

SKRIPSI

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**



Oleh:

YULIANA

Nomor Induk Mahasiswa : 10561111120

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

SKRIPSI

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA DI
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA
MAKASSAR**

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

Disusun dan Diajukan oleh :

YULIANA

NIM 10561111120

Kepada

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di
Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Yuliana

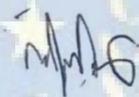
Nomor Induk Mahasiswa : 105611111120

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II


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


Rudi Hardi, S.Sos., M.Si

Mengetahui :

Dekan

Ketua Program Studi

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Adminstrasi Negara


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


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

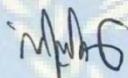
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0278/FSP/A.4-II/VII/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu tanggal 3 bulan Juli tahun 2024.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris



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

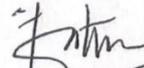
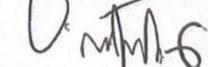
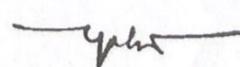
NBM: 730727



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

NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si ()
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M.Si ()
3. Dr. Muhammad Yahya, M.Si ()
4. Nurbiah Tahir, S. Sos., M.AP ()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Yuliana

Nomor Induk Mahasiwa : 10561111120

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah milik saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya jadikan suatu fakta dan apabila di kemudian hari pernyataan tersebut tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 25 Mei 2024

Yang Menyatakan,

Yuliana

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik ALLAH SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “ Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Hanya dengan semangat dan motivasi membuat penulis menyelesaikan skripsi ini. Serta adanya dukungan berupa moril dan materi dari berbagai pihak sehingga mempermudah penulisan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih berbagai pihak di antaranya :

1. Kepada Bapak prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.A.P selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
4. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si dan Bapak Rudi Hardi, S.Sos., M. Si

selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah senantiasa meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan arahan serta motivasi atas penyelesaian skripsi ini.

5. Terkhusus Kedua Orang Tua saya Ayahanda tercinta Abdullah Dg. Sijalling dan Ibunda tercinta Aminah Dg. Tamene . Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan kuliah, serta cinta, do'a, motivasi, semangat dan nasihat yang tidak hentinya di berikan kepada anaknya dalam penyusunan skripsi.
6. Kepada saudara kandung saya kakak tercinta Dg. Rurung dan Dg. Tompo beserta istrinya Dg. Talele dan Dg. Ngonah serta adik saya Maulana terima kasih atas dukungan dan motivasinya yang telah diberikan kepada saya selama penyusunan skripsi.
7. Kepada Sulkifiljalil dan keluarga terimakasih sudah menjadi support system yang telah memberikan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan penyusunan skripsi saya.
8. Kepada seluruh informan dan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota makassar yang telah banyak membantu, kemudahan serta kelancaran dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
9. Saudara-saudara seperjuangan di kelas IAN C yang telah menjadi support system yang telah memberikan dukungan dan bantuan tenaga kepada penulis selama perkuliahan.
10. Kepada Teman seperjuangan kandaya, Arif, Eka, Mala, Suci, telah kebersamai, terima kasih sudah menemani hari-hari dan mendukung

penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi. Terima kasih sudah saling menyemangati dan saling berjuang hingga saat ini.

11. Kepada Teman saya Irnawati, dan Narfadilah terimakasih telah menjadi pendengar terbaik bagi penulis, selalu ada serta selalu mendukung penulis untuk menggapai impiannya.
12. Terakhir kepada diri saya sendiri. Apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya. Terimakasih telah mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan Skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.
13. Serta terimakasih kepada pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan, dan semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 25 Mei 2024

Yuliana

ABSTRAK

Yuliana, Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara pada Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Makassar (Dipimpin oleh Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si dan Rudi Hardi, S.Sos., M.Si)

Etika pelayanan publik adalah suatu tata cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika Pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Adapun jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kualitatif, jumlah informan yaitu 6 orang. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menggunakan teknik analisis data yaitu Reduksi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan atau verifikasi data, dan menggunakan pengabsahan data yakni triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dilihat dari aspek 1.) Persamaan hak, persamaan hak sudah berjalan dengan baik, melayani masyarakat tanpa melihat suku, ras, agama dan politik. 2.) aspek keadilan memberikan perilaku yang sama kepada setiap orang, dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi mereka yang berbeda, memberikan penjelasan saat proses pelayanan serta melayani masyarakat dengan baik. 3.) aspek kesetiaan, semua pegawai setia dengan instansinya khususnya yang honor walapun gajinya tidak seberapa tapi mereka tetap loyal dan bahkan ada yang sudah bertahun-tahun bekerja. 4.) aspek pertanggungjawaban, belum sepenuhnya diterapkan dengan baik.

Kata Kunci : Etika, Pelayanan Publik

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Konsep Dan Teori	12
C. Kerangka Pikir.....	29
D. Fokus Penelitian.....	30
E. Deskripsi Fokus Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	32
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	32
C. Sumber Data.....	32
D. Informan.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data	36
G. Teknik Pengabsahan Data.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	40
B. Hasil Penelitian	52
C. Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	86
RIWAYAT HIDUP.....	108



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian	34
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.....	45



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan oleh kehendak pemerintah atau aturan-aturan teknis tetapi perlu memperhatikan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dan pengguna jasa layanan. Dimana pelayanan publik memiliki banyak aspek seperti aspek sistem prosedur dan metode-metode personil, yang ditekankan ada perilaku operator serta sarana dan prasarana, masyarakat penerima layanan (Friday fry, 2021). Akan tetapi aspek-aspek itu justru menjadi persoalan yang belum dipenuhi oleh pemerintah dalam konteks pelayanan publik yang disebabkan oleh persoalan tidak sesuai dengan karakteristik dan iklim birokrasi di masing-masing daerah penyelenggaraan pelayanan publik.

Etika pelayanan publik oleh pegawai pemerintah yang terjadi di Indonesia masih terdapat pelanggaran moral atau etika, yang sebenarnya etika pelayanan publik pegawai pemerintah telah tercantum dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil negara dalam pasal 4 yakni menyatakan bahwa pegawai pemerintah wajib berlandaskan kepada standar etika (Arfita et al., 2022).

Kurangnya kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai jenis dan aspek pelayanan, salah satunya adalah pada pelayanan perizinan. Dimana pada pelayanannya membutuhkan waktu yang lama serta proses yang berbelit-belit serta tidak adanya transparansi pada proses pelayanan.

Sehingga membuat masyarakat merasa malas dan bermasa bodoh bahkan tidak sedikit yang merasa membuang-buang waktu dalam menyelesaikan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan Publik (Baharuddin, 2017).

Standar atau Fungsi utama dari ASN adalah mengabdikan pada masyarakat dan pada kepentingan umum, dengan alat perengkapannya yang ada. Dalam melayani kepentingan umum aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Setiap aparat perlu menyadari tujuan negara dan sadar akan masyarakat umum yang memerlukan pelayanan oleh para aparat sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing (Lontoh, 2018). Berdasarkan tugas dan fungsinya, secara jelas ASN selalu bersinggungan langsung dengan masyarakat. Lingkungan publik yang dimiliki oleh para ASN menuntut mereka untuk memiliki standar etika yang harus di

Sebagai pegawai pemerintah dituntut untuk beretika dalam menjalankan tugas dan fungsi karena langsung bertemu dengan masyarakat seperti yang telah dicantumkan dalam pasal 5 Undang-Undang tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Nomor 5 tahun 2014, Pasal tersebut menguraikan standar etika yang harus dipatuhi oleh PNS atau ASN antara lain bertindak jujur, bertanggung jawab dan berintegritas dalam menjalankan tugas, menunjukkan kepedulian dan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas, memberikan pelayanan dengan sikap hormat dan sopan, tanpa tekanan apapun, dan mematuhi ketentuan Undang-Undang dalam menjalankan tugas.

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.

Terkait memahami ASN sebagai administrator publik, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, ASN dituntut untuk menjunjung tinggi nilai etika. Hal ini bertujuan untuk mengantisipasi terjadinya penyelewengan perilaku para ASN dalam menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Pada dasarnya, dengan adanya etika sebagai dasar untuk bertindak, ASN diharapkan tidak hanya mengerti perilaku yang baik dan buruk, tetapi juga dapat meningkatkan sikap profesionalisme para ASN dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat menciptakan lingkungan yang bersih.

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.

Kenyataannya pelayanan publik menjadi suatu persoalan untuk di tinjau baik dari proses penyelenggaraan maupun soal keetisan dalam proses pelayanan. Dimana seperti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang masih bisa dikatakan etika administrasi negara belum ideal. Banyak masalah yang terjadi dalam pemberian pelayanan terutama masalah terhadap etika, dari hasil yang di temukan masalah-masalah yang terjadi diantaranya yaitu kurangnya sikap menghargai. Dimana masih sering ditemui sikap tidak ramah para pegawai yang terkesan acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan. Kemudian adanya sikap pilih kasih dalam memberikan pelayanan, pegawai pemberi pelayanan cenderung lebih mendahulukan orang yang dikenalnya dibandingkan orang yang tidak dikenal. Masalah lainnya adalah sikap diskriminatif dalam pemberian pelayanan dimana adanya perilaku membeda-bedakan antara pejabat

struktural dan pejabat fungsional yang ingin melakukan pengurusan berkas di kantor.

Adapun masalah lain yang kerap juga terjadi dalam hal penerapan kode etik kepegawaian dalam pelayanan adalah kurangnya penerapan etika publik. Misalnya dalam hal netralitas pelayanan. Dimana para pegawai dalam melayani masih terkesan memilah-milah dalam bersikap terhadap seseorang saat berlangsungnya proses pelayanan. Kemudian masalah selanjutnya adalah masih banyak terdapat kendala seperti lambatnya jaringan internet yang berdampak lamanya menunggu pengiriman data, yang disebabkan oleh server yang ada di pusat sehingga penyelesaiannya memakan waktu yang lama.

Penelitian Arini Arifin, Vonny Stefanya dan Winanda Sura' Mantong yang berjudul "Pengaruh Etika ASN Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kota Makassar" yang menunjukkan hasil Aparatur Sipil Negara sebagai aparatur pemerintah merupakan aset dari dinas untuk meningkatkan kualitas yang sebenarnya yang melaksanakan tugas dan fungsi yang efisien dan efektif. Dalam melaksanakan pelayanan publik yang baik perlu diterapkan etika yang baik pula. Dari hasil peneliti dengan cara mewawancarai masyarakat yang ada di lokasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, yang dimana salah satu narasumber yang telah di wawancarai mengatakan bahwa system pelayanan di disdukcapil Kota Makassar masih terbilang berbelit-belit, kurang cepat dan masih adanya sifat memihak

terhadap masyarakat lain, kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pelayanan dan masih terdapat kasus diskriminatif. Maka dari itu Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh etika ASN terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar (Arifin et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka peneliti mengangkat judul, **“Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan memberikan arah pada peneliti yaitu. Bagaimana Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dan wawasan terhadap penerapan nilai-nilai etika dalam pelayanan

publik kepada aparatur pemerintah serta dapat memberikan saran atau kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan etika pelayanan publik. pejabat negara di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Makassar.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai acuan untuk mendapatkan informasi serta masukan yang berguna bagi instansi tentang etika pelayanan publik
- b. Sebagai salah satu informasi referensi serta bahan pertimbangan untuk para peneliti-penelitian selanjutn



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini memiliki tujuan sebagai bahan perbandingan serta sebagai acuan. Selain itu di anggap dapat mengatasi persamaan-persamaan dengan penelitian lain, maka dari itu dalam tinjauan Pustaka ini peneliti mencamtungkan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. (Agustinus Samgar Friday Fry,2021) Dalam jurnalnya yang berjudul “Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende)” dengan menggunakan Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang menjelaskan etika pelayanan publik serta birokrasi pemerintah Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Ende dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa layanan. Serta penelitian ini menunjukkan bahwa etika pelayanan publik di dinas pencatatan sipil kabupaten ende masih perlu untuk dibenahi, hal ini ditunjukkan dengan beberapa hasil temuan berdasarkan indikator etika pelayanan publik yakni kejujuran yang masih kurang, tanggungjawab yang hanya berorientasi pada tupoksi, pengawasan yang masih dalam bentuk arahan tanpa ada kontrol yang ketat dari atasan, sikap acuh petugas terhadap pengguna layanan serta komunikasi yang tidak tersampaikan secara jelas kepada pengguna layanan.

