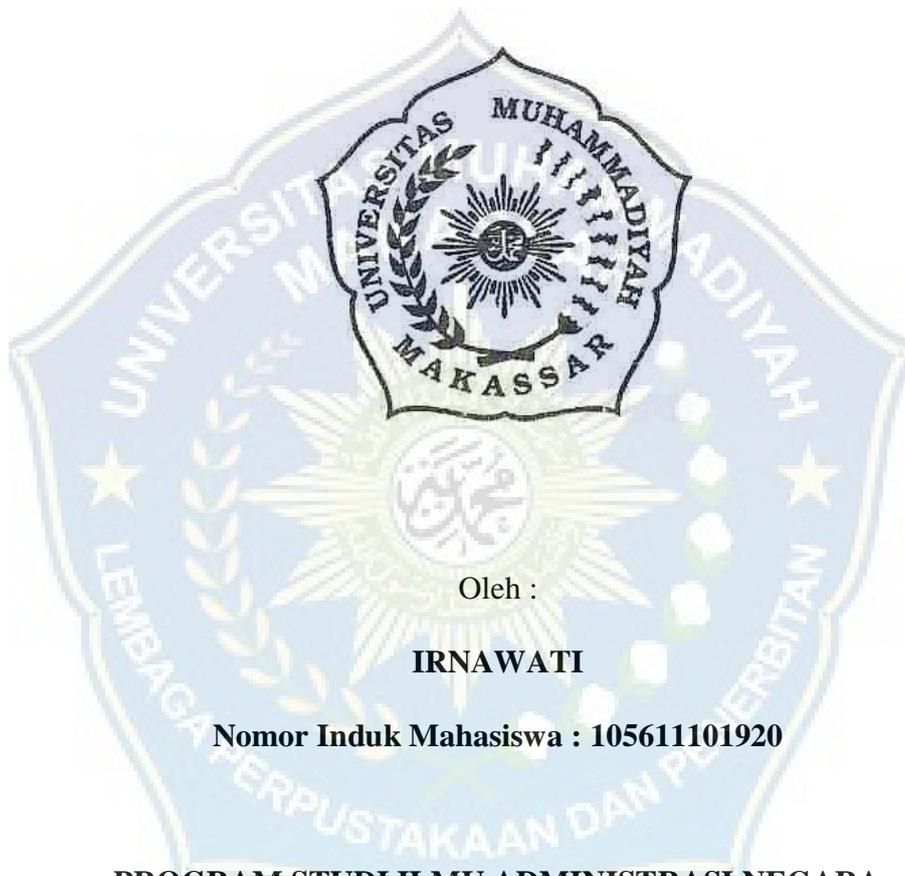


SKRIPSI

**PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI NEGARA DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**



Oleh :

IRNAWATI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611101920

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

2024

SKRIPSI

PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI NEGARA DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

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

Disusun dan Diajukan oleh :

IRNAWATI

Nomor Stambuk : 105611101920

Kepada

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Penerapan Etika Administrasi Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Irnawati

Nomor Induk Mahasiswa : 105611101920

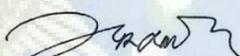
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


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


Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd

Mengatahui:

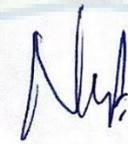
Dekan
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara



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

NBM : 730727


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

NBM : 730727

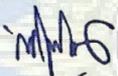
HALAMAN PENERIMAAN TIM

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 0265/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang di laksanakan di Makassar pada hari Selasa tanggal 28 bulan Mei tahun 2024

Mengetahui:

Ketua

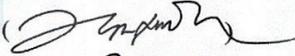
Sekretaris


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


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 999 797

Tim Penguji:

1. Abdul Kadir Adys , SH., MM
2. Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd
3. Dr. Syukri, S.Sos., M.Si

()
()
()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Irnawati
Nomor Induk Mahasiwa : 105611101920`
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,

Yang Menyatakan,



Irnawati

ABSTRAK

Irnawati, Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si dan Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd. Penerapan Etika Administrasi Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Etika dalam melaksanakan kegiatan organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam setiap kehidupan baik itu dalam kehidupan masyarakat maupun dalam lingkungan pemerintah. Etika sering digambarkan sebagai acuan dalam bertindak terhadap masyarakat. Etika juga dikaitkan dengan ilmu mengenai perilaku manusia dan kesusilaan yang menyangkut norma atau aturan tentang tingkah laku atau sifat baik dan buruk. Etika menjadi acuan bagi para birokrat untuk mengelola pemerintahan agar menuju pemerintahan yang good governance. Selain itu perilaku birokrasi tidak hanya mempengaruhi dirinya, akan tetapi juga masyarakat. Etika juga merupakan unsur penting dalam roda pemerintahan dalam menentukan keberhasilan kegiatan suatu instansi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui etika pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi. Informan penelitian berjumlah enam orang dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Analisis data mencakup reduksi data, penyajian data, verifikasi data serta penarikan kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan administrasi dari 3 aspek yaitu Persamaan Hak, Kesetiaan dan Tanggung Jawab Sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari (a) Kesamaan hak (*equality*), yaitu tidak terdapatnya sikap diskriminasi ataupun nepotisme dalam melayani masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan. (b) Kesetiaan (*loyalty*), pegawai sudah menaati peraturan kedinasan yang berlaku semaksimal mungkin. (c) Tanggung jawab (*responsibility*), hal ini didasarkan pada tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Kata kunci: Etika, Pelayanan Administrasi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Penerapan Etika Administrasi Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar*”.

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

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunianya selama masa perkuliahan dan pengerjaan Skripsi ini, Karunia berupa kemudahan dan kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini seperti kesehatan, keuangan, waktu serta yang terpenting iman dan islam yang Alhamdulillah menjadi salah satu faktor penting dalam terselesaikannya Skripsi ini dengan tepat waktu. Dan Nabi Muhammad SAW, yang menjadi idola kebanggaan hidup umat islam & saya sendiri sehingga saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dalam keadaan yang insha Allah lebih baik dari pada saya memulainya.
2. Kedua orang tua saya, ayahanda (Alm.) Nasir dan Ibunda Suriani yang telah mendukung dengan penuh dan telah mencurahkan kasih sayang untuk saya, selalu membantu dalam jerih payahnya, keringatnya, do'a & harapannya, semangat yang selalu diberikan yang memotivasi saya

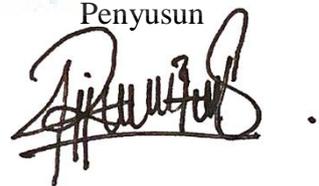
untuk dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini sesegera mungkin hingga saya ke Jenjang Pendidikan S1.

3. Saudara-saudara saya, Hardianti dan Maulina yang telah menjadi support system secara penuh dalam penyelesaian studi saya hingga bisa pada titik ini.
4. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si, selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta Jajarannya.
6. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Bapak dan ibu dosen beserta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membantu selama penulis menempuh pendidikan sampai pada tahap penyelesaian studi.
8. Kepada pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

9. Dan kepada Sahabat Saya Rizky Amelia, teman seperjuangan Feni Septiani, SUBEDU Squad dan teman-teman Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Khususnya Angkatan 20 Ilmu Administrasi Negara terkhususnya kelas A yang senantiasa menjadi teman diskusi dan teman dalam segala hal mengenai urusan perkuliahan, serta yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu.
10. Terima Kasih terkhususnya Diri Sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar kemampuan dan tidak pernah memutuskan ataupun berfikir untuk menyerah sesulit apapun proses penyelesaian skripsi ini dengan sebaik dan semaksimal mungkin. Terimakasih karena selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak dan selalu mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya diri ini mampu membuktikan bahwa saya bisa menyelesaikan tahap akhir Pada pendidikan S1 ini.

Makassar, 18 Mei 2024

Penyusun



Irnawati

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Konsep Penerapan Etika Administrasi Negara	13
C. Konsep Pelayanan	18
D. Kerangka Pikir	21
E. Fokus Penelitian.....	22
F. Deskripsi Fokus.....	22
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	25
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	25
C. Informan.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Teknik Analisis Data.....	27
F. Teknik Pengabsahan Data	29

BAB IV	30
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	30
B. Hasil Penelitian.....	44
C. Pembahasan Penelitian	69
BAB V.....	57
PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	26
Tabel 4.2 Daftar Kecamatan Kota Makassar	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	22
Gambar 4.2 Peta Administrasi Kota Makassar	31
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Makassar	38
Gambar 4.4 Dokumentasi Pelayanan Rentan dan Disabilitas	47
Gambar 4.5 Jenis- jenis Pelayanan Online Disdukcapil	54
Gambar 4.6 Bukti Chat Peneliti dengan Pegawai Tata Usaha Disdukcapil Kota Makassar	57
Gambar 4.7 Waktu Operasional Pelayanan.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instansi pemerintah merupakan organisasi yang terdiri dari sekumpulan orang-orang yang dipilih berdasarkan prosedur tertentu guna melaksanakan tugas negara dan mewujudkan pelayanan publik yang baik. Setiap instansi pemerintah memiliki tujuan yang ingin dicapai dengan memanfaatkan segenap sumber daya manusia yang dimiliki dan dikelola secara efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan organisasi, maka sumber daya yang dimiliki dituntut untuk bekerja secara profesional, termasuk harus memiliki etika yang baik.

Etika dalam melaksanakan kegiatan organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam setiap kehidupan baik itu dalam kehidupan masyarakat maupun dalam lingkungan pemerintah. Etika sering digambarkan sebagai acuan dalam bertindak terhadap masyarakat. Etika juga dikaitkan dengan ilmu mengenai perilaku manusia dan kesusilaan yang menyangkut norma atau aturan tentang tingkah laku atau sifat baik dan buruk.

Permasalahan etika terhadap birokrasi merupakan keprihatinan yang sangat besar, karena kurangnya perhatian etika dalam praktik pelaksanaan administrasi publik. Sedangkan masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang merujuk pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 4 dan 5 tentang Aparatur Sipil Negara diantaranya menyebutkan bahwa aparatur sipil negara harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Selanjutnya dalam undang-undang tersebut juga menyatakan bahwa para aparat negara wajib mematuhi

kode perilaku dan kode etik pegawai, diantaranya yaitu: melaksanakan tugasnya dengan disiplin dan cermat, melayani dengan sikap sopan, hormat, tanpa tekanan, dan menjaga apa yang menjadi rahasia yang berkaitan dengan kebijakan negara. Sikap dan perilaku seorang pegawai dalam pemberian pelayanan yang baik diperlukan etika yang baik. Untuk mencapai pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh warga masyarakat seharusnya diperlukan pemahaman mendalam mengenai etika pelayanan. Menyadari bahwa pentingnya etika oleh yang dimiliki oleh seorang aparatur sipil negara, pemerintah berusaha menyempurnakan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan etika Pegawai Negeri Sipil, antara lain adalah menetapkan dan mengeluarkan peraturan pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.

Etika memiliki makna ilmu mengenai adat kebiasaan dan ilmu mengenai yang sering dilakukan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 1988 dalam (Bertens, 2013) menjelaskan etika dengan tiga arti: Pertama, ilmu mengenai kebaikan dan keburukan serta hak dan kewajiban moral (akhlak). Kedua, kumpulan asas dan nilai yang berkenaan dengan akhlak. Ketiga, nilai mengenai kebenaran dan kesalahan yang diyakini oleh suatu golongan atau masyarakat.

Etika menjadi acuan bagi para birokrat untuk mengelola pemerintahan agar menuju pemerintahan yang good governance dan pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme). Selain itu perilaku birokrasi tidak hanya mempengaruhi dirinya, akan tetapi juga masyarakat. Etika yang merupakan unsur penting dalam roda pemerintahan dalam menentukan

keberhasilan kegiatan justru mengetahui perilaku aparat pemerintahan atau seorang birokrat. Dan hal ini mencerminkan perilaku dan tindakan dari pelayanan publik yang menyimpang dari etika yang ada.

Realita menunjukkan bahwasannya pemerintah belum menerapkan kode etik kepegawaian secara maksimal. Dugaan bahwa semua aparat pemerintah atau pejabat negara adalah pihak yang sudah diuji dengan pasti selalu membela kepentingan publik tidak selamanya benar. Banyak kasus membuktikan bahwa kepentingan kelompok, keluarga, pribadi, partai bahkan struktur yang lebih tinggi justru mengetahui perilaku aparat pemerintah atau seorang birokrat (Burhanuddin, 2017).

Belum maksimalnya kinerja aparatur pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kurangnya atau lemahnya kemampuan pengetahuan dan keterampilan atau kecakapan kerja yang dimilikinya, tetapi juga dapat bersumber dari sikap dan perilaku yang kurang atau tidak baik dari Aparatur Sipil Negara itu sendiri seperti kurang tanggung jawab, kurang kepekaan dalam bekerja, tidak suka berdisiplin tinggi, tidak mau atau kurang kerjasama, tidak mau berinisiatif dalam memecahkan persoalan yang muncul, dan lain-lain sebagainya (Santiarsti et al., 2017).

Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkualitas merupakan tujuan utama dari reformasi birokrasi. Dan itu harus dibantu dengan etika yang baik. Sikap atau perilaku yang kurang baik yang masih sering ditemui di kalangan Aparatur Sipil Negara biasanya disebabkan oleh kurangnya

pemahaman dan pengetahuan yang mendalam mengenai etika pegawai. Seperti yang diketahui bahwa dalam administrasi publik, etika Pegawai Negeri Sipil atau yang biasa disebut dengan kode etik Pegawai Negeri Sipil merupakan standar-standar atau ketentuan-ketentuan yang mengatur perilaku moral para Pegawai Negeri Sipil. Etika Pegawai Negeri Sipil berisi tentang ajaran-ajaran moral serta asas-asas kelakuan yang baik bagi aparatur negara dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Kenyataannya selama ini kondisi lingkungan aparatur birokrasi masih adanya permasalahan serius yang harus diatasi, antara lain : (1) pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif, sehingga pembangunan aparatur birokrasi masih harus ditingkatkan dan diarahkan pada peningkatan efisiensi dan efektivitas; (2) Di lingkungan aparatur birokrasi ada gejala masih belum bersih dan sering merusak kewibawaannya, sehingga pembangunan aparatur birokrasi terus diarahkan pada mewujudkan aparatur yang bersih dan berwibawa; (3) Di lingkungan aparatur birokrasi masih sering ditemui adanya penyalahgunaan wewenang dan penyelewengan lainnya seperti korupsi, kolusi dan nepotisme, serta pungutan liar; sehingga itu pembinaan, penertiban dan pendayagunaan aparatur pemerintah atau birokrasi terus ditingkatkan. Beberapa fenomena permasalahan seperti ini tidak hanya terjadi di lingkungan aparatur birokrasi pada tingkat pusat tetapi juga di tingkat daerah (Santiarsti et al., 2017).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar merupakan salah satu pelaksana dalam proses pelayanan administrasi publik di wilayah Sulawesi Selatan. Pelayanan kependudukan ini meliputi pembuatan Kartu tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat pindah, sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan akta kelahiran, akta perceraian, akta kematian, pencatatan dan perubahan nama, perubahan kewarganegaraan, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak. Oleh karena itu dituntut harus memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Kualitas pelayanan ini di ukur dengan kualitas pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau, serta terukur

Adapun masalah pada Kode etika pelayanan, banyak upaya-upaya yang telah dilakukan tetapi masih kurang kesadaran jika dilihat dari 1.Kode Etik dan Kejujuran dalam pelayanan: (a) Keikhlasan dalam pemberian layanan (masih ada aparat yang mengharapkan belas jasa); (b) Kesetiaan dalam pelayanan (masih ada pegawai yang tidak berada pada tempat kerjanya disaat pengguna jasa membutuhkan pelayanan); (c) Pilih kasih dalam pelayanan (masih terdapat sikap dan tindakan aparat yang membeda-bedakan pelayanan). 2. Tanggung jawab dan Disiplin dalam pelayanan: (a) Ketepatan dalam Pelayanan (banyak kasus pelayanan yang molor atau lambat); (b) Pelaksanaan tugas sesuai jam kerja (terdapat pegawai yang masih berada di kantin atau diluar kantor setelah jam istirahat selesai); (c) Ketaatan pada peraturan yang berlaku (masih ada tindakan aparat yang menyimpang dari aturan). 3. Diskriminasi Pelayanan: (a)Tindakan

pilih kasih dalam pelayanan (terdapat tindakan membeda-bedakan pengguna jasa oleh aparat birokrasi baik dari sisi mater, etnis, status, sosial dan kekerabatan); (b) Alasan Diskriminasi Pelayanan (terjadi tindakan aparat melayani pengguna jasa yang belum memenuhi kelengkapan persyaratan); (c) Perlakuan yang sama (ada sikap memihak dan tindakan tidak adil aparat birokrasi dalam proses pelayanan) (Suaib, 2018).

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan adalah Keterlambatan blangko E-KTP yang sering menjadi persoalan menjadikan faktor penghambat yaitu tidak adanya kepastian waktu dalam pencetakan E-KTP, masyarakat bolak-balik mengecek hanya untuk memastikan E-KTP sudah ada. Persamaan hak untuk dilayani, kadang terlihat ada beberapa oknum masyarakat yang langsung meminta pelayanan tidak mengantri melalui loket, hal ini yang menimbulkan kecemburuan sosial. Selain itu kurang nyamannya tempat pelayanan dan dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengantri setiap harinya ditambah ruang pelayanan yang kecil. Hal seperti ini terjadi setiap hari dalam sebuah proses pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Imanda, 2015).

Etika pelayanan publik harus berlandaskan asas transparansi yaitu didasari pada keterbukaan dan kemudahan akses dan akuntabilitas yang didasari pada pertanggungjawaban sesuai dengan legal formal demi kepentingan masyarakat. Pelanggaran moral dan etika dalam pelayanan publik dapat terjadi dari awal proses kebijakan publik yang tidak transparan, tidak responsif, tidak

akuntabel, tidak adil dan lainnya. 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 (Bisri & Asmoro, 2019).

Berdasarkan uraian masalah di atas, penulis kemudian tertarik untuk melakukan penelitian yang terkait dengan " Penerapan Etika Administrasi Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar ".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana *Equality* dalam etika penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?
2. Bagaimana *Loyalty* dalam etika penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?
3. Bagaimana *Responsibility* dalam etika penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah yang dikemukakan, maka tujuan peneliti ini adalah :

1. Untuk mengetahui *Equality* dalam etika penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

2. Untuk mengetahui *Loyalty* dalam etika penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar
3. Untuk Mengetahui *Responsibility* dalam etika penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian dapat diutarakan peneliti ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang serta nantinya diharapkan dapat berguna pada penelitian dan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi perbandingan bagaimana penerapan etika pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar kemudian hari.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan bacaan masyarakat agar dapat mengetahui bagaimana etika dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan yang akan diterima oleh masyarakat. Dan memberikan kontribusi kepada instansi setempat serta sebagai bahan masukan bagi pemerintah untuk meningkatkan kinerja aparatur pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Etika dalam konteks birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Oleh karena etika mempersoalkan “baik-buruk” dan bukan “benar-salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi negara.

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam Menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

1. “Etika Birokrasi (Studi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong)” oleh (Suaib, 2018),. Berdasarkan pada hasil penelitian dan analisis etika pelayanan publik dari indikatornya, maka etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Sorong dapat disimpulkan sebagai Etika birokrasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian ini masih jauh dari harapan pada umumnya. Hal ini, menunjukkan

aparatus birokrasi kurang mampu mewujudkan misi organisasi dari aturan yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan kepada publik. Oleh karena itu, timbul ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna jasa yang nampak pada keluhan yang disampaikan dalam hal pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong.

2. “Survey Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda” oleh (Wijaya et al., 2019). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dapat dikatakan Baik. Sebab telah memenuhi indikator Keterbukaan, Rasa Tanggung Jawab, Tanggap akan Aspirasi Masyarakat, dan Menghargai Perbedaan. Penentuan terbaik dari keempat indikator tersebut adalah pada indikator Menghargai Perbedaan. Sedangkan penentuan indikator terendah pada Tanggap akan Aspirasi Masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari keempat indikator yang penulis gunakan untuk mengukur etika pelayanan, yaitu:
 - a. Keterbukaan, Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis seperti hasil survei di atas mengenai Keterbukaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda ini sudah jelas dan terbuka mengenai prosedur atau tata cara, waktu, syarat-syarat, dan biaya. walaupun masih ada masyarakat yang belum mengetahui prosedur maupun syarat-syarat dalam pengurusan dokumen kependudukan.
 - b. Rasa tanggung jawab, Berkaitan dengan hal tersebut dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis bahwa aparatur pemerintah telah

melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Namun masih ada masyarakat merasa kurang nyaman dikarenakan terbatasnya kursi atau ruang tunggu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

c. Tanggapan akan aspirasi Masyarakat, Berkaitan dengan hal tersebut dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis bahwa pegawai telah tanggap terhadap aspirasi dari masyarakat. Namun masih ada beberapa dari pegawai yang acuh tak acuh terhadap keluhan dari masyarakat.

d. Menghargai perbedaan, Berkaitan dengan hal tersebut dan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis bahwa masyarakat berpendapat bahwa pegawai telah memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, agama, suku, dan hubungan kekerabatan.

3. “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo” oleh (Abdussamad, 2019). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo secara umum masih kurang baik, hal ini dapat dilihat melalui beberapa hal terkait dengan dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance. Faktor pendukungnya adalah motivasi kerja yang diberikan pegawai satu sama lain, dan bentuk kerja sama dari pegawai sendiri sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang baik. Faktor penghambat kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar dilihat dari beberapa hal, di antaranya adalah

Kurangnya sumber daya manusia secara kuantitas maupun kualitas. Serta ketersediaan sarana dan prasarana tersebut menjadi penting untuk dilakukan oleh pihak yang berkepentingan dalam mencapai cita-cita atau tujuan hadirnya pemerintahan di tengah masyarakat.

4. “Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman” oleh (Arfita et al., 2022). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil analisa penulis, praktek pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman sejauh ini telah berjalan dengan dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan layanan publik. Implementasi etika ASN di Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman tidak lepas dari pengaruh dari Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Berdasarkan teori yang digagas oleh (Kumorotomo, 2013) terdapat tiga gagasan penting dalam etika administrasi. Pertama ketertiban ASN, Setiap tindakan kerja yang dilakukan oleh setiap ASN di Dinas Dukcapil Padang Pariaman akan mendapatkan hasil setelah adanya penilaian, yakni diberikan reward dan punishment berdasarkan penilaian perilaku. Kedua efisiensi kinerja ASN, kualitas kinerja ASN di Dinas Dukcapil Padang Pariaman merupakan hasil dari pelatihan-pelatihan yang terus diadakan oleh Dinas Dukcapil Padang Pariaman. Ketiga kesadaran ASN sebagai Administrator Publik, dalam hal ini Dinas Dukcapil memiliki standar perilaku yang ditujukan kepada seluruh ASN maupun pegawai/petugas dan tertera di

Peraturan Tata nilai dan panduan perilaku pada Dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman.

B. Konsep Penerapan Etika Administrasi Negara

1. Pengertian Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Menurut (Usman, 2002) penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut (Setiawan, 2004) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kata penerapan (implementasi) bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu system. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan (implementasi) bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

2. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik seperti administrasi lainnya yang dilakukan untuk kepentingan umum. Sebelum kita membahas lebih dalam tentang pemahaman administrasi publik, akan bermanfaat untuk mencoba dan melihat bagaimana penulis yang berbeda telah mencoba untuk mendefinisikan apa itu administrasi.

Marx mendefinisikan administrasi sebagai Administrasi ditentukan tindakan yang diambil dalam mengejar tujuan yang disadari. Ini adalah penataan urusan yang sistematis dan penggunaan sumber daya yang diperhitungkan yang bertujuan untuk mewujudkannya yang diinginkan seseorang.

Woodrow Wilson, administrasi publik adalah penerapan hukum yang terperinci dan sistematis. Dapat juga dikatakan bahwa administrasi publik tidak lain adalah kebijakan, praktik, aturan dan regulasi, dll, dalam Tindakan.

3. Pengertian Etika Administrasi Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Masyarakat sebagai pelanggan memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

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

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) hal yang harus dijadikan pedoman yaitu: Pertama, *equality*, perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten

memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya.

Memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai. Kedua, *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. Ketiga, *responsibility*, setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

Moralitas masih menjadi permasalahan mendasar dalam pelayanan publik di Indonesia. Moralitas atau etika seringkali dianggap sebagai faktor yang kurang penting dan tidak relevan dengan pelayanan publik, padahal dalam literatur tentang pelayanan publik, etika merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan publik, sekaligus keberhasilan organisasi dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik. Pesatnya perkembangan jaman dan semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi birokrasi, menimbulkan pergeseran paradigma dari *rule government* (menekankan aspek peraturan perundang-undangan) menjadi paradigma *good governance*, yang tidak hanya berfokus pada keinginan pemerintah, tetapi juga melibatkan seluruh komponen bangsa (sektor publik, sektor privat, masyarakat). Logika bahwa semua aparat pemerintah adalah pihak yang selalu membela kepentingan publik atau masyarakatnya tidak selamanya benar. Banyak kasus di lapangan membuktikan bahwa kepentingan pribadi, keluarga, kelompok, partai, bahkan

struktur yang lebih tinggi, justru mendikte perilaku seorang birokrat atau aparat pemerintahan. Birokrat dalam hal ini tidak memiliki moralitas atau etika yang baik dalam menjalankan kewajibannya.

Dalam (Haryatmoko, 2015) menjelaskan bahwa etika administrasi publik adalah refleksi mengenai norma atau standar yang menentukan benar atau salahnya perilaku, baik atau buruknya perilaku, keputusan atau tindakan untuk mengarahkan kebijakan publik dalam rangka melakukan tanggung jawab pelayanan publik. Ada tiga fokus yang menjadi perhatian etika administrasi publik.

4. Kode Etik Administrasi

Kode etik untuk orang-orang yang bekerja dalam menjalankan tugas-tugas administrasi publik mungkin membawa masalah mengenai arti dari kode etik itu sendiri mengingat bahwa kode etik pada dasarnya berhubungan dengan suatu proses khusus. Namun etika administrasi publik berada di antara etika politik dan etika profesi sehingga tugas-tugas administrasi publik tetap membutuhkan perumusan kode etik yang dapat dijadikan sebagai petunjuk bertindak bagi seluruh aparat politik. Kode etik dirumuskan dengan perkiraan bahwa tanpa hukuman atau sanksi-sanksi dari pihak luar setiap orang menaatinya.

Dalam lingkup pelayanan publik, etika administrasi publik (Pasolong, 2007) diartikan sebagai filsafat dan profesional standar (kode etik) atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrasi publik. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa etika administrasi publik adalah aturan atau standar pengelolaan, arahan moral bagi anggota organisasi atau pekerjaan manajemen; aturan atau standar pengelolaan yang merupakan arahan moral bagi administrator publik dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat. Aturan atau standar dalam etika administrasi negara tersebut terkait dengan kepegawaian, perbekalan, keuangan, ketata- usahaan, dan hubungan masyarakat.

