

SKRIPSI

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**



Oleh :

SULASTRI NURFAIDAH

Nomor Induk Mahasiswa : 105611109420

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

2024

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**

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

Disusun dan Diajukan Oleh:

SULASTRI NURFAIDAH

Nomor Stambuk : 1056 111094 20

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal Penelitian : Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas
Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota
Makassar
Nama Mahasiswa : Sulastri Nurfaidah
Nomor Induk Mahasiswa : 105611109420
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. Jaelan Usman, M.Si

Pembimbing II



Hardianto Hawig ST., MA

Mengetahui:

Dekan

Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Program Studi

Ilmu Administrasi Negara



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



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

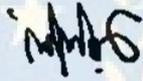
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0216/FSP/A.4-II/1/45/2024 Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara Yang Dilaksanakan Di Makassar Pada Hari Selasa Tanggal 21 Bulan Mei Tahun 2024.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris



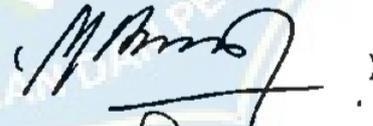
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727



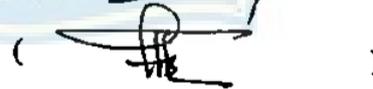
Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si



2. Dr. Jaelan Usman, M.Si



3. Muhammad Randhy A, S.IP., M.Si



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Sulastri Nurfaidah

Nomor Induk Mahasiswa : 105611109420

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, 14 Mei 2024

Yang Menyatakan



Sulastri Nurfaidah

ABSTRAK

SULASTRI NURFAIDAH, JAELAN USMAN, HARDIANTO HAWING,
Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data berasal dari 5 informan yang ditetapkan dengan cara proporsional sampling, teknik pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Etika Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dari segi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah dikatakan efektif dan akurat dan berkualitas dimana pada proses pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen identitas seperti KTP dan akta kelahiran, serta layanan lainnya telah memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara cepat dan akurat. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil Makassar didesain untuk menjadi efisien dan juga menghemat waktu bagi masyarakat. Kemudian pelayanan publik yang ditetapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memiliki persamaan dalam proses pengurusan dokumen seperti KTP Digital, Kartu Keluarga, akte kelahiran, dan sebagainya. Proses umumnya melibatkan pengumpulan informasi dan dokumen yang diperlukan, verifikasi data, dan pencetakan dokumen yang diminta.

Kata kunci : Etika, Pelayanan, Publik, Dinas Kependudukan

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”. 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 menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Hanya dengan semangat dan motivasi membuat penulis menyelesaikan skripsi ini. Serta adanya dukungan berupa moril dan materil dari berbagai pihak sehingga mempermudah penulisan skripsi ini. Penulis juga hendak menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Iskandar dan Ibunda Hajra serta keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang menjadi penyemangat luar biasa bagi penulis. Bapak Dr. Jaelan Usman, M.Si dan Bapak Hardianto Hawing, ST.M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan arahan serta motivasi atas penyelesaian skripsi ini.

Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
4. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap selaku Sekretaris Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan semangat.
5. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
6. Seluruh informan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam keperluan penelitian.
7. Saudara- saudara seperjuangan di kelas IAN C yang menjadi *support system* yang selalu memberikan dukungan dan bantuan tenaga kepada penulis selama perkuliahan.
8. Kepada Prada Muh. Awaluddin Fajri terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. yang senantiasa menemani ,meluangkan waktu, tenaga, pikiran ataupun materi kepada saya, dan selalu memberi semangat untuk terus maju tanpa mengenal lelah dalam meraih apa yang menjadi impian saya.

9. Terimakasih untuk sobat seperjuangan Riska Ikbal yang telah senantiasa membantu dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

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, 18 April 2024

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENERIMAAN TIM	i
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
B. Teori dan Konsep	11
1. Pendekatan Etika Dalam Administrasi Publik.....	18
3. Konsep Pelayanan Publik.....	19
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	21
5. Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	22
6. Karakteristik Pelayanan Publik.....	24
D. Fokus Penelitian	25
E. Deskripsi Fokus Penelitian	26
Adapun deskripsi fokus pada penelitian ini yaitu :.....	26
1. Persamaan.....	26
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Lokasi	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian	28

C. Informan	28
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Teknik Analisis Data	30
F. Teknik Pengabsahan Data	31
BAB IV	33
HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	33
B. Hasil Penelitian	46
BAB V	62
PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN66



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	8
Tabel 3.1 Informan penelitian	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.....	43
Gambar 4.2 Standar Operasional Pelayanan Disdukcapil Kota Makassar.....	51



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Etika merupakan seperangkat nilai sebagai pedoman, acuan, referensi, penuntunan yang harus dilakukan dalam menjalankan tugasnya, tapi juga sekaligus berfungsi sebagai standar untuk menilai apakah sifat, perilaku, tindakan dalam menjalankan tugas dinilai baik atau buruk. Birokrasi hendaklah merupakan rangkaian kegiatan sehari-hari yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi di distribusikan melalui cara-cara yang telah ditentukan dan dianggap sebagai tugas resmi.

Dapat disimpulkan bahwa etika dalam pelayanan publik harus ditimbulkan dengan berlandaskan pada pemahaman dasar yang mencerminkan sistem yang hidup dalam masyarakat harus dipedomani serta diwujudkan oleh setiap aparat dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Secara umum nilai-nilai suatu etika yang perlu dijadikan pedoman dan perlu di praktekkan secara operasional. Perilaku dan tindakan aparat dalam melaksanakan fungsi dan kerjanya, kode etik yang lebih jujur, bertanggung jawab, disiplin, rajin, memiliki moral yang baik.

karena itu perlu penegakan sanksi yang tegas dan jelas kepada mereka yang melanggar kode etik atau aturan yang ditetapkan. Etika pelayanan publik menjadi masalah di dalam birokrasi negara-negara berkembang indikasinya adalah masih banyaknya skandal yang melibatkan birokrasi mereka.

Namun kondisi yang terjadi menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas-tugas

umum pemerintah belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif, sehingga itu pembangunan aparatur birokrasi masih harus ditingkatkan dan diarahkan pada peningkatan efisien dan efektivitas.

Etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik Menurut Fadillah (2001: 69) dalam lingkup pelayanan publik, etika administrasi publik diartikan sebagai filsafat dan professional standar (kode etik) atau aturan berperilaku yang benar yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrasi publik Burhanuddin (2017).

Mengatur hal tersebut pemerintah telah mengeluarkan berbagai macam peraturan perundang-undangan, antara lain: Pertama, Undang-Undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) di dalam Undang- Undang tersebut menghendaki agar Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik agar dituntut lebih professional. Kedua, Peraturan Pemerintah No.53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Ketiga,

Peraturan Pemerintah No.42 Tahun 2004 tentang Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (PNS), untuk mewujudkan nyatakan nilai kedisiplinan maka dikembangkan semangat/korps dan kode etik pegawai negeri sipil yang menghendaki agar pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan pada masyarakat harus memiliki nilai-nilai kode etik yang baik.

Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Makassar merupakan sebuah instansi teknis yang memiliki tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat di bidang pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Akte Kelahiran, Kartu Keluarga dan Akte Nikah. Sedangkan tugas pokok pemerintahan pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Namun kondisi yang terjadi menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintah belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif, sehingga itu pembangunan aparatur birokrasi masih harus ditingkatkan dan diarahkan pada peningkatan efisien dan efektivitas.

Di lingkungan aparatur birokrasi ada gejala masih belum secara bersih dan sering merusak kewibawaannya. Masih sering ditemui adanya penyalahgunaan wewenang dan penyelewengan lainnya, sehingga itu pembinaan, penertiban dan pendayagunaan aparatur pemerintah/birokrasi terus ditingkatkan. Petugas juga sering kali membeda-bedakan golongan/status waktu dalam memberikan pelayanan.

Menurut Abdi (2019) Pelayanan publik dipilih sebagai cara tepat untuk mewujudkan *good governance* dikarenakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance* yaitu pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar, sehingga dianggap memiliki pengaruh besar terhadap aspek-aspek fungsi pemerintah lainnya Styawan (2016). Dalam aspek pelayanan publik *E-Government* memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait semua jenis pelayanan yang dibutuhkan

masyarakat serta kemudahan dalam penyampaian aspirasi dan keluhan. Dan karena sistem *E-Government* basisnya adalah IT maka hal ini harus didukung oleh kesiapan masyarakat dalam mengakses aplikasi yang sudah disiapkan oleh pemerintah kota Makassar. Sebab tujuan utama dari penerapan *E-Government* ini adalah terutama untuk menciptakan kemudahan dan kecepatan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Menurut Ayu Oktavya (2015), bahwa esensi dasar yang telah dibentuk oleh pemerintah electronic government (*e-government*) adalah memfasilitasi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam program pemerintahan yang rutin. Konsep *E-Government* berkembang di atas kecenderungan keinginan masyarakat untuk dapat bebas memilih bilamana dan dimana mereka ingin berhubungan dengan pemerintahnya, serta bebas memilih berbagai akses yang sifatnya tradisional maupun moderen yang mungkin mereka berinteraksi selama 24 (dua puluh empat) jam dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu (Supriyadi, 2014).

Sebagai tujuan penelitian ini ada untuk mengetahui bagaimana etika birokrasi ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya memenuhi syarat keetisan atau sesuai dengan norma-norma etika yang berlaku. Dengan kata lain, norma etika dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik benar-benar diterapkan. Penerapan etika birokrasi dalam proses pelayanan publik pada kantor pemerintah dengan pegawai negeri sebagai aparat publiknya, memang sudah selayaknya dilaksanakan, karena esensi dari pemberian pelayanan adalah memberikan kepastian dan kepuasan kepada pihak yang dilayani (pengguna jasa layanan).

Etika dalam pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan pengembangan etika dalam pelayanan publik sangatlah perlu dijadikan dasar bertindak oleh setiap aparat dalam menjalankan fungsi sebagai pelayan publik. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan public yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Darwin (1999: 24) mengartikan Etika adalah prinsip-prinsip moral yang disepakati bersama oleh suatu kesatuan masyarakat, yang menuntun perilaku individu dalam berhubungan dengan individu lain masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini di temukan fenomena pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar yaitu masalah yang sering terjadi sampai sekarang ini adalah terkadang saat ini dalam melayani masyarakat harus ada balas jasa berupa uang atas jasa yang di berikan kepada pengguna jasa, baru dilayani semaksimal mungkin, pelayan berperilaku ramah dalam melayaninya dan terkadang jika berkas tidak lengkap dianggap lengkap saja karena sudah diberikan penyemangat/ berupa uang minum dari pengguna jasa tapi jika tidak ada berupa penyemangat maka berkas itu harus lengkap, jika tidak lengkap maka tidak akan diproses.

Selain itu fenomena yang di temukan pada saat penelitian adalah pungutan liar yang lebih dikenal dengan pungli, yang merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Sehingga semua itu seakan-akan sudah menjadi dalam melayani masyarakat, Melayani harus sesuai dengan peraturan yang berlaku, jangan karena melihat penyemang (uang) dari masyarakat maka aturan yang telah ditetapkan bisa saja ditiadakan. Pelayanan dari para aparat birokrasi pemerintah Kota Makassar tentunya sangat diharapkan dapat dilaksanakan secara nyata sehingga tertib administrasi kependudukan dapat terwujud secara efektif dan efisien atau ciri khas dari pelayanan publik birokrasi di Indonesia dan sudah tidak publik yang lemah. Berdasarkan observasi awal, pendukung teori dan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan memberikan arah pada peneliti. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana etika pelayanan publik dan nilai-nilai tindakan dengan cepat dan tepat dalam pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar?

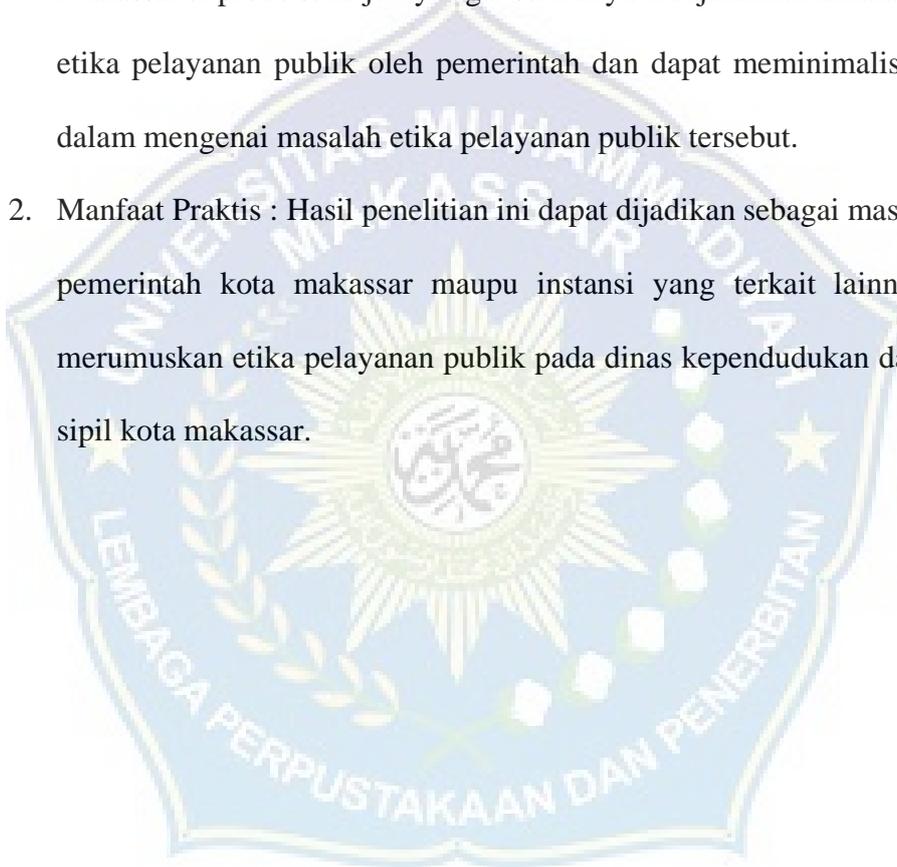
C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Etika penerapan pelayanan publik dan nilai-nilai tindakan dengan cepat dan tepat dalam pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan maka manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis, adalah sebagai masukan untuk para pengambil Tentang etika pelayanan publik pada dinas kedudukan dan catatan sipil kota Makassar di prode selanjutnya agar sekiranya menjalankan amanah Tentang etika pelayanan publik oleh pemerintah dan dapat meminimalisir konflik dalam mengenai masalah etika pelayanan publik tersebut.
2. Manfaat Praktis : Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pemerintah kota makassar maupu instansi yang terkait lainnya dalam merumuskan etika pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Menurut Randi (2018: 15) penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode Peneliian	Hasil Penelitian
1	Agustinus Samgar Friday Fry (2021)	Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende)	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika pelayanan publik di dinas pencatatan sipil kabupaten ende masih perlu untuk dibenahi, hal ini ditunjukkan dengan beberapa hasil temuan berdasarkan indicator etika pelayanan publik yakni kejujuran yang masih kurang, tanggung jawab yang hanya berorientasi pada tupoksi,

				pengawasan yang masih dalam bentuk arahan tanpa ada kontrol yang ketat dari atasan, sikap acuh petugas terhadap pengguna layanan dan komunikasi yang tidak tersampaikan secara jelas kepada pengguna layanan
2	Fitri, Andi Rosdianti Razak, Ansyari Mone (2022)	Etika Birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone	Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif	Etika dalam hal pelayanan Masih kurang dan masih perlu ditingkatkan etika pelayanannya masih ada sebagian tidak memperdulikan moralitasnya. Padahal etika dalam pelayanan public merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya etika pelayanan public dapat terwujud dengan adanya kepuasan masyarakat dalam pelayanan public sekaligus keberhasilan dalam organisasi pelayanan public.
3.	Muhammad RIDH Suaib (2018)	Etika Birokrasi (Studi Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Sorong)	Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan cara reduksi data, penyajian data, mendeskripsikan dengan statistic deskriptif, verifikasi, dan	Hal ini menunjukkan aparat birokrasi kurang mampu mewujudkan misi organisasi dari aturan yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan kepada public. Oleh karena itu, timbul ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna jasa yang nampak pada keluhan yang disampaikan dalam hal pelayanan KTP.

			mengambil kesimpulan.	
4.	Agus Fatah Hidayat (2020)	Etika Pelayanan Publik di dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Ciamis	Sebagaimana prosedur perolehan data penelitian kualitatif, data diperoleh dari wawancara, observasi, dan arsip.	Oknum tersebut tepergok diduga melakoni pungutan liar (pungli) kepada warga sebesar Rp 100 ribu untuk pengurusan pembuatan e-KTP sebagai syarat membuat paspor haji. (detiknews, 13 Mei 2019) telah mencoreng muka pelayanan publik di Kabupaten Ciamis.
5.	Yamolala Zega (2018)	Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.	Penerapan Etika Birokrasi: Kode etik dalam pelayanan, Kejujuran dalam pelayanan, Tanggung jawab pelayanan, Disiplin dalam pelayanan, Diskriminatif pelayanan. Pelayanan Publik: Keterbukaan, Keserdehanaan, Kepastian, Keadilan, Keamanan dan kenyamanan, Perilaku petugas pelayanan,

Sudah banyak peneliti yang mengkaji tentang Etika Pelayanan publik namun masing-masing daerah tentu memiliki karakteristik tersendiri terkait tema

tersebut. Baik dari penyebab terjadinya Etika pelayanan publik, siapa saja yang terlibat, terhadap yang dilalui selama berkolaborasi, komitmen, hambatan yang dilalui, dan kewenangan masing-masing pihak yang terlibat. Fokus masalah yang dikaji yakni terkait dengan Etika pelayanan publik dalam sebuah forum belum banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sebagai berikut :

1. Teori yang digunakan, pada penelitian ini teori yang digunakan adalah Ideal Type Birokrasi oleh Basri Asmoro, 2019 dimana Teori pelayanan publik miliknya dianggap sebagai teori ideal karena merumuskan sesuatu yang abstrak menjadi suatu bentuk ideal dari organisasi yang seharusnya dijalankan secara profesional dan rasional. Istilah “rasional” tersebut yang menjadi kunci dari konsep pelayanan ideal.
2. Pada penelitian ini memfokuskan Etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan indikator Persamaan, Adil, kesetiaan, Tanggung jawab. Jumlah informan yang pada penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena objek penelitian yang berbeda.

B. Teori dan Konsep

1. Teori Etika

Di tengah akselerasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini, upaya pelestarian peradaban dan eksistensi manusia sebagai makhluk yang rasional dan objektif mutlak dilakukan. Untuk itu diperlukan

kaidah – kaidah moral sebagai role expectation untuk menjaga agar proses sosial dapat berjalan tertib, utamanya dengan semakin kompleksnya interaksi antar- individu dalam komunikasi sejagad (global). Role expectation merupakan acuan yang menentukan apakah sikap, perilaku dan tindakan kita sesuai dengan hukum moral. Ukurannya benar dan salah, baik dan buruk akan terlihat pada reaksi masyarakat atau environment sosial yang ada. Sehingga etika pada hakikatnya tidak mempersoalkan keadaan manusia secara fisik tetapi mempersoalkan bagaimana manusia harus bertindak. Untuk itu, perlu merumuskan aturan aturan /kaidah-kaidah yang disepakati bersama oleh masyarakat. Norma – norma tersebut senantiasa adaptif dengan dinamika sosial yang selalu berubah seiring dengan arah perkembangan manusia.

Istilah “ etika “ berasal dari bahasa Yunani kuno, ethos. Kata ethos dalam bentuk tunggal mempunyai banyak arti : tempat tinggal yang biasa; padang rumput, kandang ; kebiasaan, adat ; akhlak, watak ; perasaan, sikap, cara berpikir. Dalam bentuk jamak ta etha, artinya adat kebiasaan. Dalam arti jamak inilah yang kemudian melatarbelakangi terbentuknya istilah “etika” yang oleh Aristoteles (384 – 322 SM) sudah dipakai untuk menunjukkan filsafat moral. Secara etimologis “ etika” berarti ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan, adat. Jadi etimologi kata “etika” sama dengan etimologi kata “moral” yang berarti adat kebiasaan. Walaupun bahasa asalnya berbeda; “etika” dari bahasa Yunani, sedang “moral” dari bahasa Latin yaitu mor atau mores (Bertens, 2004:4)

Etika merupakan cabang dari filsafat yang berkaitan dengan studi tentang prinsip-prinsip dan tindakan-tindakan moral. De George sebagaimana dikutip oleh Denhardt (1991:101) mendefinisikan Etika sebagai berikut : Etika adalah suatu usaha yang sistematis dengan menggunakan penalaran untuk memberikan arti bagi pengalaman-pengalaman moral pribadi dan sosial untuk menentukan aturan- aturan yang menuntun perilaku manusia. Atau John P. Noman SJ1 mengatakan bahwa “*Ethics is the science of the morality of human acts*” (Etika adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari moralitas dari perbuatan – perbuatan manusia. Sedangkan morality adalah “*the goodness or badness, the rightness or wrongness of human act* . Jadi etika mempelajari sikap, tingkahlaku dan tindakan (perbuatan) manusia tentang yang baik dan buruk, benar dan salah yang mempergunakan norma – norma atau ukuran nilai sebagai kriterianya. Dari pengertian diatas dapatlah dikatakan bahwa etika berkaitan dengan proses yang menjelaskan apa yang benar dan yang salah dan menuntun kita bertindak berdasarkan apa yang kita anggap benar. Etika juga berkaitan dengan penggunaan nalar dalam menentukan suatu tindakan yang benar. Etika berusaha menentukan suatu standar moral. Moral berkaitan dengan praktek-praktek dan kegiatan-kegiatan yang dianggap benar atau salah. Moral juga berkaitan dengan nilai-nilai yang dicerminkan oleh praktek-praktek tersebut dan aturan-aturan yang menuntun pelaksanaan praktek-praktek tersebut dalam situasi tertentu. Moral suatu masyarakat, sebuah sistem politik atau organisasi publik berkaitan dengan apa yang dianggap benar atau salah dalam kelompok itu.

Moral menyatakan nilai-nilai tertentu yang dianggap penting oleh anggota-anggota kelompok tersebut dan dicerminkan di dalam hukum, peraturan, kebijakan atau prosedur. Tindakan moral adalah tindakan yang konsisten dengan moral kelompok, yang menyatakan komitmen yang paling mendasar dari kelompok itu tentang apa yang benar dan yang salah. Dengan memperhatikan beberapa sumber diatas, Bertens berkesimpulan bahwa ada tiga arti penting etika, yaitu:

1. Etika sebagai nilai-nilai moral dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya, atau disebut dengan “sistim nilai”;
2. Etika sebagai kumpulan asas atau nilai moral yang sering dikenal dengan “kode etik”; dan
3. Sebagai ilmu tentang yang baik atau buruk, yang acapkali disebut “filsafat moral”. Pendapat seperti ini mirip dengan pendapat yang ditulis dalam The Encyclopedia of Philosophy yang menggunakan etika sebagai:
 1. Cara Hidup;
 2. Kode Moral atau aturan perilaku, (Denhardt, 1988).

Dari uraian diatas tampak bahwa etika dan moral hampir sama dan digunakan saling bergantian misalnya kita menyebut suatu tindakan yang benar secara moral sebagai tindakan etis. Juga sebaliknya kita menyebut kode perilaku moral sebagai kode etik. Namun untuk mengetahui perbedaan etika , moral dan moralitas itu penting tidak hanya karena alasan-alasan filosofis tetapi

juga karena fokusnya, sebagaimana dikemukakan oleh Solomon (dalam Kumurotomo, 2001,6) bahwa Etika merujuk kepada dua hal yaitu:

1. Etika berkaitan dengan disiplin ilmu yang mempelajari tentang nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta pembedanya dan dalam hal ini etika merupakan salah satu cabang dari filsafat.
2. Etika merupakan pokok permasalahan di dalam disiplin ilmu itu sendiri yaitu nilai-nilai yang hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki etika yang baik, hal ini diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik Pasal 34 yang berbunyi. Pelaksanaan dalam pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut (Harisman, 2022) :

1. Adil dan tidak diskriminatif,
2. Cermat,
3. Santun dan ramah,
4. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut larut,
5. Professional,
6. Tidak mempersulit,
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar,
8. Menjunjung tinggi nilai nilai akuntabilitas dan integrasi institusi penyelenggara,
9. Tidak membocorkan dokumen atau informasi yang wajib di rahasiakan sesuai dengan peraturan perundang undangan,

10. Terbuka serta cermat mengambil langkah untuk menghindari benturan kepentingan,
11. Tidak meyalgunakan fasilitas pelayanan publik,
12. Dalam menanggapi permintaan informasi dalam memenuhi kepentingan masyarakat tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan
13. Tidak menyalgunakan informasi jabatan atau kewenangan yang di miliki,
14. Sesuai dengan kepantasan,
15. Patuh terhadap prosedur.

(Basri & Asmoro, 2019) Permasalahan pelayanan publik cukup kompleks, variabelnya sangat luas, upaya memperbaiki birokrasi sebagai pelayan publik (*public service*) termasuk di dalamnya upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu menurut Mertins Jr (2003) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu

a. Persamaan (*equality*)

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

b. Adil (*equity*)

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

c. Kesetiaan (*loyalty*)

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

d. Tanggung jawab (*responsibility*)

Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai. (Bisri & Asmoro, 2019) Prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang dikembangkan oleh Institute Josephson America, yang dikutip oleh The Liang Gie (2006), dapat digunakan sebagai rujukan atau referensi bagi para birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, antara lain :

1. Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang dan berbelit;
2. Integritas, memunyai prinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermuka dua.
3. Memegang janji, memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian secara sepihak.

4. Setia, loyal dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan.
 5. Adil, memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi menerima perbedaan serta berpikir dan terbuka.
 6. Perhatian, memperhatikan kesejahteraan orang lain, memberikan kebaikan dalam pelayanan.
 7. Hormat, menghormati martabat manusia, privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang.
 8. Kewarganegaraan, bertanggung jawab menghormati, menghargai dan mendorong pembuatan keputusan yang demokratis.
1. Pendekatan Etika Dalam Administrasi Publik

Ada 2 pendekatan yang secara umum digunakan dalam etika administrasi yaitu Utilitarianism dan Deontology. Pendekatan Utilitarianism sebenarnya merupakan salah satu kategori pendekatan dalam kelompok pendekatan teleologis, disamping pendekatan ethical egoism.

1. Pendekatan teleologi.

Pendekatan teleologi terhadap etika administrasi berpangkal tolak bahwa apa yang baik dan buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh administrasi. Acuan utamanya adalah nilai kemanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan, yakni baik atau buruk dilihat dari konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil. Dalam konteks administrasi publik pendekatan teleologis mengenai baik dan buruk itu, diukur antara lain dari pencapaian sasaran kebijakan-kebijakan publik (seperti pertumbuhan ekonomi, pelayanan kesehatan, kesempatan mengikuti

pendidikan,(kualitas lingkungan), pemenuhan pilihan-pilihan masyarakat atau perwujudan kekuasaan organisasi, bahkan kekuasaan perorangan kalau itu menjadi tujuan dari administrasi.

2. Pendekatan ethicalegoism

Pendekatan ini juga terdiri atas berbagai kategori, antara lain (dua yang utama), yaitu pertama, adalah ethicalegoism, yang berupaya mengembangkan kebaikan bagi dirinya. Pelopor pendekatan ini yang amat dikenal adalah Niccolo Machiavelli, seorang birokrat Itali (Florensia) pada abad ke -15 yang menganjurkan bahwa kekuasaan dan survival pribadi adalah tujuan yang benar untuk seorang administrator pemerintah; kedua, adalah utilitarianism, yang pangkal tolaknya adalah prinsip kefaedahan (utility), yaitu mengupayakan yang terbaik untuk sebanyak-banyaknya orang. Prinsip ini sudah berakar sejak lama, terutama pada pandangan- pandangan abad ke-19, antara lain dari Jeremy Bentham dan John Stuart Mills.

3. Konsep Pelayanan Publik

Pada hakikatnya, penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public service*). Konsep Kepemerintahan yang baik menuntut setiap Aparatur Pemerintah untuk bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan sikap, perilaku dan kebijakannya kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan aparatur yang profesional yang mampu mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta didukung semangat pengabdian yang berorientasi pada

pelayanan publik, pengayoman dan pemberdayaan rakyat. Sherwood dalam Supriyono (2000:7) menyatakan: profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung/ belum dapat dipercaya. Pada dasarnya, pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standart profesionalisme.

Untuk itu, bidang pelayanan publik perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor, sehingga tercipta pelayanan publik yang efektif guna memenuhi tuntutan masyarakat. Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh Pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan Rasyid (1997:11) adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Peran dan Fungsi Pemerintah Secara garis besar, tugas umum dan fungsi pemerintah dalam pembangunan adalah melayani, mengatur dan memberdayakan masyarakat. Fungsi – fungsi tersebut adalah:

1. Pengaturan yang meliputi perumusan kebijakan umum, perumusan kebijakan pelaksanaan serta kebijaksanaan teknis sesuai dengan kebijakan umum.
2. Pelayanan dan perijinan yang terbagi menjadi :

- a) Pelayanan Publik (*Public Service*)
 - b) Penyelenggara fasilitas publik (*public facility*)
 - c) Pengembangan ekonomi dan usaha daerah.
3. Pemantauan, pemberian bimbingan dan pembinaan
 4. Penyediaan dan penyebarluasan informasi
 5. Pengelolaan atas kekayaan milik negara yang dipergunakan untuk kepentingan umum dan untuk pelaksanaan tugas pokok yang menajdi tanggung jawabnya.
 6. Pengembangan sumber daya manusia sesuai bidang tugas pokoknya.

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan Menpan Nomor: 63 Tahun 2003 sebagai pengganti keputusan Menpan Nomor: 81 Tahun 1993 ini juga mengatur tentang prinsip pelayanan publik. Dinyatakan bahwa ada 10 prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dan dilaksanakan setiap aparatur pelayanan publik, yaitu: 139 Pelayanan Publik (*Public Service*)

- a. Kesederhanaan; prosedur pelayanan yang diselenggarakan tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan; Persyaratan pelayanan publik, baik teknis maupun administratif, Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik, Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
- c. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan

dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi; dalam arti produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain – lain.

5. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan menurut Parasuraman et.al (dalam

Fandy Tjiptono 1996: 70) meliputi lima dimensi pokok, yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lovelock (1992) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

1. *Tangible* (terjamah), yang antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
2. *Reliable* (handal), yang meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan), yang meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian perorangan pada pelanggan
6. Karakteristik Pelayanan Publik

Produk suatu organisasi dapat berupa pelayanan/jasa dan produk fisik. Produk birokrasi publik sebagai suatu organisasi publik adalah pelayanan publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud disini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, Sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin gangguan, ijin pengambilan air bawah tanah, PDAM, PLN, dan lain sebagainya.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk mengetahui Etika Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini tentang etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar akan dianalisis berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Basri Asmoro (2019) yaitu: (1) Persamaan (Adil); (Kesetiaan); dan (Tanggung Jawab).

Bagan Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah “Etika Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dengan adanya etika pelayanan maka merupakan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dimana masyarakat merasa

nyaman dalam mengurus berkas yang kemudian dikaji berdasarkan indikator Basri Asmoro (2019) yaitu: (1) Persamaan (Adil); (Kesetiaan); dan (Tanggung Jawab).

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun deskripsi fokus pada penelitian ini yaitu :

1. Persamaan

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

2. Adil

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

3. Kesetiaan

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

4. Tanggung jawab

Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Penelitian ini dilakukan selama dua bulan dan selama itu pun peneliti mengambil data. Adapun lokasi objek penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang berlokasi di Jl. Teduh Bersinar, Gn. Sari, Kec Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis terhadap informasi berupa narasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang menggunakan analisis terhadap informan yang telah ditentukan.

Tipe penelitian digunakan yaitu tipe penelitian studi kasus penelitian tentang yang akan menggali data suatu fakta untuk menemukan makna dari hal-hal mendasar dan esensial dari fenomena, realitas, atau pengalaman yang dialami oleh objek penelitian dengan adanya memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan yang terjadi.

C. Informan

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 diteliti.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah seseorang yang mengetahui tentang bagaimana etika birokrasi pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	NAMA	INISIAL	JABATAN
1.	Andi Yusril Nawir	AYN	Staf Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
2.	Ade Kurniawan	AK	Staf Operator Pelayanan
3.	Indrawati	IW	Staf Bidang Pemanfaatan
4.	Yasir	YS	Masyarakat
5.	Fikri	FK	Masyarakat
6.	Ida	ID	Masyarakat

Sumber : Data Primer 2024

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer maupun data Sekunder. Untuk mengumpulkan kedua data tersebut peneliti menggunakan beberapa tehnik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi yaitu melakukan proses pengamatan di lapangan secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh dan mendapatkan keterangan data agar lebih Pasti dan akurat mengenai Etika Birokrasi Pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.
2. Wawancara adalah melakukan beberapa pertanyaan berupa proses dan

dijawab oleh pihak yang berhubungan dengan masalah penelitian.

3. Dokumentasi adalah cara mengumpulkan dan pengambilan data melalui semua peninggalan tertulis, terutama peninggalan yang berupa berbagai arsip- arsip dan termasuk juga buku-buku dan dokumen resmi serta statistik yang dirasa berhubungan dengan masalah penelitian. Teknik ini dilakukan dan dilaksanakan Dengan beberapa cara yaitu mengadakan penelahan terhadap bahan-bahan tertulis yang berkaitan dengan etika di Disdukcapil Kota Makassar.

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

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

1. Triangulasi Sumber

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

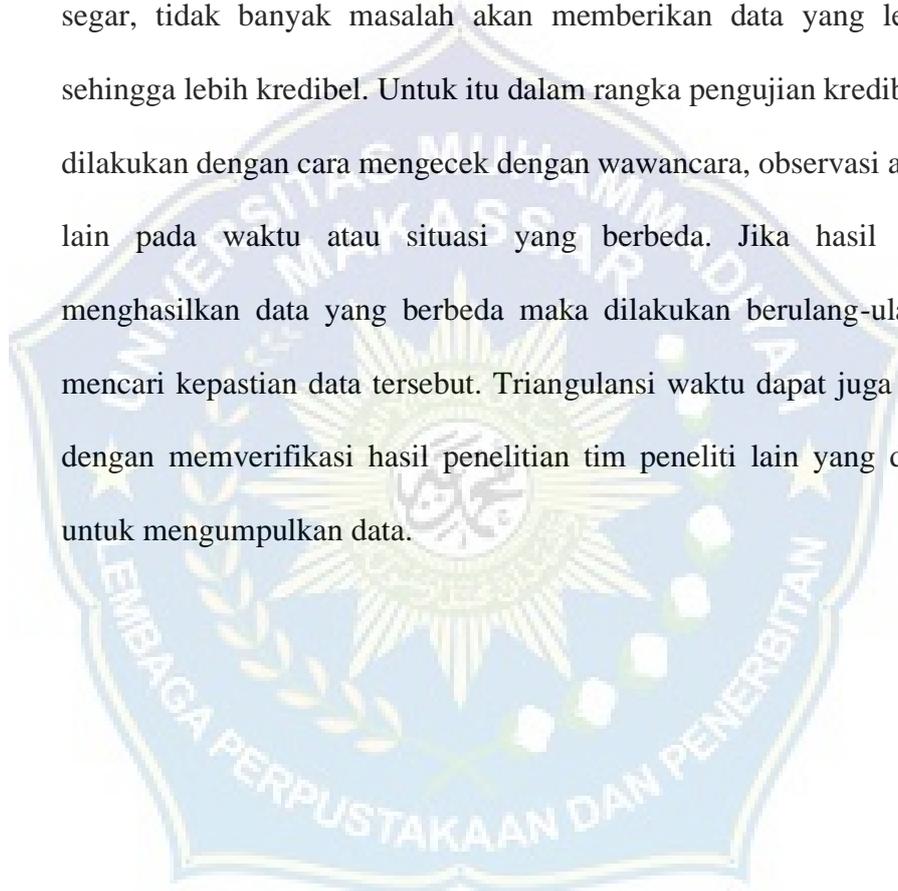
2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik dilakukan dengan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data dari sumber yang sama. Dalam hal ini diperoleh dengan wawancara, kemudian diverifikasi dengan observasi dan dokumen. Jika ketiga teknik pengujian kredibilitas data menghasilkan data yang berbeda maka peneliti melakukan diskusi tambahan dengan informan

yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Trianggulasi Waktu

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



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Makassar

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina, dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lainnya sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya yang mencakup 14 Kecamatan dan 13 Kelurahan dengan jumlah penduduk per tahun 2023 1.432.200 jiwa, yang beralamat di Jalan Teduh Bersinar, Gn. Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221.

Dengan jumlah pegawai 138 orang yang bertugas di bidangnya masing-masing, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terus berupaya dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat tentu saja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memiliki visi dan misi

dalam pemberian pelayanan public untuk masyarakat, adapun visi misinya yaitu sebagai berikut:

Visi : “Mewujudkan masyarakat kota dunia Sombere dan Smart City dengan imunitas kota yang kuat untuk semua.”

Misi : 1) Revolusi SDM dan percepatan reformasi birokrasi menuju SDM kota yang unggul dengan pelayanan public kelas dunia bersih dari indikasi korupsi.

2) Rekonstruksi kesehatan, ekonomi, social, dan budaya menuju masyarakat sejahtera dengan imunitas ekonomi dan kesehatan yang kuat untuk semua.

Motto : “Melayani dengan hati sepenuh hati dengan hati-hati dan tidak sesuka hati.”

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yaitu dengan melaksanakan sebagian urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Adapun yang menjadi fungsinya yaitu sebagai berikut:

- 1) Menyusun kebijakan teknis dibagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 2) Menyelenggarakan pekerjaan pemerintah dan pelayanan umum pada bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- 4) Pembaharuan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas
- 5) Penerapan tugas lainnya yang disampaikan oleh pimpinan sesuai dengan tupoksinya

3. Tujuan dan Sasaran

1) Tujuan

Sesuai dengan misi, maka tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pemahaman atau kesadaran masyarakat tentang arti, manfaat dan pentingnya dokumen kependudukan.
- b. Memverifikasi dan menyusun *database* kependudukan yang akurat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Meningkatkan sistem pelaporan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara rutin dan berkesinambungan.
- d. Memantapkan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang akuntabel.
- e. Menciptakan suasana kerjasama yang harmonis dalam pemanfaatan data dengan kelembagaan lain.
- f. Menciptakan inovasi pelayanan publik baik ditingkat kelurahan, kecamatan maupun tingkat kota.
- g. Menjadikan Disdukcapil Kota Makassar menjadi *role of model* pelayanan.
- h. Mendapatkan pengakuan publik dan kelembagaan kepuasan masyarakat.

2) Sasaran

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai penyelenggara urusan pemerintah di bidang administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, kartu tanda penduduk dan lain sebagainya yang diharapkan mampu untuk memberikan pemenuhan hak-hak administrasi seperti pelayanan publik yang profesional, serta meningkatkan kesadaran akan arti pentingnya mengenai kepemilikan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga dapat mendukung tata kelola mengenai data yang tunggal dan akurat dalam program administrasi Kependudukan dan mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, dan lokal. Oleh karena itu, maka Disdukcapil Kota Makassar merencanakan kinerja sasaran sebagai berikut:

- a. Meningkatnya pemahaman kesadaran masyarakat atas arti, manfaat, dan pentingnya kepemilikan Dokumen Kependudukan.
- b. Meningkatnya system pendataan dan pelaporan perkembangan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Terjadinya sistem jaringan komunikasi data Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d. Meningkatnya profesionalitas dan kemampuan aparatur dalam penyelesaian dokumen kependudukan dalam menunjang tertib administrasi perkantoran.
- e. Menciptakan suasana kerja yang humoris, harmonis, dan professional.

- f. Menyusun dan melaksanakan tata kelola data yang berbasis SIAK dan akurat serta NIK Tunggal.
- g. Melaksanakan pelayanan langsung ke masyarakat.

4. Jenis Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

a. Jenis Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar, bahwa penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan merupakan kewenangan dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan yang dijelaskan di atas adapun jenis pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar meliputi:

1. Pencatatan Biodata Penduduk

Dapat dilakukan secara aktif oleh penduduk atas setiap peristiwa yang dialami baik peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting, atau sebaliknya pemerintah kota melalui dinas dapat pula melakukan secara aktif.

2. Penerbitan Pencatatan Dokumen Kependudukan meliputi:

- 1) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 2) Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
- 3) Penerbitan Surat Pindah

3. Penerbitan Akta Pencatatan Sipil meliputi:

- 1) Pengangkatan Anak
- 2) Pengesahan Anak
- 3) Perubahan Nama

Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang administrasi kependudukan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari perubahan Undang-Undang dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

b. Persyaratan Pelayanan

1. Persyaratan untuk penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

- 1) Foto copy Kartu Keluarga (KK)
- 2) Foto copy KTP- EL orang tua
- 3) Foto copy akta kelahiran
- 4) Pas foto berwarna bagi anak-anak yang berumur 6- kurang dari 17 tahun

2. Persyaratan Kartu Keluarga online (TTE)

- 1) KK sebelumnya (untuk pembaharuan)
- 2) Foto copy akta nikah
- 3) Foto copy ijazah/ akta kelahiran, jika dibutuhkan

4) SKPWNI dari daerah asal bagi penduduk pindah masuk

3. Persyaratan Akta Kelahiran WNI/WNA

- 1) Surat Keterangan Lahir
- 2) Foto copy buku nikah/ akta perkawinan
- 3) Foto copy KTP
- 4) Foto copy Kartu Keluarga (KK)
- 5) SPTJM (Surat Persyaratan Tanggung Jawab Mutlak) kebenaran data kelahiran, jika dibutuhkan
- 6) Foto copy ijazah, jika dibutuhkan

4. Persyaratan data WNI aktif dan *update*

- 1) Formulir Kartu Keluarga
- 2) Foto copy KTP
- 3) Foto Copy buku nikah/ akta perkawinan
- 4) Asli surat keterangan lahir dari rumah sakit atau kelurahan
- 5) Foto copy ijazah terakhir
- 6) Foto copy akta kelahiran
- 7) Pas foto warna ukuran 3x4

5. Persyaratan pembuatan legalisasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil

- 1) Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang asli
- 2) Foto copy dokumen kependudukan dan pencatatan sipil

6. Persyaratan pembuatan kutipan II Akta Pencatatan Sipil

- 1) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian

- 2) Foto copy akta kelahiran, perkawinan, kematian
- 3) Foto copy KTP-EL/ KK
- 4) Asli dan foto copy buku nikah/ akta perkawinan
- 5) Asli dan foto copy ijazah SLTA bila dibutuhkan
- 6) Foto copy SK WNI
- 7) Surat SPTJM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak) kebenaran sebagai pasangan suami istri bila dibutuhkan
7. Persyaratan pembuatan perubahan akta kelahiran, perkawinan, perceraian, dan kematian
 - 1) Surat penetapan perubahan akta catatan sipil dari pengadilan
 - 2) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian
 - 3) Asli dan foto copy buku nikah/ akta perkawinan
 - 4) Foto copy KTP-EL
 - 5) Foto copy Kartu Keluarga (KK)
 - 6) Asli dan foto copy ijazah SLTA bila dibutuhkan
 - 7) Foto copy SK WNI bagi WNA
 - 8) Pengantar Surat Keterangan Lahir dari kelurahan
8. Persyaratan pemutakhiran data WNI
 - 1) Foto copy Kartu K eluarga (KK)
 - 2) Foto Copy KTP
 - 3) Foto copy Akta Kelahiran
9. Persyaratan penerbitan KTP Digital
 - 1) Tanda bukti perekaman/ Surat keterangan perekaman

- 2) Foto copy Kartu Keluarga (KK)
- 3) KTP Elektronik sebelumnya (untuk penggantian karena rusak, pindah domisili atau perubahan biodata)
- 4) Surat keterangan hilang dari kepolisian (untuk penggantian karena kehilangan)

10. Persyaratan pengaktifan data WNI aktif atau tidak aktif

- 1) Formulir pengaktifan data WNI
- 2) Foto copy KTP
- 3) Foto copy Kartu Keluarga (KK)
- 4) Foto copy ijazah/ akta kelahiran jika dibutuhkan

11. Persyaratan perekaman KTP Elektronik

- 1) Foto copy Kartu Keluarga (KK)
- 2) Foto copy akta kelahiran bagi yang memiliki
- 3) Foto copy ijazah bagi yang memiliki

12. Persyaratan pembuatan permohonan data baru

- a. Persyaratan permohonan data baru bagi WNI
 - 1) Surat pengantar dari kelurahan F-1. 03
 - 2) Foto copy Kartu Keluarga tumpangan
 - 3) Foto copy surat keterangan lahir dari rumah sakit atau kelurahan
 - 4) Foto copy KTP orang tua
 - 5) Foto copy buku nikah orang tua yang bersangkutan
 - 6) Foto copy ijazah terakhir bagi yang sekolah
 - 7) Foto akta kelahiran bagi yang memiliki

b. Persyaratan permohonan data baru bagi WNA yang memiliki
KITAS (Kartu Izin Tinggal Terbatas)

- 1) Surat domisili dari kelurahan
- 2) Foto copy passport
- 3) Foto copy surat keterangan dari imigrasi
- 4) Foto copy surat lapor kepolisian
- 5) Foto copy buku nikah bagi yang sudah menikah
- 6) Foto copy ijazah
- 7) Foto copy Kartu Keluarga dan KTP penjamin
- 8) Pas foto 2 lembar
- 9) Wajib melampirkan formulir biodata dari pencatatan sipil
- 10) Wajib melakukan perekaman KTP Elektronik untuk menerima
KTP digital

13. Persyaratan surat pindah datang

- 1) Surat keterangan pindah datang dari dinas kependudukan dan
pencatatan sipil daerah asal (antar kota/ Kabupaten dan Provinsi)
- 2) Pengantar dari kelurahan setempat yang telah ditandatangani dan di
stempel oleh lurah (F.108)
- 3) Foto copy Kartu Keluarga tujuan (jika numpang KK)

14. Persyaratan surat pindah keluar

- 1) Kartu Keluarga asli
- 2) Foto pemohon sebanyak 2 lembar ukuran 3x4
- 3) Surat permohonan pihak yang akan pindah

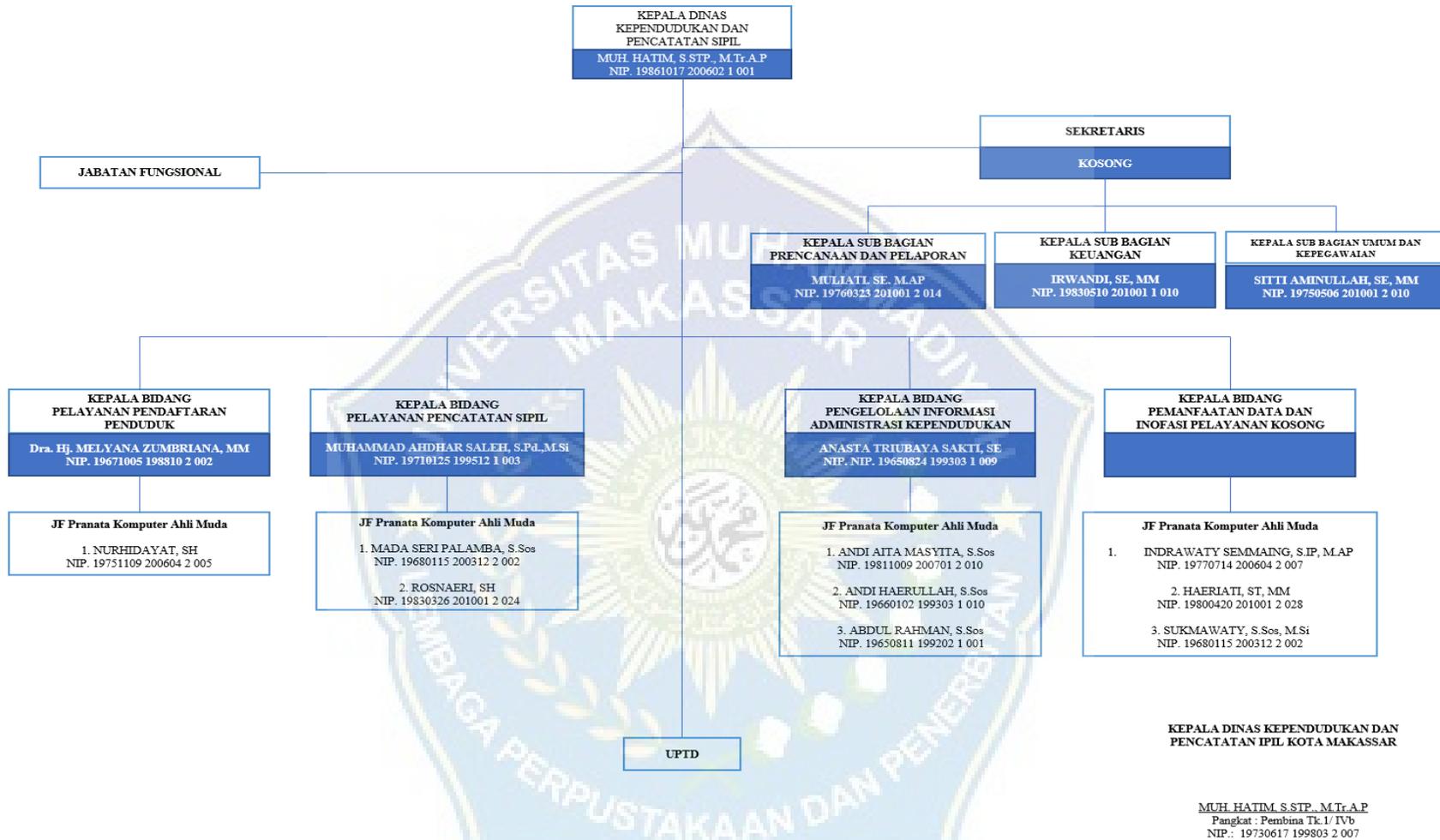
Demikian berkas- berkas persyaratan yang telah diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk masyarakat yang ingin mengurus berkas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk masyarakat.

Dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk masyarakat terdapat loket-loket penyedia layanan diantaranya:

1. Loket A yang melayani pembuatan akta pencatatan sipil seperti Akta kelahiran, Akta kematian, Akta perceraian, Akta perkawinan dan penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak), surat pindah datang dan keluar antar kabupaten/kota/provinsi serta kutipan II akta pencatatan sipil.
2. Loket B mempunyai tugas melayani pengaktifan data kependudukan dan perubahan data kependudukan.
3. Loket C menyediakan pelayanan pembuatan KTP Elektronik dan KTP berbasis Digital.

5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar



Sumber: Disdukcapil Kota Makassar

1. Kepala Dinas

Kepala dinas mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijaksanaan, penyiapan koordinasi, pembinaan, pemberian bimbingan dan pengendalian tugas kantor sesuai dengan kebijaksanaan Walikota berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala dinas menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi dokumen kependudukan Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA).
- b) Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program dibidang pengelolaan dan pelayanan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan dan pengesahan anak.
- c) Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis dibidang penyiapan dan pemeliharaan dokumen dan pelaksanaan register akta catatan sipilke Pengadilan Negeri.
- d) Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis pengumpulan dan pengelolaan informasi data kependudukan dan catatan sipil sertamemberi laporan dan penyuluhan;
- e) Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

2. Sekretaris

Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Sekretariat menyelenggarakan fungsi :

- a) Pengelolaan kesekretariatan
- b) Pelaksanaan urusan kepegawaian dinas
- c) Pelaksanaan urusan keuangan dan penyusunan neraca SKPD
- d) Pelaksanaan urusan perlengkapan
- e) Pelaksanaan urusan umum dan rumah tangga
- f) Pengkoordinasian perumusan program dan rencana kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- g) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

B. Hasil Penelitian

1. Persamaan

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan AK di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terkait dengan persamaan:

“Pelayanan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar didasarkan pada standar pelayanan publik yang efisien dan berkualitas. Ini termasuk proses pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen identitas seperti KTP dan akte kelahiran, serta layanan lainnya yang memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara cepat dan akurat. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik juga dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan dan efektivitas dalam menangani berbagai permintaan dan kebutuhan masyarakat dan akan dilayani sesuai kebutuhan masyarakat jika memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku” (Wawancara dengan AK 20 Maret 2024).

Gambar 4.2 Standar Operasional Pelayanan Disdukcapil Kota Makassar



Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa pelayanan yang ditetapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar pelayanannya sudah efisien dan berkualitas baik itu dari segi pelayanan

dalam penerbitan dokumen identitas seperti KTP dan akte kelahiran, serta layanan lainnya yang memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara cepat. Kemudian para pegawai melakukan pelayanan dengan baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara oleh IW yaitu sebagai berikut:

“Ya, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil Makassar memiliki persamaan dalam proses pengurusan dokumen seperti KTP Digital, Kartu Keluarga, akte kelahiran, dan sebagainya. Proses umumnya melibatkan pengumpulan informasi dan dokumen yang diperlukan, verifikasi data, dan pencetakan dokumen yang diminta. Meskipun beberapa persyaratan dan prosedur mungkin sedikit berbeda untuk setiap jenis dokumen, prinsip-prinsip dasar dalam memberikan pelayanan tetap konsisten. Masyarakat diharapkan untuk memberikan informasi yang akurat dan lengkap, serta mematuhi prosedur yang ditetapkan untuk memudahkan proses pengurusan dokumen tersebut” (Wawancara dengan IW 20 Maret 2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa ada beberapa persyaratan yang harus dipersiapkan masyarakat dalam membuat KTP Digital, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan sebagainya sehingga dapat mempermudah proses kepengurusan dokumen.

Berdasarkan hasil wawancara oleh AYN yaitu sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil Makassar didesain untuk menjadi efisien dan menghemat waktu bagi masyarakat. Namun, terkadang kebutuhan spesifik atau proses tertentu mungkin memerlukan waktu tambahan tetapi tidak memerlukan biaya tambahan, tergantung pada jenis layanan yang diminta. Meskipun demikian, kantor tersebut berupaya untuk meminimalkan pelayanan yang ada, sambil tetap memberikan

pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat” (Wawancara dengan AYN 21 Maret 2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa pelayanan yang diberikan sudah efisien dan menghemat biaya, akan tetapi terkadang ada beberapa kendala dalam proses kepengurusan dokumen sehingga memerlukan waktu tambahan akan tetapi tidak memerlukan biaya tambahan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara oleh IW yaitu sebagai berikut:

“Jenis pelayanan yang telah diterapkan pada Capil itu ada beberapa seperti:

- a. Pendaftaran Penduduk: Proses pendaftaran penduduk baru atau perubahan data penduduk yang ada.
- b. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP): Penerbitan KTP baru, penggantian KTP yang hilang atau rusak, serta perubahan data pada KTP.
- c. Penerbitan Kartu Keluarga (KK): Penerbitan KK baru, perubahan data pada KK, dan lain-lain.
- d. Penerbitan Akta Kelahiran: Pendaftaran kelahiran dan penerbitan akta kelahiran bagi warga yang lahir di wilayah Kota Makassar.
- e. Penerbitan Akta Kematian: Pendaftaran kematian dan penerbitan akta kematian bagi warga yang meninggal di wilayah Kota Makassar.
- f. Pelayanan Kependudukan Online: Kemungkinan adanya layanan online untuk beberapa proses, seperti pendaftaran penduduk atau perubahan data secara digital.
- g. Layanan Informasi: Memberikan informasi kepada masyarakat terkait persyaratan, prosedur, dan waktu layanan” (Wawancara dengan IW 20 Maret 2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa ada beberapa jenis pelayanan yang ditetapkan pada kantor Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar yaitu pendaftaran penduduk, Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP),

Penerbitan Kartu Keluarga (KK), Penerbitan Akte Kelahiran, Pelayanan Kependudukan online, dan Layanan informasi.

Berdasarkan hasil wawancara oleh ID yaitu sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar biasanya membutuhkan waktu yang bervariasi tergantung pada jenis layanan yang diminta dan jumlah pengunjung. Namun, biasanya ada proses cepat untuk layanan tertentu seperti penerbitan kartu identitas penduduk. Mengenai biaya tambahan, terkadang ada biaya tambahan seperti pembelian materai tetapi hal ini tergantung pada jenis layanan yang diminta dan regulasi yang berlaku” (Wawancara dengan ID 20 Maret 2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa pelayanan yang diberikan tidak membutuhkan waktu yang lama akan tetapi ada beberapa pelayanan tertentu yang memerlukan waktu yang lumayan lama. Kemudian dari segi biaya terkadang juga ada beberapa biaya yang dikeluarkan seperti pembelian materai dan lainnya pada pelayanan tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara oleh YS yaitu sebagai berikut:

“Sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Catatan Sipil Kota Makassar. Meskipun terkadang ada antrian yang panjang dan waktu tunggu yang cukup lama, namun pelayanan yang diberikan biasanya cukup baik dan memadai. Beberapa orang mengeluhkan tentang birokrasi yang rumit dan proses yang terkadang memakan waktu, namun secara keseluruhan, mayoritas merasa puas dengan hasil akhirnya dan masih ada pegawai yang dalam etika pelayanannya kurang baik kepada masyarakat yang sudah tua dan masyarakat yang tidak memahami mengenai penggunaan teknologi” (Wawancara dengan YS 21 Maret 2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ditetapkan meskipun terkadang terkendala mengenai antrian yang panjang dan masih ada pegawai yang etika pelayanannya kurang baik kepada masyarakat yang sudah tua dan masyarakat yang belum memahami mengenai penggunaan teknologi.

2. Adil

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan AK di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terkait dengan adil:

“yang selama ini menjadi kendala pada saat pelayanan adalah layanan online dikarenakan masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai tentang layanan online atau Kebingungan Teknis Beberapa orang mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem online karena kurangnya familiaritas dengan teknologi atau antarmuka pengguna yang rumit. Hal ini dapat menyulitkan mereka dalam menavigasi proses pengurusan dokumen secara mandiri” (Wawancara dengan AK 20 Maret 2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar kendala yang terjadi pada saat pelayanan yaitu layanan online karena terkendala pada jaringan yang kurang bagus sehingga proses dalam kepengurusan terhambat. Kemudian yang menjadi

kendala juga yakni masyarakat yang kurang memahami mengenai pelayanan online.

Berdasarkan hasil wawancara oleh IW yaitu sebagai berikut:

“Setiap masyarakat di Kantor Catatan Sipil Makassar pada dasarnya memang harus diperlakukan dengan sama, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau faktor lainnya. Prinsip-prinsip kesetaraan, keadilan, dan nondiskriminasi harus diterapkan dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Kami menerapkan Semua individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pegawai di kantor capil. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan selalu berlandaskan pada prinsip kesetaraan dan keadilan, serta menerapkan tindakan korektif jika terjadi pelanggaran terhadap prinsip-prinsip tersebut” (Wawancara dengan IW 20 Maret 2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa setiap masyarakat yang ingin mengurus sesuatu akan diperlakukan sama dengan yang lain tanpa status sosial dari semua masyarakat. Pelaksanaan pelayanan yang diterapkan selalu berlandaskan pada prinsip kesetaraan dan keadilan.

Berdasarkan hasil wawancara pernyataan oleh AYN yaitu sebagai berikut:

“Menurut saya sejauh ini beberapa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tetapi kembali lagi kepada masyarakat karena mereka yang dilayani dan mereka yang tau menilai tetapi menurut pegawai capil kami sudah memaksimalkan pelayanan yang ada” (Wawancara dengan AYN 21 Maret 2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa sebagian masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan para pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar akan tetapi kembali lagi kepada seluruh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan kepada para pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara oleh FK yaitu sebagai berikut:

“Sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Catatan Sipil Kota Makassar. Meskipun terkadang ada antrian yang panjang dan waktu tunggu yang cukup lama, namun pelayanan yang diberikan biasanya cukup baik dan memadai. Beberapa orang mengeluhkan tentang birokrasi yang rumit dan proses yang terkadang memakan waktu, namun secara keseluruhan, mayoritas merasa puas dengan hasil akhirnya” (Wawancara dengan FK 20 Maret 2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang telah diberikan para pegawai, meskipun terkadang antrian yang Panjang dan waktu tunggu yang lumayan lama akan tetapi pelayanan yang diberikan sudah baik.

Berdasarkan hasil wawancara oleh FK yaitu sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanan yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil saya rasa etika dalam pelayanannya masih kurang baik karena ketika saya bertanya kepada pegawai tentang berkas apa saja yang disiapkan ketika membuat Akta Kelahiran respon yang diberikan kurang baik kepada saya” (Wawancara dengan FK 20 Maret 2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa pelayanan dari segi etika kurang baik kepada masyarakat.

3. Kesetiaan

Loyalty atau 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.

Kesetiaan 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 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan AK di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terkait dengan adil:

“Biasa terjadi masalah tetapi tidak sering adapun masalah yang sering terjadi ketika melayani masyarakat seperti Ketidaklengkapan Dokumen: Beberapa masyarakat mungkin tidak membawa dokumen yang lengkap atau sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan, yang memerlukan langkah tambahan untuk memperoleh atau memvalidasi dokumen yang diperlukan. Masalah Teknis atau Sistem: Gangguan teknis atau masalah dalam sistem informasi dapat menghambat kemampuan kantor untuk memberikan pelayanan yang optimal. Meskipun demikian, pegawai capil terus berupaya untuk mengatasi permasalahan yang muncul dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat” (Wawancara dengan AK 20 Maret

2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dapat disimpulkan bahwa masalah yang sering terjadi ketika melayani masyarakat yakni dimana masyarakat ketika ingin membuat KTP Digital, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan lain sebagainya yakni masyarakat yang tidak melengkapi dokumennya atau masyarakat yang lupa membawa berkasnya sehingga membutuhkan waktu tambahan untuk menunggu masyarakat melengkapi dokumennya. Kemudian masalah teknis dimana masalah dalam sistem informasi yang dapat menghambat kemampuan kantor untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara oleh FK yaitu sebagai berikut:

“Menurut yang saya ketahui Bentuk pelayanan yang ditetapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar meliputi pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, penerbitan kartu identitas penduduk, serta layanan perubahan data kependudukan dan administrasi kependudukan lainnya sesuai kebutuhan masyarakat)” (Wawancara dengan FK 20 Maret 2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa ada beberapa bentuk pelayanan yang ditetapkan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar meliputi pembuatan akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan, penerbitan kartu identitas penduduk dan sebagainya.

4. Tanggung jawab

Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan IW yaitu sebagai berikut:

“Tanggapan saya terhadap masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan teknologi saat ingin mengurus dokumen seperti KTP, akta kelahiran, dan sebagainya kita harus meningkatkan sosialisasi mengenai Pelatihan dan Edukasi Upaya pelatihan dan edukasi terhadap masyarakat tentang penggunaan teknologi juga dapat membantu mengurangi kesenjangan digital. Dengan memberikan pelatihan yang tepat, masyarakat akan lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi untuk mengurus dokumen mereka dan Penting juga untuk menyediakan alternatif layanan bagi masyarakat yang tidak dapat menggunakan teknologi. Ini bisa berupa layanan konvensional yang dilakukan secara langsung di kantor atau melalui bantuan dari agen pelayanan masyarakat. Melalui pendekatan yang inklusif dan berbasis pada kebutuhan masyarakat, kita dapat memastikan bahwa semua orang memiliki akses yang sama dan dapat memanfaatkan layanan pemerintah dengan efektif, terlepas dari tingkat pemahaman teknologi mereka” (Wawancara dengan IW 20 Maret 2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa upaya yang dilakukan untuk mengatasi masyarakat yang kesulitan dalam memahami penggunaan teknologi saat ingin mengurus dokumen yakni meningkatkan sosialisasi mengenai pelatihan dan edukasi terhadap masyarakat tentang penggunaan teknologi yang dapat membantu mengurangi kesenjangan digital bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara pernyataan oleh AYN yaitu sebagai berikut:

“Pegawai di Kantor Catatan Sipil Makassar bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi selama pelayanan kepada masyarakat. Mereka diharapkan menjalankan tugas mereka dengan teliti dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan untuk memastikan keakuratan dalam setiap proses dan jika ada kesalahan yang terjadi pada saat pelayanan kami akan proses ulang” (Wawancara dengan AYN 21 Maret 2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi selama pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara oleh YS yaitu sebagai berikut:

“Menurut Tanggapan saya adalah bahwa memahami penggunaan teknologi dalam proses administrasi seperti pengurusan KTP, akta kelahiran, dan sebagainya merupakan hal penting di era digital ini. Bagi masyarakat yang belum memahami teknologi, perlu adanya upaya dari pihak berwenang untuk memberikan edukasi dan pelatihan mengenai penggunaan teknologi tersebut. Ini bisa dilakukan melalui workshop, sosialisasi, atau program pelatihan secara berkala. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat lebih mandiri dalam mengurus berbagai administrasi mereka dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia” (Wawancara dengan YS 21 Maret 2024).

Berdasarkan apa yang peneliti lihat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa masyarakat perlu untuk memahami penggunaan teknologi dalam proses kepengurusan, sehingga

masyarakat dapat lebih mandiri dalam mengurus berbagai administrasi dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Persamaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yakni Menurut Mertins Jr (2003) persamaan yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya serta memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai.

Kemudian berdasarkan hasil penelitian mengenai persamaan yaitu Persamaan pada etika pelayanan yang telah diterapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar standar pelayanan publik yang telah ditetapkan efisien dan berkualitas dimana pada proses pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen identitas seperti KTP dan akta kelahiran, serta layanan lainnya telah memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara cepat dan akurat. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil Makassar didesain untuk menjadi efisien dan juga menghemat waktu bagi masyarakat.

Meskipun demikian, kantor tersebut berupaya untuk meminimalkan pelayanan yang ada, sambil tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. pelayanan yang diberikan oleh Kantor

Catatan Sipil Makassar memiliki persamaan dalam proses pengurusan dokumen seperti KTP Digital, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan sebagainya. Proses umumnya melibatkan pengumpulan informasi dan dokumen yang diperlukan, verifikasi data, dan pencetakan dokumen yang diminta. Kemudian dari segi etika dalam pelayanan publik masih ada sebagian pegawai yang etikanya kurang dalam proses pelayanan kepada masyarakat yang lebih tua.

Adapun yang menjadi persamaan dalam skripsi ini dengan skripsi yang berjudul Etika Birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dimana Etika dalam hal pelayanan masih kurang dan masih perlu ditingkatkan etika pelayanannya masih ada sebagian tidak memperdulikan moralitasnya. Padahal etika dalam pelayanan public merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya etika pelayanan public dapat terwujud dengan adanya kepuasan masyarakat dalam pelayanan public sekaligus keberhasilan dalam organisasi pelayanan public.

2. Adil (*equity*)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yakni Menurut (Basri & Asmoro, 2019) adil adalah perlakuan yang adil yakni kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang dibutuhkan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama, terkadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu. Dari hasil penelitian mengenai indikator adil yaitu Adil pada etika pelayanan yang telah

diterapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam proses pelayanan. Setiap masyarakat di Kantor Catatan Sipil Makassar pada dasarnya memang diperlakukan dengan sama, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau faktor lainnya. Prinsip-prinsip kesetaraan, keadilan, dan nondiskriminasi harus diterapkan dalam setiap interaksi dengan masyarakat.

3. Kesetiaan (*loyalty*)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yakni Menurut The Liang Gie (2006) kesetiaan adalah suatu yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain. Tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan yang lainnya. Dari hasil wawancara mengenai indikator kesetiaan yaitu Kesetiaan pada etika pelayanan yang telah diterapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yakni adapun masalah yang sering terjadi ketika melayani masyarakat seperti Ketidaklengkapan Dokumen. Beberapa masyarakat mungkin tidak membawa dokumen yang lengkap atau sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan, yang memerlukan langkah tambahan untuk memperoleh atau memvalidasi dokumen yang diperlukan. Masalah Teknis atau Sistem. Gangguan teknis atau masalah dalam sistem informasi dapat menghambat kemampuan kantor untuk memberikan pelayanan yang optimal. Meskipun demikian,

pegawai capil terus berupaya untuk mengatasi permasalahan yang muncul dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

4. Tanggung jawab (*responsibility*)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu Menurut (Bisri & Asmoro, 2019) Tanggung Jawab yaitu dimana Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai. Dari hasil wawancara mengenai indikator tanggung jawab yaitu Tanggung Jawab pada etika pelayanan yang telah diterapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yakni para pegawai di Kantor Catatan Sipil Makassar bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi selama pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang bekerja diharapkan menjalankan tugas dengan teliti dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan untuk memastikan keakuratan dalam setiap proses dan jika ada kesalahan yang terjadi pada saat pelayanan maka akan diproses ulang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Etika Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dari segi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah dikatakan efektif dan akurat dan berkualitas dimana pada proses pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen identitas seperti KTP dan akta kelahiran, serta layanan lainnya telah memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara cepat dan akurat. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil Makassar didesain untuk menjadi efisien dan juga menghemat waktu bagi masyarakat. Kemudian pelayanan publik yang ditetapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memiliki persamaan dalam proses pengurusan dokumen seperti KTP Digital, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan sebagainya. Proses umumnya melibatkan pengumpulan informasi dan dokumen yang diperlukan, verifikasi data, dan pencetakan dokumen yang diminta. Selanjutnya terdapat beberapa jenis pelayanan yang ditetapkan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yakni

- a. Pendaftaran Penduduk: Proses pendaftaran penduduk baru atau perubahan data penduduk yang ada.
- b. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP): Penerbitan KTP baru, penggantian KTP yang hilang atau rusak, serta perubahan data pada KTP.

- c. Penerbitan Kartu Keluarga (KK): Penerbitan KK baru, perubahan data pada KK, dan lain-lain.
- d. Penerbitan Akta Kelahiran: Pendaftaran kelahiran dan penerbitan akta kelahiran bagi warga yang lahir di wilayah Kota Makassar.
- e. Penerbitan Akta Kematian: Pendaftaran kematian dan penerbitan akta kematian bagi warga yang meninggal di wilayah Kota Makassar.
- f. Pelayanan Kependudukan Online: Kemungkinan adanya layanan online untuk beberapa proses, seperti pendaftaran penduduk atau perubahan data secara digital.
- g. Layanan Informasi: Memberikan informasi kepada masyarakat terkait persyaratan, prosedur, dan waktu layanan.

Kendala pada saat pelayanan adalah layanan online dikarenakan masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai tentang layanan online atau Kebingungan Teknis Beberapa masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem online karena kurangnya familiaritas dengan teknologi atau antarmuka pengguna yang rumit. Hal ini dapat menyulitkan masyarakat dalam menavigasi proses pengurusan dokumen secara mandiri. Setiap masyarakat di Kantor Catatan Sipil Makassar pada dasarnya memang harus diperlakukan dengan sama, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau faktor lainnya. Prinsip-prinsip kesetaraan, keadilan, dan nondiskriminasi harus diterapkan dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Pegawai di Kantor Catatan Sipil Makassar bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi selama pelayanan kepada masyarakat. Mereka diharapkan menjalankan tugas mereka

dengan teliti dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan untuk memastikan keakuratan dalam setiap proses dan jika ada kesalahan yang terjadi pada saat pelayanan kami akan proses ulang.

B. Saran

- a. Untuk Pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
 1. Sebaiknya dalam proses pelayanan kepada masyarakat para pegawai yang bekerja harus ramah dan murah senyum
 2. Sebaiknya para pegawai dapat ditingkatkan lagi dari segi pelayanan
 3. Hendaknya beberapa jenis pelayanan dapat terus digunakan karena dapat mempermudah pelayanan administrasi dan mempermudah masyarakat.
- b. Untuk Masyarakat
 1. Sebaiknya masyarakat lebih memahami mengenai jenis- jenis pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
 2. Hendaknya masyarakat mempersiapkan berkas-berkas yang telah ditetapkan ketika ingin mengurus sesuatu
- c. Untuk pembaca dan peneliti
 1. Dapat dijadikan acuan dan referensi dalam proses pelaksanaan pelayanan publik
 2. Dapat mengetahui mengenai mekanisme dalam berbagai jenis pelayanan publik yang akan ditetapkan

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, N. A., Mahsyar, A., & Parawu, H. E. (2023). Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. *KIMAP Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(3), 696–710.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Fitri, F., Razak, A. R., & Mone, A. (2022). Etika Birokrasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 95–109.
- Friday Fry, A. S. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 5235–5243. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i2.1807>
- Haerana, Abdi, & Isra, A. (2019). Pelatihan Teknik Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 21–35.
- Harisman, R. (2022). *ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BOJONGMENTENG KECAMATAN RAWALUMBU KOTA BEKASI*. Universitas Islam “45” Bekasi.
- Hasniati, S. (2018). *Etika birokrasi berbasis kearifan lokasi di dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar*.
- Lestari, R., Madani, M., Malik, I., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2023). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kabupaten Bone. *KIMAP : Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(4). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Muhaimin, H., Ghozali, G., Syifa, A. I., Anggraini, R. F., & Khisamuddin, K. (2023). Penerapan Etika Birokrasi dalam Kualitas Pelayanan Publik KPU Kabupaten Mojokerto. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(3), 298–305.
- Pai, F.P. Pangkey, M.S. & Tampi, G. . (2016). Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado Faisal Putra Pai Masje Pangkey. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(36), 1–11.
- Rusman, R. Bin, Mahsyar, A., & Abdi, A. (2017). Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Dalam Pelayanan Publik Di Pt. Pln Rayon Mattoangin. *Kolaborasi :Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 79.

<https://doi.org/10.26618/kjap.v3i1.895>

- Sengke, O., Dilapanga, R., Mamonto, H., & Alwany, T. (2023). *Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara*. 15(1), 1–10.
- Sipil, P., & Merauke, K. (2019). *Volume VIII No 1 Tahun 2019 ETIKA BIROKRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MERAUKE 31-41*. VIII(1), 31–41.
- Suaib, M. R. (2018). ETIKA BIROKRASI (Studi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong). *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 1–10.
- Sudana, I. wayan. (2004). *Etika birokrasi dalam pelayanan publik studi kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar*.
- Sukri J, S. J., Idris, M., & Burhanuddin, B. (2017). Penerapan Etika Administrasi Negara Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Diklat Daerah Kabupaten Gowa. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 112. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i1.897>
- Susanty, Y. (2011). Penerapan Etika Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Wacana Kerja*, 14(1), 80–95. <http://jwk.bandung.lan.go.id/ojs/index.php/jwk/article/view/300>
- Zega, Y. (2018a). Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(2), 99–104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i2.24>

L

A

M

P

I

R

A

N



PEDOMAN WAWANCARA

ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN

CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

No	Fokus Penelitian (indikator)	Pertanyaan	Informan
1.	Persamaan	Bagaimana bentuk pelayanan yang di tetapkan pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar?	
		Apakah pelayanan yang diberikan memerlukan banyak waktu dan memerlukan biaya tambahan?	
		Apakah pelayanan yang diberikan memiliki persamaan ketika ingin mengurus KTP Digital, Kartu Keluarga, akta kelahiran dan sebagainya?	
		Apa saja jenis pelayanan yang telah diterapkan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar?	
2.	Adil	Apa yang menjadi kendala atau hambatan dalam sistem pelayanan yang ada di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar?	
		Apakah ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan maka	

		masyarakat diberlakukan dengan sama atau tidak?	
		Apakah masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan pada kantor Capil kota Makassar?	
3.	Kesetiaan	Apakah ketika melayani masyarakat yang ingin mengurus sesuatu sering terjadi permasalahan atau tidak?	
		Apa saja bentuk-bentuk pelayanan yang ada di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar?	
4.	Tanggung Jawab	Apakah pegawai yang kerja di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar bertanggung jawab terhadap segala kesalahan yang terjadi saat melayani masyarakat?	
		Bagaimana tanggapan anda mengenai masyarakat yang tidak memahami mengenai penggunaan teknologi pada saat ingin mengurus KTP, akta kelahiran dan sebagainya?	



Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar



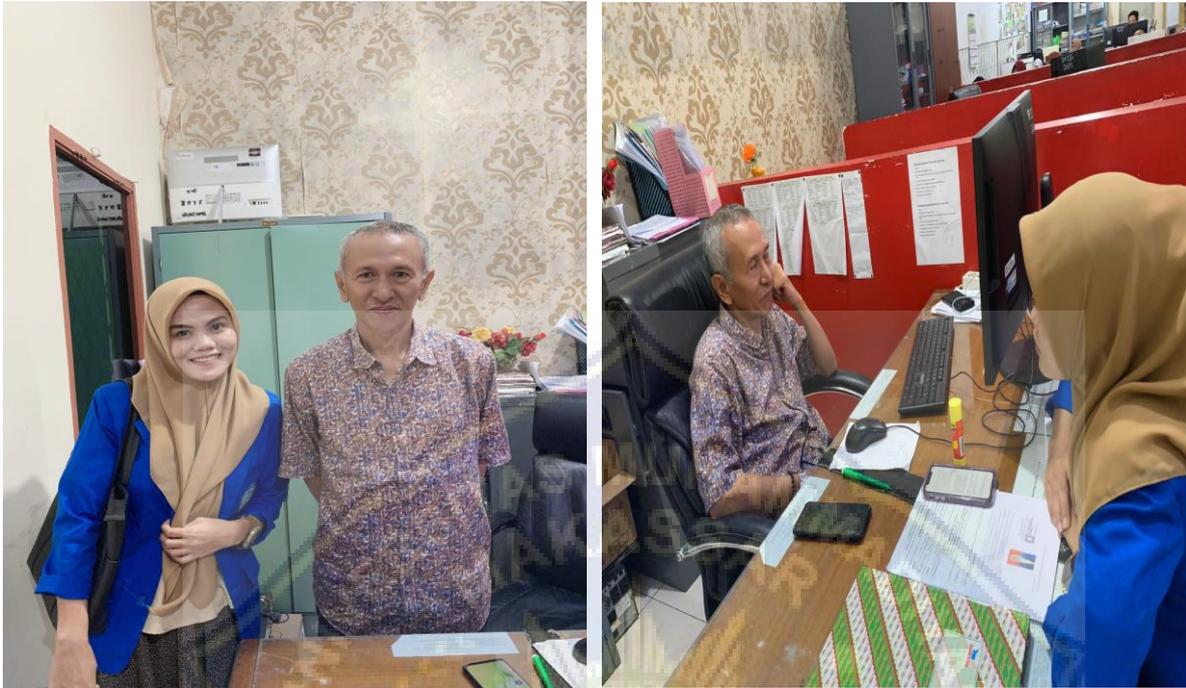
Suasana Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar



Ruang kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar



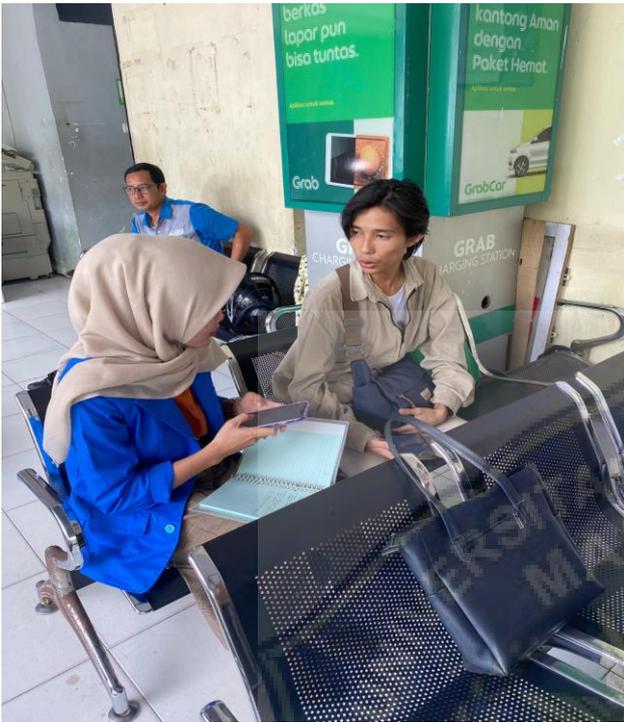
Wawancara dengan ibu Indra Wati selaku Staff Bidang Pemanfaatan Data dan Inofasi pelayanan



Wawancara dengan Andi Yusril Nawir selaku Staff Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk



Wawancara dengan Ade Kurniawan Staff Operator Pelayanan



Wawancara dengan Masyarakat (Yasir)



Wawancara dengan Fiki sebagai masyarakat

Wawancara dengan Ida sebagai masyarakat



**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 : 3762/05/C.4-VIII/II/1445/2024
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

27 February 2024 M
17 Sya'ban 1445

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: 0205/FSP/A.6-VIII/II/1445/2024 tanggal 27 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **SULASTRI NURFAIDAH**
No. Stambuk : **10561 1109420**
Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**
Pekerjaan : **Mahasiswa**

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

"ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPII KOTA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 5 Maret 2024 s/d 5 Mei 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 1127761



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171
Website: dpmpstp.makassarkota.go.id



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/1550/SKP/SB/DPMPSTP/3/2024

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 4603/S.01/PTSP/2024, Tanggal 27 Februari 2024
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 1544/SKP/SB/BKBP/3/2024

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama : SULASTRI NURFAIDAH
 NIM / Jurusan : 105611109420 / Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / Universitas Muhammadiyah Makassar
 Alamat : Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar
 Lokasi Penelitian : Terlampir-
 Waktu Penelitian : 27 Februari 2024 - 27 Maret 2024
 Tujuan : Skripsi
 Judul Penelitian : ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

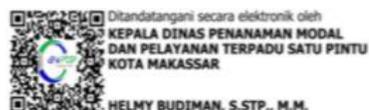
Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2024-03-06 14:08:23



HELMY BUDIMAN, S.STP., M.M.

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jln. Teduh Bersinar No. 3 Komp. Griya Fajar Mas - Makassar
Email: dukcapil@makassar.go.id - <https://dukcapil.makassarkota.go.id>

SURAT KETERANGAN

Nomor : 42/DISDUKCAPIL/000.9/IV/2024

Berdasarkan Surat Keterangan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Makassar Nomor : 070/1550/SKP/SB/DPMPTSP/3/2024 tanggal 06-03-2024, yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

N a m a : **SULASTRI NURFAIDAH**
NIM : 105611109420
Jurusan : **ILMU ADMINISTRASI NEGERI**
Pekerjaan / Instansi : **MAHASISWA (S1) / UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR**
Judul : **"ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA
MAKASSAR"**.

benar telah melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dari tanggal 18 Maret s/d 1 April 2024.

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 1 April 2024

KEPALA DINAS,



Muh. Hatim, S.STP.,M.Tr.AP
NIP. 198610172006021001

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

LEMBARAN DISPOSISI

Surat dari : Dinas Perencanaan, Monev dan PTSP Diterima Tanggal : 18 Maret 2024

06 Maret 2024
Tgl. / Nomor Surat : 070/1550/SKE/SB/OPMP-TSP/3/2024 Nomor Agenda : 237

Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Diteruskan Kepada :

1. Sekretariat
2. Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk
3. Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil
4. Kabid. Pengelolaan Informasi Adm. Kependudukan
5. Kabid. Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Isi Disposisi :

Catatan : Selesai di disposisi /
kembalikan ke Sekretariat



Universitas Muhammadiyah Makassar
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI
Nomor : 2368/FSP/A.5-VI/IX/1445/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

N a m a : Sulastri Nurfaidah
Stambuk : 105611109420
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Etika Birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar"

Pembimbing I : Dr. Jaelan Usman, M.Si
Pembimbing II : Hardianto Hawing, ST., M.Si

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistematis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar,
Pada tanggal : 8 September 2023

Dekan

Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730 727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



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 : Sulastri nurfaidah

Nim : 105611109420

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	20 %	25 %
3	Bab 3	7 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	4 %	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, 07 Mei 2024.
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Nurhidayah, H., M.I.P.
NPM. 904 591

BAB I Sulastri nurfaidah - 105611109420

ORIGINALITY REPORT

9%	9%	0%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	core.ac.uk Internet Source	4%
2	www.coursehero.com Internet Source	2%
3	repository.usd.ac.id Internet Source	1%
4	media.neliti.com Internet Source	1%
5	text-id.123dok.com Internet Source	1%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography



3 II Sulastri nurfaidah - 105611109420

ORIGINALITY REPORT

20%
SIMILARITY INDEX

18%
INTERNET SOURCES

2%
PUBLICATIONS

0%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.unmer.ac.id Internet Source	8%
2	www.researchgate.net Internet Source	5%
3	Agustinus Samgar Friday Fry. "Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende)", Jurnal Pendidikan Tambusai, 2021 Publication	2%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
5	fitriismah.blogspot.com Internet Source	1%
6	jurnal.pancabudi.ac.id Internet Source	1%
7	pengertiandanartikel.blogspot.com Internet Source	<1%
8	teroponghumanistic.wordpress.com Internet Source	<1%



	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1 %
	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
	id.123dok.com Internet Source	<1 %
	library.uwp.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes OffExclude matches OffExclude bibliography Off

BAB III Sulastri nurfaidah - 105611109420

ORIGINALITY REPORT

7%	7%	4%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.slideshare.net Internet Source	3%
2	jurnal.umb.ac.id Internet Source	2%
3	docplayer.info Internet Source	2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches < 2%



BAB IV Sulastri nurfaidah - 105611109420

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.researchgate.net Internet Source	4%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
3	Agustinus Samgar Friday Fry. "Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende)", Jurnal Pendidikan Tambusai, 2021 Publication	2%

Exclude quotes

Or

Exclude matches

Or

Exclude bibliography

Or



BAB V Sulastri nurfaidah - 105611109420

ORIGINALITY REPORT

4% SIMILARITY INDEX **4%** INTERNET SOURCES **0%** PUBLICATIONS **%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	sipp.menpan.go.id Internet Source	3%
2	alputcom.blogspot.com Internet Source	2%



Exclude quotes On Exclude matches On
Exclude bibliography Off

RIWAYAT HIDUP



Sulastri Nurfaidah dengan nama panggilan Sulastri, lahir di Paccelanga 29 Agustus 2002 dari pasangan suami istri Bapak Iskandar dan Hajra. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Paccelanga Desa Pallengu Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh yaitu

UPTD SDN 29 Bangkala tahun 2014, SMPN 1 Bangkala tahun 2017, SMKN 4 Jeneponto tahun 2020, dan sejak 2020 mengikuti program S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar dengan nomor stambuk 105611109420. Dengan semangat dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha serta dorongan dari kedua orang tua, pada tahun 2024 penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan ujian skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikan skripsi yang penulis tulis yang berjudul “Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar” dan mendapatkan gelar Sarjana Administrasi publik (S.AP).