2. (Bima Sujendra & Nahot Tua Parlindungan Sihalo, 2021) Dalam jurnalnya yang berjudul “Etika Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah” dengan menggunakan metode Penelitian yaitu pendekatan kualitatif yang dimana Penelitian ini melakukan kajian tentang Etika Pemerintahan Daerah. Kependudukan di Kabupaten Mempawah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Masa Covid 19. Formulasinya Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana etika aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan pelayanan pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat Kabupaten Mempawah pada masa Covid 19. dalam hal ini Penelitian ini memiliki Indikator Etika Penyelenggaraan Negara menurut Surjadi yang terdiri dari Kejujuran, Kewajaran, Ketaatan Terhadap Aturan, Tanggung Jawab, dan Kewajaran. Serta hasil menunjukkan aspek Kejujuran baik; hal ini terlihat dari tidak adanya pungutan liar dan tidak menutupi pengaduan yang didapat dari Masyarakat.
3. (Masayu Dewi Ismalia, 2022) Dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Etika Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dan Pelayanan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau” dengan menggunakan penelitian kuantitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Etika dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dan Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Simpang Periuk Kota

Lubuklinggau. Hasil yang didapat bahwa variabel Pelayanan Masyarakat terhadap kinerja Pegawai di Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau menunjukkan nilai hitung tinggi. Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel Pelayanan Masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Pegawai pada di Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau. Hal ini membuktikan hipotesis pada penelitian terbukti dan hipotesis diterima. Begitu halnya dengan variabel Etika dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pada Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau. Hal ini membuktikan hipotesis pada penelitian terbukti dan hipotesis diterima.

Berdasarkan beberapa hasil di atas penulisan penelitian terdahulu dapat di simpulkan bahwa terdapat perbedaan yang dilakukan peneliti yaitu penulis (Agustinus Samgar Friday Fry, 2021) dengan judul “Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende)” yaitu penelitian ini menjelaskan etika pelayanan publik serta birokrasi pemerintah Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Ende dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa layanan. Sedangkan penulis membahas Untuk mengetahui Bagaimana Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Sementara penelitian oleh (Bima Sujendra & Nahot Tua Parlindungan Sihaloho, 2021) dengan judul “Etika Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Masa Pandemi

Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah” persamaanya penelitian ini adalah bagaimana etika aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan pelayanan pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat Kabupaten Mempawah pada masa Covid 19. sedangkan penulis membahas Untuk mengetahui Bagaimana Etika Pelayanan Pablik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Terdapat perbedaan yang dilakukan peneliti yaitu Penulis (Bima Sujendra & Nahot Tua Parlindungan Sihalo, 2021), penelitian ini dilakukan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mempawah sementara penulis dilakukan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar.

Penelitian oleh (Masayu Dewi Ismalia, 2022) dengan judul “Pengaruh Etika Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dan Pelayanan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau” perbedaanya yaitu penelitian ini menguji untuk mengetahui Pengaruh Etika dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dan Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau. Sementara penulis membahas Untuk mengetahui Bagaimana Etika Pelayanan Pablik Aparatur Sipil Negara di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

B. Konsep Dan Teori

a. Pengertian Etika

Umumnya cara yang terbaik untuk mencari arti sebuah kata adalah melihat dalam kamus. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, “etika” dijelaskan sebagai: “ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral)”. Berdasarkan kamus ini hanya mengenal satu arti, yaitu etika sebagai ilmu. Sedangkan arti yang tepat dan dipakai dalam tulisan ini didasarkan defenisi: “*Ethics is concerned with what is right and what is wrong in human behaviour*” (Etika itu berhubungan dengan apa yang benar dan apa yang salah dalam perilaku manusia) . Selain itu ada definisi lain: “*Ethics is the discipline dealing with what is good and bad or right and wrong or with moral duty and obligation*” (Etika adalah suatu disiplin yang berhubungan dengan apa yang baik dan apa yang buruk atau dengan apa yang benar dan apa yang salah atau dengan hak dan kewajiban moral). Dengan perkataan lain, “Etika adalah ajaran tentang norma tingkah laku yang berlaku dalam kehidupan manusia. Etika berkenaan dengan sikap dan kepribadian manusia, tingkah laku yang baik dan benar, sikap, semangat, mental dan batin yang memancar dalam kepribadian” (Alemina, 2018).

Menurut Gene Blocker etika merupakan cabang filsafat moral yang mencoba mencari jawaban untuk menentukan atau mempertahankan secara umum tentang benar dan salah serta baik dan buruk. Etika umumnya dipandang sebagai cerminan tentang baik dan buruk, benar dan salah yang harus dilakukan atau bagaimana melakukan yang baik atau benar.

Etika merupakan istilah yang sangat umum kita temui dalam kehidupan sehari-hari. Kita sering menyebut dan menilai tindakan orang lain sebagai perbuatan yang etis dan tidak etis. Secara sederhana, etika dapat diartikan sebagai standar mengenai benar dan salah, baik dan buruk, dan sesuai kaidah moral atau tidak (Santoso & Dewi, 2019).

Mengutip pernyataan Marwiyah (2016) dalam (Santoso & Dewi, 2019) menyebutkan ada dua proses yang menyebabkan munculnya etika sebagai sebuah pedoman dalam bertingkah laku.

- a. Pertama adalah bahwa etika secara ilmiah terbentuk dari dalam diri manusia (internal) sebagai wujud pemahaman dan keyakinan terhadap suatu nilai tertentu (seperti agama).
- b. Kedua, etika diciptakan oleh peraturan-peraturan eksternal yang telah disepakati bersama, seperti janji atau sumpah jabatan, disiplin pegawai, dan sebagainya. sehingga bagaimana orang bisa antri dengan tertib dan membuang sampah pada tempatnya (disiplin) sebagaimana dipraktikkan di Singapura terjadi karena denda yang sangat besar bagi para pelanggar.

Mengutip pernyataan Marwiyah Menurut Nurdin (2017) dalam (Santoso & Dewi, 2019) nilai nilai utama yang dikembangkan dalam etika pemerintahan yaitu:

- a. Penghormatan terhadap hidup manusia dan HAM lainnya.
- b. Kejujuran, baik terhadap diri sendiri maupun terhadap manusia lainnya (honesty).

- c. Keadilan dan kepatutan merupakan sikap yang terutama harus diperlakukan terhadap orang lain .
- d. Kekuatan moralitas, ketabahan, serta berani karena benar terhadap godaan (fortitude).
- e. Kesederhanaan dan pengendalian diri (temperance)
- f. Nilai-nilai agama dan social budaya yang termasuk nilai agama agar manusia bertindak secara profesional dan bekerja keras.

Etika menjadi sebuah keharusan karena memang kehadirannya sangat penting, sebagaimana disebutkan oleh Ikeanyibe (2009) dalam (Santoso & Dewi, 2019):

1. Etika sebagai ilmu tindakan manusia melengkapi norma yang mengatur hubungan antar orang. Apa dan bagaimana hubungan tersebut dan mengapa menjadi begitu.
2. Etika sebagai ilmu terapan merupakan dasar bagi bidang-bidang studi dan praktik, hal ini menjadi penting karena berisikan pedoman yang menjadi kode etika dan membimbing tindakan manusia.
3. Etika menegaskan keunikan manusia dibandingkan makhluk lainnya. Hal ini didasarkan pada fakta bahwa kehidupan manusia merupakan konstruksi etis.
4. Dalam tahapan selanjutnya, studi mengenai etika memfasilitasi pembentukan sikap yang mendasar bagi kehidupan yang lebih baik. dalam etika harus memungkinkan kita dapat melihat kecacatan dalam tingkah laku personal dan orang lain, sekaligus untuk memahami sifat

yang tepat untuk itu. Sehingga, kita lebih mampu menjalankan sesuatu yang benar dalam perilaku kita dan mampu memberikan saran yang tidak hanya menguntungkan diri sendiri tapi juga orang lain.

5. Etika berfungsi sebagai strategi sosial untuk meningkatkan kehidupan manusia melalui pelestarian ekosistem yang lebih manusiawi dan untuk mencapai harmoni sosial dan global. Hal ini berarti memfasilitasi nilai-nilai sosial umum, penghargaan/memperkuat nilai-nilai positif.
6. Etika hakikatnya telah terjalin dengan agama. Kebanyakan agama yang dibangun di atas prinsip dasar bahwa perilaku yang baik akan dihargai dan perilaku yang buruk akan mendapatkan hukuman etika dengan agama memberikan alasan utama untuk melakukan perbuatan yang benar dan menghindari kejahatan. Hal ini tentunya sejalan dengan naluri manusia pada umumnya dalam beragama.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan segala rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang jasa dan atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Masyarakat sebagai pelanggan yang memiliki kebutuhan serta harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakatnya. Implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia

mengakibatkan pemerintah daerah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan yang minimal. Permasalahan mendasar dalam proses pelayanan publik di Indonesia yaitu tentang Etika. Tidak adanya standar universal tentang norma atau etika serta sanksi yang mengatur secara khusus untuk pelanggaran yang dilakukan oleh aparat dalam pelayanan publik (Arum. P.S et al., 2023).

Menurut Rukayat (2017) sebagaimana dikutip oleh (Sengke et al., 2023) Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seorang dalam birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah sebuah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan. Dengan demikian dapat pula disimpulkan bahwa pelayanan

publik adalah bentuk usaha dari penyelenggara negara untuk masyarakat berupa barang atau jasa guna pemenuhan kebutuhan masyarakat, karena itu merupakan hak dari setiap warga negara karena dijamin oleh undang undang dan kepada pelayan publik wajib untuk melakukannya (Ni Ketut Riani, 2021).

Dijelaskan Pasolong Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan.

- a. Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan dua unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya, secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya pelayanan pengurusan akte kelahiran, pelayanan KTP, pelayanan SIM & STNK, pelayanan sertifikat tanah.
- b. Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu system. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) atau dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung penggunaanya. Misalnya pelayanan air bersih, pelayanan listrik.

c. Pelayanan jasa, pelayanan berupa sarana dan prasarana. Pengoperasiannya berdasarkan suatu system tertentu. Berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimannya secara langsung terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Permasalahan dalam pelayanan publik upaya untuk memperbaiki birokrasi sebagai pelayanan publik, termasuk dalam menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya dalam mementingkan peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat, untuk itu menurut Mertins Jr (Bisri & Asmoro, 2019) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu:

1. Persamaan hak adalah perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Dalam 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. Dalam memberikan perlakuan yang sama ini identic dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai.
2. Keadilan adalah perlakuan yang adil. Dimana kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang dibutuhkan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama.
3. Kesetiaan adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut

terkait satu sama lain, tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan yang lainnya.

4. Tanggung jawab adalah setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

Menurut Shafritz Russell (1997) Pelayanan publik mempunyai empat tingkatan etika. Pertama, etika atau moral pribadi, yaitu pengaruh orang tua, keyakinan agama, budaya, adat istiadat dan pengalaman masa lalu. Kedua adalah etika profesi, yaitu serangkaian norma atau aturan yang menuntun perilaku kalangan profesi tertentu. Ketiga adalah etika organisasi, yaitu serangkaian aturan dan norma yang bersifat formal dan tidak formal yang menuntun perilaku dan tindakan anggota organisasi yang bersangkutan. Keempat, etika sosial, yaitu norma-norma yang menuntun perilaku dan tindakan anggota masyarakat agar keutuhan kelompok dan anggota masyarakat selalu terjaga atau terpelihara. (Bisri & Asmoro, 2019).

Menurut Sinambela pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jadi, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi

itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lenak, 2021).

Menurut Pasal 2 tentang pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi serta kebutuhan yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jadi pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan

pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Pelayanan publik pada dasarnya dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Hak dan kewajiban, bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Suhartoyo, 2019).

c. Etika Pelayanan Publik ASN

Etika secara sederhana berhubungan dengan penilaian baik-buruk, benar-salah suatu perbuatan dalam konteks lingkungan tertentu. Dalam lingkungan etika pelayanan bisa merujuk kelompok masyarakat, negara, komunitas profesi tertentu, yang dimana ASN sebagai suatu profesi juga memiliki standar-standar etika tertentu yang dimana memiliki Kode etik yang mengutarakan nilai-nilai dan standar dalam pelayanan publik salah satunya elemen infrastruktur etis yang memiliki fungsi orientasi yang memperkuat seperti (memberi petunjuk untuk tindakan dan perilaku). Para pegawai harus mengetahui prinsip dan standar dasar yang harus diterapkan di tempat kerja dan di mana letak batasan perilaku yang bisa ditolerir. Ini dapat dilakukan dengan pernyataan ringkas dari prinsip-prinsip etika inti yang mengatur pegawai negeri, menciptakan saling pengertian dalam interaksi antara administrasi publik dan komunitas pada umumnya (Sutmasa, 2020).

Prinsip Etika Pelayanan yang dikutip The Liang Gie (Bisri & Asmoro, 2019). digunakan sebagai referensi bagi para birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, antara lain :

- a. Jujur yaitu dapat dipercaya, tidak bohong, tidak menipu, mencuri, curang, dan berbelit-belit dalam pelayanan.
- b. Integritas, yaitu tepat waktu dengan pelayanan yang diberikan.
- c. Memegang janji yaitu memenuhi janji dalam melakukan pelayanan.
- d. Setia yaitu menaati pelayanan yang dikerjakan.

- e. Adil yaitu sikap yang tidak memihak atau sama rata pada saat memberi pelayanan .
- f. Perhatian yaitu memperhatikan orang lain dalam melakukan pelayanan.
- g. Hormat yaitu menghormati dan menghargai setiap orang yang melakukan pembayaran.
- h. Keunggulan yaitu pegawai dan staf memberikan kualitas pekerjaan yang memuaskan.

Etika Pelayanan Publik itu harus berlandaskan asas transparansi (keterbukaan dan kemudahan akses) dan akuntabilitas (pertanggung jawaban yang 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. Pengusuluan program, proyek dan kegiatan tidak di dasarkan kenyataan, desain organisasi pelayanan publik (pengaturan struktur, formalisasi, diskresi otoritas) yang bisa terhadap kepentingan tertentu serta proses manajemen pelayanan publik yang penuh dengan rakayasa dan kamufase yang sepertimana perencanaan teknis, pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, serta informasi yang Sudah sepatutnya pelayanan umum dilakukan secara beretika agar tidak adanya kekecewaan di dalam suatu masyarakat. Etika yang sewajarnya sudah mulai luntur oleh tindakan kurang terpuji dari pihak aparaturnegara. (Arum. P.S et al., 2023).

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

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

1. Disiplin kerja, dalam melaksanakan kegiatan diperlukan keteraturan dalam lalu lintas pelaksanaan tugas dan fungsi untuk setiap bagian atau untuk setiap personil dengan memperhatikan disiplin waktu yang harus ditaati.
2. Tenaga kerja yang terampil/skill dalam hal peningkatan kualitas dan kuantitas yang sesuai atau optimal diperlukan adanya tenaga kerja yang terampil sesuai dengan keahliannya sehingga pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan.

3. Fasilitas kerja, penggunaan peralatan kerja yang baik misalnya peralatan modern yang serba otomatis dan dengan jumlah yang mencukupi akan memberikan hasil kerja yang lebih efisien dan produktif.
4. Pembiayaan/kompensasi adalah merupakan faktor penting dalam mewujudkan sasaran pekerjaan, keseimbangan ketersediaan pembiayaan dan pelaksanaan atau kegiatan sangat menentukan pemberian hasil pekerjaan atau produktivitas (Ilhama, 2020).

Etika publik seperti yang dikutip (Sutmasa, 2021) adalah refleksi tentang standar atau norma yang menentukan baik atau buruk, benar atau salah perilaku, tindakan dan keputusan untuk mengarahkan kebijakan publik dalam rangka menjalankan tanggung jawab pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik, hal yang sangat perlu di perhatikan ialah etika ASN itu sendiri.

Kode etika menurut UU ASN mencakup 12 poin, yang masing-masing harus dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi.
2. Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin.
3. Melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan.
4. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau Pejabat yang Berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan dan etika pemerintahan

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

Kekuasaan membuat kebijakan publik berada pada area politik (political master) dan pelaksanaan kebijakan politik merupakan wilayah administrasi publik. Dalam menjalankan kebijakan politik, administrasi publik mempunyai kewenangan secara umum yang disebut "discretionary power", yaitu kebebasan menafsirkan suatu kebijakan politik dalam bentuk program. Timbul suatu pertanyaan, apakah ada jaminan dan bagaimana cara menjamin bahwa kewenangan itu digunakan secara "baik dan tidak secara buruk". Atas dasar itu, etika diperlukan dalam administrasi publik, etika dapat dijadikan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus

dilakukan oleh aparat birokrasi dalam menjalankan kebijakan politik dan sekaligus digunakan sebagai standar penilaian apakah perilaku aparat birokrasi dalam menjalankan kebijakan tersebut dapat dikatakan baik atau buruk.

Kondisi masyarakat yang semakin kritis mengakibatkan birokrasi publik harus mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik, yaitu dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menuju ke arah yang lebih fleksibel, kolaboratis dan dialogis, dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis. Birokrat juga harus menunjukkan perilaku yang profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, reponsif, adaptif dan dapat membangun kualitas pelayanan publik yang profesional.

Dalam pelayanan publik, etika diartikan sebagai filosofi atau nilai moral dan dikenal juga sebagai “standar profesional” (kode etik) atau “kode perilaku yang baik” yang harus dipatuhi oleh penyedia layanan publik. Kode etik menguraikan berbagai tindakan, perilaku dan sikap yang harus dilakukan atau dihindari oleh penyedia layanan. Penerapan etika dan moralitas dalam praktik dituangkan dalam kode etik birokrasi publik. Kode etik di Indonesia masih terbatas pada kelompok tertentu seperti profesi hukum dan medis. Masih belum ada kode etik bagi kelompok profesi lain, meski banyak yang menilai nilai-nilai agama dan moral Pancasila memang cukup menjadi

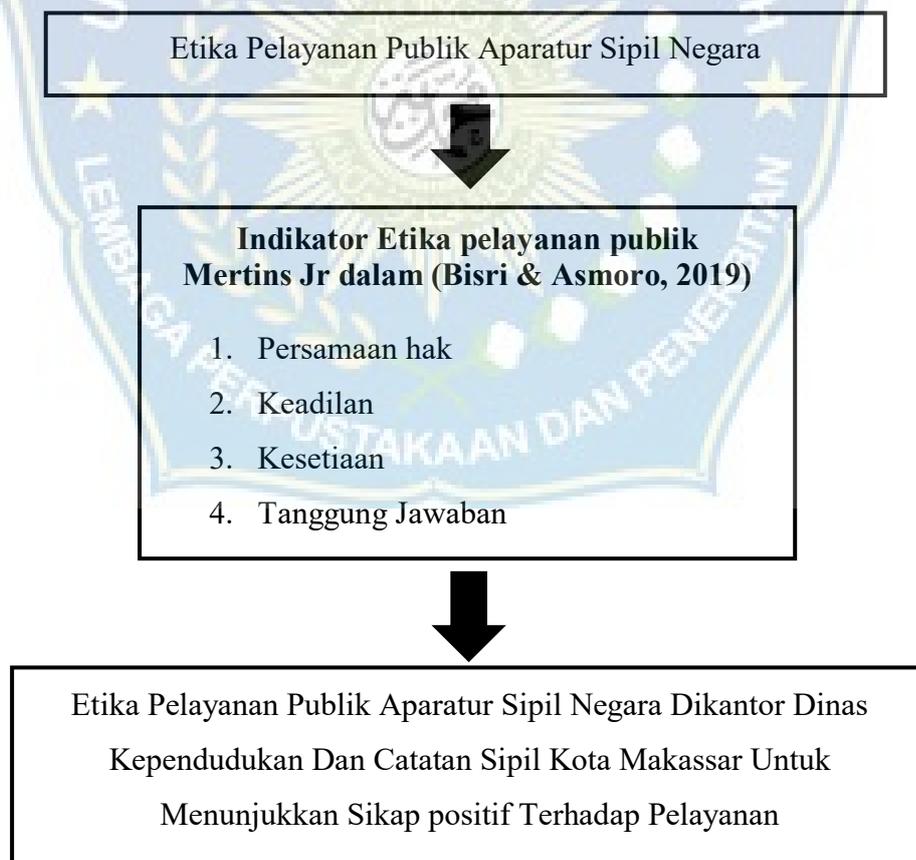
pedoman dalam bekerja atau berperilaku. Tantangan sebenarnya adalah bagaimana menerapkan nilai-nilai ini. Memang benar, kurangnya etika ini menciptakan peluang bagi penyedia layanan untuk mengabaikan kepentingan publik. Adanya kode etik berfungsi untuk mengendalikan secara langsung sikap dan perilaku di tempat kerja, karena tidak semua aspek pekerjaan diatur sepenuhnya oleh peraturan atau ketentuan bekerja di suatu organisasi pelayanan publik.

Kode etik tidak hanya sekedar formalitas, tapi harus diimplementasikan dalam pelayanan publik, tingkat implementasinya dinilai melalui mekanisme monitoring, evaluasi dan upaya perbaikan melalui konsensus. Komitmen terhadap perbaikan etika ini perlu ditunjukkan, agar masyarakat semakin yakin bahwa birokrasi publik sungguh-sungguh akuntabel dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Pengalaman negara lain perlu dipelajari dan dibandingkan untuk membantu menerapkan prinsip etika dan moral di Indonesia. Tingkat korupsi di Indonesia masih cukup tinggi, sehingga prinsip etika dan moral perlu diterapkan secara ketat. Etika perumusan kebijakan, etika pelaksana kebijakan, etika evaluator kebijakan, etika administrasi publik / birokrasi publik / pelayanan publik, etika perencanaan publik, etika ASN, dan etika lainnya harus diprakarsai dan mulai diterapkan sebelum berkembangnya budaya yang bertentangan dengan moral dan etika (Arum. P.S et al., 2023).

C. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini yang menjadi tujuan penelitian adalah “Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Kependudukan dan Kependudukan Kota Makassar” ditinjau dari aspek-aspeknya dan berpedoman pada indeks Mertins Jr dalam (Bisri & Asmoro, 2019), yaitu: 1) Persamaan, 2) adil, 3) Kesetiaan, 4) Tanggung Jawab. Oleh karena itu, keempat indikator tersebut digunakan untuk mengetahui karakteristik pelayanan dan pembahasan penelitian yang mendasari kerangka penelitian ini, yang dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka pikir



D. Fokus Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir dan teori diatas, adapun fokus penelitian ini yakni dibuat agar dapat melihat etika pelayanan publik aparatur sipil negara dikantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah penjelasan atau uraian dari masing masing fokus penelitian yang diamati untuk memberikan kemudahan dan kejelasan tentang pengamatan, yaitu sebagai berikut :

1. Persamaan hak

Persamaan hak yaitu aparat pemerintah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam melakukan pelayanan harus memberikan pelayanan yang sama terhadap masyarakat tanpa membeda bedakan,tidak memandang afiliasi politik, etnis, status sosial, agama dan lainya. Indikatornya ialah adanya persamaan derajat yang dapat dilihat dari suku, bangsa, agama, ras, gender, golongan, persamaan hak yang dilihat dari sisi pekerjaan, pendidikan, dan kehidupan layak, adanya persamaan kewajiban seperti individu ataupun anggota masyarakat .

2. Keadilan

Keadilan yaitu menekankan pada aparat pemerintah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipl Kota Makassar untuk bersikap adil dalam pemberian pelayanan. Indikatornya para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipl Kota Makassar wajib memberikan

pelayanan kepada masyarakat dengan ramah dan baik, serta semua masyarakat diperlakukan dengan sama dan adil, memberikan penjelasan sebelum proses pelayanan secara terbuka kepada masyarakat agar sesuai dengan kebutuhan, memberikan penjelasan sebelum dan saat proses pelayanan kepada masyarakat.

3. Kesetiaan

Kesetiaan adalah etika pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dimana pegawai setia dengan menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan serta setia pada instansi khususnya pegawai khonorer masih setia bekerja dan bahkan sudah bekerja bertahun-tahun serta taat pada aturan kantor dan menjalin hubungan yang baik kepada tiap pegawai

4. Tanggung Jawab

etika pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar belum diterapkan dengan baik dimana pegawai yang berstatus PNS maupun honorer terkadang tidak datang setiap hari ke kantor sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik, dan dimana pegawai sering telat datang ke kantor serta pulang sebelum jam yang telah ditentukan sehingga menghambat pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Jangka waktu penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dua bulan pada tanggal Kamis, 28 Maret 2024 pada pukul 09.44 Wita dan dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif atau penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan data informasi yang diperoleh berupa penjelasan atau wawancara yang berkaitan dengan objek penelitian tentang etika pelayanan publik aparatur sipil negara di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil. (Disdukcapil).

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara deskriptif etika pelayanan pejabat publik dalam pelayanan publik masyarakat Kota Makassar dan dinas kepegawaian (disdukcapil).

C. Sumber Data

Sumber data penelitian ini adalah informasi yang diperoleh peneliti untuk menjawab pertanyaan peneliti selama proses penelitian. Sumber data yang digunakan peneliti terutama adalah sumber data primer dan

sumber data sekunder sesuai dengan tujuan penelitian ini.

1. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti atau data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti di lapangan. Data primer ini peneliti gunakan untuk memperoleh informasi langsung dari instansi terkait Dinas Catatan Sipil dan Pelayanan Kependudukan Kota Makassar mengenai etika pelayanan publik. Dengan data pendukung seperti wawancara dan dokumen.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dapat diperoleh peneliti baik dengan pengumpulan data tidak langsung. Data sekunder ini disebut tidak langsung karena peneliti dapat memperoleh data atau sumbernya melalui orang lain, web, buku, atau dokumen lainnya. Data sekunder ini merupakan sumber data tambahan yang dikumpulkan untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan. Hal ini digunakan untuk tujuan menyesuaikan kebutuhan data lapangan yang berkaitan dengan subjek yang diteliti. Data sekunder ini peneliti gunakan untuk memantapkan temuan dan melengkapi informasi yang diperoleh dari Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Makassar tentang etika aparatur sipil negara dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar (. Disdukcapil).

D. Informan

Penyedia informasi adalah orang-orang yang berada dalam lingkup proses penelitian yang akan dilakukan, artinya orang-orang tersebut adalah orang-orang yang dapat/bisa memberikan informasi dan data tentang situasi dan kondisi umum di lokasi penelitian. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara proporsional sampling berdasarkan pertimbangan untuk mengumpulkan data yang akurat, sehingga terpilihlah orang-orang yang berkompeten untuk memberikan informasi dan data yang akurat dan bertanggung jawab tentang etika pelayanan publik aparatur sipil negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Adapun informan penelitian ini adalah.

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian

NO	NAMA	INISIAL	JABATAN
1	Hj. Melyana Zumbriana	MZ	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
2	Andi Yusri Nawir	AYN	Staff Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan
3	Ardiansyah	AS	Staff pengelola data
4	Salmawati	SW	Mayarakat
5	Nurul Mudmainna	NM	Masyarakat
6	Nur Baya	NB	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi dengan cara turun langsung ke lapangan atau lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi dan mengetahui langsung keadaan yang terjadi di lapangan. Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

Menurut Nasution (1988) dalam (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan electron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.

2. Wawancara

Penelitian dilakukan dengan turun tangan ke lapangan dan melakukan wawancara kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti guna memperoleh data primer.

Wawancara Mendalam (*in-depth-interview*) jenis ini bersifat lentur dan terbuka, tidak dalam suasana formal, dan bisa dilakukan

berulang pada informan yang sama. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya sehingga informasi yang bisa dikumpulkan semakin rinci dan mendalam.

3. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi dengan melakukan penelusuran dan identifikasi untuk melengkapi dan mempertajam data wawancara dan observasi. Dokumentasi tersebut berasal dari literature catatan-catatan, dokumen-dokumen atau bentuk tulisan lainnya yang memiliki hubungan yang dibutuhkan dalam penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dalam (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Miles and Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2019) mengemukakan bahwa analisis dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data interaktif dari Miles and Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2019) adalah sebagai berikut:

1. Data Collection/Pengumpulan Data

Proses analisis pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai macam cara melalui wawancara, pengamatan, observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian. Tahap analisis atau pengumpulan data ini bias dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, mengumpulkan data, dan lain sebagainya.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan aktivitas sekumpulan fakta intens yang berbentuk teks naratif, grafik hubungan, susunan dan rangka yang bermaksud mempertajam pengetahuan tentang laporan yang dipilih lalu dibentuk dalam table/paparan penjelasan.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*).

Peneliti melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data-data dan hasil informasi yang diberikan oleh informan di lapangan.

G. Teknik Pengabsahan Data

Salah satu cara dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan teknik triangulasi, teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan data sumber data yang ada.

Menurut William Wiersma (1986) dalam (Sugiyono, 2019) Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Pada penelitian menggunakan tiga cara triangulasi diantaranya yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda, misalnya, membandingkan dengan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada. Triangulasi sumber, berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi Teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validasi data, pengecekan berbagai cara dan berbagai tempat. Jika suatu pengamatan mengalami perubahan dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara, observasi dalam waktu atau situasi yang berbed.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

Bab ini akan membahas mengenai wilayah Kota Makassar secara umum khususnya Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Makassar. Penjelasan umum mengenai lokasi penelitian sangat penting untuk dicantumkan pada salah satu bab skripsi ini agar pembaca dapat mengetahui lebih cepat dan lebih memahami kondisi lokasi penelitian yang dimaksud.

1. Profil Kota Makassar

Secara geografis, Kota Makassar merupakan dataran rendah dengan ketinggian yang bervariasi antara 1-25 meter di atas permukaan laut. Pada akhir tahun 2019, wilayah administrasi Kota Makassar terdiri dari 15 kecamatan, luas daratan masing-masing kecamatan, yaitu: Mariso (1,82 km²), Mamajang (2,25 km²), Tamalate (20,21 km²), Rappocini (9,23 km²), Makassar (2,52 km²), Ujung Pandang (2,63 km²), Wajo (1,99 km²), Bontoala (2,10 km²), Ujung Tanah (5,94 km²), Tallo (5,83 km²), Panakkukang (17,05 km²), Manggala (24,14 km²), Biringkanaya (48,22 km²), Tamalanrea (31,84 km²) dan Kep. Sangkarrang (1.54 km²).

Kota Makassar pada tanggal 1 September 1971 berubah namanya menjadi Kota Ujung Pandang setelah diadakan perluasan kota dari 21 km² menjadi 175,77 km². Namun kemudian, pada tanggal 13 Oktober 1999 berubah kembali namanya menjadi Kota Makassar. Kota Makassar merupakan kota internasional serta terbesar di Kawasan Indonesia Timur

dan pada masa lalu pernah menjadi ibu kota Negara Indonesia Timur Provinsi Sulawesi. Secara administratif Kota Makassar terdiri dari 14 kecamatan dan 143 kelurahan.

2. Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Makassar

Disdukcapil Dukcapil Kota Makassar terletak di ibu kota provinsi Sulawesi Selatan, tepatnya Kota Makassar. Lokasi Gedung Disdukcapil Kota Makassar terletak di Kecamatan Rappocini, tepatnya di Kantor Inspektorat Kota Makassar bagian selatan, Stikes Gunung Sari bagian utara kantor Polsek Rappocini dan bagian barat Dinas Kesehatan Kota Makassar.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina, dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar merupakan instansi pemerintah yang bergerak di bidang pengelolaan kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain sesuai ruang lingkup tugas dan fungsinya yang meliputi 14 kecamatan dan 13 kelurahan dengan jumlah penduduk tahunan pada tahun 2023 sebanyak 1.432.200 jiwa, berlokasi di Jalan Teduh Bersinar, Gn. Sari, Kec.

Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221.

Dengan jumlah pegawai sebanyak 138 orang yang bekerja di bidangnya masing-masing, Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Makassar terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tentu saja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar mempunyai visi dan misi di bidang tersebut. Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, visi dan misinya adalah:

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

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

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

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

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Kependudukan Kota Makassar adalah melaksanakan sejumlah tugas wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan kependudukan Kota Makassar. Yaitu seperti berikut:

1. Menyusun kerja teknis kebijakan pada bagian Kependudukan dan Kependudukan
2. Melaksanakan pekerjaan pemerintahan dan pelayanan publik pada bagian Kependudukan dan Kependudukan Kependudukan
3. Mengembangkan dan melaksanakan kependudukan dan program status sipil. Tugas status sipil
4. Renovasi Panitia Pelaksana Teknis Departemen
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pengurus sesuai dengan fungsi dan tugas pokoknya.

3. Tujuan dan Sasaran

1) Tujuan

Sesuai misinya, tujuan Didukcapil Kota Makassar adalah:

- a. Meningkatkan pemahaman/kesadaran masyarakat akan arti, manfaat dan pentingnya dokumen kependudukan ;
- b. Memverifikasi dan menyusun dokumen kependudukan yang akurat, database kependudukan yang akurat dan akuntabel;
- c. Meningkatkan sistem pelaporan dan pencatatan status kependudukan dalam pengelolaan kependudukan secara berkala dan berkesinambungan;
- d. Memperkuat pelaksanaan pengelolaan kependudukan yang bertanggung jawab;
- e. Menciptakan suasana kerjasama pemanfaatan data yang harmonis dengan organisasi lain;

- f. Menciptakan inovasi pelayanan publik di tingkat kecamatan, kecamatan dan kota;
- g. Menghadirkan masyarakat Kota Makassar dan Dinas Pencatatan Sipil menjadi role model pelayanan
- h. Mendapatkan pengakuan dan kepuasan dari civitas organisasi melalui reward.

2) Sasaran

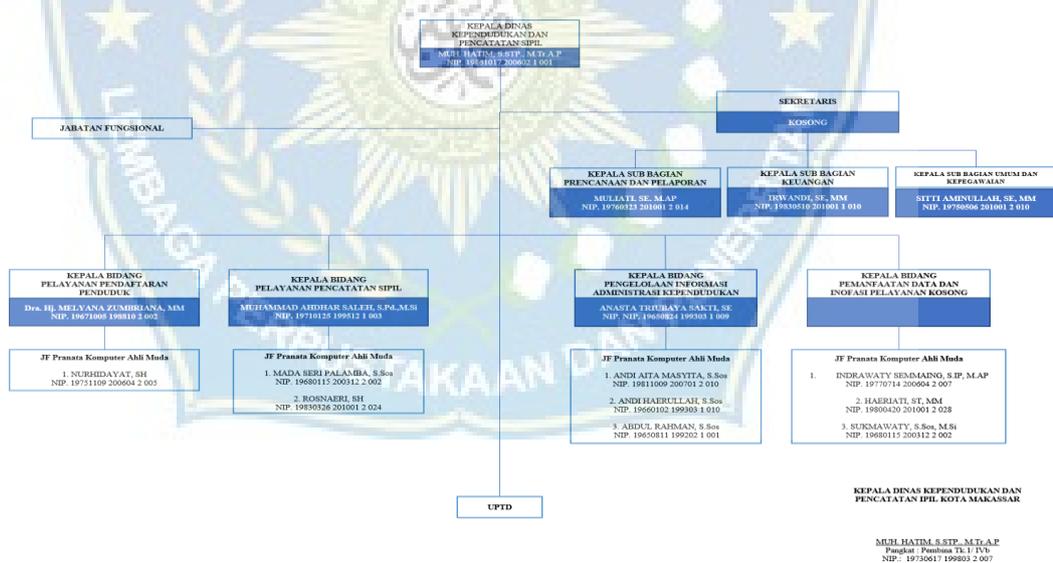
Dinas Kependudukan dan catatan sipil sebagai lembaga yang menyelenggarakan kerja Pemerintah di bidang pengelolaan kependudukan mampu menjamin ditaatinya hak-hak administratif sebagai pelayanan publik yang profesional, sehingga meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan status sipil. Registrasi. Mendukung pengelolaan data yang unik dan akurat dalam program pengelolaan kependudukan dan mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan di tingkat nasional, regional, dan lokal. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Kependudukan Kota Makassar menetapkan tujuan operasional sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pemahaman/kesadaran masyarakat akan arti, manfaat dan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan;
- b. Meningkatkan sistem pendataan dan pelaporan perkembangan kependudukan dan status kependudukan;
- c. Memiliki sistem jaringan komunikasi data kependudukan dan pencatatan kependudukan;

- d. Meningkatkan profesionalisme dan kapasitas aparatur dalam melengkapi dokumen kependudukan guna mendukung tertib administrasi perkantoran;
- e. Menciptakan suasana kerja yang manusiawi, harmonis dan profesional;
- f. Membangun dan menerapkan pengelolaan data yang akurat berdasarkan SIAK dan NIK tunggal;
- g. Melaksanakan pelayanan langsung di bidang masyarakat

4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar



Sumber: Disdukcapil Kota Makassar.

Susunan Organisasi dan Tata Kerja Disdukcapil Kota Makassar merupakan unsur pelaksana pemerintah Kota Makassar dipimpin oleh seorang kepala yang beradab dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Kota.

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
6. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
 - a) Kasi Kerjasama
 - b) Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
 - c) Kasi Inovasi Pelayanan

Demikian susunan organisasi dari Kantor Disdukcapil Kota Makassar,
Selanjutnya akan dijelaskan mengenai tugas dan fungsinya masing masing:

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

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.

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.
- g. 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).

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)

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)

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).

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)

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:

1. 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

2. 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

Pemerintah menjadi salah satu penentu keberhasilan pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar. Oleh karena itu, kepala dinas beserta jajarannya bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sehingga keberhasilan pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar bergantung jawab atas pentingnya peran pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di bidangnya masing-masing.

Etika termasuk dalam beberapa aspek atau keputusan mengenai pelayanan publik karena tujuan pelayanan publik adalah kesejahteraan masyarakat, masyarakat dan negara. Etika digunakan sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan untuk mengevaluasi baik buruknya suatu keputusan. Etika pelayanan menjadi penting karena menyangkut sikap dan perilaku negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu implementasinya sangat diperlukan.

Berikut ini yang dijadikan indikator dalam penelitian tentang etika pelayanan publik pada Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Makassar, antara lain: : (1) Persamaan hak. (2) Keadilan. (3) Kesetiaan. (4) Tanggung jawab.

1. Persamaan Hak

Persamaan Hak yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Hal ini didasarkan pada tipe perilaku birokrasi

dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, agama, etnis, dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang dipatut dihargai. Dalam hal ini mengandung pengertian bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai dituntut untuk mampu bersikap profesional dan harus bias melayani semua masyarakat. Dapat dilihat dari agama, suku, bangsa, ras, gender, golongan, persamaan hak yang di lihat dari sisi pekerjaan, dan kehidupan layak

Untuk mengetahui lebih jelasnya persamaan hak di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar Berikut hasil wawancara dengan informan MZ selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Persamaan hak itu kita memiliki filosofi yang dimana kita selaku pegawai atau staf pelayanan melayani atau memberikan pelayanan di setiap usia, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat kita selaku pemberi layanan selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin, kita juga memberi pelayanan secara terbuka kepada semua orang yang melakukan pengurusan, pelayanan yang kita berikan tidak pandang status sosial, semua masyarakat kita samakan karena masyarakat sama- sama membutuhkan pelayanan yang baik dan maksimal” (Wawancara dengan MZ. Tanggal 28 Maret 2024).

Dari hasil wawancara dengan informan MZ mengenai persamaan hak yang dimana tercipta pelayanan yang merata bagi masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama, dan lain-lain serta masyarakat merasakan pelayanan yang baik.

Selanjutnya wawancara dengan informan AYN selaku staf pengelola sistem informasi administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar:

“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 ”(wawancara informan AYN 1 April 2024).

Hasil wawancara AYN selaku pegawai tentang persamaan hak tidak membedakan siapa yang datang dilayani dan semua orang setara.

Selanjutnya wawancara dengan informan A selaku pegawai pengelola data di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar:

“Dalam hal persamaan, kami hadir untuk menyamakan semua orang yang ingin dilayani tanpa ada perbedaan dan kami melayani dengan ramah” (Wawancara dengan Informan A, 1 April 2024).

Hasil wawancara A mengenai persamaan hak Tidak ada perbedaan, melayani mereka yang datang kesini.

Agar lebih jelas, peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat sebagai komunitas yang ingin mereka layani, dengan informan A mengenai persamaan hak. yaitu:

“Menurut saya toh dek dari segi pelayanan yang diberikan kepada saya semuanya baik-baik saja, semua dilayani tanpa memandang ras, suku, agama dan petugas di sini sangat ramah terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan” (Wawancara dengan S Tanggal 5 April , 2024).

Hasil wawancara dengan Informan S 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.

Selanjutnya wawancara dengan salah satu warga masyarakat berinisial NM menyatakan bahwa:

“Kemarin mengurus surat domisili, bagus pelayananannya nah bantuika arahkan apa yang harus dipersiapkan dan pegawainya ramah dan antusias” (wawancara informan NM pada tanggal 8 April 2024).

Hasil wawancara dengan informan NM, warga yang beralamat Jln.Rappocini, yang mengurus surat domisili untuk persyaratan melamar pekerjaan, mengatakan pelayanan yang diberikan sudah baik dan ramah.

Selanjutnya wawancara dengan NB selaku masyarakat tentang persamaan hak di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar

“Pernah toh nak ada yang ku urus di capil tapi yang kuliati bagus ji pelayanannya tidak na beda bedakanji nah ratakanji orang tua sama anak muda ,pegawainya juga ramah ji dalam melayani”(wawancara dengan informan NB tanggal 10 februari 2023).

Dari hasil wawancara dengan NB selaku masyarakat terkait persamaan mengatakan bahwa Pelayannya bagus,tidak membeda bedakan masyarakat dan pegawainya ramah.

Berdasarkan Hasil wawancara terkait indikator persamaan hak yang dilakukan di Kantor Disdukcapil Kota Makassar dimana sudah diterapkan dengan baik dan merata kesemua masyarakat tanpa melihat etnis, agama, politik, dan sebagainya. Sementara itu masyarakat juga mengatakan hal demikian dimana semua masyarakat diberikan pelayanan dengan baik ramah.

Berdasarkan kutipan wawancara dan observasi terkait indikator persamaan hak yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terkait persamaan hak dalam pelayanan publik, dimana sudah diterapkan dengan baik, karna dalam pelayanan tidak hanya sikap sopan santun yang dibutuhkan oleh masyarakat tetapi juga sikap tidak membeda-bedakan yang sangat diperlukan untuk diterapkan. Maksud dari sikap tidak membeda-bedakan ialah pada saat pegawai melayani tidak mendahulukan pengguna layanan yang hanya dikenal saja misalnya keluarga atau teman dekat tetapi semua masyarakat sama-sama ada hak untuk dilayani, dalam hal ini pegawai bersikap profesional sesuai dengan standar pelayanan di Kantor Disdukcapil, setiap masyarakat yang ingin dilayani harus membawa berkas dengan lengkap dimana menjadi syarat dari pelayanan yang ingin diurus.

2. Keadilan

Keadilan adalah memberikan perilaku yang sama kepada setiap orang , dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi mereka yang berbeda, selain itu juga perlakuan yang adil untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu indikatornya adalah melayani masyarakat dengan baik dan ramah, semua masarakat di berlakukan dengan sama. Satu kebajikan pokok dari badan pemerintahan yang bertujuan mengabdikan kepada seluruh rakyat dan melayani kepentingan umum ialah perlakuan adil.

Perlakuan yang adil itu biasanya dapat diwujudkan dengan memberikan perlakuan tanpa membeda-bedakan atau pilih kasih kepada semua pihak. Perlakuan adil dalam pelayanan harus diberikan oleh setiap petugas kepada publik tanpa memandang hubungan kerabat, ikatan politik, asal-usul keturunan, atau kedudukan sosial. Perbedaan perlakuan secara semena-mena atau berdasarkan kepentingan pribadi, tidak boleh dilakukan oleh petugas administrasi pemerintahan yang adil.

Hasil wawancara dengan Ibu MZ terkait keadilan di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar yaitu:

“kalau bicara soal keadilan dalam pelayanan yang saya katakan tadi bahwa non diskriminatif yang di mana kita harus berlaku adil dalam pelayanan, disini kita sebagai pegawai pelayanan bukan kita membedakan tapi mengutamakan orang tua atau disabilitas, serta yang berkebutuhan khusus kita disini melayani sesuai siapa yang duluan datang, kita tidak membeda-bedakan antara kerabat dan masyarakat lainnya. Jadi menurut saya sudah cukup adil”. (Wawancara dengan MZ, tanggal 28 Maret 2024).

Dari keterangan wawancara di atas bahwa dalam pelayanan itu tidak harus membedakan masyarakat dengan keluarga pegawai harus adil dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan AYN selaku staf pengelola sistem informasi administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar Berikut wawancaranya:

“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 untuk menerima pelayana. ” (Wawancara AYN , 1 April 2024).

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

Selanjutnya wawancara dengan informan A selaku pegawai pengelola data di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar:

“Dari segi keadilan, kami memberikan pelayanan kepada masyarakat di sini secara adil dan memberikan pelayanan yang maksimal dimana disini kita itu dulukan orang yang berkebutuhan khusus orang tua dan orang hamil serta kita juga persiapan tepat khusus untuk mereka agar mereka nyaman saat sedang dilayani oleh staf kami. (Wawancara dengan A pada 1 April 2024).

Hasil wawancara dengan Informan A selaku pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar menunjukkan bahwa seluruh pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat S terkait keadilan di Disdukcapil Kota Makassar sebagai berikut:

“begini dek saya sebagai masyarakat yang ingin dilayani di Kantor Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah berlaku adil ji dan tidak ada perbedaan yang na berikan dalam pelayanan kepada masyarakat karena siapa yang datang lebih dulu ke kantor itu yang dilayani dan ku lihat di sini toh dek staf pelayanan mulai pengambilan nomor antrian samapi selesai mengurus berkas yang saya lihat lebih di utamakan yang berkebutuhan khusus samapi orang tua makanya saya katakan adil dalam melayani kah bukanji saja orang normal atau bisa di katakn orang sehat dia layani melainkan dia utamakn dulu yang itumi tadi kublng dek”(Wawancara dengan S. Tanggal 5 April 2024).

keterangan Informasi Informan A menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di Kantor Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah berkeadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .

Peneliti kemudian melakukan wawancara kepada informan khususnya masyarakat NM yang datang ke kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Mkassar untuk dilayani, dengan wawancara sebagai berikut:

“Keadilan yang na 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 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara NM, 8 April 2024).

Informasi yang disampaikan NM menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Mkassar terhadap masyarakat sudah merata karena tidak ada perbedaan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya wawancara dengan informan NB selaku masyarakat terkait keadilan yakni :

“Iye pelayanannya bagus, begitu juga cara pelayanannya sesuai proses yang benarji yang ada di kantor capil” (wawancara dengan informan NB pada 10 April 2024).

Hasil wawancara NB menunjukkan bahwa pelayanan di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar sangat adil dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan wawancara terhadap seluruh informan di atas, kita dapat melihat bahwa secara keseluruhan informan berpendapat bahwa pelayanan publik terkait keadilan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan. Dari segi pelayanan, siapapun yang datang lebih dulu, dialah yang dilayani.

Selanjutnya berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa aspek keadilan dalam memberikan pelayanan Pelayanan kepada masyarakat sudah dilakukan dengan baik dan melakukan pekerjaannya dengan baik yang dimana saya lihat saat penelitian perilaku adil di terapkan kesemua masyarakat terutama yang berkebutuhan khusus, orang tua dan ibu hamil.

3. Kesetiaan

Kesetiaan adalah yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak di berikan kepada suatu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan lainnya, indikatornya adalah tetap bertahan pada organisasi, tidak mengakali aturan terkait izin sakit, mau bekerja sama dan membantu rekan kerja. Kesetiaan merupakan suatu kebajikan moral, konstitusi Negara, peraturan perundang undangan, badan/instansi, tugas/jabatan, maupun atasan demi tercapainya cita-cita bersama yang diharapkan. Pelaksanaan tugas pekerjaan dengan ukuran rangkap, pertimbangan untung-rugi, atau bahkan dengan kebiasaan sabotase, tidak dikenal dalam setiap petugas yang baik. Kalau seorang

petugas tidak dapat menjalankan tugas jabatannya dengan sepenuh kemampuan, tidak bersedia terikat patuh pada badan/instansinya, atau tidak merasa cocok dengan kebijakan pihak pimpinannya, maka tindakan etis adalah mengundurkan diri dari jabatannya.

Hasil wawancara dengan informan MZ tentang kesetiaan yaitu:

“pandangan saya tentang kesetiaan yaitu taat pada aturan yang berlaku dan tidak ada pegawai yang tidak setia dengan pekerjaannya jadi mereka harus setia mengerjakan tugasnya dengan baik dan tepat waktu” (Wawancara dengan MZ. Tanggal 28 Maret 2024).

Dari hasil wawancara di atas mengenai kesetiaan pegawai dalam melayani masyarakat yaitu mengerjakan tugas dengan baik dan tepat waktu serta meningkatkan kepentingan dinas.

Selanjutnya wawancara dengan informan AYN tentang kesetiaan yaitu:

“Untuk memutuskan suatu kebijakan, kami selalu membiarkan pegawai mengambil keputusan tertentu, terutama dalam meningkatkan pelayanan. Karena kami menyadari bahwa kesetiaan dan kepercayaan sangat penting dalam pekerjaan kami. (Sumber: Wawancara dengan AYN, 1 April 2024).

Dari hasil wawancara di atas mengenai kesetiaan pegawai dalam melayani masyarakat yaitu mengerjakan tugas dengan cukup baik.

Kemudian wawancara dengan informan A selaku pegawai di Kantor Disdukcapil Kota Makassar :

“Kalau soal kesetiaan kita sebagai pegawai honorer beginni yang gajinya tidak sebanding dengan pekerjaan kita tetapi kita tetap sepenuh hati dalam melayani masyarakat, kita juga tidak mengeluh dengan upah yang diberikan”. (Wawancara dengan informan A, Tanggal 1 April 2024).

Berdasarkan keterangan Informan A di atas, beliau mengatakan bahwa seluruh pegawai di kantor tersebut setia kepada pekerjaannya tersebut dan bersedia bekerja dengan gaji yang rendah namun mereka tetap bertahan di instansi tersebut, memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang ingin mereka layani.

Dari hasil wawancara beberapa informan dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar , dimana etika pelayanan terkait kesetiaan sudah diterapkan dengan baik dengan memperlihatkan kesetiaan mereka terhadap instansi, pimpinan serta sesama rekan kerja, mereka juga taat kepada aturan kantor yaitu bersikap ramah kepada tiap masyarakat yang datang ingin dilayani merupakan bentuk kesetiannya kepada instansi serta pimpinan. Dimana birokrat dalam hal pemberian pelayanan harus memiliki moralitas serta etika yang baik didalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terkait kesetiaan bahwa pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah betul-betul setia terhadap instansinya dapat dilihat dari pegawainya baik yang PNS maupun yang masih honorer yang dimana mereka memiliki penghasilan yang berbeda tetapi mereka tetap melaksanakan tugas pokok dan fungsi masing-masing serta patuh pada aturan kerja pada kantor tersebut selain itu, mereka tetap bekerja sama antara yang satu dengan yang lainnya demi terciptanya pelayanan yang maksimal di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

4. Tanggung jawab

Tanggung jawab yang dimaksud adalah setiap pejabat pemerintah di Kantor DisdukCapil Kota Makassar, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, harus dengan jujur menerima segala tanggung jawab yang diberikan. Indikator adalah datang ke kantor tepat waktu dengan waktu yang telah ditentukan oleh atasan yang harus di patuhi serta memakai seraga yang sudah di tentukan sesuai dengan harinya, mempertanggungjawabkan apa yang dilakukan, memberikan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan.

Hasil wawancara dengan informan MZ yang diwawancarai terkait tanggung jawaban pegawai Kantor Disdukcapil Kota Makassar:

"Tanggung jawab pegawai dalam pelayan yaitu bertanggung jawab memberikan informasi serta bertanggung jawab atas pekerjaan yang belum diselesaikan" (Wawancara dengan MZ. Tanggal 28 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai terhadap instansi sudah cukup baik.

Selanjutnya wawancara dengan informan AYN selaku staf yakni :

"Pelayanan dan bentuk tanggung jawab pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Menurut saya, bisa dikatakan baik melihat kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana petugas tidak meminta masyarakat memungut pajak liar dan tidak mengharapkan imbalan. . untuk layanan yang diberikan." (Sumber Wawancara AYN, 1 April 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai capil tidak pernah mengambil atau memungut biaya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Kemudian wawancara dengan informan A selaku pegawai terkait tanggung jawaban yakni :

Begini dek mengenai tanggung jawab, kami pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar bersedia menanggung akibat risiko dan mempertanggung jawabkan atas kesalahan yang terjadi, bersedia mengakui kesalahan, siap memperbaiki kesalahan secepat mungkin. dan mengambil tanggung jawab. akibat dari perilaku, tindakan, keputusan dan perkataan buruk” (Sumber: Wawancara dengan informan A, 1 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas terlihat bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar bersedia menerima resiko dan tanggung jawab terkait dengan jabatan, wewenang dan fungsi tugasnya. Selain itu, ada juga kewajiban untuk mengakui kesalahan, bersedia mengakui kesalahan, siap memperbaiki kesalahan secepat mungkin dan menanggung akibat dari perilaku, tindakan, keputusan, dan perkataan yang buruk.

Selanjutnya petikan wawancara dengan informan A selaku masyarakat berikut petikan wawancaranya :

“Begini dek puasma kurasa pelayananya di yang diberikan karena itu pegawai nah tawwa teliti sekali nah koreksi kelengkapan dokumenku yang ku bawakah samapi-samapi dua kalika datang kesini karna berkas yang ku bawa kurang lengkapki tanggung jawab sekali tawwa pegawaina disini bisa diblmg nah tunggukah baru nah kerjahn keperluanku di capil.” (Sumber : Wawancara dengan informan S, 5 April 2024).

Dari hasil wawancara saya di atas dapat di sumpulkan bahwa pegawai dicapil sudah memiliki sifat tanggung jawab dalam peayanannya dan penganggu jawabannya yang sangat baik.

Selanjutnya wawancara dengan informan NM selaku masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar:

“Soal tanggung jawab pegawai, saya merasa pegawai di sini toh dek bertanggung jawab atas pekerjaannya. “Karena selama proses pelayanan tidak ada yang menunda pengerjaan tawwa, semuanya langsung selesai ji. Jika ada keluhan kesalahan penerbitan dokumen seperti salah nama di kartu keluarga akan segera ditangani. staf yang relevan. (Hasil wawancara dengan NM, 8 April 2024).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar mempunyai tanggung jawab untuk tidak menunda pekerjaannya saat melakukan pelayanan.

Berikut hasil wawancara dengan inforaman NB yang dimana masyarkat datang ke Kantor Dinas Kependudukn Dan Catatn Sipil Kota Makassar beriku hasil wawancaranya:

“Menurut saya, kinerja petugas di sini cukup baikmi dan saya cukup puasmi jg sama pelayanan di sini. Memang ada beberapa kesalahan dari stafnya iya karena kesalahan ketik pada data akta kelahiran saya dan kubawaki lagi kecapil untuk di perbaiki dan bagusnya di sini itu staf nya di sini langsungki nah perbaiki baru klo di liht bekerja keraski untuk nah perbaiki kesalahan penulisan di akta kelahiran saya” (hasil wawancara dengan NB, 10 April 2024).

Berdasarkan wawancara yang peneliti dapatkan mengenai pertanggung jawaban pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar yang dimana wawancara tersebut mengatakan sudah sepenuhnya di terapkan dengan baik dimana Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangat baik dan mereka menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, para

pegawai disini bekerja sesuai dengan peraturan yang ada, tanggung jawab masing-masing. Tanggung jawab dan memberikan pelayanan penuh kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas. Tetapi yang saya lihat selama penelitian disana saya melihat pegawai tidak datang tepat waktu dan pulangpun tdk tepat waktu yang dimana ditentukan dari jam 07:30-04:00 tetapi pegawai disana sebagian belum mematuhi serta seragam yang digunakan belm sepenuhnya serentak padahal sudah diterpkan.

Dari hasil observasi saya, saya menemukan keadilan di kantor capil kota makassar sudah diterapkan dengan baik dimana yang saya lihat itu ada seorang pemuda yang memakai kursi roda serta diantar oleh ibunya untuk mengurus KTP, saya memperhatikan para staf capil dalam memebrikan pelayanan dan disitu saya melihat ada seorang staf capil yang bergegas mengantikan seorang ibu itu untuk mengantiakn mendorong kursi roda tersebut tanpa lupa mengambil nomor antrian terlebih dahulu dan membawa anak muda itu masuk keruangan untuk melanjutkan proses pembuatan KTP jadi dapat saya simpulkan bahwa keadilan tersebut sudah dijalankan dengan baik dan mendahulukan orang yang berkebutuhan khusus dengan kata lain memberikan perilaku atau pelayanan yang sama kepada semua orang dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi mereka yang berbeda .

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Etika pelayanan publik sangat diperlukan sebagai acuan, pedoman atau pedoman mengenai apa yang harus dilakukan oleh administrasi publik dalam praktik administrasi publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Makassar. Menurut Bertens dalam (Bisri & Asmoro, 2019) etika yaitu seperangkat nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pedoman dari seseorang atau kelompok dalam mengatur tingkah lakunya.

Nilai etika pelayanan publik adalah akuntabilitas yang tidak obyektif, karena birokrasi dikatakan akuntabel apabila dinilai secara obyektif oleh masyarakat, karena dapat mempertanggung jawabkan segala tindakan, sikap dan perbuatannya, oleh pihak dan otoritas apapun, dapat melaksanakan apa yang diharapkan masyarakat, karena pelayanan publik bersifat profesional dan dapat memberikan kepuasan masyarakat.

Dimensi etika termasuk dalam aspek atau keputusan pelayanan publik, karena tujuan pelayanan publik adalah kesejahteraan masyarakat dan negara. Etika digunakan sebagai pedoman pengambilan keputusan dan sebagai kriteria penilaian baik buruknya suatu keputusan. Selain itu, hubungan antara etika dan pelayanan publik terlihat dari negara yang mempercayakan sumber daya publik kepada birokrasi. Birokrasi publik dalam mengelola kekuasaan dan tanggung jawabnya agar kegiatannya dalam organisasi dianggap baik, tidak patut dan terpuji. Kedua, etika birokrasi merupakan standar yang digunakan untuk menilai apakah perilaku, karakter dan fungsi birokrasi publik dianggap tidak bercela, baik dan terpuji.

Adanya kedua fungsi etika tersebut membuat masyarakat dapat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Makassar benar-benar mengedepankan etika publik sehingga dapat dipersepsikan memahami nilai-nilai yang terkandung dalam etika pelayanan publik. Mereka yang datang ingin dilayani dan diharapkan dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat.

Dalam pelayanan publik penerapan etika pelayanan mutlak diperlukan, namun penerapan etika pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat, dimana masyarakat dikatakan pelayanan adalah persepsi. oleh komunitas. belum termanfaatkan secara maksimal karena masih terdapat pegawai yang sering datang terlambat, pelayanan terhambat dan masyarakat harus menunggu lama, bahkan ada pegawai yang tidak masuk kerja (Halisa et al., 2022).

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan tujuan untuk meningkatkan etika pelayanan pada Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Makassar sebagai pelayanan publik, termasuk upaya untuk memasukkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, diperlukan waktu yang cukup lama dan bersamaan dengan itu adanya

keinginan pemerintah untuk melakukan perubahan. . Sikap dan orientasi perilaku mereka ke arah yang lebih baik menghargai peningkatan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu menurut Mertins Jr ada 4 hal yang patut dijadikan pedoman, yaitu:

1. Persamaan hak

Persamaan hak memiliki peluang yang sama dan setara untuk dapat memberikan pelayanan yang konsisten terhadap seluruh pihak dan memberikan perilaku yang sama kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi. Perilaku yang sama yaitu sama halnya dengan kejujuran, perilaku yang pantas dihormati. Indikatornya yaitu adanya persamaan hak, yang dapat didefinisikan berdasarkan status sosial, orientasi politik, agama, suku, kebangsaan, ras dan gender.

Berdasarkan kutipan wawancara dan observasi terkait indikator persamaan hak yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terkait persamaan hak dalam pelayanan publik, dimana sudah diterapkan dengan baik, tidak terdapat perbandingan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan melihat status sosial, afiliasi politik, agama, suku, bangsa, ras maupun gender. Pelayanan diberikan sesuai Undang-Undang yang berlaku pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

2. Keadilan

Keadilan adalah memberikan perilaku yang sama kepada setiap orang, dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi mereka yang berbeda serta tidak membeda-bedakan dalam pemberian pelayanan, keadilan yang harus dipegang oleh pelayanan adalah mempunyai kemampuan yang berbeda-beda untuk melayani dalam hal ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan. Untuk masyarakat, perilaku yang adil dan setara sangat diperlukan namun terkadang perilaku yang adil tapi tidak setara dibutuhkan untuk beberapa orang yang membutuhkan.

Dari beberapa kutipan wawancara dan observasi terkait indikator keadilan yang dilakukan menunjukkan bahwa terkait keadilan didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah diterapkan dengan baik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dimana warga merasa pelayanan yang diberikan tidak merugikan orang lain dan memuaskan. Pemberian pelayanan adminstari juga sangat memperhatikan kebutuhan masing-masing masyarakat contohnya yang berkebutuhan khusus atau kelompok rentan dimana staf Disdukcapil Makassar mengutamakan orang untuk melayani serta menyediakan tempat sendiri dalam melayani admistrasi warga.

3. Kesetiaan

Menurut Waldo dalam (Sukidin, 2011:27), loyalitas adalah kebijakan moral, khususnya kesadaran pejabat yang sungguh-sungguh mengikuti tujuan nasional, konstitusi negara, dan peraturan hukum, badan/lembaga, tugas/jabatan atau pimpinan langsung. Untuk mencapai tujuan bersama, pelayanan maksimal dapat diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Berbagai jenis loyalitas saling terkait dan tidak ada satu sama lain. adalah kesetiaan mutlak yang diberikan kepada jenis kesetiaan tertentu dengan mengorbankan kesetiaan yang lain.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yaitu seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Makassar Kota bekerja sama dengan baik satu sama lain dalam memberikan pelayanan dan selalu loyal kepada instansi, mempunyai kinerja yang baik. Mereka yang berstatus PNS maupun yang masih honorer yang memiliki penghasilan yang berbeda tetapi mereka tetap setia dan senantiasa , bekerja sama, tetap dalam organisasi, menaati peraturan kantor dan menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

4. Tanggung Jawaban

Menurut pendapat dari Sastrohadiwiryo (2003:3) mengatakan bahwa tanggung jawab merupakan dari seorang petuga dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya yang diberikan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani mengambil resiko. Indikatornya ialah datang tepat waktu, bertanggungjawab atas apa yang dikerjakan.

Dari hasil penelitian dilapangan yaitu pertanggung jawaban pegawai disana, dimana masih ada pegawai yang datang terlambat padahal sudah ada aturan yang mengatur bahwa jam kantor dimulai pada jam 07.30 sampai jam 04.00, dan dalam hal ini bukan tenaga honorer saja yang datang terlambat tetapi pegawai yang PNS juga sering datang terlambat, serta tidak datang ke kantor setiap hari sehingga pelayanan tidak berjalan sesuai semestinya, hal tersebutlah yang dapat menghambat pelayanan sehingga sering adanya ketidakpuasan pengguna layanan dimana tujuan pelayanan publik ialah tercapainya kepuasan pelayanan.

Berdasarkan teori yang dikemukakan diatas kemudian dikaitkan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator pertanggung jawaban masih belum diterapkan dengan baik. Hal ini dikarenakan masih ada pegawai yang sering terlambat masuk kantor serta terkadang tidak masuk ke kantor sedangkan berdasarkan teori mengemukakan bahwa setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pelaksanaan penelitian yang sudah dijalankan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa etika dalam pelayanan Dispendukcapil Kota Makassar. Dengan peneliti menggunakan teori oleh Mertins Jr yang memiliki beberapa indikator, dengan demikian peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa etika pelayanan berdasarkan segi *persamaan hak* yang diterapkan dengan baik karena pegawai sudah melakukan pelayanan dengan masyarakat tanpa memandang satu dari status sosial, ras, suku, agama dan politik. Dari segi *keadilan* sudah dapat menerapkan secara baik seperti memberikan perilaku yang sama kepada setiap orang, dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi mereka yang berbeda, pemberian pelayanan administrasi juga sangat memperhatikan kebutuhan masing-masing masyarakat contohnya yang berkebutuhan khusus atau kelompok rentan dimana menyediakan tempat sendiri dalam memberikan pelayanan administrasi. Kemudian dilihat berdasarkan *kesetiaan* di Dispenduk Kota Makassar ini sudah baik, hal tersebut dibuktikan dengan pengabdian pegawai bekerja sama dengan baik satu sama lain dalam memberikan pelayanan dan selalu loyal kepada instansi, mempunyai kinerja yang baik. Mereka yang berstatus PNS maupun yang masih honorer yang memiliki penghasilan yang berbeda tetapi mereka tetap setia dan senantiasa bekerja sama tetap dalam organisasi, menaati peraturan kantor dan menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Yang terakhir berdasarkan *tanggungjawab* yang diberikan pegawai pelayanan administrasi di kantor dinas masih belum

diterapkan dengan baik. Hal ini dikarenakan masih ada pegawai yang sering terlambat masuk kantor serta terkadang tidak masuk ke kantor sedangkan berdasarkan teori mengemukakan bahwa setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan.

B. Saran

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

1. Kiranya agar memperhatikan dan mempertahankan etika pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien dengan melihat etika pelayanan berupa persamaan hak, keadilan, kesetiaan, pertanggungjawaban dalam setiap pelayanan kepada masyarakat.
2. Meningkatkan pertanggung jawaban pegawai dimana semua staf harus mematuhi aturan yang telah ditetapkan yaitu datang ke kantor pada jam 07.30 serta pulang pada jam 04.00 agar pelayanan lebih maksimal.
3. Kiranya saat ada Mahasiswa yang ingin melakukan penelitian di kantor tersebut agar di terima dengan baik dan di permudah saat ingin meminta wawancara ke staf kantor.
4. Membuat papan informasi agar masyarakat mengetahui informasi yang ada di kantor, serta pemahaman tentang pentingnya etika pelayanan agar pegawai mengetahui yang mana harus dihindari atau tidak boleh dilakukan.

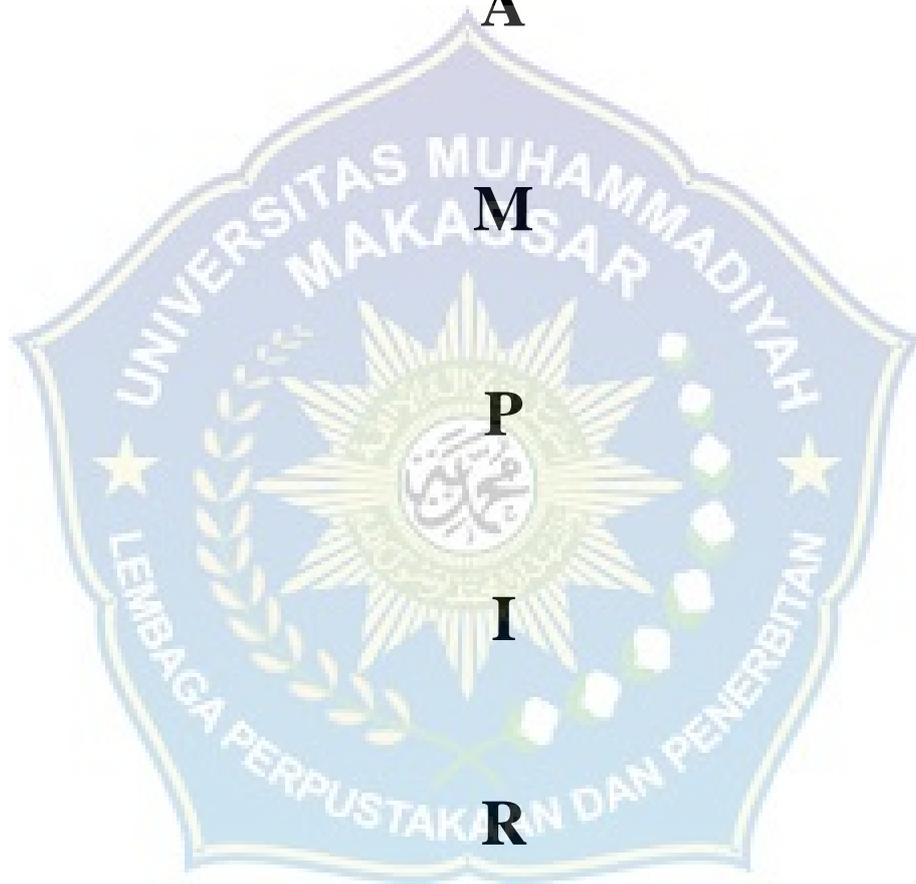
DAFTAR PUSTAKA

- Alemina, A. (2018). Peranan Etika Dalam Pelayanan Publik Dari Lembaga Birokrasi Pemerintah di Indonesia. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 9(1). <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/proceeding/article/view/1148>
- 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>
- Arifin, A., Stefanya, V., Sura, W., & Mantong. (2022). Pengaruh Etika ASN terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kota Makassar. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 6(June 2022), 286–291. <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/754>
- Arum. P.S, N., Sarifah, J., & Musafa Fawaz, D. (2023). Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntan Publik*, 1(2), 150–162. http://eprints.ipdn.ac.id/2264/1/jurnal_kalbar_des_2016.pdf
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Fiadi, A., IP, S., & Si, M. (2021). Konsep Pembangunan Smart Aparatur Sipil Negara (Asn) Menuju World Class Bureaucracy Tahun 2045. *Jurnal Pelita Bumi Pertiwi*, 3(03), 80–93. <https://jurnal.upg.ac.id/index.php/jpbp/article/download/181/137>
- Friday Fry, A. S. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 5235–5243. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i2.1807>
- Ilhama, N. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar*. 1–23. <https://repository.uin-suska.ac.id/29981/>
- Lenak, S. M. C. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/34301>
- Lontoh. (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kantor UPTD Samsat Tondano Kabupaten Minahasa). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–15.

- Ni Ketut Riani. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11). <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/489>
- Santoso, T., & Dewi, M. P. (2019). Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good Governance. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2(2). [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1649423&val=15169&title=Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good Governance](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1649423&val=15169&title=Etika+Aparatur+Sipil+Negara+dalam+Membangun+Good+Governance)
- Sengke, Y. O., Dilapanga, A. R., & ... (2023). Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah ...*, 15(1), 1–10. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/3374>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Sutmasa, Y. G. (2020). Etika ASN Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Negara. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 2(1), 19–29. <https://doi.org/10.47532/jic.v2i1.116>
- Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(1), 25–36. <https://doi.org/10.47532/jic.v4i1.242>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- 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>
- Abdul Kadir Adys, A. K., Halisa, N., & Riskasari, R. (2022). Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. ... *Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(5), 1315–1327. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/8388%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/8388/5736>
- Ihyani Malik, Febrianty Darwis, A., & Haerana. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission (Siap Boss) Di Dpmpstsp Kabupaten Pinrang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(6), 1790–1799. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>