C. Konsep Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memnuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi Administrasi Negara.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri- ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa. Secara teoritis tujuan pelayanan pada hakikatnya yaitu untuk

memuaskan masyarakat mendapatkan kepuasan tersebut maka harus memberikan pelayanan yang secara maksimal yang tercermin dari:

- 1) Transparan, pelayanan yang bersifat mudah, terbuka dan bisa diakses untuk semua orang yang membutuhkan, dan agar mudah dimengerti serta disiapkan secara memadai.
- 2) Akuntabilitas, pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan keadaan dan kemampuan penerima dan pemberi pelayanan yang berpegang teguh pada efektivitas dan efisiensi
- 4) Partisipatif, pelayanan yang bisa mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, pelayanan yang tidak diskriminasi dalam melakukan pelayanan ditinjau dari sisi manapun khususnya agama, ras, suku, status sosial, golongan dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan sisi keadilan antara penerima dan pemberi pelayanan publik.

b. Pengertian Etika Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkahlaku manusia yang dianggap baik. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di

perlu suatu acuan atau standar perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan;

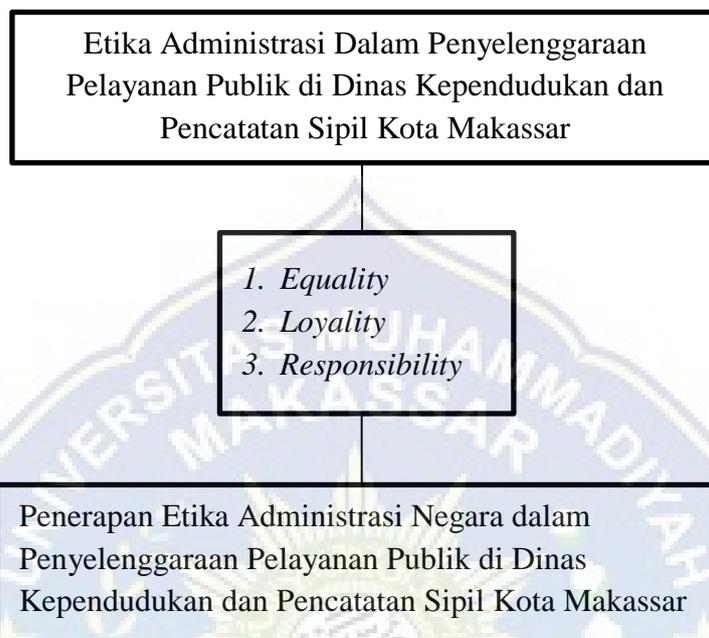
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sebuah gambaran berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang masalah-masalah yang akan menjadi pembahasan dalam penelitian. Pada penelitian ini, kedisiplinan seseorang dapat dilihat sebagai hasil kerja untuk bisa dicapai pegawai serta tergantung pada sifat pegawai itu sendiri, agar meningkatkan suatu kedisiplinan seseorang perlu ada ketegasan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan harus didasarkan pada aturan-aturan yang berlaku dalam setiap instansi dan untuk melengkapinya dibutuhkan etika dalam melakukan kegiatan pelayanan. Untuk mengetahui etika birokrasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar maka terlebih dahulu peneliti merumuskan kerangka pikir dalam penelitian ini yaitu pertama peneliti akan mengkaji mengenai etika birokrasi yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh penerapan etika birokrasi di Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meliputi *Equality* (Persamaan), dimana petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar harus mampu memberikan pelayanan publik secara adil. Berikutnya peneliti akan mengkaji mengenai *Loyalty* (Kesetiaan) yaitu kesetiaan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Makassar sehingga tidak ada kesalahan dalam pelayanan yang dapat merugikan Instansi dengan taat terhadap aturan. Dan yang terakhir *Responsibility* (tanggung jawab), dimana petugas di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar harus mampu bertanggung jawab dalam menjalankan semua tugas pekerjaannya.



Gambar 1 Bagan Kerangka Pikir

E. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah penerapan etika pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Dimana nilai pedoman yang dijadikan indikator adalah *Equality* (Persamaan), *Loyalty* (Kesetiaan), *Responsibility* (Tanggung Jawab).

F. Deskripsi Fokus

1. *Equality* (persamaan hak), yaitu prinsip bahwa semua warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan dan perlakuan yang adil dari pemerintah tanpa diskriminasi berdasarkan ras, gender, agama, atau faktor lainnya.

- a. Kemudahan akses bagi masyarakat, yaitu memastikan bahwa semua warga memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses informasi dan layanan kependudukan tanpa adanya hambatan atau diskriminasi serta kemudahan yang diberikan saat ini dikarenakan telah melalui sistem pelayanan online sehingga masyarakat dapat mengakses dengan mudah termasuk masyarakat yang tinggal jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar atau yang memiliki keterbatasan fisik.
 - b. Keadilan dan merata, yaitu memastikan bahwa pelayanan kependudukan di distribusikan secara adil dan tanpa memandang faktor-faktor seperti Status sosial, ekonomi atau kultural.
 - c. Penanganan tanpa diskriminasi, yaitu menilai sejauhmana pelayanan diberikan tanpa memandang asal usul, jenis kelamin, agama atau faktor diskriminatif lainnya.
2. *Loyalty* (Kesetiaan), *Loyalty* merujuk pada kesetiaan dan komitmen dari penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat serta kepatuhan terhadap nilai-nilai etika dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- a. Ketepatan waktu dalam penerbitan Dokumen, ketepatan waktu dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan seperti penerbitan dokumen pencatatan sipil dan penerbitan dokumen Kependudukan.
 - b. Kedisiplinan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, yaitu menilai sejauh mana kesetiaan pegawai disdukcapil dalam waktu pembukaan layanan dan penutupan layanan.

3. *Responsibility* (tanggung jawab), Responsibility dalam etika pelayanan publik mencakup kewajiban dan tanggung jawab instansi atau individu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas adil dan transparan kepada masyarakat. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam kegiatan pelayanan dapat bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan amanah yang diberikan dan tidak merugikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
- a. Kepatuhan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang telah ditentukan, yaitu mengukur kemampuan instansi untuk memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, menciptakan kepercayaan terkait keteraturan dan konsistensi.
 - b. Kualitas dan keamanan data kependudukan, yaitu mengukur sejauhmana data kependudukan dikelola dengan aman dan sesuai standar privasi, menunjukkan tanggung jawab terhadap informasi pribadi masyarakat.
 - c. Tanggung jawab dalam menanggapi masalah dan keluhan, yaitu menunjukkan sejauhmana instansi bertanggung jawab dalam menanggapi permasalahan yang timbul, menciptakan kepercayaan bahwa masalah akan ditangani dengan serius.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai-nilai etika administrasi negara dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang merupakan salah satu unsur birokrasi pemerintah yang diharapkan dapat mewujudkan pemerintahan yang netral dan profesional.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai etika pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara objektif.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah fenomenologi dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan. Adapun masalah yang akan diteliti adalah mengenai etika pegawai dalam pelayanan administrasi. Secara umum ada dua jenis data yang dikumpulkan melalui penelitian ini:

1. Data primer

Data primer yaitu data yang menyangkut etika pegawai dalam pemberian pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diambil atau bersumber dari dokumen, laporan, artikel dan buku referensi yang bersangkutan dengan masalah yang akan diteliti.

C. Informan

Penentuan informan data penelitian dilakukan dengan teknik purposive sampling, dimana peneliti menentukan pengambilan sampel berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Kriteria informan yang dipilih adalah informan yang memiliki jabatan penting dalam kantor dan masyarakat yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Jumlah informan adalah sebanyak 3 orang diantaranya pada tabel berikut :

Tabel 1 Informan Penelitian

No.	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Dra. Hj. Melyana Zumbriana, NM	MZ	Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk
2.	Sitti Aminullah, S.E	SA	Kasubag. Umum dan Kepegawaian
3.	Amran Adam	AA	Masyarakat
4.	Raodhatul Jannah	RJ	Masyarakat
5.	Muh. Asrul	MA	Masyarakat

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Yaitu peneliti telah melakukan observasi secara langsung terkait bagaimana petugas bekerja dalam proses pengolahan dokumen, pelayanan dan penerbitan surat-surat kependudukan serta pengamatan antrian dan waktu tunggu di loket pelayanan.

2. Wawancara

Yaitu peneliti telah menyusun daftar pertanyaan terstruktur terhadap yang akan di wawancarai yaitu Kepala Sub bagian umum dan Kepegawaian Disdukcapil, Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dan Masyarakat agar memudahkan dalam mengumpulkan data-data baik primer ataupun sekunder.

3. Dokumentasi

Yaitu teknik untuk mengambil data sekunder yang memuat informasi yang ingin di dapatkan yang bersumber dari Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar dan digunakan sebagai data pelengkap dan pendukung dari data primer yang berkaitan dengan keperluan penelitian ini

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang dikemukakan oleh Miles and Huberman.

Di kutip dari (Sutriani & Octaviani, 2019) Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara

interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Oleh karena itu, di setiap langkah dalam penelitian saling berhubungan. Miles and Huberman mengemukakan aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan pengambilan keputusan atau verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemulihan, pemusatan perhatian pada penyederhaan, pengabstrakan, data transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan selama meneliti untuk memilih informasi mana yang dianggap menjadi pusat penelitian lapangan.

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu penulis memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman. Alasan dasar dilakukan pada tahap ini adalah menyederhanakan informasi yang kompleks kedalam suatu bentuk yang disederhanakan dan mudah dipahami.

3. Pengambilan keputusan atau verifikasi

Setelah data disajikan maka dilakukan pengambilan keputusan atau verifikasi. Dalam pengambilan keputusan atau verifikasi membuat kesimpulan sementara dari yang semula belum jelas menjadi lebih terperinci dengan cara di verifikasi dalam arti meninjau ulang catatan-catatan dengan maksud data

yang diperoleh tidak valid untuk memperoleh jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

F. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti peneliti sesuai (relevan) dengan data yang benar-benar terjadi. Untuk menghasilkan tingkat keabsahan data peneliti tentunya diperlukan untuk mendukung sebuah penelitian kualitatif yakni melalui:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang di peroleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

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

3. Triangulasi waktu

Triangulasi Waktu digunakan untuk validasi data dengan pengecekan berbagaimana dan berbagai tempat. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu sehingga perlu dilakukan pengamatan yang tidak hanya sekali pengamatan saja.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Profil Kota Makassar

Secara geografis, Kota Makassar terletak di pesisir pantai barat bagian selatan Sulawesi Selatan, pada koordinat antara $119^{\circ} 18' 27,97''$ sampai $119^{\circ} 32' 31,03''$ bujur timur dan $5^{\circ} 30' 18''$ - $5^{\circ} 14' 49''$ lintang selatan. Ketinggian kota ini bervariasi antara 0-25 meter dari permukaan laut, suhu udara antara 20°C - 32°C , memiliki garis pantai sepanjang 32 km dan areal seluas 175,77 kilometer persegi, serta terdiri dari 15 kecamatan dan 143 kelurahan.

Kota Makassar mempunyai posisi strategis karena berada di persimpangan jalur lalu lintas dari arah selatan dan utara dalam provinsi di Sulawesi, dari wilayah kawasan Barat ke wilayah kawasan Timur Indonesia dan dari wilayah utara ke wilayah selatan Indonesia. Dengan kata lain, wilayah kota Makassar berada koordinat 119 derajat bujur timur dan 5,8 derajat lintang selatan dengan ketinggian yang bervariasi antara 1-25 meter dari permukaan laut. Kota Makassar merupakan daerah pantai yang datar dengan kemiringan 0 - 5 derajat ke arah barat, diapit dua muara sungai yakni sungai Tallo yang bermuara di bagian utara kota dan sungai Jeneberang yang bermuara di selatan kota. Luas wilayah kota Makassar seluruhnya berjumlah kurang lebih 175,77 Km² daratan dan termasuk 11 pulau di selat Makassar ditambah luas wilayah perairan kurang lebih 100 Km².

Tabel 2 Daftar Kecamatan Kota Makassar

No.	Nama Kecamatan	Jumlah Desa/Kelurahan	Nama Desa/Kelurahan
1.	Tamalate	11	Balang Baru, Barombang, Bongaya, Jongaya, Maccini Sombala, Mangasa, Mannuruki, Pa'baeng-baeng, Parang Tambung, Tanjung Merdeka, Bontoduri.
2.	Rappocini	11	Balla Parang, Banta-Bantaeng, Bonto Makkio, Bua Kana, Gunung Sari, Karunrung, Kassi-Kassi, Mappala, Rappocini, Tidung, Minasa Upa.
3.	Panakkukang	11	Karampuang, Karuwisi, Karuwisi Utara, Masale, Pampang, Panaikang, Pandang, Paropo, Sinrijala, Tamamaung, Tello Baru
4.	Ujung Pandang	10	Baru, Bulo Gading, Lae-Lae, Lajangiru, Losari, Maluku, Mangkura, Pisang Selatan, Pisang Utara, Saweri Gading.
5.	Makassar	14	Bara-Baraya, Bara-Baraya Selatan, Bara-Baraya Timur, Bara-Baraya Utara, Barana, Lariang Bangi, Maccini, Maccini Gusung, Maccini Parang, Maradekaya, Maradekaya Utara, Maradekaya Selatan, Maricaya, Maricaya Baru.
6.	Mariso	9	Bontorannu, Kampung Buyang, Kunjung Mae, Lette, Mario, Mariso, Mattoanging, Panambungan, Tamarunang.
7.	Bontoala	12	Baraya, Bontoala, Bontoala Parang, Bontoala Tua, Bunga Ejaya, Gaddong, Layang, Malimongan Baru, Parang Layang, Timungang Lompoa, Tompo Balang, Wajo.
8.	Biringkanaya	11	Bulurokeng, Biringkanaya, Paccerakkang, Pai, Sudiang,

			Sudiang Raya, Untia, Laikang, Bakung Berua, Katimbang.
9.	Tamalanrea	8	Bira, Kapasa, Parangloe, Tamalanrea, Tamalanrea Indah, Tamalanrea Jaya, Kapasa Raya, Buntusu.
10.	Manggala	8	Antang, Bangkala, Batua, Borong, Manggala, Tamangapa, Biring Romang, Bintowa.
11.	Kepulauan Sengkarang	3	Barrang Caddi, Barrang Lompo, Kodingareng.
12.	Mamajang	13	Baji Mappakasunggu, Bonto Biraeng, Bonto Lebang, Karanganyar, Labuang Baji, Mamajang Dalam, Mamajang Luar, Mandala, Maricaya Selatan, Pa'batong, Parang, Sambung Jawa, Tamparang Keke.
13.	Tello	15	Buloa, Bunga Eja Beru, Kalukuang, Kaluku Bodoa, La'latang, Lakkang, Lembo, Pannampu, Rappojawa, Rappokalling, Suangga, Tallo, Tammua, Ujung Pandang Baru, Wala-Walaya.
14.	Ujung Tanah	9	BarrangCaddi, Barrang lompo, Camba Berua, Cambaya, Gusung, Pattingalloang, Pattingalloang Baru, Pulau Kodingareng, Tabaringan, Tamalabba, Totaka, Ujung Tanah.
15.	Wajo	8	Butung, Ende, Malimongan, Malimongan Tua, Mampu, Melayu, Melayu Baru, Pattununag

Sumber : Wikipedia 2019

2. Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan 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. Dimana dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terletak di ibu kota provinsi Sulawesi selatan yaitu Kota Makassar. Lokasi gedung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bertempat di kecamatan Rappocini tepatnya berada dibagian timur kantor inspektorat Kota Makassar, bagian selatan Stikes Gunung Sari, bagian utara Kantor polsek Rappocini dan bagian barat Dinas Kesehatan Kota Makassar Kependudukan dan Catatan Sipil berkoordinasi dengan pihak terkait, yang meliputi 14 Kecamatan dan 143 Kelurahan di Kota Makassar.

A. Visi dan Misi

Penentuan dan penetapan visi sesungguhnya merupakan suatu langkah strategis dalam menjalankan organisasi, tidak hanya pada awal perencanaan tetapi juga sangat penting dalam menentukan kehidupan organisasi yang pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Visi itu sendiri merupakan cara pandang jauh kedepan kemana instansi pemerintah harus dibawa agar dapat eksis, antisipatif dan inovatif. Lebih jelasnya bahwa visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh pemerintah. Karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar menetapkan visi dan misi sebagai berikut:

Visi : “ Mewujudkan masyarakat kota dunia “Sombere’ dan Smart City” dengan munitas kota yang kuat untuk kita semua”

Misi adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh instansi pemerintah agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar menetapkan misi sebagai berikut: “Revolusi sumber daya manusia dan percepatan reformasi birokrasi menuju sumber daya manusia kota yang unggul dengan pelayanan publik kelas dunia dari indikasi korupsi”

“ Rekonstruksi kesehatan, ekonomi, sosial dan budaya menuju masyarakat sejahtera dengan munitas ekonomi dan kesehatan yang kuat untuk semua”

B. Tugas Pokok dan Fungsi

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 kewenangan tersebut dapat diberikan gambaran umum pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi:

a. Pencatatan biodata penduduk

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

b. Penerbitan pencatatan dokumen kependudukan meliputi : Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Penerbitan Kartu Keluarga (KK), dan Penerbitan Surat Pindah.

c. Penerbitan dokumen Pencatatan Sipil Meliputi : Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Akta Perceraian

d. Perubahan akta pencatatan sipil meliputi : Pengangkatan Anak, Pengesahan Anak dan Perubahan Nama

Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 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.

a. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Kota Makassar Nomor 94 Tahun 2016, struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar terdiri dari:

1. Kepala Dinas

2. Sekertaris

a) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

b) Kepala Sub Bagian Keuangan

c) Kepala Sub Bagian Perencanaan

3. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

a) Kasi Identitas Penduduk

b) Kasi Pindah Datang Penduduk

c) Kasi Pendataan Penduduk

4. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

a) Kasi Kelahiran

b) Kasi Perkawinan dan Perceraian

c) Kasi Perubahan Status anak, Kewarganegaraan dan Kematian

5. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

a) Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

b) Kasi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan

c) Kasi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi

6. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- a) Kasi Kerjasama
- b) Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
- c) Kasi Inovasi Pelayanan



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

2. Jenis-jenis pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Jenis-jenis pelayanan yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam rangka pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yaitu sebagai berikut :

- a. Pelayanan pencatatan sipil
 - a) Akta perkawinan
 - b) Akta perceraian
 - c) Akta kelahiran
 - d) Akta kematian
 - b. Pelayanan pendaftaran penduduk
 - a) Pelayanan kartu tanda penduduk
 - b) Pelayanan kartu keluarga
 - c) Pelayanan surat keterangan pindah warga negara indonesia
3. Standar Operasional Prosedur dan Mekanisme Pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Akte Kelahiran.

Proses administrasi kependudukan adalah salah satu proses pencatatan kependudukan dalam rangka untuk menertibkan administrasi suatu negara. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah tentu tidak terlepas dari asas- asas good governance yang menjadi paradigma dalam pemerintahan. Sebagai implikasi dari good governance, maka standar kerja yang menjadi tolak ukur melayani masyarakat yang yakni disebut Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam rangka untuk menilai efektivitas dan efisiensi kinerja Aparatur Sipil Negara dalam melakukan pekerjaannya.

Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi untuk membentuk sistem kerja sistematis, teratur dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. Tahap penting dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah melakukan analisis prosedur

kerja, analisis sistem dan analisis tugas. Berikut adalah mekanisme pelaksanaan penerbitan Administrasi Kependudukan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

4. Kartu Tanda Penduduk (KTP-el)

Syarat Pengurusan kartu Tanda Penduduk (KTP-el) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan pendaftaran pada laman dukcapil.makassar.go.id
- b. Akses menu layanan, lalu pilih layanan online
- c. Klik tombol menu lalu pilih jenis layanan yang diinginkan
- d. Lengkapi data dan unggah dokumen yang telah disiapkan dalam bentuk file gambar JPEG, JPG, PNG, BMP, ukuran file maksimal 2MB. (Foto Kartu Keluarga, Foto buku nikah bagi yang sudah menikah, fotoijazah jika diperlukan)
- e. Tunggu Proses verifikasi dalam 3x24 jam
- f. Setelah melakukan registrasi online, masyarakat hanya perlu menunggu panggilan untuk melakukan perekaman.

5. Kartu Keluarga (KK)

Syarat Pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Sesuai dengan Standar Operasional Prosedure (SOP) yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan pendaftaran pada laman dukcapil.makassar.go.id
- b. Akses menu layanan, lalu pilih layanan online

- c. Klik tombol menu lalu pilih jenis layanan yang diinginkan
- d. Lengkapi data dan unggah dokumen yang telah disiapkan dalam bentuk file gambar JPEG, JPG, PNG, BMP, ukuran file maksimal 2MB. (Surat pengantar dari RT/RW, Surat pengantar dari Lurah, foto Akta kelahiran, foto Akta Nikah dan Surat Keterangan pindah dari daerah Asal)

6. Akta Kelahiran

Syarat pengurusan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sesuai dengan Standar Operasional Prosedure (SOP) yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pendaftaran pada laman dukcapil.makassar.go.id
- b. Akses menu layanan, lalu pilih layanan online
- c. Klik tombol menu lalu pilih jenis layanan yang diinginkan
- d. Lengkapi data dan unggah dokumen yang telah disiapkan dalam bentuk file gambar JPEG, JPG, PNG, BMP, ukuran file maksimal 2MB (Asli Surat Keterangan Lahir/SPTJM kebenaran data kelahiran, foto surat nikah/akta perkawinan/SPTJM kebenaran data suami, foto KTP elektronik, dan foto Kartu Keluarga)

7. Akta Kematian

Syarat pengurusan Akta Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sesuai dengan Standar Operasional Prosedure (SOP) yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pendaftaran pada laman dukcapil.makassar.go.id
- b. Akses menu layanan, lalu pilih layanan online

- c. Klik tombol menu lalu pilih jenis layanan yang diinginkan
- d. Lengkapi data dan unggah dokumen yang telah disiapkan dalam bentuk file gambar JPEG, JPG, PNG, BMP, ukuran file maksimal 2MB (Foto KTP elektronik, foto KTP elektronik yang meninggal, foto kartu keluarga yang meninggal)

5. Akta Perkawinan

Syarat pengurusan Akta Perkawinan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sesuai dengan Standar Operasional Prosedure (SOP) yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pendaftaran pada laman dukcapil.makassar.go.id
- b. Akses menu layanan, lalu pilih layanan online
- c. Klik tombol menu lalu pilih jenis layanan yang diinginkan
- d. Lengkapi data dan unggah dokumen yang telah disiapkan dalam bentuk file gambar JPEG, JPG, PNG, BMP, ukuran file maksimal 2MB (Foto akta kelahiran, foto KTP elektronik dan Pasfoto suami istri)

6. Akta Perceraian

Syarat pengurusan Akta Perceraian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sesuai dengan Standar Operasional Prosedure (SOP) yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pendaftaran pada laman dukcapil.makassar.go.id
- b. Akses menu layanan, lalu pilih layanan online
- c. Klik tombol menu lalu pilih jenis layanan yang diinginkan

d. Lengkapi data dan unggah dokumen yang telah disiapkan dalam bentuk file gambar JPEG, JPG, PNG, BMP, ukuran file maksimal 2MB (Foto Surat penetapan perceraian dari pengadilan, foto KTP, foto KK, foto akta perkawinan asli, dan foto KTP saksi)

7. Pindah Keluar atau Datang

Syarat pengurusan di Kantor Dinas surat Pindah Keluar atau Datang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sesuai dengan Standar Operasional Prosedure (SOP) yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

a. Pindah Keluar

- a) Melapor ke RT/RW setempat untuk mendapatkan pengantar pindah domisili untuk dibawa ke kelurahan
- b) Formulir pindah keluar dari kelurahan yang di tanda tangani dan di stempel oleh kelurahan dan kecamatan doimisili kemudian mencetak surat pindahnya
- c) Membawa surat pindah yang sudah dicetak di kecamatan dengan melampirkan KK asli beserta foto pemohon sebanyak 2 lembar ukuran 3x4

b. Pindah Datang

- a) Membawa surat keterangan pindah datang dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil daeran asal (antar kota/kabupaten dan provinsi)(F1-08)
- b) Print out surat pindah dan biodata penduduk WNI
- c) Melampirkan KK asli dan fotocopy KTP(wajib) Penduduk WNI yang pindah.

B. Hasil Penelitian

Etika administrasi publik yang merupakan bidang pengetahuan mengenai asas baik bagi para administrator pemerintah dalam menjalankan tugas pekerjaannya dan melaksanakan tindakan jabatannya. Kode etik untuk orang-orang yang bekerja dalam menjalankan tugas-tugas administrasi publik bisa saja membawa masalah mengenai arti dari kode etik itu sendiri, mengingat bahwa kode etik pada dasarnya berhubungan dengan suatu proses khusus Penegakan kode etik Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pelanggaran kode etik akan dikenakan sanksi moral yang dibuat secara tertulis dan disampaikan secara tertutup maupun terbuka oleh pejabat Pembina kepegawaian. Pernyataan secara tertutup akan disampaikan oleh pejabat yang berwenang serta pejabat lain yang ditunjuk di dalam ruang tertutup. Pernyataan yang disampaikan secara tertutup hanya diketahui oleh Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan serta pejabat yang akan menyampaikan pernyataan tersebut. Dalam penyampaiannya hanya dapat dihadiri oleh pejabat lain yang terikat dan dengan catatan bahwa pejabat yang terkait harus berpangkat lebih tinggi dari Pegawai negeri Sipil yang bersangkutan.

Undang-undang republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara mengatakan bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan Negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun Aparatur Sipil Negara yang memiliki integritas, professional, bersih dari korupsi , kolusi dan nepotisme, netral dan bebas dari intervensi

politik serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selanjutnya, dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2004 pada pasal 7 menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari setiap Pegawai Negeri Sipil wajib bersikap dan berpedoman pada etika dalam bernegara, dalam penyelenggaraan pemerintahan, bermasyarakat, berorganisasi serta terhadap sesama Pegawai Negeri Sipil maupun terhadap diri sendiri yang diatur dalam peraturan pemerintah.

1. Persamaan Hak (*Equality*)

Persamaan yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan pada tipe perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang status sosial, agama, etnis dan sebagainya, artinya menyamakan sesuatu tanpa membedakan sifat yang akan menunjukkan perbedaan.

Indikatornya yakni Kemudahan akses bagi masyarakat, Keadilan & merata dan Penanganan tanpa diskriminasi. Adapun pertanyaan wawancara yang dilakukan peneliti dengan 5 narasumber yakni Kasubag. Umum dan Kepegawaian, Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Masyarakat.

a. Kemudahan akses bagi masyarakat

Indikator Kemudahan akses bagi masyarakat yakni kemudahan yang diberikan saat ini dikarenakan telah melalui sistem pelayanan online sehingga masyarakat dapat mengakses dengan mudah termasuk masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar atau yang memiliki keterbatasan fisik. Peneliti melakukan wawancara dengan Kasubag. Umum dan Kepegawaian mengatakan Bahwa :

“Kalau pelayanan publik, dimanapun pelayanan publik itu tidak ada diskriminasi kami juga dipantau oleh PANRB (Kementarian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia) dan Ombudsman walaupun terjadi diskriminasi didepan atau pelayanan yang dilakukan oleh petugas kami yang kurang berkenan di hati masyarakat mereka bisa langsung mengadukan ke Ombudsman, kami juga ada menyediakan layanan aduan didepan terdapat nomor wa yang tertera mereka bisa mengadu secara online terkait pelayanan-pelayanan yang mereka terima apabila tidak berkenan di hatinya. Bahkan kami disini menyediakan loket khusus untuk Ibu Hamil, Disabilitas, Lansia dan ada namanya pelayanan rentan nah pelayanan rentan itu masyarakat melaporkan warga/keluarganya yang mau dilayani perekaman KTP yang sakit keras, orang tua, cacat kami akan datang mengunjungi rumahnya masing-masing untuk melakukan perekaman KTP, mengenai informasi-informasi pelayanan itu sudah bisa di akses kapan saja melalui website dan tidak ada sikap diskriminasi karena sekarang sudah melalui website(online)” (Hasil wawancara dengan Ibu SA selaku Kasubag. Umum dan Kepegawaian, pada tanggal 20 April 2024).



Gambar 4.4 Dokumentasi Pelayanan Rentan dan Disabilitas

Dari hasil wawancara di atas maka dengan adanya website atau pelayanan Online Proses pelayanan lebih mudah, mudah diakses bagi masyarakat dalam melakukan berbagai administrasi kependudukan tanpa harus mengunjungi kantor secara langsung. Dengan demikian, layanan online juga dapat membantu mengurangi kemungkinan terjadinya sikap diskriminasi karena memastikan bahwa semua individu memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan kependudukan dan ini juga dapat membantu mengurangi bias atau perlakuan tidak adil yang mungkin terjadi dalam proses layanan manual. Kemudian peneliti juga mewawancarai Pegawai dan mengatakan Bahwa :

“Mengenai persamaan hak kita sebagai pegawai, tidak ada diskriminasi terhadap setiap masyarakat yang datang untuk dilayani, setiap masyarakat kita samakan dan tidak ada diskriminasi, semua masyarakat yang ingin dilayani harus membawa segala sesuatu diperlukan yang menjadi kebutuhan tergantung pelayanan yang ingin

mereka urus” (Hasil wawancara dengan Ibu MZ, Pada tanggal 18 April 2024).

Hasil wawancara MZ selaku pegawai yaitu tidak adanya sikap membedakan dalam melayani yang dilakukan oleh pegawai, siapa yang datang dilayani dan semua warga memiliki kesempatan yang setara untuk mengakses informasi dan layanan kependudukan tanpa adanya hambatan.

Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat dan mengatakan Bahwa :

“Menurut saya dari segi etika pelayanan yang diberikan kepada saya semuanya baik-baik saja, semua dilayani tanpa memandang ras, suku, agama dan petugas disini sangat ramah terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan” (Hasil wawancara dengan bapak AA, Pada tanggal 19 April 2024).

Hasil wawancara dengan Informan AA menunjukkan bahwa, dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat tidak ada perbedaan antara pelayanan kepada masyarakat dan kepada keluarga, pegawainya berperilaku profesional, sesuai dengan standar pelayanan publik yang dilakukan.

Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat dan mengatakan Bahwa :

“ Saya pernah mengurus disini dan saya melihat sudah bagus etika pelayanannya tidak ada yang beda-bedakan mau orang tua ataupun anak muda ,pegawainya juga ramah dalam melayani” (Hasil wawancara dengan bapak MA, pada tanggal 19 April 2024).

Dari hasil wawancara dengan MA selaku masyarakat mengatakan bahwa Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah bagus, tidak ada terjadinya sikap membeda-bedakan dalam melayani masyarakat. Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat dan mengatakan Bahwa :

“ Menurut saya etika pelayanan disini sudah bisa dibilang bagus, walaupun kadang kita sebagai masyarakat ini kadang masih bingung menggunakan internet karena setahu saya pelayanan disini sekarang sudah online semenjak Covid. Dan saya juga sudah beberapa kali datang mengurus disini tidak pernah saya mengalami sikap diskriminasi dari pegawai disini, bahkan kalau kami tidak mengerti pegawai yang arahkan kami, dibantu langsung kalau tidak mengerti layanan online” (Hasil wawancara dengan Ibu RJ, pada tanggal 19 April 2024).

Dari Hasil wawancara di atas terkait akses sama bagi seluruh masyarakat sudah bisa dibilang baik dan tidak terjadi adanya sikap diskriminasi dalam pelayanan dan pelayanan dilakukan secara online melalui website. Layanan tersebut memastikan Kesamaan akses bagi semua individu, terlepas dari latar belakang atau kondisi pribadi mereka. Dengan memungkinkan akses yang mudah dan tanpa hambatan, pelayanan disdukcapil dapat membantu memastikan bahwa setiap warga negara dapat menikmati hak-hak mereka dalam proses pelayanan administrasi kependudukan tanpa mengalami diskriminasi.

b. Keadilan dan Merata

Indikator keadilan dan merata yakni untuk mengetahui dan memastikan bahwa setiap Individu tanpa memandang latar belakang ataupun kondisi pribadi mereka terhadap layanan administrasi kependudukan, Pelayanan kepada masyarakat dengan ramah dan baik, serta semua masyarakat diperlakukan dengan sama dan adil dimana memberikan penjelasan tentang proses pelayanan secara terbuka kepada seluruh masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan dan memberikan penjelasan

sebelum proses pelayanan kepada masyarakat. Peneliti melakukan wawancara dengan Masyarakat dan mengatakan bahwa :

“ Menurut saya pegawai disini dalam memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan masyarakat yang datang untuk mengurus layanan apapun, karena pernah saya lihat orang luar seperti orang papua/flores itu saya tidak tau persis intinya seperti merekalah orangnya mengurus surat pembuatan data baru/domisili dia dilayani sama seperti kita, diberikan pelayanan yang sama” (Hasil wawancara dengan bapak MA, pada tanggal 19 April 2024).

Dari hasil wawancara di atas bahwa pelayanan di Disdukcapil ini sudah adil dan merata, tidak membeda-bedakan masyarakat baik dari segi Status sosial, ekonomi atau faktor lainnya. Kemudian peneliti juga mewawancarai pegawai dan mengatakan Bahwa :

“Dalam hal keadilan dan merata, kami hadir untuk menyamakan semua orang yang ingin dilayani tanpa ada perbedaan dan kami melayani dengan ramah” (Hasil wawancara dengan ibu SA selaku Kasubag. Umum dan Kepegawaian, Pada tanggal 20 April 2024).

Hasil wawancara dengan SA peneliti menyimpulkan bahwa dalam indikator ini pegawai Disdukcapil melakukan pelayanan untuk semua masyarakat yang datang dan ingin dilayani, tanpa melakukan diskriminasi semua pelayanan dilakukan secara adil. Kemudian peneliti juga mewawancarai pegawai dan mengatakan Bahwa :

“kalau bicara soal keadilan dalam pelayanan yang dimana saya katakan tadi bahwa non diskriminatif yang dimana kita harus berlaku adil dalam pelayanan, disini kita sebagai pegawai pelayanan bukan kita membedakan tapi mengutamakan orang tua atau disabilitas, kita disini melayani sesuai siapa yang duluan datang, kita tidak membeda-bedakan antara kerabat dan masyarakat lainnya. Jadi menurut saya sudah cukup adil dan merata” (Hasil wawancara dengan Ibu MZ selaku Kabid. Pendaftaran Pelayanan Penduduk, pada tanggal 18 April 2024).

Dari hasil wawancara dengan informan MZ yang dimana mengedepankan konsep keadilan sehingga tercipta pelayanan yang merata bagi masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama, dan lain-lain serta masyarakat merasakan pelayanan yang baik. Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat dan mengatakan Bahwa :

“ Begini dek saya sebagai masyarakat yang ingin dilayani di Kantor Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Mkassar saya rasa sudah berlaku adil & merata, tidak ada saya lihat perbedaan yang diberikan dalam pelayanan kepada masyarakat karena siapa yang datang lebih dulu ke kantor itu juga yang dilayani lebih dulu” (Hasil wawancara dengan bapak AA, pada tanggal 19 April 2024).

Dari keterangan Informasi Informan AA menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di Kantor Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sudah adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan terlebih dahulu kepada mereka yang datang terlebih dahulu ke kantor. Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat dan mengatakan Bahwa :

“Keadilan yang di terapkan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Mkassar dalam kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat telah terlayani dengan baik karena seluruh pegawai di sini bersikap adil dan merata dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Hasil wawancara dengan ibu RJ, pada tanggal 19 April 2024).

Dari hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mkassar terhadap masyarakat sudah merata karena tidak ada perbedaan pelayanan kepada masyarakat.

c. Penanganan tanpa Diskriminasi

Penanganan tanpa diskriminasi mengacu pada prinsip bahwa semua individu harus diperlakukan dengan adil dan setara tanpa memandang faktor seperti jenis kelamin, ras, agama, status ekonomi, ataupun latar belakang lainnya. Peneliti melakukan dengan wawancara dengan masyarakat dan mengatakan bahwa :

“Secara umum etika pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sudah terbilang baik dan ramah. Saya belum pernah melihat dan mengalami adanya sikap diskriminasi dari pegawai disini dalam memberikan pelayanan, bahkan Saya melihat sudah ada perbedaan loket contohnya perbedaan loket pelayanan untuk Ibu Hamil, Disabilitas & Lansia itu sudah ada loket pelayanan tersendiri.” (Hasil wawancara dengan bapak AA, pada tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan wawancara dari seorang warga tersebut menunjukkan bahwa dalam pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Sudah cukup bagus. Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat dan mengatakan Bahwa :

“Iya etika pelayanannya sudah bagus, begitu juga dengan cara pelayanannya yang tidak membeda-bedakan kami sebagai masyarakat yang membutuhkan pelayanan disini” (Hasil wawancara dengan bapak MA, pada tanggal 19 April 2024).

Hasil wawancara MA menunjukkan bahwa pelayanan di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar sangat adil dalam memberikan pelayanan dan tidak ada sikap diskriminasi dari pegawai pelayanan. Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat dan mengatakan Bahwa :

“Kemarin saya mengurus surat domisili, pelayanannya sudah bagus saya bantu dan di arahkan apa yang harus dipersiapkan dan pegawainya ramah” (Hasil wawancara dengan ibu RJ, pada tanggal 19 April 2024).

Hasil wawancara dengan informan RJ, warga yang mengurus surat domisili untuk persyaratan melamar pekerjaan, mengatakan pelayanan yang diberikan sudah baik dan ramah. Kemudian peneliti juga mewawancarai pegawai dan mengatakan Bahwa :

“Menurut saya, sebagai pegawai disini kita mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali, karena memberikan pelayanan yang maksimal adalah kewajiban kita sebagai pejabat Pemerintah dan hak seluruh masyarakat untuk menerima pelayanan. Dengan kata lain , kami melayani masyarakat tanpa membedakan status dengan yang lain” (Hasil wawancara dengan ibu SA selaku Kasubag. Umum dan Kepegawaian, pada tanggal 20 April 2024).

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara di atas, para pegawai sangat menyadari hak dan kewajibannya untuk melayani masyarakat sebagai pejabat pemerintah dan tidak membeda-bedakan keduanya. Sebab tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat dan tanpa diskriminasi.

“Non diskriminasi semua sama tidak ada kita membedakan, karena semua sudah bisa di akses melalui website Kecuali yang datang itu pelayanan KTP & KIA karena masyarakat tidak punya blangko untuk mencetak, jadi dua saja yang sebenarnya harus datang di capil, pelayanan KTP dan KIA pelayanan KTP kami buka di 15 kecamatan jadi masyarakat sudah tidak kesini kalau pengurusan KTP jadi setor di kecamatan nanti petugas kami yang ambil di kecamatan. Tidak ada diskriminasi dalam hal pelayanan kita samakan semua” (Hasil Wawancara dengan Ibu MZ selaku Kabid. Pelayanan pendaftaran penduduk, pada tanggal 18 April 2024).



Gambar 4.5 Jenis-jenis pelayanan online di Disdukcapil kota makassar.

Dari hasil wawancara serta observasi pada indikator ini dengan sub Indikator terkait sub indikator Keadilan dan merata menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah adil dan merata dengan tidak membedakan masyarakat baik dari segi status sosial, ekonomi ataupun faktor lainnya. Pada sub indikator selanjutnya yaitu Kemudahan akses bagi masyarakat dimana dengan adanya website atau pelayanan online, proses pelayanan online lebih mudah di akses bagi masyarakat dalam melakukan berbagai pengurusan administrasi kependudukan. Sub indikator penanganan tanpa diskriminasi yaitu bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Makassar tidak terdapat sikap pegawai yang melakukan Diskriminasi terhadap masyarakat, semua pelayanan disamakan tanpa membedakan. Pelayanan di Disdukcapil juga sudah bisa diakses melalui website jadi jika membahas terkait diskriminasi mungkin tidak ada

yang namanya diskriminasi online. Sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa tidak adanya sikap diskriminasi dari pegawai terhadap masyarakat.

2. Kesetiaan (*Loyalty*)

Kesetiaan disini adalah pengabdian yang diartikan sebagai penyumbangan tenaga dan pikiran secara ikhlas dengan mendahulukan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi. Adapun kesetiaan yang berarti kesanggupan dan tekad untuk taat terhadap aturan dan melaksanakan sesuatu yang disertai tanggung jawab dan kesadaran.

Kesetiaan Pegawai Negeri Sipil merupakan salah satu unsur penilaian kinerja yang dilakukan secara berkala untuk melihat sejauh mana kesetiaan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

Indikatornya yakni Ketepatan waktu dalam penerbitan dokumen dan Kedisiplinan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Adapun pertanyaan wawancara yang dilakukan peneliti dengan 5 narasumber yakni Kasubag. Umum dan Kepegawaian, Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Masyarakat.

a. Ketepatan waktu dalam penerbitan dokumen

Ketepatan waktu dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan seperti penerbitan dokumen pencatatan sipil dan penerbitan dokumen Kependudukan.. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Pegawai dan Mengatakan bahwa :

“ Untuk ketepatan waktu dalam penerbitan dokumen kami sebagai pegawai pelayanan, sudah memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dengan baik dan juga telah diterapkan dalam kegiatan pelayanan di Disdukcapil setiap hari secara konsisten dan paling lama penerbitan dokumen itu lama 3-7 hari” (Hasil wawancara dengan ibu MZ selaku Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, pada tanggl 19 April 2024).

Dari hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa mereka sebagai pegawai pelayanan telah melakukan tugasnya dengan baik dan sesuai Standar Operasional Prosedur. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Pegawai dan Mengatakan bahwa :

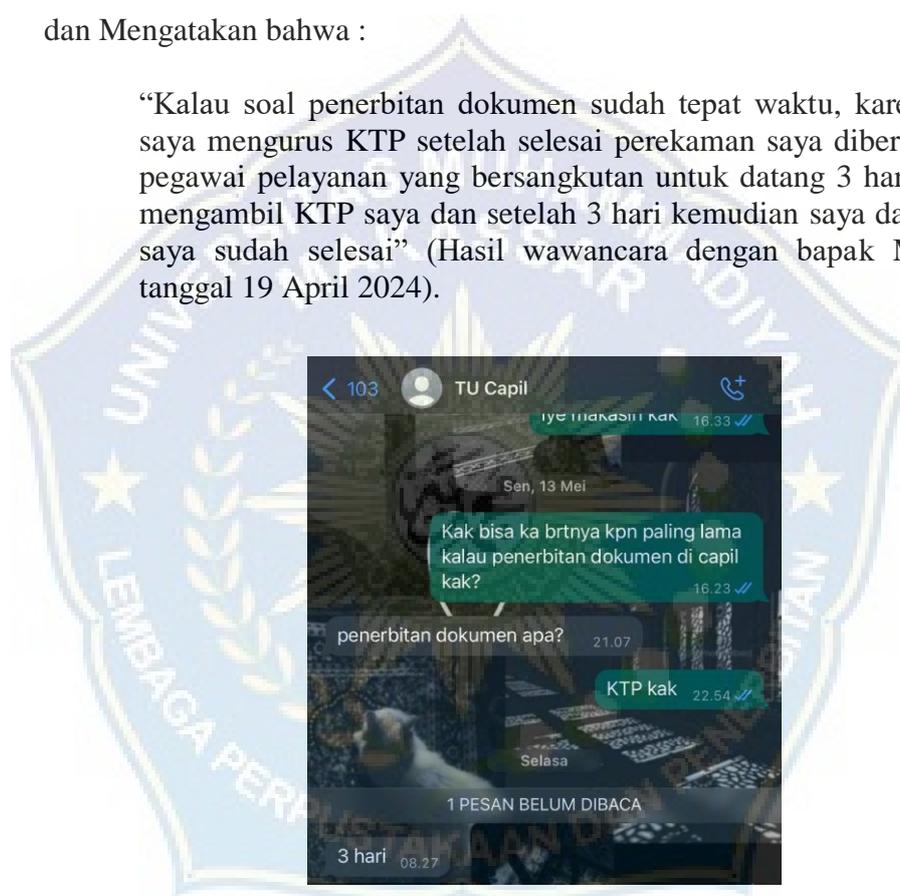
“Mengenai ketepatan waktu dalam penerbitan dokumen, kami sebagai pegawai pelayanan juga tidak ingin berlama-lama untuk terbitkan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Cuman karena yang datang mengurus dokumen disini tidak sedikit makanya penerbitan dokumennya juga susah untuk kami percepat karena banyaknya masyarakat yang kami layani sehingga penerbitan dokumen disini memakan waktu paling lama 3 sampai 7 hari. Jadi kami hanya meminta kepada masyarakat untuk menyimpan kontak yang bisa dihubungi dan dihubungi jika dokumennya sudah terbit ” (Hasil wawancara dengan ibu SA selaku Kasubag. Umum dan Kepegawaian, pada tanggal 20 April 2024).

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pegawai pelayanan sangat ingin mempercepat penerbitan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat akan tetapi karena banyaknya masyarakat yang dilayani jadi penerbitan dokumen memakan waktu yang agak lama. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat dan Mengatakan bahwa :

“ Menurut saya dari apa yang saya lihat selama saya datang mengurus berkas disini, jika terkait penerbitan dokumen memang tidak cepat dikarenakan banyaknya masyarakat yang dilayani” (Hasil wawancara dengan bapak AA, pada tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa masyarakat memaklumi jika penerbitan dokumen memakan waktu yang cukup lama dikarenakan mereka mengetahui bahwa banyaknya masyarakat yang datang mengurus dokumen dan banyaknya dokumen yang harus diterbitkan. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat dan Mengatakan bahwa :

“Kalau soal penerbitan dokumen sudah tepat waktu, karena waktu saya mengurus KTP setelah selesai perekaman saya diberitahu oleh pegawai pelayanan yang bersangkutan untuk datang 3 hari kedepan mengambil KTP saya dan setelah 3 hari kemudian saya datang KTP saya sudah selesai” (Hasil wawancara dengan bapak MA, pada tanggal 19 April 2024).



Gambar 4.6 Bukti Chat Peneliti dengan Pegawai Tata Usaha Disdukcapil mengenai Ketepatan waktu penerbitan dokumen (081340705803) kontak person TU capil 2024.

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa ketepatan penerbitan dokumen menurut bapak MA dengan alur pelayanan yang di lewati sudah tepat waktu, dan setelah peneliti melakukan wawancara

kemudian peneliti memastikan dengan pegawai pencatatan sipil untuk waktu penerbitan dokumennya ternyata sudah sama dengan bapak MA selaku masyarakat. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat dan Mengatakan bahwa :

“Menurut saya pegawai pelayanan di Disdukcapil ini selalu berusaha semaksimal mungkin untuk menerbitkan dokumen dengan cepat, tetapi kembali lagi karena memang yang dilayani tidak sedikit melainkan ada banyak masyarakat yang mereka layani sehingga mungkin penerbitan dokumen agak lama, tetapi bagusya pelayanan disini jika ada dokumen yang kami tunggu terus belum pasti kapan penerbitannya kami disuruh untuk menyimpan kontak yang dapat dihubungi” (Hasil wawancara dengan ibu RJ, pada tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi dan pengamatan yang peneliti lakukan selama dilapangan menemukan bahwa para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar telah melaksanakan setiap tugas yang diberikan kepadanya secara baik dan patuh, terkait ketepatan waktu penerbitan dokumen masyarakat sudah bisa memaklumi jika dalam penerbitan dokumen memakan waktu 3 sampai 7 hari paling lamanya dikarenakan mereka sadar bahwa bukan hanya mereka yang dilayani tetapi banyak masyarakat lainnya yang juga dilayani.

b. Kedisiplinan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kedisiplinan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yaitu menilai sejauhmana kesetiaan pegawai dalam Waktu pembukaan layanan dan penutupan jam layanan setiap hari. Kemudian peneliti mewawancarai Pegawai dan mengatakan Bahwa :

“Kesetiaan pegawai sampai akhir. Disini semua pegawai setia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami buka pelayanan

Jam 8 pagi, sama di website juga dibuka jam 8 pagi. Kalau pelayanan offline itu sampai jam 3 sore, kalau pelayanan online melalui website itu sampai jam 2 siang. Sabtu kami buka juga dari jam 8 pagi sampai jam 12 siang, kecuali hari besar kita tidak buka pelayanan” (Hasil wawancara dengan Ibu MZ selaku Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pada tanggal 18 April 2024).



Gambar 4.7 Waktu Operasional Pelayanan Disdukcapil Kota Makassar

Dari hasil wawancara di atas Kedisiplinan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar untuk jam buka pelayanannya sudah bisa dikatakan tepat waktu, terdapat SOP jam pelayanan juga terkait pelayanan online melalui website. Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil ini juga dibuka pada hari sabtu tapi hanya setengah hari saja. Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat dan mengatakan bahwa :

“Pandangan saya tentang kedisiplinan yaitu taat pada aturan yang berlaku dan tidak ada pegawai yang tidak setia dengan pekerjaannya dan menurut saya mereka sebagai pegawai pelayanan sudah setia

mengerjakan tugasnya dengan baik dan tepat waktu ” (Wawancara dengan bapak AA, pada tanggal 19 April 2024).

Dari hasil wawancara di atas mengenai kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat yaitu mengerjakan tugas dengan baik dan tepat waktu serta meningkatkan kepentingan dinas. Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat dan mengatakan bahwa :

“Disini saya rasa sudah bagus etika pelayanannya baik dan ramah, jadwal buka pelayanannya juga sudah tepat waktu. Saya datang jam 07.45 supaya bisa mendapatkan pelayanan lebih awal tapi saya lihat pegawai didalam masih siap-siap di loketnya masing-masing dan pelayanan belum dibuka. Setelah saya perhatikan sampai hampir pukul 08.00 ternyata pelayanannya sudah dibuka walaupun ada sebagian loket yang masih kosong” (Hasil wawancara dengan ibu RJ, pada tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan RJ di atas menunjukkan bahwa kehadiran pegawai sudah tepat waktu, cuman masih ada beberapa loket yang kosong. Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat dan mengatakan bahwa :

“ Kalau soal kedisiplinan jam buka pelayanannya saya kurang tau tepat waktu atau tidaknya, karena saya tidak datang pagi-pagi. Cuman kalau soal kedisiplinan dalam melayani saya perhatikan sudah bagus karena tidak pernah saya dapati ada loket yang kosong kalau saya datang mengurus kesini” (Hasil wawancara dengan bapak MA, pada tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Kedisiplinan pelayanan pegawai terhadap instansi sudah cukup baik. Kemudian peneliti juga mewawancarai pegawai dan mengatakan bahwa :

“ Pelayanan disini buka tepat waktu jam 8 pagi sampai jam 3 sore, cuman website buka sampai jam 2 siang jadi rentan waktu dari jam 2 sampai 4 sore itu operator menyelesaikan pekerjaannya (berkas yang

masuk di website)” (Hasil wawancara dengan Ibu SA selaku Kasubag. Umum dan Kepegawaian, pada tanggal 20 April 2024).

Dari hasil wawancara serta observasi pada indikiator ini dengan sub indikator terkait ketepatan waktu penerbitan dokumen masyarakat sudah bisa memaklumi jika dalam penerbitan dokumen memakan waktu 3 sampai 7 hari paling lamanya dikarenakan mereka sadar bahwa bukan hanya mereka yang dilayani tetapi banyak masyarakat lainnya yang juga dilayani. Kemudian pada sub indikator Kedisiplinan pelayanan Disdukcapil peneliti mengambil kesimpulan bahwa pegawai telah menunjukkan kesetiaannya dalam kedisiplinan terkait jam buka pelayanan dengan tepat waktu, sehingga ini menandakan bahwa layanan yang diberikan masyarakat sesuai dengan harapan.

3. Responsibility (Tanggung Jawab)

Tanggung jawab yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesediaan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar untuk menyelesaikan pekerjaan terkait pelayanan yang diberikan kepadanya dengan sebaik-baiknya, tepat pada waktunya dan berani menanggung resiko atas apa yang diperbuatnya. Bentuk tanggung jawab pegawai yang dapat dilihat adalah ketika masing-masing dari para pegawai mampu melaksanakan dan menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu, serta tidak melemparkan kesalahannya kepada orang lain. Dalam artian berani menanggung resiko atas perbuatannya.

Indikatornya yakni Kepatuhan dalam memberikan layanan, Kualitas dan keamanan data kependudukan dan Tanggung jawab dalam menanggapi masalah dan keluhan masyarakat. Adapun pertanyaan wawancara yang dilakukan peneliti dengan 5 narasumber yakni Kasubag. Umum dan Kepegawaian, Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Masyarakat.

a. Kepatuhan dalam memberikan layanan

Tanggung jawab kepatuhan dalam memberikan layanan yaitu mengukur kemampuan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil untuk memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Pegawai dan Mengatakan bahwa :

“ Untuk kepatuhan pegawai dalam pelayanan, kami sebagai pegawai sudah memberikan layanan dan informasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dengan baik dan juga telah diterapkan dalam kegiatan pelayanan di Disdukcapil setiap hari secara konsisten” (Hasil wawancara dengan ibu MZ selaku Pelayanan Pendaftaran Penduduk, pada tanggal 19 April 2024).

Dari hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa mereka sebagai pegawai pelayanan telah melakukan tugasnya dengan patuh dan seusai Standar Operasional Prosedur dengan baik. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Pegawai dan Mengatakan bahwa :

“Iya, Kami para pegawai dan staff pelayanan lainnya sudah merasa mampu untuk mencapai visi misi dari disdukcapil ini dengan memberikan layanan terbaik bagi masyarakat, contohnya kami tetap membuka layanan di hari sabtu walaupun hanya setengah hari dan kami sebagai pegawai berharap semoga masyarakat terbantu dengan hal tersebut” (Hasil wawancara dengan ibu SA selaku kasubag. Umum dan Kepegawaian, pada tanggal 20 April 2024).

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pegawai dan staff kantor pelayanan sudah memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di Disdukcapil ini. Dan masyarakat juga baru merasa puas jika dilayani langsung dari pada melalui layanan online. Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa walaupun ada pelayanan online, sebagian masyarakat itu senang jika dilayani secara manual. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Pegawai dan Mengatakan bahwa :

“ Menurut saya dari apa yang saya lihat selama saya datang mengurus berkas disini, saya melihat kepatuhan pegawai dalam melayani sudah terimplementasikan dengan baik dan disiplin serta menunjukkan sikap & pribadi yang baik dalam melayani masyarakat” (Hasil wawancara dengan bapak AA, pada tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa dengan patuhnya pegawai terhadap aturan menjadikan pegawai lebih disiplin dan membentuk sikap dan pribadi yang baik pegawai. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat dan Mengatakan bahwa :

“Soal kepatuhan dan tanggung jawab pegawainya saya lihat pegawai disini sudah patuh dan bertanggung jawab sama pekerjaannya. Karena ketika proses pelayanan tidak ada yang menunda-nunda pekerjaan langsung dia kerjakan semuanya, terus juga kalau ada keluhan dalam kesalahan penerbitan dokumen seperti misalnya ada 1 angka NIK di kartu keluarga yang salah langsung ditangani sama pegawai yang bersangkutan” (Hasil wawancara dengan bapak MA, pada tanggal 19 April 2024).

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah bertanggung jawab dengan tidak menunda-nunda pekerjaannya pada saat berlangsungnya proses pelayanan. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat dan Mengatakan bahwa :

“ Kalau Masalah Kepatuhan dalam melayani dan Tanggung jawab itu saya rasa Semua Pegawai yang ada disini sudah dibekali dan dibimbing terlebih dahulu mengenai tugas pokok dan fungsi serta tanggung jawabnya masing-masing yang dikerjakannya. Dan saya juga melihat pegawai disini patuh dan ramah dalam melayani masyarakat” (Hasil wawancara dengan ibu RJ, pada tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi dan pengamatan yang peneliti lakukan selama dilapangan menemukan bahwa para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar telah melaksanakan setiap tugas yang diberikan kepadanya secara baik dan patuh. Jika dilihat dari realita pelaksanaan tanggung jawab para pegawai dalam menjalankan pekerjaan dan tugas yang diembannya sudah sesuai dengan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) yang telah ditetapkan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

b. Kualitas dan keamanan data kependudukan

Mengukur sejauhmana data kependudukan dikelola dengan aman dan sesuai standar Privasi dan menunjukkan tanggung jawab terhadap informasi pribadi masyarakat. Peneliti melakukan wawancara dengan pegawai dan mengatakan bahwa :

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sangat menjaga kualitas dan keamanan data kependudukan masyarakat dan sudah di atasterjamin keamanannya melihat disaat sekarang semua bentuk pelayanan adalah online maka dari itu saya bisa katakan data kependudukan masyarakat terjamin amannya karena tidak semua bisa mengakses data kependudukan kecuali pegawai yang sudah ditugaskan sesuai dengan tupoksinya sebagai pengolah data” (Hasil wawancara dengan pegawai SA selaku Kasubag. Umum dan Kepegawaian, Pada tanggal 20 April 2024).

Dari hasil wawancara di atas terkait tanggung jawab kualitas dan keamanan data kependudukan peneliti menarik kesimpulan bahwa Dengan adanya pelayanan Online sangat mempermudah kinerja pegawai disdukcapil dalam mengolah data dibandingkan dengan mengarsipkan data manual yang berkasnya bisa menumpuk dikantor. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat dan mengatakan bahwa :

“ Bicara soal kualitas dan keamanan data kependudukan saya rasa sangat percaya dengan keamanan data pribadi saya sebagai masyarakat karena sistem sekarang bukan lagi sistem yang manual, semua data yang masuk sudah pasti memiliki arsip sendiri dan pastinya sangat privasi. Saya juga merasakan kualitas pelayanan saat ini sangat bertanggung jawab jika ada kesalahan dalam pernyataan data maka akan cepat di analisis oleh sistem mereka” (Hasil wawancara dengan ibu RJ, pada tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa masyarakat sangat percaya dengan keamanan data kependudukan mereka, karena sistem pada Disdukcapil ini telah menggunakan layanan online dimana berkas atau data masyarakat tersimpan dengan aman. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat dan mengatakan bahwa :

“ Yaa menurut saya dengan sistem layanan saat ini yang berbasis sudah mengikuti perkembangan zaman yang serba canggih dengan sistem online yang kualitas dan keamanan data privasi sudah terjamin. Data yang diberikan ketika isi berkas pastinya sudah terjamin keamanannya. Dengan begitu kami tidak perlu khawatir untuk hal itu

karena Disdukcapil merupakan instansi pemerintah yang sudah pasti pelayanannya canggih dan tidak sembarangan”(Hasil wawancara dengan bapak AA, pada tanggal 19 April 2024).

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kualitas keamanan data kependudukan Disdukcapil sudah sangat terpercaya di kalangan masyarakat karena sudah mengikuti zaman yang serba digital atau teknologi yang canggih dimana data kependudukan masyarakat tersimpan rapi dan aman pada laman website pegawai Disdukcapil. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan pegawai dan mengatakan :

“ Saya rasa untuk keamanan data kependudukan sangat aman, apa lagi sekarang semua sudah berbasis online. Kami memiliki website yang aman dan kontrol akses yang ketat. Pegawai pelayanan online juga selalu mengontrol dan memantau website kami jadi masyarakat tidak perlu khawatir mengenai keamanan data kependudukan mereka karena kami menyimpan semua data itu sudah online tidak manual lagi” (Hasil wawancara dengan Ibu MZ selaku Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, pada tanggal 18 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa masyarakat tidak perlu khawatir akan keamanan data kependudukan mereka karena data mereka tersimpan dengan aman pada data base dimana petugas ADB di perintahkan untuk melakukan pengamanan data dalam database.

c. Tanggung jawab dalam menanggapi masalah dan keluhan

Pada indikator ini yaitu menunjukkan sejauhmana Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kota Makassar bertanggung jawab dalam menanggapi permasalahan yang timbul dan menciptakan kepercayaan bahwa masalah akan ditangani dengan serius. Peneliti melakukan wawancara dengan Masyarakat dan mengatakan bahwa :

“Pegawai disini bertanggung jawab, seperti waktu saya mengurus kartu keluarga ada salah satu nama saudara saya yang salah. Jadi saya kembali lagi kesini untuk mrngurus yang salah, dan diperbaiki oleh Pegawai yang bersangkutan”. (Hasil wawancara dengan bapak AA, pada tanggal 19 April 2024).

Dari hasil wawancara dengan informan tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah bertanggung jawab dengan pekerjaannya ketika terdapat kesalahan dalam penerbitan dokumen. Kemudian wawancara selanjutnya dengan Masyarakat, mengatakan bahwa :

“ Pelayanan dan bentuk tanggung jawab pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar menurut saya sudah dapat dikatakan baik terlihat dari keikhlasan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana pegawai yang melayani tidak meminta pungutan Liar kepada masyarakat dan tidak mengharap Imbalan atas pelayanan yang diberikan”.
(Hasil Wawancara dengan bapak MA, Pada tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelayanan dan bentuk tanggung jawab pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dapat dikatakan baik terlihat dari keikhlasan pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada msasyarakat dimana pegawai yang melayani tidak meminta pungutan Liar kepada masyarakat dan tidak mengharap Imbalan atas pelayanan yang diberikan. Kemudian wawancara selanjutnya dengan Pegawai dan mengatakan bahwa :

"Tanggung jawab pegawai dalam pelayan yaitu bertanggung jawab memberikan informasi serta bertanggung jawab atas pekerjaan yang belum diselesaikan” (Hasil wawancara dengan ibu SA selaku Kasubag. Umum dan Kepegawaian Tanggal 20 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai terhadap instansi sudah cukup baik. Kemudian wawancara selanjutnya dengan Pegawai dan mengatakan bahwa :

“ Jika Masalah Tanggung jawab Semua Pegawai yang ada disini sudah dibekali dan dibimbing terlebih dahulu mengenai tugas pokok dan fungsi serta tanggung jawabnya masing-masing yang dikerjakannya. Tapi terkadang kami juga saling membantu satu sama lain, dan kami sebagai pegawai pelayanan juga meminta maaf kepada masyarakat apabila terjadi kesalahan mengenai pelayanan kami” (Hasil wawancara dengan ibu MZ selaku Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, pada tanggal 18 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dari ke-3 sub inidkitaor serta observasi dan pengamatan yang peneliti lakukan selama dilapangan menemukan bahwa para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar telah melaksanakan setiap tugas yang diberikan kepadanya secara baik. Jika dilihat dari realita pelaksanaan tanggung jawab para pegawai dalam menjalankan pekerjaan dan tugas yang diembannya sudah sesuai dengan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) yang telah ditetapkan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, dan pada sub indikator kepatuhan dalam memberikan layanan bahwa para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar telah melaksanakan setiap tugas yang diberikan kepadanya secara baik dan patuh. Dan pada sub indikator kualitas dan keamanan data kependudukan, dimana petugas Administrator Database diperintahkan untuk melakukan backup database pelayanan setiap satu minggu satu kali.

C. Pembahasan Penelitian

1. *Equality* (Persamaan Hak)

Hasil penelitian *equality* (Persamaan Hak) dalam penerapan etika penyelenggaraan dan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kota Makassar menunjukkan bahwa tidak terdapat adanya sikap pegawai yang melakukan Diskriminasi terhadap masyarakat, semua pelayanan disamakan tanpa membeda-bedakan dengan demikian masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan secara adil. Pelayanan di Disdukcapil juga sudah bisa diakses melalui website jadi jika membahas terkait diskriminasi mungkin tidak ada yang namanya diskriminasi online. Sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa tidak adanya sikap diskriminasi dari pegawai terhadap masyarakat.

Dalam hasil wawancara terhadap Kasubag. Umum dan Kepegawaian, Kabid. Pendaftaran Pelayanan Kependudukan & masyarakat bahwa Etika pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah baik. Berdasarkan hasil penelitian etika pelayanan pegawai telah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing pegawai dan pelayanan juga sudah berbasis online yaitu menggunakan website dimana semua layanan sudah disatukan dalam satu website, jadi masyarakat tinggal memilih pelayanan apa yang diinginkan pada website *dukcapil.makassarkota.go.id*.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian (Wijaya et al., 2019), bahwa etika pelayanan publik dapat dikatakan Baik. Sebab telah memenuhi indikator Keterbukaan, Rasa Tanggung Jawab, Tanggap akan Aspirasi Masyarakat, dan

Menghargai Perbedaan. Sedangkan indikator pada penelitian ini yaitu Akses sama bagi masyarakat, keadilan dan merata, penanganan tanpa diskriminasi. Pada penelitian terdahulu dan penelitian yang sudah saya teliti terdapat kesamaan hasil bahwa etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Sudah baik.

Adapun Persamaan yang signifikan antara peneliti terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada fokus penelitiannya dimana pada penelitian ini sama-sama memfokuskan pada Etika Pelayanan Publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dari hasil Observasi, wawancara dan Dokumentasi dapat ditarik Kesimpulan bahwa Penerapan etika pelayanan Administrasi Publik sudah terlaksana dengan baik etika merupakan seperangkat nilai yang berfungsi sebagai acuan, pedoman dan referensi mengenai apa yang harus dilakukan dalam menjalankan tugasnya. Etika juga berfungsi sebagai standar untuk menilai perilaku, tindakan dan perilaku dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.

Pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar tidak terdapat sikap pegawai yang melakukan Diskriminasi terhadap masyarakat, semua pelayanan disamakan tanpa membeda-bedakan dengan demikian masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan secara adil. Sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa tidak adanya sikap diskriminasi dari pegawai terhadap masyarakat.

2. Loyalty (Kesetiaan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesetiaan pegawai pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam pelayanan sudah cukup bagus, baik dari segi ketepatan waktu jam buka pelayanan dan kecepatan respon pegawai terhadap masyarakat yang masih minim pengetahuan internet dalam mengakses website pelayanan itu langsung di respon dan dibantu langsung oleh pegawai sehingga masyarakat sudah merasa nyaman dengan kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Hal tersebut tidak sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Agustinus Samgar (2021) yang menunjukkan bahwa etika pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Ende masih perlu untuk dibenahi, hal ini ditunjukkan bebarapa hasil temuan berdasarkan indikator 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 layanan dan komunikasi yang tidak tersampaikan secara jelas kepada pengguna layanan.

Adapun perbedaan dari hasil penelitian ini dengan peneliti terdahulu bahwa pegawai pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah menunjukkan etika pelayanan publik yang cukup baik dilihat dari Indikator Kesetiaan yang didalamnya terdapat 2 point yaitu ketepatan

waktu dalam penerbitan dokumen dan Kedisiplinan pegawai terkait pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Sedangkan pada penelitian sebelumnya peneliti mengatakan bahwa masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi seperti apa yang telah tertera di atas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, maka dapat disimpulkan bahwa salah satu bentuk kesetiaan yang ditunjukkan pegawai terhadap instansi yaitu kedisiplinan pada jam operasional buka pelayanan sampai batas waktu pulang kerja dan datang tepat waktu jam masuk kerja.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dari segi kesetiaan juga sudah bagus. Hal ini dapat dilihat dari pegawai datang tepat waktu dan absen menggunakan finger print, tetapi kadang mereka pulang agak diluar jam pulang yang telah ditetapkan dikarenakan harus menyelesaikan pekerjaannya.

3. Responsibility (Tanggung Jawab)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah bisa dikatakan baik karena hasil pengamatan peneliti selama di lokasi penelitian melihat bahwa pegawai sudah bertanggung jawab dengan pekerjaannya dan ketika terdapat kesalahan penerbitan dokumen.

Hasil Penelitian (Agung Artha Wijaya, Bambang Irawan, 2019) menunjukkan bahwa etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Samarinda dapat dikatakan baik. Dilihat dari indikator Keterbukaan, tanggung jawab, tanggap akan aspirasi masyarakat dan menghargai perbedaan. Namun masih adanya kekurangan seperti masyarakat yang belum mengetahui prosedur maupun syarat-syarat dalam pengurusan dokumen, masih ada pegawai yang acuh tak acuh terhadap keluhan masyarakat dan pemenuhan akan sarana dan prasarana seperti kursi atau ruang tunggu yang memadai.

Sedangkan Pada Hasil penelitian ini saya melihat bahwa Sikap tanggung jawab pegawai pelayanan terhadap masyarakat sudah cukup baik, mau dalam pelayanan online ataupun manual datang langsung ke kantor pelayanannya juga sudah cukup baik. Baik dari segi tanggung jawab dalam kepatuhan pelayanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah ditentukan, bertanggung jawab ketika terdapat kesalahan dalam penerbitan dokumen dan tidak menunda-nunda pekerjaannya. Tanggung jawab lainnya dapat dilihat dari keikhlasan pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana pegawai yang melayani tidak meminta pungutan liar kepada masyarakat dan tidak mengharap imbalan atas pelayanan yang mereka berikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar bertanggung jawab dengan pekerjaannya masing-masing

sesuai dengan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) yang telah ditetapkan dan tidak melemparkan kesalahannya terhadap orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dari segi tanggung jawab sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dapat dilihat dari: Persamaan hak (*equality*), Kesetiaan (*Loyalty*), Tanggung Jawab (*Responsibility*) Sudah menerapkan etika pelayanan dengan baik, Aparatur Sipil Negara juga sudah menjalankan tugasnya dengan Tugasknya masing-masing. Dengan demikian, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sebagaimana yang ditunjukkan penelitian terkait indikator mengenai etika dalam pelayanan yaitu persamaan, kesetiaan juga sudah bagus dan dari segi tanggung jawab sudah cukup baik. Serta memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah, para pegawai juga telah menjalankan tugasnya dengan baik pada saat melakukan Pelayanan terhadap masyarakat. Para pegawai juga menjelaskan dengan baik terkait berkas-berkas yang dibutuhkan dalam mengurus berkas yang ingin di urus dan memberikan informasi serta bertanggung jawab atas pekerjaannya, misalnya kesalahan penulisan nama pada akte kelahiran maka staf bertanggung jawab dan segera memperbaiki kesalahan tersebut.

B. Saran

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

1. Melihat etika pegawai yang dalam melakukan pelayanan administrasi sudah sangat bagus, maka sebaiknya Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar harus tetap selalu melakukan evaluasi agar lebih bagus lagi kedepannya dan untuk mengingatkan bahwa betapa pentingnya etika, moral dan pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab sebagai Aparatur Sipil Negara.
2. Kiranya pegawai dapat terus meningkatkan etika pelayanan administrasi sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal lagi kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Agung Artha Wijaya, Bambang Irawan, F. A. (2019). Survey Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *EjournalAdministrasi Negara*, 7(1).
- Arfita, S., Ekha Putera, R., & Zetra, A. (2022). Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 162–169. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i2.1876>
- Azheri, B. (2012). Corporate Social Responsibility. *Jakarta: PT Raja Gravindo Persada*.
- Bertens. (2013). Pengantar Etika Bisnis. *Yogyakarta Kansius*.
- Haryatmoko. (2015). Etika Publik (Untuk Integritas Pejabat Publik Dan Politisi). *Yogyakarta: Kansius*.
- Imanda, A. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Tengah. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 1(2), 31–54. <https://doi.org/10.37676/profesional.v1i2.133>
- Kumorotomo. (2013). Kebijakan Dan Administrasi Publik. *PT Raja Gravindo Persada*, 44–59.
- Kumorotomo, W. (2011). Etika Administrasi Negara. *Jakarta: PT Raja Gravindo Persada*, 6–8.
- Mertins Jr. (2003). Professional Standards And Ethics. *Washington, DC: ASPA Publisher*, 2656–6273.
- Pasolong. (2007). Teori Administrasi Publik. *Alfabeta, Bandung*.
- Pasolong, H. (2013). Teori Administrasi Publik. *Jakarta: Alfabeta*.
- Santiarsti, T., Dengo, S., & Ruru, J. M. (2017). Penerapan Etika Pns Dalam Pelaksanaan Tugas Aparatur Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Kantor Camat Wanea Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 2(30), 1341.
- Setiawan. (2004). Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan. *Bandung: Remaja Rosdakarya Offset*.
- Suaib, M. R. (2018). Etika Birokrasi (Studi Pelayanan di Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil Kota Sorong). *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 1.
<https://doi.org/10.33506/jn.v3i2.110>

Burhanuddin, Sukri J, S. J., & Idris, M., (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>

Sulfiyah, A., Burhanuddin, & Ma'ruf, A. (2023). Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(1), 14–25.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/10451>

Supriadi, Gering, D. M. (2001). Modul Diklat Prajabatan Golongan III: “Etika Birokrasi.” *Jakarta, LAN-RI*, 20.

Sutriani, E., & Octaviani, R. (2019). Keabsahan data. *INA-Rxiv*, 1–22.

Usman. (2002). Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. *Jakarta: PT Raja Grafindo Persada*.

Wijaya, A. A., Irawan, B., & Apriani, F. (2019). Samarinda. *Administrasi Negara*, 7(1), 6592–8604.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 4 & 5 tentang Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps Dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil .

KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan .

Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar.

**L
A
M
P
I
R
A
N**



PEDOMAN WAWANCARA

A. Pertanyaan Pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	<i>Equality</i>	<p>a. Bagaimana kemudahan akses dan persamaan hak terhadap pelayanan disini, apakah ada sikap diskriminasi yang dilakukan oleh pegawai pelayanan dalam pemberian layanan terhadap masyarakat?</p> <p>b. Apakah pelayanan di Disdukcapil ini dilakukan secara adil dan merata?</p> <p>c. Sejauhmana pegawai Disdukcapil ini memberikan pelayanan tanpa memandang asal usul, agama, ataupun faktor diskriminasi lainnya?</p>
2.	<i>Loyalty</i>	<p>a. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai ketepatan waktu dalam penerbitan dokumen di disdukcapil ini?</p> <p>b. Bagaimana Kedisiplinan pegawai terkait jam buka loket Pelayanannya, Apakah sudah tepat waktu atau belum?</p>
3.	<i>Resposibility</i>	<p>a. Bagaimana kepatuhan pegawai dalam memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan?</p> <p>b. Sejauhmana data kependudukan dikelola dengan aman dan sesuai standar Privasi?</p> <p>c. Sejauhmana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini Menunjukkan Sisi Tanggung Jawabnya Terkait menghadapi masalah ataupun Keluhan Dari Masyarakat?</p>

Lampiran Foto

 <p>Universitas Muhammadiyah Makassar Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</p>	<p>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 : fisip@unismuh.ac.id Official Web : https://fisip.unismuh.ac.id</p>
--	--

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI
Nomor : 2583/FSP/A.5-VI/X/1445/2023

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

N a m a : Irnawati
Stambuk : 105611101920
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

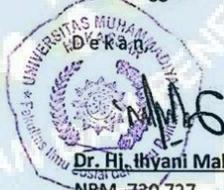
Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Implementasi Etika Administrasi Negara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar"

Pembimbing I : Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
Pembimbing II : Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd

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

Di tetapkan : di Makassar
Pada tanggal : 10 Oktober 2023


Dr. Hj. Ithiyani 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



**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 : fisip@unismuh.ac.id

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

Nomor : 0211/FSP/A.6-VIII/II/1445H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

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

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

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

Nama Mahasiswa : Irnawati

Stambuk : 105611101920

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Lokasi Penelitian : Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Judul Skripsi : ***"Penerapan Etika Administrasi Negara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar"***

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

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 27 Februari 2024



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

NBM. 991 742



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

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

Nomor : **5154/S.01/PTSP/2024** **Kepada Yth.**
Lampiran : - **Walikota Makassar**
Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3767/05/C.4-VIII/II/1445/2024 tanggal 27 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **IRNAWATI**
Nomor Pokok : **105611101920**
Program Studi : **Ilmu Administrasi negara**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
Alamat : **Jl. Sit Alauddin No 259, Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI NEGARA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **05 Maret s/d 05 Mei 2024**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 03 Maret 2024

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



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

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



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: 070/1549/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 5154/S.01/PTSP/2024, Tanggal 03 Maret 2024
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 1543/SKP/SB/BKBP/3/2024

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	: IRNAWATI
NIM / Jurusan	: 105611101920 / Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan	: Mahasiswa (S1) / Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar
Lokasi Penelitian	: Terlampir,-
Waktu Penelitian	: 05 Maret 2024 - 05 Mei 2024
Tujuan	: Skripsi
Judul Penelitian	: PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI NEGARA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN 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 14:07:23



Ditandatangani secara elektronik oleh
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAKASSAR**

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

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-



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 : 62/DISDUKCAPIL/000.9/V/2024

Berdasarkan Surat Keterangan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Makassar Nomor : 070/1549/SKP/SB/DPMPTSP/3/2024 tanggal 06-03-2024, yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

N a m a : IRNAWATI
NIM : 105611101920
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Pekerjaan / Instansi : MAHASISWA (S1) / UNISMUH
Judul : "PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI NEGARA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR".

benar telah melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dari tanggal 28 Maret s/d 5 Mei 2024.

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

Makassar, 6 Mei 2024

KEPALA DINAS,



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



Visi Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar





Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar



Wawancara dengan Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk



Wawancara dengan Kasubag. Umum dan Kepegawaian



Wawancara dengan Masyarakat



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
 PENGAMANAN DATA DALAM DATABASE
 2022

J. Jenderal Urip Sumoharjo No. 269,
 Makassar 92231 Telp. (0411) 434 164 Fax.
 (0411) 454 604



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI SULAWESI SELATAN

<p>DISAHKAN OLEH</p>  Kepala Dinas DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI SULAWESI SELATAN	<p>NOMOR SOP : 434 / 2022 / 01 S.O.P/opsipil</p> <p>TBL PEMBUATAN : 05 Opsipil 2022</p> <p>TBL REVISI : 0</p> <p>TGL EFEKTIF : 01</p> <p>NAMA SOP : SOP Pengamanan Data Dalam Database</p>
---	---

ALUR IKHTISAR PELAKSANAAN:

- Melakukan pengujian permasalahan pada komputer
- Pelaksanaan menggunakan aplikasi SIAK
- Duplikat

DASAR HUKUM:

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Nomor 42 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang pedoman pengkajian, pengembangan dan pengujian sistem informasi pemerintah
- Peraturan Daerah Sulawesi Selatan Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
- Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 50 Tahun 2019 tentang Kebijakan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan
- Keprotokolan Gubernur Sulawesi Selatan No 254/Tahun 2021 tentang Pengamanan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan Tahun Anggaran 2021.

KETERANGAN:
 Tidak terkait dengan SOP yang lain

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

- Akses Tullu (ATAK)
- Komputer
- Printer

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

- Backup Database
- Berita Acara Hasil Pengamanan Data dalam Database

PERINGATAN:
 Jika SOP Pengamanan Data dalam Database tidak dilakukan sesuai prosedur maka akan mengakibatkan terjadinya gangguan pada sistem pengolahan data di SIAK.

SOP Pengamanan Data

2020

Proporsi Penduduk Kecamatan menurut Kepemilikan Kartu Keluarga

KODE	KECAMATAN	KEPEMILIKAN KARTU KELUARGA (KK)				KELUARGA	
		SUDAH CETAK KK		BELUM CETAK KK			
		n(Klrg)	(%)	n(Klrg)	(%)	n(Klrg)	(%)
737101	MARISO	9.531	2,15	8.636	1,94	18.167	4,09
737102	MAMAJANG	9.608	2,16	8.470	1,91	18.078	4,07
737103	MAKASSAR	13.348	3,01	12.884	2,9	26.232	5,91
737104	UJUNG PANDANG	4.324	0,97	3.700	0,83	8.024	1,81
737105	WAJO	5.640	1,27	4.724	1,06	10.364	2,33
737106	BONTOALA	9.351	2,11	7.983	1,8	17.334	3,9
737107	TALLO	21.408	4,82	22.670	5,1	44.078	9,92
737108	UJUNG TANAH	5.527	1,24	5.380	1,21	10.907	2,46
737109	PANAKKUKANG	23.105	5,2	21.076	4,75	44.181	9,95
737110	TAMALATE	31.073	7	26.745	6,02	57.818	13,02
737111	BIRINGKANAYA	34.426	7,75	28.866	6,5	63.292	14,25
737112	MANGGALA	24.382	5,49	20.092	4,52	44.474	10,01
737113	RAPPOCINI	25.184	5,67	20.369	4,59	45.553	10,26
737114	TAMALANREA	17.347	3,91	14.967	3,37	32.314	7,28
737115	KEPULAUAN SANGKARRANG	2.802	0,63	1.482	0,33	4.284	0,96
7371	KOTA MAKASSAR	237.056	53,27	203.044	46,84	440.100	100,21

AA


dukcapil.makassarkota.go.id


Proporsi Data Penduduk Kecamatan Menurut Kepemilikan Kartu Keluarga



**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 : Irnawati
Nim : 105611101920
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	4 %	10 %
2	Bab 2	10 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	0 %	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, 22 Mei 2024
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



BAB I IRNAWATI 105611101920

ORIGINALITY REPORT

4%	4%	1%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
2	stp-mataram.e-journal.id Internet Source	1%
3	text-id.123dok.com Internet Source	1%
4	www.coursehero.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LULUS
BAGAS PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
turnitin



AB III IRNAWATI 105611101920

ORIGINALITY REPORT

9%	5%	4%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	A Asnar. "Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PPL) di Kantor Panwaslu Kecamatan Samarinda Ilir", Gulawentah:Jurnal Studi Sosial, 2018 Publication	3%
2	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	3%
3	arsyadhartina.blogspot.com Internet Source	3%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMPUNG
PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
LULUS
turnitin

AB IV IRNAWATI 105611101920

ORIGINALITY REPORT

10%	10%	3%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	5%
2	repository.unibos.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1%
4	www.tukangservice.web.id Internet Source	<1%
5	www.liputanmakassar.com Internet Source	<1%
6	id.wikipedia.org Internet Source	<1%
7	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	<1%
8	repository.nobel.ac.id Internet Source	<1%
9	anzdoc.com Internet Source	<1%

LULUS

turnitin

BAB V IRNAWATI 105611101920

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



RIWAYAT HIDUP



Peneliti dengan Nama Lengkap **IRNAWATI** lahir di Makassar tepatnya pada hari Jum'at 2001 dari pasangan suami istri Bapak Nasir dan Ibu Suriani. Peneliti adalah anak ke-3 dari lima (5) bersaudara. Peneliti saat ini berdomisili di Jl. Veteran Selatan kota Makassar. Peneliti menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Inpres Pa'baeng-baeng 1 kota makassar, tamat pada tahun 2014. Kemudian peneliti melanjutkan Pendidikan di SMP Nasional Makassar, tamat pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 8 Makassar, tamat pada tahun 2020. Selanjutnya pada tahun 2020 peneliti melanjutkan Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan mengambil Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan meraih gelar Sarjana Strata (S1) pada tahun 2024 dengan menyusun skripsi berjudul "Penerapan Etika Administrasi Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar".