanan

Tugas Pokok Seksi Ketertiban dan Keamanan adalah melakukan penyusunan rencana dan terciptanya ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan, kelurahan dan desa.

Fungsi Seksi Ketertiban dan Keamanan di kantor kecamatan galesong selatan adalah :

- 1) Menyusun rencana kegiatan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas;
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;

- 6) Menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya;
- 7) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya;
- 8) Memberikan petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar;
- 9) Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas;
- 10) Memfasilitasi dan mengoordinasi kegiatan untuk terciptanya ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan;
- 11) Menyusun rencana bagi terciptanya ketentraman dan ketertiban umum dalam setiap aktivitas masyarakat;
- 12) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas serta memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan; dan
- 13) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

g. Seksi Perekonomian

Tugas Pokok Seksi Perekonomian adalah melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pengembangan perekonomian wilayah kecamatan, kelurahan dan desa, pelaksanaan administrasi pemungutan pajak dan retribusi daerah, dan pengembangan kegiatan perindustrian dan perdagangan.

Fungsi Seksi Perekonomian di kantor kecamatan galesong selatan yaitu:

- 1) Menyusun rencana kegiatan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;

- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
 - 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Seksi Perekonomian untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
 - 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas;
 - 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
 - 6) Menyusun rencana kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya;
 - 7) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya;
 - 8) Memberik petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar;
 - 9) Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas;
 - 10) Memfasilitasi dan mengoordinasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah kecamatan;
 - 11) Memfasilitasi pengembangan perekonomian kelurahan dan desa;
 - 12) Menyusun rencana bagi pelaksanaan pungutan atas pajak dan retribusi daerah di wilayah kecamatan;
 - 13) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas serta memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
- dan

- 14) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

h. Seksi Pembangunan

Tugas Pokok Seksi Pembangunan adalah melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pengembangan pembangunan pelaksanaan, pembangunan swadaya masyarakat, pembinaan dan penanggulangan pencemaran dan kerusakan lingkungan serta pembinaan dan pengawasan bangunan.

Fungsi Seksi Pembangunan di kantor kecamatan galesong selatan yaitu :

- 1) Menyusun rencana kegiatan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan seksi pembangunan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas;
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 6) Menyusun rencana kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya;
- 7) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya;

- 8) Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar;
- 9) Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas;
- 10) Menyusun rencana bagi pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah kecamatan;
- 11) Menyusun rencana fasilitasi pengembangan pembangunan kecamatan, kelurahan dan desa;
- 12) Melaksanakan koordinasi, pembinaan dan pengawasan serta pelaporan langkah-langkah penanggulangan terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan;
- 13) Menyusun rencana pelaksanaan pencegahan perusakan sumberdaya alam yang membahayakan lingkungan;
- 14) Menyusun rencana pengkoordinasian pembangunan swadaya masyarakat;
- 15) Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya;
- 16) laporan hasil pelaksanaan tugas Seksi Pembangunan serta memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan; dan
- 17) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diebrikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

B. Hasil Penelitian

Etika pegawai merupakan tolak ukur utama tercapainya pelayanan publik yang efektif, dan merupakan suatu penilaian terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung. Para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tertinggi sampai paling bawah bahkan sampai staff loket pelayanan pun memiliki tanggungjawab yang besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan, karena selama ini jika mendengar kata “perilaku birokrasi atau proses pelayanan administrasi” telah termindset dalam pikiran masyarakat bahwa mereka akan menghadapi perilaku pelayanan yang prosedurnya sangat rumit, cenderung berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu yang konsisten serta pemungutan biaya liar yang tidak sesuai dan selalunya mengatasnamakan “biaya administrasi” sedangkan dalam Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Tentunya hal ini telah membuat masyarakat semakin malas dan enggan dalam mengurus dokumen perizinan yang sangat penting peranannya.

Konsep pelayanan publik dalam pemerintahan berkaitan erat dengan peran dan fungsi lembaga pemerintahan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan

yang harus diikuti dengan tanggung jawab dan melakukan pelayanan dengan mengedepankan kesamaan dan kesetiaan dalam pelayanan publik yang diikuti dengan respon cepat tanggap pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia layanan.

Berdasarkan temuan diatas, maka peneliti membahas secara rinci hasil dari temuan tersebut antara lain sebagai berikut: Peran etika pegawai dalam dalam pelayanan publik sangat penting khususnya dalam pelayanan di Kantor kecamatan sebagai upaya memberikan pelayanan sesuai dengan aturan dan kode etik yang telah dibuat, sehingga dengan pelayanan yang baik, visi dan misi yang telah dirancang sebagai tujuan dari penyelenggaraan layanan publik dapat tercapai. Disamping itu, diharapkan dengan menerapkan kode etik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat menghilangkan anggapan pelayanan pilih kasih dalam masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dibedakan dengan yang lain.

Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders. Sedangkan responsivitas pelayanan pemerintahan menjadi sangat dibutuhkan masyarakat ketika masyarakat membutuhkan pelayanan perizinan yang berkualitas. Oleh karena itu pemerintah perlu mencari solusi untuk mengatasi masalah-masalah tersebut terutama dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan, salah satu cara yang dapat dilakukan

oleh pemerintah adalah penerapan etika pegawai dalam pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang penerapan etika pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar sehingga peneliti berupaya mengungkap, menggali kemudian mendeskripsikan masalah tersebut. Penelitian ini terdiri dari data – data yang didapatkan melalui hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Dimana pada penelitian ini, peneliti berfokus mengkaji persamaan (*equality*), kesetiaan/loyalitas (*loyalty*) dan tanggung jawab (*responsibility*) pegawai kantor Kecamatan Galesong guna mengetahui seberapa jauh dan bagaimana bentuk implementasi etika pegawai dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar.

1. Persamaan (*Equality*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan kepada pelanggannya dalam hal ini adalah masyarakat.

a) Persamaan Pelayanan

Persamaan (*Equality*) yaitu persamaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Galesong Selatan mampu memberikan apa yang masyarakat inginkan, yang diukur dari penggunaan jasa, misalnya kepuasan masyarakat atau keluhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan MI selaku Sekretaris Camat Galesong Selatan mengatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti yang saya bilang bahwa kami memberikan pelayanan kepada masyarakat baik yang kami kenal maupun yang kami tidak kenal. Dalam memberikan pelayanan kita disini rata tidak ada yang dibeda-bedakan dalam memberikan dengan masyarakat. Terkait Prinsip kesamaan sudah diterapkan di kantor camat, dimana tidak ada deskriminasi antara sesama pegawai disamping itu tidak ada jarak yang terlalu jauh antara bawahan dan atasan, kami juga telah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan adil kepada masyarakat dimana kami sudah berusaha bersikap professional dalam bekerja seperti memberikan perlakuan yang sama antara orang yang kita kenal dan yang tidak kita kenal yang membutuhkan pelayanan di kantor”. (Hasil Wawancara 27 Februari 2024).

Dari hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa prinsip kesamaan (*equality*) telah diterapkan di lingkup Kantor Kecamatan Galesong dan telah di indahkan oleh para pegawai kantor seperti dalam proses interaksi sehari-hari sudah tidak ada perilaku deksriminasi antara sesama pegawai dalam lingkup Kantor Kecamatan. Disamping itu, para pegawai terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan berusaha bersikap professional dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya wawancara dengan SH selaku kasi pembangunan menyatakan bahwa :

” Setiap organisasi memang dalam melakukan sesuatu sesuai dengan standar operasional prosedur, SOP yang kami lakukan dikantor camat galesong selatan khususnya kasi pembangunan dalam menangani kasus itu harus ada pengantar dari desa dan kelurahan , dengan adanya pengantar tersebut kita langsung melayani masyarakat dan tidak ada biaya yang dipungut sama sekali semua gratis.(Hasil Wawancara 27 Februari 2024)

Dari hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa Dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Galesong Selatan, tidak membeda-

bedakan pelayanannya dan setiap masyarakat yang datang ke kantor diberikan pelayanan yang baik dan berdasarkan SOP yang berlaku.

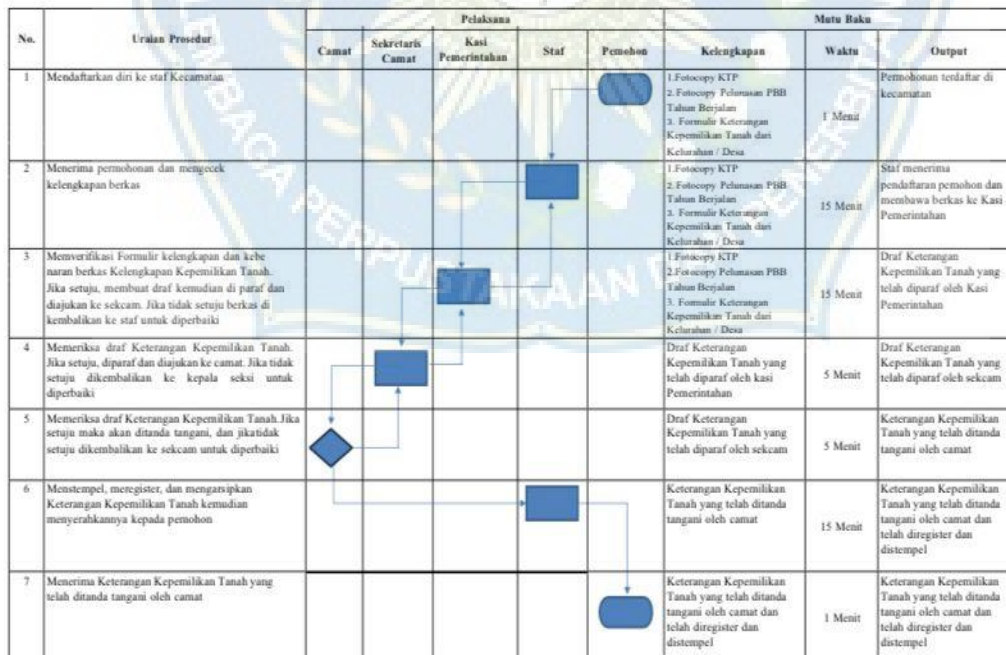
Selanjutnya untuk memperdalam informasi mengenai kualitas pelayanan dalam hal persamaan yang diterapkan di lingkup Kantor Kecamatan Galesong Selatan, maka peneliti melakukan wawancara dan klarifikasi dengan beberapa pegawai atau staff. Adapun pernyataan dari RH salah satu pegawai kantor kecamatan Galesong Selatan menyatakan bahwa:

“Prinsip kesamaan sudah diterapkan di kantor camat galesong selatan, dimana tidak ada deskriminasi antara sesama pegawai disamping itu tidak ada jarak yang terlalu jauh antara bawahan dan atasan, kami juga telah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan adil kepada masyarakat dimana kami sudah berusaha bersikap professional dalam bekerja seperti memberikan perlakuan yang sama antara orang yang kita kenal dan yang tidak kita kenal yang membutuhkan pelayanan di kantor camat manggala”(Wawancara dengan RH 20 Mei 2024)

Dari hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa prinsip kesamaan (equality) telah diterapkan di lingkup Kantor Kecamatan Galesong Selatan dan telah di indahkan oleh para pegawai kantor seperti dalam proses interaksi sehari-hari sudah tidak ada perilaku deksriminasi antara sesama pegawai dalam lingkup Kantor Kecamatan Galesong Selatan. Disamping itu, para pegawai terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan berusaha bersikap professional dalam memberikan pelayanan.

Gambar 4.2 SOP Penerbitan Keterangan Kepemilikan Tanah

PEMERINTAH KABUPATEN TAKALARKECAMATAN GALESONG SELATAN SEKSI PEMERINTAHAN	Nomor SOP	4			
	Tgl. Pembuatan	04 Januari 2016			
	Tgl. Revisi	21 Oktober 2023			
	Tgl. Efektif	21 Oktober 2023			
	Disahkan oleh	CAMAT GALESONG SELATAN MUJL. YUSUE, S.Pd, M.AP NIP. 19651209 198602 1 005			
Nama SOP	Penerbitan Keterangan Kepemilikan Tanah				
Dasar Hukum :			Kualifikasi Pelaksana :		
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 2. Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Takalar 3. Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Takalar			1. Menguasai alur Penerbitan Keterangan Kepemilikan Tanah 2. Kualifikasi pendidikan Sarjana (S1), Diploma (D-III) dan SMA/SMK		
Keterkaitan :			Peralatan / Perlengkapan :		
1. SOP Surat Masuk 2. 3.			1. ATK 2. Komputer 3. Buku Register		
Peringatan :			Pencetakan dan Pendataan :		
Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka penerbitan Keterangan Kepemilikan Tanah akan terhambat.					



Selain itu juga wawancara dengan JM selaku kasubag umum dan kepegawaian menambahkan bahwa :

“Dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan pelayanan masyarakat ada proses SOP yang kita buat dikantor ini sehingga kita harus berjalan sesuai dengan standar operasional yang ada. Misal, kalau dalam hal pelayanan kita berbicara masalah biaya itu tidak ada biaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkait konsep persamaan atau equality di kantor sudah diterapkan dengan baik seperti halnya tidak ada deskriminasi akan jabatan serta kami senantiasa melakukan rapat bersama dalam membahas suatu masalah atau dalam menyusun suatu kebijakan sehingga kami memiliki kesamaan hak dalam memberikan pendapat” (Hasil Wawancara 27 Februari 2024)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa yang bekerja dikantor kecamatan galesong selatan menjalankan pelayanan mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) dan memberikan solusi jika ada masyarakat yang dalam hal pengurusan tidak berjalan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam hal penerapan equality pada kantor Kecamatan Galesong dalam bentuk interaksi antar sesama pegawai kantor Kecamatan sudah baik karena mereka turut terlibat dalam kegiatan pengambilan keputusan oleh pimpinan yang membuat mereka tidak kaku dan yakin kedepannya dalam menyelesaikan tugas karena mereka memiliki berbagai informasi tambahan dalam rapat yang memampukan mereka menyelesaikan tugas dengan percaya diri dan tentunya sesuai dengan harapan pimpinan.

Kemudian wawancara dengan masyarakat SY sebagai berikut :

“kita di sini dilayani dengan baik apalagi ketika berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. kita dilayani tanpa kendala dan semua

pegawai di kantor camat galesong selatan melayani sesuai aturan (Hasil Wawancara 27 Februari 2024)

Selain itu juga NA selaku masyarakat mengatakan bahwa :

“kualitas pelayanan di kantor camat galesong selatan sudah lumayan bagus, karena para pegawai sudah bisa bertindak adil dan tidak memberikan perlakuan yang berbeda dalam pelayanan, hanya saja terkadang pegawai agak lambat dalam memberikan pelayanan”(Hasil Wawancara 27 Februari 2024)

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan galesong sudah cukup bagus walaupun memang belum sepenuhnya memuaskan dimana pegawai kecamatan di anggap masih belum cukup tanggap dalam memberikan umpan balik kepada masyarakat terhadap kelengkapan berkas dan proses pembuatan yang dianggap masih lambat tetapi walaupun demikian pegawai Kantor Kecamatan sudah dapat bertindak secara adil dan tidak memberikan perlakuan yang berbeda dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat hal ini dikarenakan adanya prinsip persamaan (equality) yang diterapkan oleh pegawai Kecamatan Galesong.

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa, dalam hal kualitas pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat dapat dikatakan cukup hanya saja tingkat kepuasan masyarakat belum maksimal walaupun pegawai Kantor Kecamatan Galesong tidak melakukan tindakan deskriminasi dan pilih kasih dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat tetapi masih ada masyarakat yang memberikan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan.

Salah satu hal yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat terhadap kualitas dan persamaan pelayanan yang di berikan oleh pegawai kantor Kecamatan, adalah lambatnya proses follow up terhadap kebutuhan warga masyarakat. Lebih lanjut, sehubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan dalam hal persamaan pelayanan masih sangat rendah jika berkaitan dengan kebutuhan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian di kantor tersebut dimana terjadi gap perbedaan pelayanan antara pelayanan pegawai kantor kecamatan dengan warga masyarakat dan pelayanan pegawai kantor kecamatan dengan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian ditempat tersebut, hal ini menandakan bahwa ada perilaku pilih kasih yang dilakukan oleh pegawai kantor kecamatan jika melayani mahasiswa yang ingin melakukan penelitian. Hal ini juga mempengaruhi profesionalisme pegawai kantor kecamatan masyarakat dalam menjalankan tugasnya. Disamping equality diterapkan dalam pelayanan antara pegawai Kantor Kecamatan, juga diterapkan dalam lingkup antar pegawai dikantor tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti , pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar operasional yang berlaku dan sesuai dengan aturan yang berlaku, yaitu kelengkapan berkas yang menjadi syarat prioritas untuk mengurus pelayanan yang diinginkan di kantor kecamatan galesong selatan seperti surat izin usaha, mutasi antar penduduk dan subsidi listrik dll sudah tidak mengeluarkan biaya.

Tabel 4.3

Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Galesong Selatan

NO	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN
1	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	- Fotocopy KTP - Fotocopy Pelunasan PBB Tahun berjalan - Fotocopy Alas Hak Atas Tanah - Fotocopy Rencana Gambar - Formulir IMB
2	Rekomendasi Domisili Parpol	- Fotocopy KTP Pengurus Inti Kecamatan - Fotocopy SK Pengurus Kecamatan - Surat Pernyataan di atas kertas ber materai dari pengurus inti Kecamatan
3	Rekomendasi Keterangan Datang	- Rekomendasi keterangan pindah - Formulir Rekomendasi keterangan Datang dari Desa/Kelurahan.
4.	Surat Keterangan Kepemilikan Tanah	- Fotocopy KTP - Fotocopy pelunasan PBB Tahun berjalan - Formulir keterangan kepemilikan tanah dari Desa/Kelurahan
5	Rekomendasi Penerbitan Pernyataan Bukti Diri (SPTB)	- Fotocopy YBS dan Saksi - Fotocopy pelunasan PBB tahun Berjalan - Formulir pernyataan bukti diri (STPB)
6	Rekomendasi Keterangan Kematian	- Fotocopy KTP yang meninggal dan saksi - Formulir rekomendasi keterangan Kematian dari Desa/Kelurahan
7	Rekomendasi Keterangan Pindah	- Fotocopy KTP - Fotocopy KK - Fotocopy pelunasan PBB tahun berjalan - Formulir rekomendasi keterangan Pindah dari Desa/Kelurahan
8	Surat Keterangan Kewarisan	- Surat keterangan kematian - Fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Kartu para ahli waris - Fotocopy pelunasan PBB tahun Berjalan

		- Formulir keterangan kewarisan dari Desa/Kelurahan.
9	Rekomendasi Keterangan Kelahiran	- Fotocopy KTP Orang Tua - Fotocopy Buku Nikah - Surat keterangan kelahiran dari rs/bidan - Formulir Rekomendasi kelahiran dari Desa/Kelurahan.
10	Rekomendasi Penertiban Surat Pengantar Obyek Pajak (SPOP)	- Fotocopy KTP - Fotocopy pelunasan PBB tahun Berjalan - Fotocopy alas hak atas tanah - Formulir Rekomendasi penertiban surat pengantar obyek pajak (SPOP)
11.	Rekomendasi Keterangan Domisili	- Fotocopy KTP - Fotocopy Kartu Keluarga - Formulir Rekomendasi Keterangan Domisili
12.	Rekomendasi Penerbitan Keterangan Kurang Mampu	- Fotocopy KTP - Fotocopy Kartu Keluarga - Formulir Rekomendasi Keterangan Kurang Mampu dari Desa/Kelurahan
13.	Rekomendasi Subsidi Listrik PLN	- Fotocopy KTP - Fotocopy Kartu Keluarga - Formulir Rekomendasi Subsidi Listrik PLN - Fotocopy Kartu Indonesia Sehat / Kartu Indonesia Pintar - Fotocopy KPS / KKS - Struk Pembayaran Tagihan Listrik - Surat Keterangan tidak mampu dari Desa/Kelurahan
14.	Pengajuan Kelompok Usaha	- Fotocopy KTP Ketua, Sekretaris, Dan Bendahara Kelompok berita Acara pendirian kelompok.
15.	Penerbitan Surat Izin Usaha	- Fotocopy KTP - Surat pengantar usaha dari Desa/Kelurahan - Pas Photo ukuran 3X4 = 2 lembar
16.	Rekomendasi Kredit Usaha	- Fotocopy KTP - Fotocopy pelunasan PBB Tahun berjalan - Fotocopy alas ha katas tanah - Formulir pengajuan kredit usaha

17.	Penerbitan Keterangan Izin Penelitian	- Fotocopy KTP - Fotocopy Proposal Penelitian - Keterangan Izin Penelitian dari Kesbangpol
18.	Rekomendasi Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	-Fotocopy KTP - Fotocopy Ijazah Terakhir - Pas photo 3X4 = 1 Lembar - Formulir rekomendasi catatan kelakuan (SKCK) dari Desa/Kelurahan
19.	Rekomendasi Kegiatan	-Fotocopy KTP Panitia / Penanggung Jawab - Fotocopy proposal kegiatan - Rekomendasi kegiatan dari Desa/Kelurahan
20.	Rekomendasi Pengantar Izin Keramaian	- Fotocopy KTP - Fotocopy Kartu Keluarga - Rekomendasi pengantar izin keramaian dari Desa/Kelurahan

b) Professional Pelayanan

Kualitas professional merupakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Galesong kepada masyarakat yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan standar profesional yang telah ditetapkan sehingga dapat dipercaya untuk menghasilkan jasa yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai profesionalisme pegawai Kantor Kecamatan Galesong dengan NA menyatakan bahwa:

“Rata-rata pegawai kantor kecamatan Galesong dapat bersikap dan berperilaku professional dalam memberikan pelayanan hanya saja seperti yang saya katakan sebelumnya pegawai kantor camat masih lamban atau kurang cepat dalam memberikan pelayanan sehingga terkadang kita menghabiskan banyak waktu di kantor camat.” (Hasil wawancara 27 Februari 2024)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata pegawai sudah dapat bersikap dan berperilaku secara profesional hanya saja belum maksimal hal ini dikarenakan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masih terdapat pegawai yang memberikan pelayanan yang belum memuaskan dimana dalam memberikan pelayanan pegawai tersebut belum cepat tanggap sehingga masyarakat harus meluankan lebih banyak waktu untuk berada di Kantor Kecamatan Galesong Selatan dalam menyelesaikan urusan administrasinya.

Selanjutnya SY selaku masyarakat memberikan pernyataan pernyataan sebagai berikut:

“hanya saja saat saya mengurus rekomendasi keterangan pindah, saya harus menunggu karena pegawai nya belum datang.” (Hasil wawancara 27 Februari 2024)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sikap pegawai dalam hal kedisiplinan belum sepenuhnya memuaskan hal ini dikarenakan masih terdapat pegawai yang datang tidak tepat waktu sesuai dengan jam operasional yang ditentukan di Kantor Kecamatan. Oleh karena itu, keterlambatan pegawai akan berakibat pada pengurusan administrasi masyarakat yang ikut terhambat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan JM selaku kasubag umum dan kepegawaian menyatakan bahwa:

”Dalam hal kesamaan proses yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan Galesong sudah sangat baik walaupun memang kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi kantor dimana terkadang banyak masyarakat yang datang sehingga memberikan tekanan kepada pegawai kantor kecamatan dan

kelengkapan berkas yang tidak memadai sehingga terkadang mempengaruhi kinerja dan profesionalisme pegawai.” (Hasil wawancara 27 Februari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, dalam hal kesamaan proses yang mengacu pada profesionalisme pegawai kantor Kecamatan Galesong Selatan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan sudah sangat baik hanya saja, kecepatan dalam pelayanan belum maksimal sebagaimana mestinya hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi kantor dimana terkadang banyak masyarakat yang datang sehingga memberikan tekanan kepada pegawai kantor kecamatan dan kelengkapan berkas yang tidak memadai. Tetapi pada akhirnya mereka dapat mengatasi masalah yang terjadi selama proses pelayanan berlangsung.

Lebih lanjut SH salah satu pegawai kantor kecamatan menyatakan bahwa :

“kami sudah berusaha bersikap profesional dalam bekerja seperti memberikan perlakuan yang sama antara orang yang kita kenal dan yang tidak kita kenal yang membutuhkan pelayanan di kantor Camat Galesong Selatan” (Hasil Wawancara 27 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pegawai Kantor Kecamatan Galesong sudah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan bersikap profesional hanya saja tidak dapat dipungkiri terkadang beberapa hal terjadi tidak sesuai dengan rencana yang telah disusun dan berakibat dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Kesetiaan (*Loyalty*)

Loyalty adalah kesetiaan yang diberikan oleh pemimpin dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut berhubungan satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang harus diberi kepada satu jenis kesetiaan tertentu saja.

Loyalitas pelayanan adalah perilaku untuk membangun kesetiaan, kepercayaan dan kemudahan pelayanan yang diberikan sehingga menciptakan kepuasan pelayanan. Perilaku untuk membangun kesetiaan kepercayaan dan kemudahan pelayanan yang di berikan sehingga menciptakan kepuasan pelayanan di kantor kecamatan galesong selatan

Adapun wawancara yang dilakukan Sekretaris Camat MI Galesong Selatan mengatakan bahwa

“Dalam dunia kerja, di sini kita harus adil bersikap baik dalam melayani masyarakat dan kami juga di sini para pegawai saling menghargai dan saling menghormati sesama rekan kerja tanpa melihat posisi dan jabatannya. sehingga apa yang kita kerjakan berjalan dengan baik. Untuk memutuskan suatu kebijakan, kami tetap melibatkan para pegawai dalam pengambilan keputusan tertentu terutama dalam peningkatan pelayanan. Karena kami meyakini bahwa loyalitas dan kepercayaan sangat penting dalam bekerja” (Hasil Wawancara 27 Februari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam dunia kerja kita harus tekankan bahwa dalam melayani masyarakat kita harus adil dan bersikap baik dan para pegawai kantor kecamatan galesong selatan saling menghargai dan menghormati sehingga semua yang dikerjakan berjalan lancar.

Peningkatan loyalitas menjadi bagian penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Galesong Selatan. Dalam meningkatnya kinerja

pegawai tidak hanya didukung oleh keahlian dan pengetahuan pegawai, tetapi juga harus didukung oleh sikap dan perilaku pegawai. Oleh karena itu, keterlibatan semua pegawai di Kantor Kecamatan Galesong dalam semua hal terkait dengan operasional kantor sangat lah penting untuk di laksanakan dengan memberikan perilaku yang transparan dan mmberikan kepercayaan antara sesama pegawai di Kantor Kecamatan Galesong Selatan.

Selanjutnya Wawancara dengan SH sebagai kasi pembangunan mengatakan bahwa :

“Kami berusaha bersikap loyal dengan memberikan pelayanan yang diberikan maksimal baik itu antara atasan dan karyawan, antara sesama teman kerja dan antara karyawan dan masyarakat menitip beratkan terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan” (Hasil Wawancara 27 Februari 2424)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan baik itu antara atasan dan karyawan, antara sesama teman kerja dan antara karyawan dan masyarakat menitip beratkan terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan yang merupakan pengukuran gap antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang mereka terima atau yang dirasakan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan. Sehingga diharapkan pelayanan dapat dilakukan secara maksimal dan interaski yang terjadi di lingkungan kantor Kecamatan dapat terjalin secara kondusif.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan JM selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian mengatakan bahwa :

“Salah satu hal yang paling penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan dikantor kecamatan Galesong selatan adalah loyalitas pelayanan dengan memberikan kemudahan atas pelayanan dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa nyaman dengan sebuah kualitas pelayanan dan jasa.”
(Hasil Wawancara 27 Februari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas, dalam penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Galesong Selatan, peneliti menemukan dua hal yang berhubungan dengan kesetiaan (loyaility) terhadap pelayanan publik yang berikan di kantor Kecamatan Galesong Selatan antara lain sebagai berikut:

- 1) Dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai pemerintah maka salah satu aspek yang sangat penting adalah pemberian kepercayaan, yaitu kemauan seseorang pegawai untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi. Dikantor Kecamatan Galesong Selatan sendiri, unsur kepercayaan sangat penting sehingga terjalin suasana bekerja yang kondusif.
- 2) Salah satu hal yang paling penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan dikantor Kecamatan Galesong Selatan adalah dengan memberikan kemudahan atas pelayanan dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa nyaman dengan sebuah kualitas pelayanan dan jasa ketika situasi mereka membutuhkan pelayanan dengan memberikan kemudahan. Sebagai contoh, pelayanan pengurusan rekomendasi keterangan pindah atau pengurusan surat-surat lainnya di kantor Kecamatan

Galesong Selatan di lakukan sesuai dengan prosedur yang ada dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dimana masyarakat diberikan akses informasi serta memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dan bingung saat mengurus sesuatu hal di kantor Kecamatan Gaelsong selatan.

3. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Responsibility yaitu setiap aparat pemerintah harus setia dalam menerima tanggung jawab atas apapun ia kerjakan , salah satu aspek penting dalam pelayanan pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mencakup beberapa hal yaitu tanggung jawab dalam mengemban dan melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat secara professional, dalam konteks berkualitas, memenuhi kebutuhan dan menjawab permasalahan yang di keluhkan oleh masyarakat, tanggung jawab dalam mempertanggungjawabkan tugasnya termasuk dampak negatif, yang timbul ataupun kegagalan dalam proses pelayanan, serta tanggung jawab dalam mengakui kesalahan secara ikhlas dan bersedia untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan MI selaku sekcam mengatakan bahwa :

“Di sini kami sudah melaksanakan tugas dengan berdasarkan tupoksi kami masing-masing sehingga apa yang masyarakat butuhkan atau perlukan langsung kami arahkan ke bagian pegawai yang memiliki tupoksi tersebut sehingga para pegawai tanggung jawab dalam tupoksinya dan tidak mengharap imbalan apapun” (Hasil Wawancara 27 Februari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa pelayanan dan bentuk tanggung jawab pegawai Kantor Kecamatan Galesong Selatan dapat dikatakan baik terlihat dari keikhlasan pegawai pemerintah Kantor Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana pegawai yang melayani tidak meminta pungutan liar kepada masyarakat dan tidak mengharap imblanan atas pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya wawancara dengan SH selaku kasih pembangunan , mengatakan bahwa:

“Kalau kita berbicara masalah tupoksi, para pegawai di sini punya tupoksi sehingga menjalankan tupoksinya dengan baik, walaupun demikian kita harus saling membantu apabila kami dari salah satu pegawai memiliki kendala” (Hasil Wawancara 27 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa melaksanakan tugas dan tanggung jawab dapat dilihat bahwa melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik dapat dilihat bahwa setiap pegawai berdasarkan bidangnya masing-masing memiliki tugas pokok, fungsi serta bertanggung jawab sesuai dengan bidangnya dan juga terkadang saling membantu satu sama lain.

Selain itu juga, para pegawai harus disiplin waktu untuk hadir tepat waktu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab

Wawancara dengan SH, selaku kasih pembangunan, mengatakan bahwa :

“Kalau kita berbicara soal ketepatan waktu, yakinlah bahwa kami harus hadir sesuai dengan waktu yang ada, artinya kita sesuai dengan aturan yang ada kita harus datang ke kantor jam 7.30 dan jam 08.00 dan pulang jam 15.00. (Hasil Wawancara 27 Februari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa seorang pegawai harus memiliki jiwa yang disiplin yaitu hadir tepat waktu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki sehingga dapat menyelenggarakan pelayanan dengan maksimal dan sesuai dengan etika pelayanan yang diharapkan.

Adapun hasil wawancara SY sebagai masyarakat, mengatakan bahwa :

“Masih ada Sebagian pegawai yang kadang datang tidak tepat waktu dan ada juga pegawai yang datang kesiangan mungkin karena ada keperluannya yang mendadak” (Hasil Wawancara 27 Februari 2024)

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan masyarakat menyatakan bahwa pegawai yang datang bekerja, tidak hadir tepat waktu .

Berdasarkan hasil penelitian, dari segi indikator tanggung jawab (*Responsibility*) dari segi kehadiran masih ada pegawai yang kadang terlambat datang ke kantor.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, menyatakan bahwa pegawai di kantor kecamatan galesong selatan kabupaten takalar, dilihat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan informasi yang mudah dimengerti , melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan tupoksi masing-masing, dan masih ada pegawai yang kadang masih datang terlambat.

Adapun RH memberikan pernyataan dalam hal tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan sebagai berikut:

“Pelayanan dan bentuk tanggung jawab pegawai kantor kecamatan Galesong Selatan menurut saya sudah dapat dikatakan baik terlihat dari keikhlasan pegawai pemerintah kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana pegawai yang melayani tidak meminta pungutan liar kepada masyarakat dan tidak mengharap imblanan atas pelayanan yang diberikan.” (Wawancara dengan RH 20 Mei 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa pelayanan dan bentuk tanggung jawab pegawai Kantor Kecamatan Galesong Selatan dapat dikatakan baik terlihat dari keikhlasan pegawai pemerintah Kantor Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana pegawai yang melayani tidak meminta pungutan liar kepada masyarakat dan tidak mengharap imblanan atas pelayanan yang diberikan.

4. Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan publik

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Galesong Selatan yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Kecamatan MI yang mengatakan bahwa :

“Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai.

Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain samasama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat korrordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.” (Hasil wawancara 27 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dari pelayanan yaitu para staf dan pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Galesong Selatan saling bekerja sama dengan baik kemudian mengadakan rapat korrordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat,

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan publik di kantor Kecamatan Galesong Selatan adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Sesuai dengan pernyataan Kasubag Umum Dan Kepegawaian JM bahwa :

“faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Catatan Sipil yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.” (Hasil wawancara 27 Februari 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung pelayanan publik yaitu dengan adanya berbagai fasilitas yang ada yakni computer dan perangkat lainnya.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Kasi Pembangunan SH yaitu sebagai berikut:

“faktor pendukungnya yakni harus memiliki pemimpin yang kuat dan efektif dari para pemimpin di lembaga pelayanan publik dapat

memberikan arah dan dorongan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik dapat membantu memastikan bahwa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi. Memiliki SDM yang berkualitas dan terlatih dengan baik dalam memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional sangat penting. Pemanfaatan teknologi dan sistem informasi yang canggih dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik. Membangun budaya organisasi yang memprioritaskan pelayanan yang ramah, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Menerapkan mekanisme pengawasan dan evaluasi yang efektif untuk memantau kinerja pelayanan publik dan mengidentifikasi area untuk perbaikan. Memastikan ketersediaan sumber daya yang memadai, baik itu dalam hal anggaran, fasilitas, maupun infrastruktur, untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik secara optimal” (Hasil wawancara 27 Februari 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor pendorong dari pelayanan publik yaitu harus memiliki pemimpin yang kuat, sumber daya yang berkualitas kemudian juga harus melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pembangunan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat SY yang menyatakan bahwa:

“faktor yang mendukung pelayanan publik yaitu tempat untuk menunggu penyelesaian berkas nyaman dan pegawainya juga ramah dan mudah senyum. Kemudian dari segi pelayanan kami tidak menunggu terlalu lama dalam hal pembuatan surat rekomendasi, surat pengantar dan lainnya” (Hasil wawancara 27 Februari 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor pendorong pelayanan publik yaitu tempatnya yang nyaman dan pegawainya yang ramah dan sopan kepada masyarakat yang ingin mengurus berkas.

5. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik

Hambatan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Galesong Selatan menurut Kasubag Umum Dan Kepegawaian JM mengatakan bahwa :

“Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing” (Hasil wawancara 27 Februari 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dari pelayanan yaitu Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang,

SH Selaku Kasi Pembangunan di kantor pelayanan juga mengatakan sama dengan Pak JM Bahwa :

“Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena di sini yang mampu menguasai komputer hanya saya dan Empat pegawai lainnya. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya, ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan yang biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti filing cabinet. Kami sangat membutuhkan filing cabinet ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan” (Hasil wawancara 27 Februari 2024).

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dari pelayanan yaitu pada kantor Kecamatan Galesong masih kekurangan pegawai untuk pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan. Kemudian juga membutuhkan filing cabinet ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Kasi Pembangunan SH yaitu sebagai berikut:

“yang menjadi faktor penghambat dari pelayanan yang ada di kantor ini yaitu dimana ketika mengolah data terkadang masyarakat datang tidak membawa berkas yang lengkap makanya proses pelayanan juga terhambat. Kemudian yang menjadi penghambat juga yaitu mengenai jaringan yang tidak stabil saat melakukan pelayanan” (Hasil wawancara 27 Februari 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat dari pelayanan yaitu dimana masyarakat tidak melengkapi berkasnya dan seringkali juga terkendala mengenai jaringan ketika ingin mengupload dan mengolah data saat pelayanan.

Kemudian hasil wawancara dengan masyarakat NA yang mengatakan bahwa:

“faktor penghambat dari pelayanan publik yaitu kurangnya keterampilan, pengetahuan, atau motivasi dari petugas pelayanan yang dapat memperlambat dan mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kemudian masyarakat yang sudah tua dan masyarakat yang buta huruf susah untuk memahami persyaratan pelayanan yang ada” (Hasil wawancara 27 Februari 2024).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penghambat yaitu ada kurangnya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh

masyarakat sehingga masyarakat kurang memahami mengenai pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Galesong Selatan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil peneliti dilapangan terkait Etika pegawai dalam pelayanan publik di kantor kecamatan galesong selatan kabupaten takalar, menggunakan 3 indikator menurut mertins Jr yaitu :

1. Persamaan (*equality*)

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan diketahui bahwa pegawai Kantor bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai Aparatur Sipil Negara di lihat dari Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengikuti alur pelayanan dengan mengantri dan melengkapi berkas yang diperlukan.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Galesong Selatan bukan hanya dalam bentuk lisan tetapi juga dalam bentuk perilaku dalam proses pelayanannya. Dalam hal pelayanan lisan pegawai Kantor Kecamatan Galesong sudah bagus dimana pegawai kantor tersebut sudah dapat menjalankan tugasnya dengan memberikan penjelasan dan informasi kepada masyarakat. Hanya saja dalam hal layanan dengan bentuk perbuatan dalam proses pelayanan tersebut dikantor Kecamatan harus lebih dioptimalkan karena kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi kantor dimana terkadang banyak masyarakat yang datang

sehingga memberikan tekanan kepada pegawai kantor kecamatan dan kelengkapan berkas yang tidak memadai sehingga terkadang mempengaruhi kinerja dan profesionalisme pegawai.

2. Kesetiaan (*Loyalty*)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas, dalam penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Galesong Selatan, peneliti menemukan dua hal yang berhubungan dengan kesetiaan (*loyalty*) terhadap pelayanan publik yang berikan di kantor Kecamatan antara lain sebagai berikut:

- 1) Dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai pemerintah maka salah satu aspek yang sangat penting adalah pemberian kepercayaan, yaitu kemauan seseorang pegawai untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi. Di Kantor Kecamatan Galesong Selatan sendiri, unsur kepercayaan sangat penting sehingga terjalin suasana bekerja yang kondusif.
- 2) Salah satu hal yang paling penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Kecamatan Galesong Selatan adalah dengan memberikan kemudahan atas pelayanan dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa nyaman dengan sebuah kualitas pelayanan dan jasa ketika situasi mereka membutuhkan pelayanan dengan memberikan kemudahan. Sebagai contoh, pelayanan pengurusan keterangan surat pindah atau pengurusan surat-surat lainnya di Kantor Kecamatan Galesong Selatan dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada dan memberikan kemudahan kepada

masyarakat dimana masyarakat diberikan akses informasi serta memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dan bingung saat mengurus sesuatu hal di kantor Kecamatan Galesong Selatan.

3. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Berdasarkan hasil penelitian terkait *responsibility* di kantor kecamatan galesong Selatan sudah berjalan dengan baik, Pegawai melakukan tugas dengan berdasarkan tupoksi masing-masing dan sehingga para pegawai bertanggung jawab dalam tupoksinya. Namun masih ada pegawai yang datang terlambat.

Salah satu aspek penting dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintahan adalah tanggung jawab. Tanggung jawab pelayanan pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mencakup beberapa hal yaitu tanggung jawab dalam mengemban dan melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat secara profesional, dalam konteks berkualitas, memenuhi kebutuhan dan menjawab permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat, tanggung jawab dalam mempertanggungjawabkan tugasnya termasuk dampak negatif, yang timbul ataupun kegagalan dalam proses pelayanan, serta tanggung jawab dalam mengakui kesalahan secara ikhlas dan bersedia untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, tentang etika pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan dapat bahwa penerapan etika pegawai dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai di kantor kecamatan Galesong Selatan sudah lumayan baik hanya saja masih belum masuk dalam kategori pelayanan yang sangat baik.

Hal ini dapat diketahui dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dimana, pada saat observasi ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai di kantor Kecamatan masih kurang kondusif dimana ada masyarakat yang memberikan keluhan terhadap kinerja pegawai, hal ini diperdalam dengan hasil wawancara dengan beberapa informan yang meliputi warga masyarakat kecamatan Galesong Selatan terhadap pelayanan pegawai kecamatan yang dianggap belum terlalu memuaskan walau secara keseluruhan pelayanan sudah dilakukan dengan sangat baik berdasarkan SOP yang ada. Tetapi walaupun demikian, pegawai kantor Kecamatan Galesong Selatan tetap dapat menjalankan tugasnya sebagai aparat pemerintahan. Sedangkan berhubungan dengan implementasi kode etik terhadap pelayanan publik di kantor Kecamatan Galesong Selatan harus lebih dimaksimalkan. Hal ini ditunjukkan dari lemahnya komitmen terhadap implementasi kode etik dalam pelayanan publik sehingga hal tersebut masih perlu di upayakan agar masyarakat semakin yakin bahwa pelayanan publik betul-betul akuntabel dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Oleh karena itu dalam sistem pemerintahan penyelenggara pelayanan publik tidak mungkin bisa dilepaskan dari nilai

etika karena hal tersebut berkaitan dengan soal kebaikan dan keburukan manusia, maka tugas-tugas dari pegawai pelayan publik pun tidak lepas dari hal-hal yang baik dan buruk. Oleh karena itu, pelayan publik memerlukan karakter yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga menciptakan pelayanan yang kondusif. Sehubungan dengan pelayanan di kantor Kecamatan Galesong Selatan jika ditinjau dari segi persamaan, pegawai Kecamatan Galesong Selatan belum optimal dalam memberikan kesamaan pelayanan khususnya dengan adanya intervensi dan perbedaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Galesong Selatan terhadap mahasiswa. Sedangkan dalam aspek loyalty sudah sangat bagus hanya saja tanggung jawab pegawai harus dapat ditingkatkan sesuai dengan SOP yang berlaku.

4. Faktor pendukung dan Faktor Penghambat

Menurut Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:88- 119) faktor yang mendukung dan menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan filing cabinet sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai

mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor terwujudnya pendukung pelayanan yang baik di kantor Kecamatan Galesong Selatan adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Etika Pegawai di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar dapat di simpulkan bahwa:

1. Persamaan (*Equality*) telah diterapkan di lingkup Kantor Kecamatan Galesong sudah berjalan dengan baik. Hanya saja dalam hal layanan harus di optimalkan. Kesetiaan (*loyalty*) dalam penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan kepada masyarakat sudah cukup baik. dan Tanggung jawab (*Responsibility*) yang ditunjukkan melalui sikap melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik serta tidak menunda-nunda pekerjaan dalam memberikan pelayanan. Namun dari segi kehadiran masih ada pegawai yang tidak tepat waktu, yang membuat Masyarakat menunggu.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini, maka dapatlah dikemukakan beberapa saran kepada pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

1. Pemahaman, penghayatan dan pengamalan aparatur terhadap etika birokrasi perlu ditingkatkan. Untuk itu, pembinaan etika birokrasi kepada aparatur harus dilakukan secara lebih intensif.
2. Profesionalitas pelayanan publik perlu ditingkatkan di kantor kecamatan Galesong Selatan, antara lain melalui penerapan etika pegawai dengan sungguh- sungguh oleh semua aparatur.
3. Penerapan etika pegawai oleh aparatur birokrasi perlu keteladanan dari para pemimpin atau elit birokrasi itu sendiri. Untuk itu diperlukan komitmen para elit birokrasi untuk menerapkan etika birokrasi dengan baik dan benar.
4. Kantor Kecamatan Galesong Selatan perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Kabupaten Takalar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Husnan Aksa. (2010). Etika Administrasi Publik ; Peranannya Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, vol. 1 No. 2.
- Bakar, A. (2020). Hakekat Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif*, 13(2), 81–87.
- Bao, B., & Zakina, A. P. (2022). Implementasi Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Abepantai Distrik Abepura Kota Jayapura. *Jurnal JENDELA*, 10(02), 9–19.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Fajriyanto, W. (2022). Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tebet Wilayah Jakarta Selatan. Universitas Nasional.
- Hariatih dan Sukardi. (2022). Etika Pelayanan Publik pada Kantor Imigrasi. *Jurnal PenKoMi:Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 5(1), 62–74.
- Kristanto, A. H., & Hidayat, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Kamal-Madura. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 14(1), 17–28.
- Lontoh, G., Kasenda, V., & Kairupan, J. (2019). Etika pemerintahan dalam pelayanan publik (studi di Kantor UPTD Samsat Tondano Kabupaten Minahasa). *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Man, S. (2020). Analisis Peranan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai. *Akuntanika*, 6(1), 38–45.
- Musri, M., & Mulia, R. A. (2022). *Etika Administrasi Publik*. CV. Eureka Media Aksara.
- Rismawati, R., & Oja, H. (2019). Etika Birokrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 8(1), 32–42.
- Sadhana, K. (2010). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*.
- Santiarsti, T., Dengo, S., & Ruru, J. (2015). Penerapan Etika PNS Dalam Pelaksanaan Tugas Aparatur Pelayanan Publik (Suatu Studi di Kantor Camat Wanea Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(30).

Sinaga, K. (2017). Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Mewujudkan Pekerjaan yang Efektif dan Efisien pada Bidang Kepemudaan Di Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sumatera Utara. *Publik Reform*, 2(2).

Susanty, Y. (2020). Penerapan Etika Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 14(1), 80–95.

Zulkarnain. (2019). Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. In *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi* (Vol. 2, Issue 1).

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

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

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik



L

A

M

P

I

R

A

N



LAMPIRAN 1 : SURAT IZIN PENELITIAN

	Universitas Muhammadiyah Makassar <small>Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</small>	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences <small>Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email :fisp@unismuh.ac.id Official Web : https://fisp.unismuh.ac.id</small>
		
Nomor	: 0168/FSP/A.1-VIII/II/1445 H/2024 M	
Lamp.	: 1 (satu) Eksamplar	
Hal	: <u>Pengantar Penelitian</u>	
<p>Kepada Yth. Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh Di -</p> <p style="text-align: center;">Makassar</p> <p>Assalamu Alaikum Wr. Wb.</p> <p>Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :</p>		
Nama Mahasiswa	: Putri Amaliah.	
S t a m b u k	: 10561 11126 20	
J u r u s a n	: Ilmu Administrasi Negara	
Lokasi Penelitian	: Di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar.	
Judul Skripsi	: <i>“Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar”</i>	
<p>Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih. Jazakumullahu. Khaeran Katziraa. Wassalamu Alaikum Wr. Wb.</p>		
<p>Makassar, 12 Februari 2024 Ketua Jurusan IAN</p>  <p>Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si NBM : 991 742</p>		
 Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi Prooress for the Nation and Humankind Public Administration - Government Studies - Communication Science		



**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 : 3637/05/C.4-VIII/II/1445/2024 12 February 2024 M
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 02 Sya'ban 1445
Hal : Permohonan Izin Penelitian

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

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0168/FSP/A.1-VIII/II/1445 H/2024 M tanggal 12 Januari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : PUTRI AMALIAH
No. Stambuk : 10561 1112620
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

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

"Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 15 Februari 2024 s/d 15 April 2024.

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

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd
NBM 112761



PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Syech Yusuf Kab. Takalar
 Email: dpmpstakalar@gmail.com website: www.dpmpstakalar.kab.go.id

Takalar, 15 Februari 2024

Nomor : 61/IP-DPMPSTSP/II/2024
 Lamp. : -
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada
 Yth. Camat Galesong Selatan
 Kab. Takalar
 Di-
Takalar

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 3307/S.01/PTSP/2024, tanggal 12 Februari 2024, perihal Izin Penelitian dan Surat Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar Nomor: 070/65/BKBP/II/2024 tanggal 15 Februari 2024, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : PUTRI AMALIAH
 Tempat Tanggal Lahir : Katonokang, 29 Mei 2002
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1) UNISMUH Makassar
 Alamat : Manari Desa/Kel. Bonto Kanang
 Kcc. Galesong Selatan Kab. Takalar

Bermaksud akan mengadakan penelitian di kantor/instansi/wilayah kerja Bapak/Ibu dalam Rangka Penyusunan *Skripsi* dengan judul :

**“ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
 GALESONG SELATAN KABUPATEN TAKALAR“**

Yang akan dilaksanakan : 15 Februari s/d 15 April 2024
 Pengikut / Peserta : -

Sehubungan dengan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan sbb:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan dimaksud kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Takalar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Takalar ;
2. Penelitian tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku ;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan Adat Istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil *Skripsi* Kepada Bupati Takalar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Takalar ;
5. Surat pemberitahuan penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan kepada saudara untuk diketahui dan seperlunya.

Kepala Dinas
MEYAWATI IBRAHIM, SE., M.M
 Pang. Rta. Pembina Utama Muda
 NIP : 197202242000032002

Tembusan : disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Takalar di Takalar (sebagai laporan);
2. Kepala Bapelitbang Kab. Takalar di Takalar;
3. Kepala Badan Kesbangpol Kab. Takalar di Takalar;
4. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar ;
5. Pertinggal;



PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
KECAMATAN GALESONG SELATAN

Jalan Sidayu No. 15 Desa Bontokassi Takalar Sulawesi Selatan Kode Pos : 92254
Laman www.takalarkab.go.id; Pos Elektronik kantorcamatgalse@gmail.com

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 51 / GS / III / 2024

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : MUH DIRWANSAH , A.P
NIP : 197706081995111001
Pangkat / Gol : Pembina Tk I . IV / b
Jabatan : Plt Camat Galesong Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : PUTRI AMALIAH
NIM : 105611112620
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Lembaga : Universitas Muhammadiyah Makassar
Pekerjaan Peneliti : Mahasiswa
Alamat Peneliti : Dusun Manari Desa Bontokanang

Bahwa bersangkutan di atas telah melakukan penelitian berjudul " **Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar** "

Demikian Surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Bontokassi , 28 Maret 2024

Plt Camat Galesong Selatan



MUH. DIRWANSAH , A.P

Pangkat : Pembina Tk I , IV / b

Nip. 197706081995111001

LAMPIRAN 2 : FOTO / DOKUMENTASI



*Gambar 1 : Wawancara dengan Sekretaris Camat Galesong Selatan
Bapak Muh Ilham*



Gambar 2 : Wawancara dengan Kasi Pembangunan Bapak Sahar



*Gambar 3 : Wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian
Bapak Jamaluddin*



Gambar 4 ; Wawancara dengan staff pelayanan Ibu Rahmatia



Gambar 5 : Wawancara dengan masyarakat Desa Bontokanang

Ibu Syamsuriani



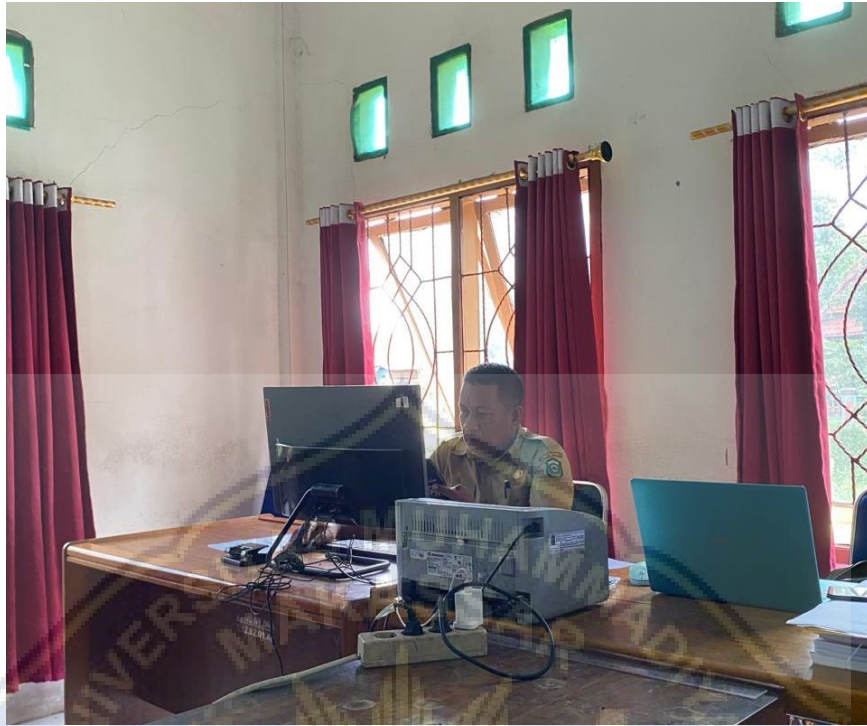
Gambar 6 : Wawancara dengan masyarakat Desa Bontokanang Ibu Nurayunita



Gambar 7 : Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar



Gambar 8 : Foto bersama dengan Pegawai Kantor Camat Galesong Selatan



Gambar 9 : Dokumentasi Ruang Pelayanan Kantor Camat Galesong Selatan



Gambar 10 : Dokumentasi di ruang tunggu Kantor Kecamatan Galesong Selatan

HASIL PLAGIASI

Putri Amaliah 105611112620 BAB I

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universiti Teknologi Petronas
Student Paper

7%

2

Submitted to Sriwijaya University
Student Paper

3%



Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%



Putri Amaliah 105611112620 BAB II

ORIGINALITY REPORT

21%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

2%

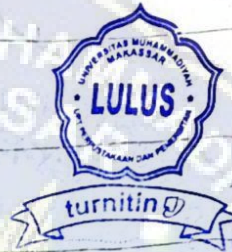
PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	9%
2	ojs.ustj.ac.id Internet Source	3%
3	jurnal.stkipbima.ac.id Internet Source	3%
4	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%
5	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Ildikti9-consortium5 Student Paper	1%
7	www.banjirembun.com Internet Source	1%
8	eprints.pancabudi.ac.id Internet Source	<1%
9	petrussamo.wordpress.com Internet Source	<1%



Putri Amaliah 105611112620 BAB III

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Nadia Saputri Daulay, Parlaungan Gabriel Siahaan, Novridah Reanti Purba, Nancy Octavia Siagian et al. "Dampak Pendidikan Multikultural Diberikan kepada Siswa Dalam Meningkatkan Rasa Nasionalisme dan Sikap Toleransi Atas Perbedaan di Lingkungan Sekolah:", <i>Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan dan Agama Islam</i> , 2024 Publication	3%
2	Submitted to Universitas Negeri Malang Student Paper	2%
3	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	2%
4	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	1%
5	lib.unnes.ac.id Internet Source	1%

Putri Amaliah 105611112620 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	6%
2	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	1%
3	Submitted to Ildikti9-consortium5 Student Paper	<1%
4	docobook.com Internet Source	<1%
5	opendata.magelangkab.go.id Internet Source	<1%
6	jellyherbal.wordpress.com Internet Source	<1%
7	Submitted to Colorado School of Mines Student Paper	<1%
8	grobogan.go.id Internet Source	<1%
9	pasca.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%

eteran

Putri Amaliah 105611112620 BAB V

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

jurnal.untan.ac.id

Internet Source

2%

2

id.scribd.com

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off





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 : Putri Amaliah
Nim : 105611112620
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	21 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	5 %	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, 17 Mei 2024

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



Nursyah, S.Hun., M.I.P.
NBM. 504 591

RIWAYAT HIDUP



PUTRI AMALIAH, lahir di kato'nokang pada tanggal 29 Mei 2002. Anak ke empat dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Haeruddin Sese dan Ibu Januari. Penulis mengawali Pendidikan di bangku Sekolah Dasar di SDN 146 Bontokanang, lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan ke jenjang Tingkat pertama SMPN 02 Galesong, lulus pada tahun 2017. Selanjutnya menempuh Pendidikan Sekolah Menengah Atas SMA 13 Takalar, lulus pada tahun 2020. Pada tahun yang sama, penulis di terima di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Selanjutnya penulis telah menyelesaikan sebuah tugas akhir sebagai seorang mahasiswa dengan judul "*Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar*". Dan pada tanggal 28 Mei 2024, penulis dinyatakan LULUS melalui sidang tertutup Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan berhak menyandang gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) dengan predikat kelulusan "CUMLAUDE".