L

A



M

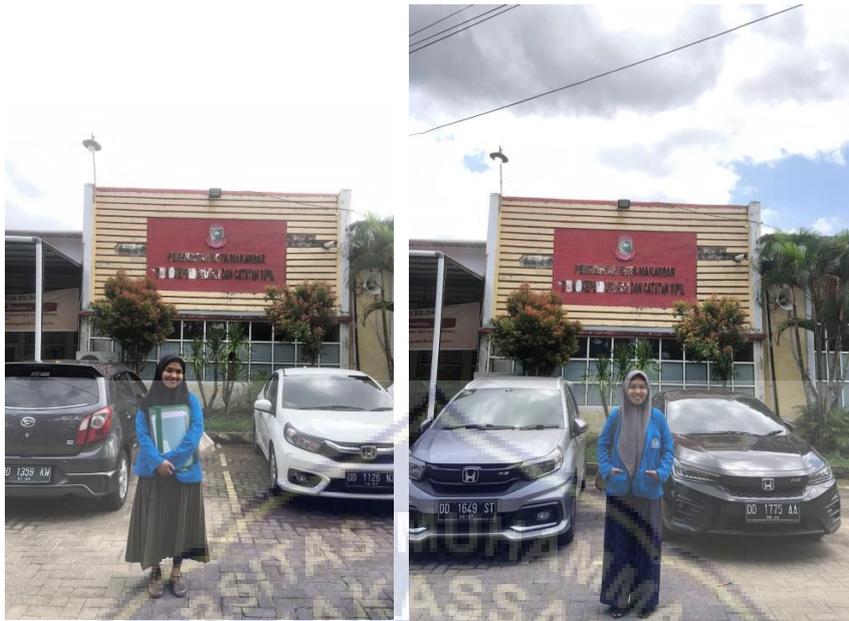
P

I

R

A

N



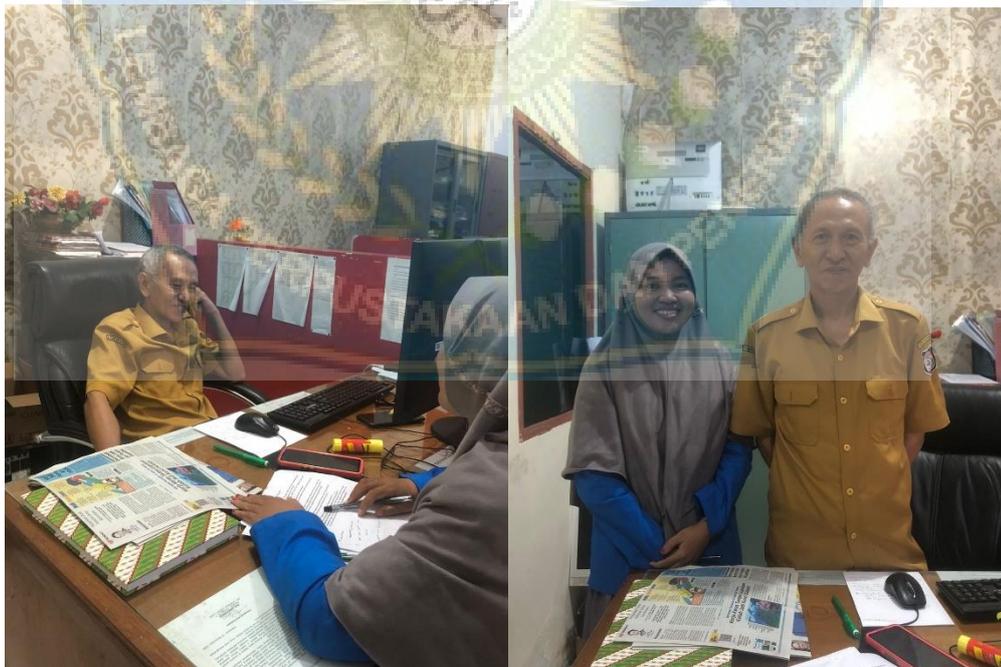
Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar





Wawancara dengan kepala bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Hj. Melyana Zumbriana



Wawancara dengan staf Pengelola Sistem Infortmasi Administrasi Kependudukan



Wawancara dengan staf pengelola data Ardiansyah



Wawancara dengan masyarakat yang datang ke kantor capil Salmawati



Wawancara di rumah masyarakat atas nama Nurul Mudmainna



Wawancara dengan ibu Nur Baya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3768/05/C.4-VIII/II/1445/2024
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

27 February 2024 M

17 Sya'ban 1445

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0213/FSP/A.6-VIII/II/1445/2024 tanggal 27 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : YULIANA
No. Stambuk : 10561 111120
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

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

"ETIKA PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR"

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

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

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



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



**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 : fsip@unismuh.ac.id
Official Web : <http://fsip.unismuh.ac.id>

Nomor : 0213/FSP/A.6-VIII/II/1445H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksemplar
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 : Yuliana
Stambuk : 10561111120
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
Judul Skripsi : *"Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di Kantor 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

Ketua Jurusan


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



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

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



Universitas
Muhammadiyah
Makassar
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

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

Menara Ibra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email: fisp@unismuh.ac.id
Official Web: https://fisp.unismuh.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI

Nomor : 25240/FSP/A.5-VI/X/1445/2023

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

Nama : Yuliana
Stambuk : 105611111120
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Peranan Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar"

Pembimbing I : Dr. Hj. Wiyani Malik, S.Sos., M.Si

Pembimbing II : Rudi Hardi, S.Sos., M.Si

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

Di tetapkan : di Makassar
Pada tanggal : 06 Oktober 2023

Dr. Hj. Wiyani 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



Dipindai dengan CamScanner

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

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



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

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

Nomor	: 4676/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Walikota Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3768/05/C.4-VIII/II/1445/2024 tanggal 27 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama	: YULIANA
Nomor Pokok	: 10561111120
Program Studi	: Ilmu Adm. Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alaudin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

**" ETIKA PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN 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 28 Februari 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: dpmpisp.makassarkota.go.id



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/1559/SKP/SB/DPMPTSP/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 4676/S.01/PTSP/2024, Tanggal 28 Februari 2024
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 1561/SKP/SB/BKBP/3/2024

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama : YULIANA
NIM / Jurusan : 10561111120 / 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 : ETIKA PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

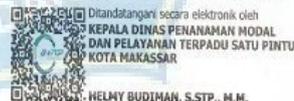
Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

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



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2024-03-06 14:19:26



Ditandatangani secara elektronik oleh
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAKASSAR
WAKILASAL: HELMY BUDIMAN, S.STP., M.M.

Tembusan Kepada Yth:

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik.



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 : 43/DISDUKCAPIL/000.9/IV/2024

Berdasarkan Surat Keterangan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Makassar Nomor : 070/1559/SKP/SB/DPMPSTP/3/2024 tanggal 06-03-2024, yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : **YULIANA**
NIM : 105611111120
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGERI
Pekerjaan / Instansi : MAHASISWA (S1) / UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Judul : **"ETIKA PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR"**.

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

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

Makassar, 1 April 2024

KEPALA DINAS,



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



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 : Yuliana

Nim : 10561111120

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	5 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

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

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

Makassar, 28 Juni 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nursholah S. Ham, M.I.P.
NBM. 964591

• Yuliana 10561111120 BAB I

ORIGINALITY

4%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1

abhypunya.blogspot.com

Internet Source

2%

2

lib.ui.ac.id

Internet Source

1%

3

repository.upi.edu

Internet Source

1%

4

eprints.uns.ac.id

Internet Source

1%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off



Yuliana 10561111120 BAB II

ORIGINALITY REPORT



100% LULUS

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCE

1	Tulus Santoso, Maya Puspita Dewi. "Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good Governance", <i>Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi</i> , 2019 Publication	2%
2	www.slideshare.net Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1%
4	jurnal.polgan.ac.id Internet Source	1%
5	angelbertbrigita.blogspot.com Internet Source	1%
6	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Politeknik STIA LAN Student Paper	1%



8	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	1%
9	journal.unibos.ac.id Internet Source	<1%
10	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	<1%
11	123dok.com Internet Source	<1%
12	blog.igi.or.id Internet Source	<1%
13	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	<1%
14	idegilabisnis.blogspot.com Internet Source	<1%
15	repository.ummat.ac.id Internet Source	<1%
16	core.ac.uk Internet Source	<1%
17	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	<1%
18	repository.stei.ac.id Internet Source	<1%
19	www.scribd.com	

Internet Source

<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



Yuliana 10561111120 BAB III

ORIGINALITY REPORT



SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

11%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri Student Paper	2%
3	Submitted to Politeknik STIA LAN Student Paper	2%
4	Submitted to stipram Student Paper	2%

Exclude quotes

On

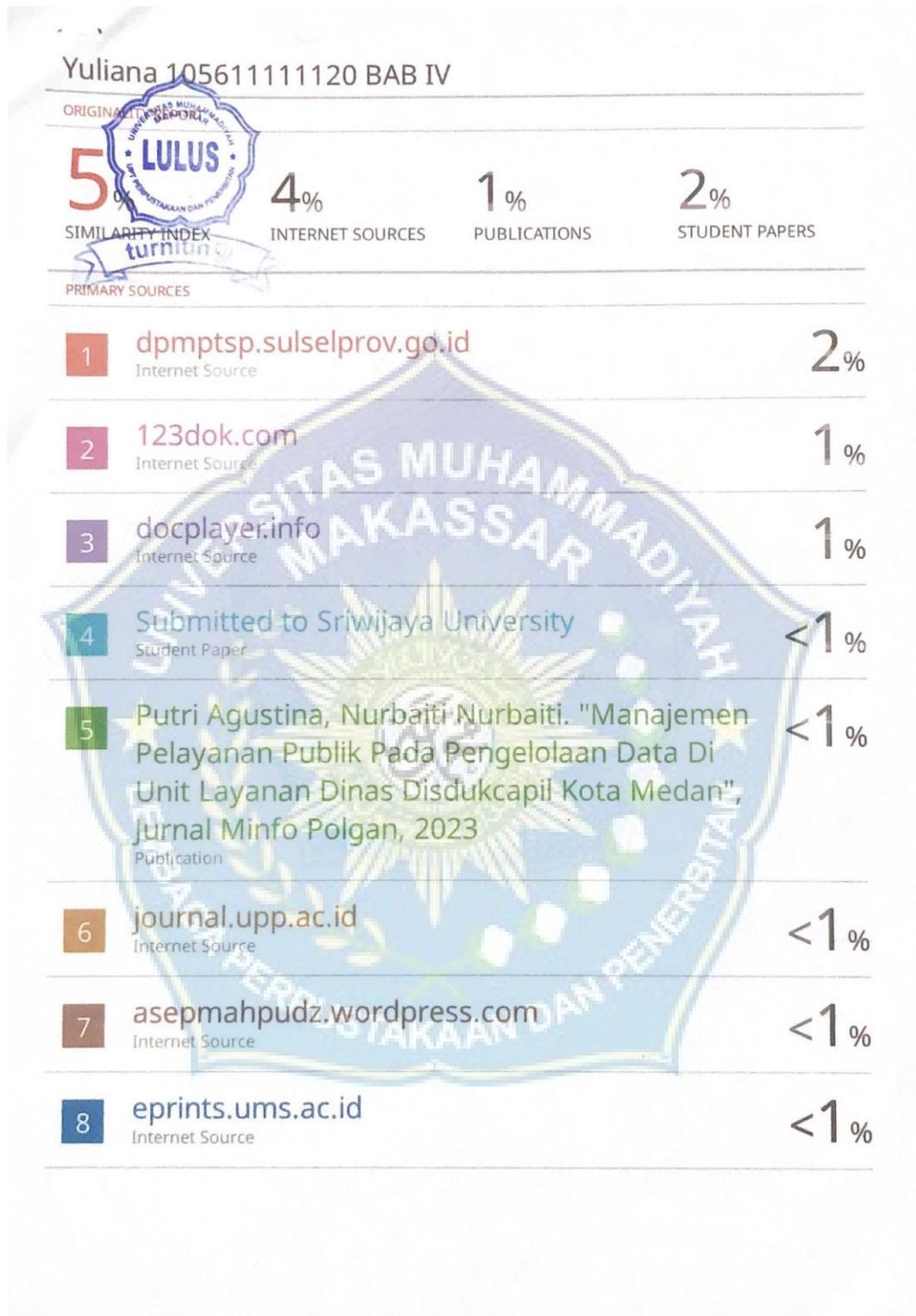
Exclude matches

2%

Exclude bibliography

On





9	id.123dok.com Internet Source	<1 %
10	kebudayaan.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
11	repository.unsada.ac.id Internet Source	<1 %
12	www.members.tripod.com Internet Source	<1 %
13	www.slideshare.net Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



Yuliana 10561111120 BAB V

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX



4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

issuu.com

Internet Source

2%

2

www.lamatsongkhapa.com

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



RIWAYAT HIDUP



Yuliana dengan nama panggilan Uli, lahir di Bontolaja pada tanggal 25 Mei 2002 dari pasangan suami istri bapak Abdullah Daeng Sijalling dan Ibu Aminah Daeng Tamene. Peneliti merupakan anak ke tiga dari empat bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Bontolaja Kelurahan Benteng Somba Opu Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh yaitu SD Impres Pattung 2014, SMPN 2 Barombong tahun 2017, SMK Negeri 4 Takalar tahun 2020, dan sejak 2020 mengikuti program S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program studi Ilmu Administrasi Negara Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar dengan nomor stambuk 10561111120. Dengan semangat dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha, pada tahun 2024 penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan ujian akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikan skripsi berjudul “Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar” dan mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP).