

**SKRIPSI**

**ETIKA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI DI KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA MAKASSAR**



Oleh :

Arman

Nomor Induk Mahasiswa : 105611113420

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**SKRIPSI**  
**ETIKA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN**  
**ADMINISTRASI DI KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN**  
**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA KOTA MAKASSAR**

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

Disusun dan Diajukan Oleh:

ARMAN

Nomor Induk Mahasiswa : 105611113420

Kepada

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di  
Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber  
Daya Manusia Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Arman

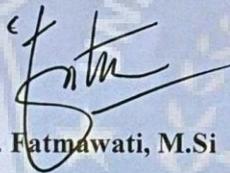
Nomor Induk Mahasiswa : 105611113420

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Hj. Fatmawati, M.Si

  
Dr. Muhammad Yahya, M.Si

Mengetahui :

Dekan

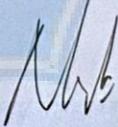
Ketua Program Studi

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Adminstrasi Negara



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

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

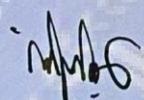
## HALAMAN PENERIMAAN TIM

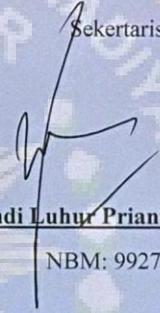
Telah Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0278/FSP/A.4-II/VII/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi 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

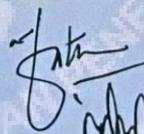
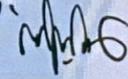
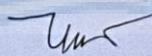
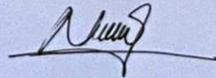
  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

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

NBM: 730727

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 : Arman  
Nomor Induk Mahasiswa : 105611113420  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 15 Mei 2024

Yang Menyatakan

Arman

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbilalamiin, puji syukur bagi Allah SWT yang memberikan rahmat, keridhoan, kemudahan, kelancaran dan keberkahan yang menjadikan penelitian ini sangat mudah peneliti lalui. Alhamdulillahirobbilalamiin, atas segala ketenangan yang Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia ”**.

Shalawat serta salam. Tetap tercurah limpahkan pada baginda tercinta Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan syafaat dan keberkahan, dan mampu menerangkan pikiran. Peneliti ini disusun untuk memenuhi tugas akhir Universitas Muhammadiyah Makassar , khususnya pada Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik Program Ilmu administrasi negara. Selanjutnya peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam menyelesaikan poposal skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr.Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos.,M.AP selaku sekertaris

Program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Kepada Ibu Dr. Fatmawati, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Dr. Muhammad Yahya, M.Si selaku dosen pembimbing II. Terima kasih karena telah meluangkan waktunya membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta selalu mendorong dan membantu untuk menyemangati penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Para dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara yang ikhlas dalam memberikan ilmunya yang bermanfaat bagi penulis, dan seluruh staf pegawai di ruangan lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Kepada Bapak Muhammad Septian Pahlevi Busri, S.STP selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian karena telah bersedia menerima dan membantu peneliti menjadi narasumber penelitian dalam proses penelitian ini. Saya ucapkan terima kasih banyak.
7. Ayahanda H. Kinas dan Ibunda HJ. Rohani yang telah memberikan segala dukungan, semangat, perhatian, doa serta telah mendidik dan membesarkan penulis dalam limpahan kasih sayang. Terima kasih atas apa yang telah diberikan kepada penullis yang tidak bisa dibandingkan dengan apapun selamanya.
8. Kepada teman saya Narfadillah, Muh. Riswan Muh. Aditya Hariansyah dan Nediya Syafitri, Terima kasih atas dukungan, semangat dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.

9. Kepada teman-teman Kelas IAN D, yang tidak bisa saya sebut satu per satu namanya. Saya ucapkan terima kasih atas seluruh bantuan dan dukungannya.
10. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan melawan rasa malas ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pengembangan ilmu maupun bagi pembaca.

Makassar, 15 Mei 2024

Arman

## ABSTRAK

### **ARMAN. Etika Dalam pelayanan Administrasi Di kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Makassar**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui etika pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi, analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Informan dalam penelitian ini sebanyak 9 orang. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi langsung dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika pegawai dalam pelayanan publik yang ada di Kantor BKPSDM kota Makassar telah sesuai dengan prinsip etika yaitu equality, equity, loyalty, dan tanggung jawab. Keempat hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan aparatur ASN di Kantor BKPSDM Kota Makassar serta masyarakat kota Makassar telah terlaksana dengan baik namun terdapat beberapa perbaikan yang perlu dilakukan ke depan misalnya waktu antre yang terlalu lama serta pemrosesan dokumen yang cenderung membutuhkan banyak waktu

**Kata Kunci : Etika, Pelayanan administrasi**

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	6
B. Teori dan Konsep .....	8
C. Kerangka pikir.....	19
D. Fokus Penelitian .....	20
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	22
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	22
C. Informan.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data .....	24
E. Teknik Analisis Data.....	25

F. Keabsahan Data.....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	27
B. Hasil Penelitian .....	35
C. Pembahasan.....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Etika merupakan landasan berpikir dan bertindak seorang aparat penyelenggara pemerintahan atau yang biasa disebut sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Etika selalu bersentuhan dengan nilai-nilai kemanusiaan, karena disamping kedudukannya sebagai landasan filosofi, etika juga sebagai pemberi arah untuk membimbing perilaku seseorang dalam melakukan hubungan dengan manusia lain atau antara kelompok dengan kelompok lain agar harkat dan martabat sebagai manusia tetap terjaga yaitu dihormati, diakui, dilindungi. Etika lebih dipandang sebagai seni hidup yang mengarahkan ke kebahagiaan dan kebijaksanaan. Pendekatan Paul Ricoeur terhadap penggunaan istilah “moral” dan “etika” memberi kesan yang baru. Dia menghubungkan kedua istilah tersebut terhadap dua tradisi pemikiran filsafat yang berbeda. Istilah “moral” dihubungkan dengan tradisi pemikiran filosofis Immanuel Kant (sudut pandang deontologi) moral mengacu ke kewajiban, norma, prinsip bertindak, imperative (kategoris = aturan atau norma yang berasal dari akal budi yang berpedoman ke dirinya sendiri sebagai keharusan) sebagai keharusan). Sedang “etika” dihubungkan dengan tradisi pemikiran Aristoteles yang bersifat “teleologis” (telos = finalitas atau tujuan). Ricoeur memberikan pengertian bahwa “etika” adalah tujuan hidup yang baik bersama dan untuk orang lain di sebuah institusi yang adil. (Haryatmoko, 2011: 2). Etika harus selalu diperhatikan dalam setiap fase pelayanan publik, Jika setiap aparatur memiliki

etika dalam pelayanan publik, organisasi akan mampu mencapai tujuan akhir dari pelayanan yaitu melakukan tugas pelayanan dengan kinerja terbaik agar dapat memberikan kepuasan kepada publik. Oleh karena itu, etika sebagai salah satu elemen penting dalam dunia pelayanan publik harus senantiasa dikembangkan demi memenuhi harapan publik, menurut nurdin (2017:11) etika pemerintahan merupakan ajaran untuk berperilaku baik dan benar sesuai dengan nilai-nilai keutamaan yang berhubungan dengan hakikat manusia.

Salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik adalah faktor etika, Pelayanan publik tanpa etika akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan aparatur terhadap Masyarakat, Pada hakekatnya pemberian pelayanan merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintahan dijalankan, Sedangkan menurut Juliantara (2005:9) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintahan baik pusat maupun daerah Tingkat kepuasan masyarakat salah satunya diperoleh dari pelayanan para aparatur negara.

Memahami pentingnya etika pemerintahan tidaklah semata-mata hendak mengungkapkan apa yang boleh dan tidak dikerjakan (baik-buruk; benar- salah) oleh aparat pemerintahan, tetapi lebih dari itu adalah upaya yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme agar tindakan dan perilakunya mencerminkan *ethical reflection* yang bermanfaat bagi penyempurnaan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat tercipta birokrasi pemerintahan

yang bersih dan professional, semakin baik pelayanan yang diberikan para aparatur, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Hal mengenai tugas dan tanggung jawab pemerintah terhadap publik, diantaranya diatur jelas dalam Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 4 dan 5 tentang aparatur sipil negara diantaranya menyebutkan bahwa para aparatur sipil negara harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Selanjutnya dalam Undang Undang tersebut juga dinyatakan bahwa para pejabat publik harus mematuhi kode etik dan kode perilaku pegawai, diantaranya adalah melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin, melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan, menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan Negara.

Kenyataan yang terjadi di kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Makassar berkaitan dengan Etika Administrasi Negara ternyata masih belum maksimal, adanya problem yang kini terjadi, pemberian pelayanan terkait masalah etika, dari hasil obervasi awal banyak didapatkan masalah yang terjadi diantaranya adalah waktu antre yang terlalu lama serta pemrosesan dokumen yang cenderung membutuhkan banyak waktu sehingga jangka waktu penyelesaian dokumen tidak sama dengan waktu yang di janjikan. Namun, permasalahan mengenai etika dalam hal pelayanan publik seringkali terlupakan. Etika seringkali dianggap sebagai faktor yang kurang memiliki keterkaitan dengan dunia pelayanan publik. Padahal, dalam literatur pelayanan publik, etika merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan publik sebagai

pihak yang dilayani dan sekaligus tingkat keberhasilan organisasi sebagai pihak yang melayani.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Etika Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Makassar “**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka untuk memudahkan proses penelitian diperlukan adanya perumusan masalah, Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana etika pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kota Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah tersebut maka yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk mengetahui etika pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kota Makassar.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini penulis berharap agar penelitian ini bisa memberikan manfaat yang berari baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat yang ingin diberikan dalam penelitian ini adalah :

## 1. Manfaat Akademik

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para peneliti lain serta menambah wawasan, khususnya mengenai tentang etika pegawai dalam pelayanan administrasi di kantor badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia di kota makassar. Dan Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan refrensi dalam penelitian yang sejenisnya.

## 2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan konsep ilmu, khususnya dibidang etika pegawai dalam pelayanan administrasi di kantor badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia di kota makassar.

## 3. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, untuk menjadi acuan bagi pemerintah terkait etika pegawai dalam pelayanan administrasi di kantor badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia di kota makassar, berkaitan dengan upaya penerapan etika yang baik agar Masyarakat mendapat kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

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

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Sania, Y. A., Hartono, S., & Rahmadanik, d. (2023). Etika Pelayanan administrasi di Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota surabaya. <i>praja observer: jurnal penelitian administrasi publik</i> (e-issn: 2797-0469), 3(04), 241-253.	deskriptif kualitatif	implementasi etika di bidang pelayanan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya telah dilaksanakan dengan 4 indikator yang dikemukakan oleh teori Mertins Jr dalam Maani (2010) tersebut.
2.	Arlisa, A., Hakim, L., & Setiawati, B. (2022). etika pegawai dalam pelayanan administrasi di kantor badan kepegawaian dan pengembangan	deskriptif kualitatif dengan tipe fenomologi	Etika pegawai dalam pelayanan administrasi telah memenuhi dari 4 aspek yaitu : Persamaan, keadilan, tanggungjawab dan kedisiplinan

3.	<p>sumber daya manusia kabupaten bone. kajian ilmiah mahasiswa administrasi publik, 3(5), 1424-1436.</p> <p>Kurniawansyah, H., Sujastiawan, A., &amp; Kayanty, E. (2022). analisis etika pelayanan publik di badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia kabupaten sumbawa. jurnal kapita selekta administrasi publik, 3(2), 206-213.</p>	deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi	Etika pegawai dalam pelayanan administrasi telah berjalan dengan baik dan dapat dilihat dari 4 aspek yaitu Persamaan (equality), nilai persamaan yang dijalankan sudah baik, Keadilan (equity) yang diterapkan sudah maksimal, kesetiaan (loyalty) pegawai, Tanggung Jawab (Responsibility) dalam menjalankan pelayanan sudah baik.
----	--	---	---

Kesamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu :

1. Kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian Sania, Y. A., Hartono, S., & Rahmadanik, D. (2023), adalah sama-sama meneliti tentang etika pelayanan dimana pada penelitiannya juga sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif Sedangkan yang menjadi pembeda diantara kedua penelitian ini adalah terletak ditahun penelitiannya serta tempat penelitiannya yaitu penelitian Y. A., Hartono, S., & Rahmadanik, D di lakukan pada tahun 2023 sedangkan penelitian ini akan dilakukan pada tahun 2024 tempat penelitiannya di kantor badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia kota makassar .
- 2.

3. Kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian Arlisa (2022) adalah sama-sama meneliti tentang etika pelayanan dimana pada penelitiannya juga sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan letak perbedaan diantara kedua penelitian ini adalah terletak pada tahun dan tempat penelitiannya. Penelitian Arlisa itu dilakukan pada tahun 2022 di kabupaten bone dan menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini akan dilakukan pada tahun 2024 di kantor badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia kota makassar, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.
4. Kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian Kurniawansyah, H., Sujastiawan, A., & Kayanty, E. (2022) adalah sama-sama meneliti tentang bagaimana etika pelayanan Sedangkan perbedaannya itu terletak pada tahun, tempat, dan metode penelitian

## **B. Teori dan Konsep**

### **1. Etika**

Pengertian etika menurut (Ernawan, 2011) etika adalah ajaran atau ilmu tentang adat kebiasaan yang berkenaan dengan kebiasaan baik atau buruk, yang diterima umum mengenai sikap, perbuatan, kewajiban, dan sebagainya. Selanjutnya menurut (Bertens, 2013), etika adalah cabang filsafat yang mempelajari baik buruknya perilaku manusia. Sedangkan etika administrasi menurut (dwiyanto, 2014) etika administrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat.

Etika pelayanan publik menurut (Rohman, A.A, 2010) mendefinisikan etika pelayanan publik sebagai suatu aktivitas publik service dengan kebiasaan yang mengandung nilai – nilai hidup dan hukum yang mengatur tingkah laku manusia. Pendekatan dalam etika pelayanan publik Menurut (Ginandjar, 2010) menyatakan bahwa pendekatan dalam etika pelayanan publik meliputi :

1. Pendekatan Teologi, pendekatan ini acuan utamanya adalah nilai kemanfaatan yang akan diperoleh. Sehingga penilaian baik dan buruk didasarkan atas konsekuensi keputusan atau tindakan yang dilakukan. Pendekatan ini biasa dilakukan untuk mengukur pencapaian sasaran kebijakan publik;
2. Pendekatan Deontologi, pendekatan ini lebih menyandarkan pada prinsip – prinsip moral yang harus ditegakkan. Kebenaran yang ada dianggap tidak terkait dengan akibat atau konsekuensi dari keputusan yang diambil. Pendekatan ini lebih mengedepankan moral masing – masing individu, sehingga pelayanan publik dianggap beretika apabila dilakukan oleh Pegawai yang mampu dan mau menegakkan prinsip – prinsip moral.

Prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang dikembangkan oleh Institute Josephson America, yang dikutip oleh The Gie (2006), dapat digunakan sebagai rujukan atau referensi bagi para birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, antara lain :

1. Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang dan berbelit

2. Integritas, memunyai prinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermuka dua;
3. Memegang janji, memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian secara sepihak;
4. Setia, loyal, dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan
5. Adil, memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi, menerima perbedaan serta berpikiran terbuka;
6. Perhatian, memperhatikan kesejahteraan orang lain, memberikan kebaikan dalam pelayanan;
7. Hormat, menghormati martabat manusia, privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang;
8. Kewarganegaraan, bertanggungjawab menghormati, menghargai dan mendorong pembuatan keputusan yang demokratis;
9. Keunggulan, memperhatikan kualitas pekerjaan.

Paradigma nilai – nilai etika pelayanan publik seperti yang telah dikatakan oleh (Darwin, 2011) bahwa dalam etika pelayanan publik ada seperangkat nilai yang digunakan sebagai acuan, referensi dan penentuan bagi birokrasi publik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, yaitu :

1. Efisiensi, nilai efisiensi berarti tidak boros. sikap, perilaku dan perbuatan birokrasi publik dikatakan baik jika mereka efisien.
2. Membedakan milik pribadi dengan milik kantor, nilai yang dimaksudkan supaya birokrasi yang baik dapat membedakan mana barang yang milik

kantor dan mana yang milik pribadi. artinya milik kantor tidak bisa digunakan untuk kepentingan pribadi.

3. Personal, nilai impersonal maksudnya adalah dalam melaksanakan hubungan antara bagian satu dengan yang lain, atau kerjasama antara orang yang satu dengan yang lainnya dalam kerjasama kolektif diwadahi oleh organisasi, dilakukan secara formal.
4. *Merytal system*, nilai ini berkaitan dengan rekrutmen atau promosi pegawai. artinya adalah dalam penerimaan pegawai tidak didasarkan pada kekerabatan, namun berdasarkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan pengalaman.
5. *Responsible*, nilai ini berkaitan dengan pertanggungjawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya
6. *Accountable*, nilai tersebut merupakan suatu istilah yang diterapkan untuk mengukur apakah dana, publik telah digunakan secara tepat dan tidak digunakan secara ilegal.
7. *Responsiviness*, nilai ini berkaitan dengan daya tanggap dari birokrasi publik dalam menanggapi apa yang menjadi keluhan, masalah, dan aspirasi masyarakat.

Paradigma etika pelayanan publik menurut (Denhardt, j.v., dan Denhardt, 2010) menyatakan paradigma etika pelayanan publik adalah :

1. Etika pelayanan publik dianggap baik/etis apabila dalam pembuatan keputusan tidak hanya menerima/tergantung pada kebiasaan lama atau tradisi yang ada.

2. Etika pelayanan publik dianggap baik jika mampu merefleksikan nilai – nilai dasar masyarakat yang meliputi kebebasan, kesetaraan, keadilan, kebenaran, kebaikan dan keindahan.
3. Etika pelayanan publik harus meninggalkan teori – teori organisasi tradisional, karena organisasi harus berkembang sesuai waktu dan lingkungannya.
4. Etika pelayanan publik dituntut benar – benar memberikan perhatian kepada proses pengujian standard dan asumsi yang melandasi pembuatan keputusan.
5. Etika pelayanan publik dituntut mengedepankan prinsip independensi dan tidak boleh bergantung dengan pemikiran pihak – pihak tertentu saja.

Faktor penyebab lemahnya penerapan etika pelayanan publik menurut (Dwiyanto, 2014) faktor penerapan etika pelayanan publik adalah:

1. Pengawasan, mekanisme pengawasan yang berfungsi sebagai antisipasi terhadap adanya tindakan – tindakan penyimpangan dalam penegakkan etika pelayanan dinilai belum berjalan dengan baik dalam arti penawasannya lemah;
2. Kesadaran aparat birokrasi, aparat belum memiliki kesadaran dalam penerapan etika pelayanan publik. artinya kesadaran aparat birokrasi dalam penegakkan etika pelayanan publik masih lemah;
3. Komunikasi, komunikasi tidak efektif karena komunikasi yang dilakukan oleh pihak aparat dalam menyosialisasikan aturan melalui

penyebaran brosur, media cetak, dan penyuluhan langsung ke masyarakat tidak memberikan hasil yang optimal.

Nurdin (2017: 12) mengatakan bahwa etika pemerintahan selalu berkaitan dengan nilai-nilai keutamaan yang berhubungan dengan hak-hak dasar warga negara selaku makhluk sosial. Nilai-nilai yang dikembangkan etika pemerintahan adalah :

1. Penghormatan terhadap hidup manusia dan HAM lainnya.
2. Kejujuran baik terhadap diri sendiri maupun terhadap manusia lainnya.
3. Keadilan dan kepantasan merupakan sikap yang terutama yang harus diperlakukan terhadap orang.
4. Kekuatan moralitas, ketabahan serta berani karena benar terhadap godaan.
5. Kesederhanaan dan pengendalian diri Nilai nilai agama dan sosial budaya termasuk nilai agama agar manusia dapat bertindak secara profesional dan bekerja keras.

Menurut mertins jr, dalam Krisyanto (2008:24-25) pengembangan nilai-nilai etika pemerintahan diarahkan kepada terciptanya integritas profesional para aparat penyelenggaraan pemerintahan elemen pokok integritas profesionalnya diarahkan pada empat hal, yaitu:

1. Equality; perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten

memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya. Bagi mereka yang memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur.

2. Equity; perlakuan yang sama pada masyarakat tidak cukup. maka selain itu diperlukan perlakuan yang adil. untuk masyarakat yang kadang-kadang pluralistik kadang- kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama, dan kadang-kadang pula di butuhkan perlakuan yang adil tapi tidak sama kepada orang tertentu. (misalkan:pemberian subsidi untuk pembangunan rumah tipe rss, pemberian kredit tanpa bunga untuk pengusaha lemah, dan sebagainya).
3. Loyalty; kesetiaan diberikan kepada kostitusi, hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja. berbagai jenis kesetiaan tersebut berkaitan satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.
4. Responsibility; setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab apapun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindrom “saya sekedar melaksanakan perintah atasan konsep pelayanan

## 2. Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014. Berdasarkan undang-undang tersebut penempatan aparatur negeri sipil (ASN) diatur dalam undang-undang. Pegawai ASN terdiri dari ASN dan PPPK. ASN merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional. Sedangkan PPPK adalah pegawai

ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh pejabat Pembina kepegawaian sesuai kebutuhan instansi pemerintah dan ketentuan Undang-undang. Secara umum Pegawai ASN memiliki fungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik serta perekat dan pemersatu bangsa.

Kode etik, sebagaimana diamanatkan dalam peraturan pemerintah RI nomor 42 tahun 2004 tentang pembinaan jiwa korps dan kode etik pegawai negeri sipil menyatakan bahwa pegawai negeri sipil memiliki kode etik yang merupakan pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan pegawai negeri sipil di dalam melaksanakan tugasnya dan pergaulan sehari-hari yang senantiasa harus dilaksanakan.

(Kreneburg, 1986:112) memberikan pengertian dan ASN yaitu pejabat yang ditunjuk, jadi pengertian tersebut tidak termasuk mereka yang jabatan mewakili seperti anggota parlemen, presiden, dan sebagainya, dengan menggunakan kriteria yang bersifat materil mencermati hubungan antar Negara dengan Pegawai Negeri sebagai setiap tiap pejabat yang mempunyai hubungan dinas dengan Negara. (Widjaja, 2006:113) berpendapat bahwa, "Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).

### 3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan pelayanan publik menurut Thoha (2001:12) bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu.

Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan pelayanan publik juga memiliki asas-asas penyelenggaraan yang harus dipatuhi sesuai dengan peraturan yang berlaku Hal tersebut sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari 12 (dua belas) asas, diantaranya :

1. Kepentingan umum Dalam pemberian pelayanan, para pelaksana pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum bahwa adanya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak Bahwa dalam proses pemberian pelayanan tidak boleh membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban pemenuhan hak harus seimbang.
5. Dengan kewajiban yang dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
6. Keprofesionalan pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

7. Partisipatif diharapkan adanya peningkatan peran serta Masyarakat Dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
8. Persamaan diskriminatif perlakuan/tidak Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil dari pemberi pelayanan.
9. Keterbukaan Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses Dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
10. Akuntabilitas Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan.
11. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
12. Ketepatan waktu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
13. Kecepatan, keterjangkauan kemudahan dan Setiap jenis pelayanan dapat dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

a. Asas – Asas Pelayanan Publik

Menurut (Sinambela, 2013) mengemukakan asas – asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan Masyarakat
5. Keamanan, yaitu hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi
6. Keseimbangan yaitu hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik menurut Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan), antara lain adalah :

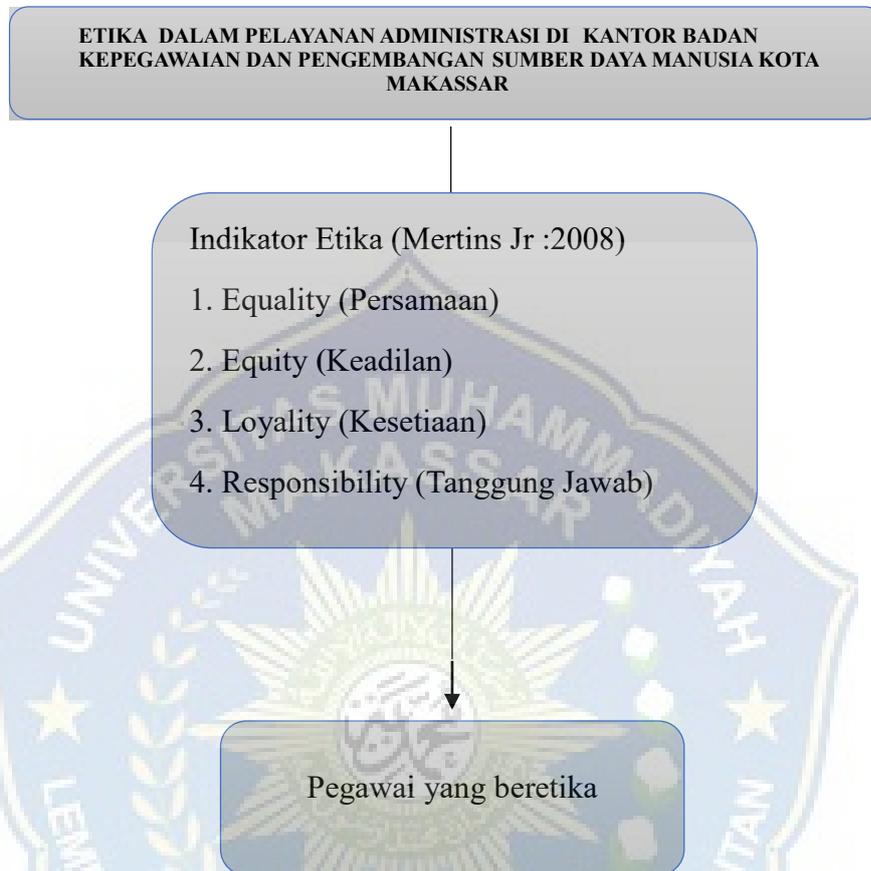
1. Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Konsistensi, dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel, hal – hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan, pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan
6. Transparansi, harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
7. Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan sebuah gambaran berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang masalah-masalah yang akan menjadi pembahasan dalam penelitian.

Kerangka pikir digambarkan sebagai berikut :



#### **D. Fokus Penelitian**

Fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui etika pegawai dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat, serta kesesuaian etika pelayanan administrasi yaitu, persamaan (*equality*), keadilan (*equity*), kesetiaan (*loyalty*), dan tanggungjawab (*responsibility*) di kantor badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia Kota Makassar.

## **E. DESKRIPSI FOKUS PENELITIAN**

1. *Equality*, yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan, secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama di kantor badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia Kota Makassar.
2. *Equity*, yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi mereka yang berbeda.
3. *loyalty*, adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja, di kantor badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia Kota Makassar
4. *Responsibility*, yaitu setiap aparat pemerintah harus setiap menerima tanggung jawab atas apapun ia kerjakan dan harus mengindarkan diri dari sindorman “saya sekedar melaksanakan perintah dari atasan”. di kantor badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia Kota Makassar.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Makassar dengan judul Penelitian Etika Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Makassar waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini kurang lebih dua bulan lamanya, mulai 18 maret – 05 mei 2024

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ilmiah perlu diketahui dan dipelajari metode penelitian. Adapun jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, dimana dengan pendekatan ini peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa yang terjadi. Sehingga apa yang diperoleh di lapangan bersifat mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

Tipe penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dalam penelitian ini tipe deskriptif digunakan untuk penelitian yang mendalam tentang individu, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu. Tujuannya untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam dari suatu identitas. Secara umum ada dua jenis data yang dikumpulkan melalui penelitian ini :

### 1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari informan dalam penelitian ini.

### 2. Data sekunder

Data sekunder adalah seluruh data yang diperoleh dari laporan ataupun publikasi yang pernah dilakukan oleh berbagai kalangan yang berkaitan dengan permasalahan.

### C. Informan

Informan adalah seseorang yang dimintai informasi terkait objek yang diteliti yang mempunyai banyak informasi terkait penelitian yang dilakukan, informan juga biasa disebut narasumber, Informan yang ditunjuk adalah orang yang benar-benar memahami Etika Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi, sehingga mampu memberi informasi yang maksimal.

**Tabel 3.1 Daftar Nama Informan**

No	Nama	Jabatan
1.	Erika Laela Bahasoan S.STP.,M.Si	Kepala Subbagian Perencanaan dan Pelaporan
2.	Herianto, S.STP	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama
3.	Akmal, S.E	Analisis Laporan Akuntabilitas Kinerja
4.	Syahril Said, SE	Analisis Perencanaan SDM Aparatur

5.	Yuliana Sejahtera, SE,MM	Analisis Laporan Akuntabilitas Kinerja
6.	Rahmawati	ASN
7.	Deddi	ASN
8.	Erik	ASN
9	Sahi	ASN

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara - cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini adalah:

##### **1. Observasi**

Yaitu penelitian secara langsung tempat atau lokasi yang dipilih sebagai objek penelitian untuk mencari tahu tentang situasi yang ada di tempat objek penelitian serta memahami keadaan yang terjadi di lapangan.

##### **2. Wawancara**

Yaitu mengumpulkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada pihak yang terkait agar memudahkan dalam mengumpulkan data - data baik primer ataupun sekunder.

##### **3. Dokumentasi**

Yakni pengumpulan data berdasarkan dokumen - dokumen atau laporan lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang akan diteliti. Informan penelitian adalah subjek yang memiliki pemahaman tentang objek penelitian, baik sebagai pelaku langsung maupun orang lain yang memahami konteks objek penelitian.

## **E. Teknik Analisis Data**

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif yaitu jenis data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang sifatnya bukan angka. Teknik analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis data Model Miles dan Huberman dalam (Aisyi, 2020) terdapat 3 (tiga) aktivitas dalam analisis data, yaitu:

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data adalah analisis data dengan suatu bentuk analisis yang mengarahkan serta menghilangkan data yang tidak mesti di ambil supaya kesimpulan terakhir bisa di ambil dan diverifikasi, Reduksi data bisa dilakukan selama penelitian berlangsung sampai laporan tersusun.

### **2. Penyajian Data**

Penyajian data merupakan teknik menyajikan data informan yang telah didapatkan kemudian diatur secara sistematis, sehingga menimbulkan suatu kesimpulan yang mudah dipahami dan mempermudah peneliti untuk kedepannya.

### **3. Verifikasi dan Kesimpulan**

Berbagai informasi yang teratur memungkinkan adanya penarikan kesimpulan serta pengambilan Tindakan Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian pada suatu kegiatan, Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung Pada penelitian kualitatif, prinsip pokok teknik analisisnya adalah menganalisa dan mengolah data-data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, bermakna, serta terstruktur.

## **F. Teknik Pengabsahan Data**

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu, yaitu:

### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber..

### **2. Triangulasi Teknik**

Menguji kredibilitas data dengan cara mengecek pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

### **3. Triangulasi Waktu**

Menguji kredibilitas data dengan teknik yang dilakukan dengan pengecekan saat wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDM) Kota Makassar dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar. Sebelumnya, BKPSDM Kota Makassar merupakan bagian dari Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sulawesi Selatan. BKPSDM Kota Makassar merupakan instansi pemerintah yang berperan dalam pengelolaan kepegawaian di Kota Makassar. BKPSDM Kota Makassar berkomitmen untuk mewujudkan Aparatur Sipil Negara (ASN) Kota Makassar yang profesional, berintegritas, dan berdaya saing tinggi untuk mendukung pencapaian Visi Misi Pemerintah Kota Makassar.

##### **a. Visi dan Misi Kantor BKPSDM**

Visi :

"Mewujudkan Aparatur Sipil Negara Kota Makassar yang Profesional, Berintegritas, dan Berdaya Saing Tinggi untuk Mendukung Pencapaian Visi Misi Pemerintah Kota Makassar"

Misi:

1. Meningkatkan kualitas manajemen kepegawaian melalui penerapan sistem meritokrasi yang transparan, akuntabel, dan profesional.

2. Mengembangkan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui pelatihan, pendidikan, dan pengembangan berkelanjutan.
3. Membangun tata kelola kepegawaian yang bersih, berwibawa, dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).
4. Meningkatkan kesejahteraan dan motivasi ASN melalui pemberian penghargaan dan tunjangan yang wajar dan layak.
5. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan kepegawaian untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

b. Tupoksi:

BKPSDM Kota Makassar memiliki beberapa tugas dan fungsi, di antaranya:

1. Perumusan kebijakan di bidang kepegawaian.
2. Pengelolaan data kepegawaian.
3. Pengembangan kompetensi ASN.
4. Penyelenggaraan mutasi, promosi, dan pemberhentian ASN.
5. Pemberian penghargaan dan tunjangan kepada ASN.
6. Pembinaan dan pengawasan terhadap ASN.
7. Penyelenggaraan Seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CASN) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).
8. Pengelolaan Jabatan Fungsional (JF).
9. Pengembangan sistem informasi kepegawaian.

c. BKPSDM Kota Makassar dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang bertanggung jawab kepada Walikota Makassar. Kepala Badan dibantu oleh beberapa pejabat eselon III, yaitu:

1. Sekretaris Badan
  2. Kabid Pengembangan Kompetensi Pegawai
  3. Kabid Mutasi, Promosi, dan Penilaian Pegawai
  4. Kabid Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai
  5. Kabid Data dan Informasi Pegawai
- d. BKPSDM Kota Makassar telah meraih beberapa prestasi, di antaranya:
1. Penghargaan Sistem Meritokrasi Terbaik di Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2021
  2. Penghargaan Website Terbaik di Lingkungan Pemerintah Kota Makassar tahun 2022

BKPSDM Kota Makassar merupakan instansi pemerintah yang berperan dalam pengelolaan kepegawaian di Kota Makassar. BKPSDM Kota Makassar berkomitmen untuk mewujudkan Aparatur Sipil Negara (ASN) Kota Makassar yang profesional, berintegritas, dan berdaya saing tinggi untuk mendukung pencapaian Visi Misi Pemerintah Kota Makassar.

Tabel 4.1 Keadaan Pegawai berdasarkan tingkat Golongan di Kantor BKPSDM Kota Makassar

<b>NO</b>	<b>GOLONGAN</b>	<b>JUMLAH PEGAWAI</b>
1.	II/C	1
2.	II/D	1
3.	III/A	17
4.	III/B	11
5.	III/C	13
6.	III/D	19
7.	IV/A	9
8.	IV/B	2
9.	VII	7
10.	IX	3
<b>JUMLAH</b>		<b>83</b>

Tabel 4.2 Keadaan Pegawai berdasarkan tingkat Pendidikan di Kantor BKPSDM Kota Makassar

<b>NO</b>	<b>TINGKAT PENDIDIKAN</b>	<b>JUMLAH PEGAWAI</b>
1.	SMA	4
2.	DIPLOMA III	7
3.	DIPLOMA IV	10
4.	SARJANA	43
5.	MAGISTER	19
<b>JUMLAH</b>		<b>83</b>

Tabel 4.3 Keadaan Pegawai berdasarkan tingkat Usia di Kantor BKPSDM Kota Makassar

<b>NO</b>	<b>TINGKAT USIA (TAHUN)</b>	<b>JUMLAH PEGAWAI</b>
1.	20 - 30	12
2.	31 - 40	21
3.	41 - 50	30
4.	51 - 60	20
<b>JUMLAH</b>		<b>83</b>

Tabel 4.4 Keadaan Pegawai berdasarkan tingkat Masa Kerja di Kantor BKPSDM Kota Makassar

<b>NO</b>	<b>MASA KERJA (TAHUN)</b>	<b>JUMLAH PEGAWAI</b>
1.	0 – 10	38
2.	11- 20	28
3.	21 – 30	12
4.	31 - 40	5
<b>JUMLAH</b>		<b>83</b>

Tabel 4.5 Keadaan Pegawai berdasarkan tingkat Jabatan di Kantor BKPSDM Kota Makassar

<b>NO</b>	<b>JABATAN</b>	<b>JUMLAH PEGAWAI</b>
1.	STRUKTURAL	9
2.	FUNGSIONAL TERTENTU	25
3.	FUNGSIONAL UMUM	49
<b>JUMLAH</b>		<b>83</b>

e. Struktur Organisasi BKPSDM Kota Makassar



Gambar 1.2 Struktur Organisasi BKPSDM Kota Makassar

f. Jenis Pelayanan di BKPSDM Kota Makassar

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar memiliki peran penting dalam pelaksanaan urusan kepegawaian dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia sebagai faktor yang turut menentukan kualitas penyelenggaraan pemerintah daerah. Penetapan indikator kinerja di setiap perangkat daerah dapat mempedomani Peraturan Menteri Dalam Negeri yang mengatur indikator kinerja Pelayanan Pemerintahan, Indikator SDG's, Standar Pelayanan Minimal, ataupun indikator yang telah digratifikasi oleh pemerintah maupun muatan lokal.

Indikator kinerja pelayanan BKPSDM dalam kurun waktu tahun 2016-2020 mengalami beberapa kali perubahan, serta berakhirnya RPJMD Kota Makassar Tahun 2014-2019. Sehingga pada Tahun 2020 berpedoman terhadap

RPJPD Kota Makassar dan RPJMD Provinsi Sulawesi Selatan. Pencapaian kinerja pelayanan BKPSDMD dari Tahun 2016-2020 menunjukkan angka pencapaian kinerja rata-rata 100%. Hal ini dikarenakan pelayanan yang dilakukan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar adalah pelayanan administrasi kepegawaian terhadap aparatur dalam internal BKPSDMD dan seluruh aparatur Pemerintah Kota Makassar yang meliputi :

1. Pelayanan pada Sekretariat:

a. Pelayanan Subbagian Perencanaan:

Pelayanan RPJMD, Renstra, RKPD, Renja, Forum PD, RKA, DPA, RDPPA, DPPA, LKIP, LKPJ, LPPD dan Monev.

b. Pelayanan Subbagian Umum dan Kepegawaian :

Pelayanan administrasi surat menyurat (masuk dan keluar);

Pelayanan Karis, Karsu, Karpeg, KPE, Taspen, Konversi NIP, KGB, Kenaikan Pangkat, SKUMPTK dan pensiun PNS internal BKPSDM; Pelayanan perjalanan dinas dalam dan luar daerah.

c. Pelayanan Subbagian Keuangan :

Pelayanan gaji dan TPP, pencairan dan SPJ, laporan keuangan, Calk, neraca dan LRA.

2. Pelayanan pada Bidang Pengadaan dan Informasi :

a. Pelayanan Subbidang Pengadaan dan Pengangkatan ASN:

Pelayanan informasi seleksi penerimaan calon ASN.

Pelayanan peningkatan status CPNS menjadi PNS dan sumpah

PNS, Pelayanan bezeting pegawai;

b. Pelayanan Subbidang Pengembangan Karier Dan Kompetensi:

Pelayanan Tugas dan Ijin Belajar.

Pelayanan Pengampuan, Penyesuaian Ijazah dan Ujian Dinas.

Pelayanan open bidding dan uji kompetensi;

3. Pelayanan pada Bidang Pengembangan Karir dan Hak-hak ASN :

a. Pelayanan Subbidang Mutasi dan Promosi:

Pelayanan mutasi dan perpindahan dalam dan luar daerah

Pelayanan baperjakat dan pelantikan pejabat

b. Pelayanan Subbidang Jaminan Pensiun dan Jaminan Hari Tua Pelayanan

Jaminan Pensiunan dan Jaminan Hari Tua

c. Pelayanan Sub Bidang Kependidikan, Jabatan dan Hak-hak ASN:

Pelayanan kenaikan pangkat dan kenaikan gaji berkala pegawai seluruh

SKPD se Kota Makassar.

Pelayanan Pensiun.

4. Pelayanan pada Bidang Diklat dan Pengembangan Kompetensi :

a. Pelayanan Subbidang Analisis Kebutuhan dan Kerjasama Diklat:

Pelayanan informasi diklat

b. Pelayanan Subbidang Pendidikan dan Pelatihan ASN:

Pelayanan Diklat Prajabatan

Pelayanan Diklat Struktural.

Pelayanan diklat Fungsional

c. Pelayanan Subbidang Pola Karir dan Pengembangan Kompetensi:

Pelayanan Ujian Penyesuaian Ijazah, Job Fit.

5. Pelayanan pada Bidang Kinerja dan Penghargaan :

a. Pelayanan Subbidang Penilaian Kinerja, Penggajian dan Tunjangan:

Pelayanan Taspen, Karis, Karsu, Karpeg, Konversi NIP, ID Card dan database pegawai.

Pelayanan data dan informasi kepegawaian (SIM ASN/SIMPEG)

b. Pelayanan Subbidang Pembinaan Aparatur Dan Evaluasi Kinerja:

Pelayanan cuti dan izin pegawai;

Pelayanan asuransi, taperum dan satya lancana karyasatya pegawai;

Pelayanan penyelesaian kasus-kasus pegawai, pelayanan SKP online/Sipendekar.

Salah satu bukti konkrit atas keberhasilan upaya menjalankan tugas pokok dan fungsinya Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah adalah Piagam Penghargaan diberikan kepada Pemerintah Kota Makassar Atas Keberhasilan dalam melaksanakan seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2014 menggunakan metode Computer Assisten Test (CAT) Badan Kepegawaian Negara secara Cepat, Akuntabel dan Transparan serta mewujudkan ASN yang professional dan bermartabat serta dalam segi pengawasan adalah penghargaan dari piagam penghargaan Bapak Walikota Makassar tentang sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang optimal dalam kinerja pengawasan Tahu 2016 sedangkan dalam bentuk pelayanan adalah Badan Kepegawaian Daerah Kota Makassar

mendapatkan Sertifikat SNI ISO 900:2008 yang telah menerapkan sistem manajemen mutu dengan ruang lingkup sertifikasi:

- Pelayanan Penerimaan CPNS
- Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai
- Pelayanan Administrasi Pensiun
- Pelayanan Mutasi Pegawai
- Pelayanan Tunjangan Keluarga
- Pelayanan Izin Belajar

## **B. Hasil Penelitian**

### 1. *Equality* (persamaan)

Penerapan prinsip equality atau kesetaraan dalam etika pelayanan publik memiliki signifikansi yang mendalam dalam memastikan keadilan, keberlanjutan, dan efektivitas dalam penyelenggaraan layanan publik. Prinsip ini menegaskan bahwa setiap individu, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, etnis, agama, jenis kelamin, atau kondisi lainnya, memiliki hak yang sama untuk memperoleh akses dan mendapatkan layanan publik yang berkualitas. Dengan menerapkan prinsip equality, sebuah negara atau lembaga pemerintahan menegaskan komitmennya untuk memastikan bahwa setiap warga negara diperlakukan dengan adil dan setara di mata hukum dan layanan publik.

Penerapan prinsip equality juga menjadi landasan penting dalam memerangi diskriminasi dan ketidaksetaraan yang mungkin terjadi dalam pelayanan publik. Melalui pendekatan ini, upaya-upaya untuk mengurangi

kesenjangan sosial, ekonomi, dan politik dapat ditingkatkan. Hal ini tidak hanya menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi semua individu, tetapi juga membantu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah dan sistem publik secara keseluruhan.

Selain itu, prinsip equality juga memainkan peran kunci dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pengambilan keputusan pemerintah. Dengan memastikan bahwa semua individu memiliki akses yang sama terhadap informasi dan proses pengambilan keputusan, pemerintah dapat mendorong partisipasi aktif dari seluruh warga negara dalam proses demokratis. Ini tidak hanya memperkuat legitimasi pemerintah, tetapi juga memungkinkan pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi dari beragam kelompok masyarakat.

Penerapan prinsip equality dalam etika pelayanan publik juga memiliki dampak positif dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan beragam. Dengan menghargai keberagaman dan mempromosikan kesetaraan kesempatan, lembaga pemerintah dapat menarik dan mempertahankan talenta terbaik dari berbagai latar belakang. Hal ini tidak hanya menghasilkan kinerja yang lebih baik, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai keadilan dan persamaan yang menjadi dasar dari sistem pemerintahan yang demokratis dan berkeadilan.

Terakhir, penerapan prinsip equality dalam etika pelayanan publik juga penting untuk menciptakan masyarakat yang lebih harmonis dan sejahtera secara keseluruhan. Dengan memastikan bahwa setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang dan berpartisipasi dalam kehidupan

sosial, ekonomi, dan politik, sebuah negara dapat menciptakan fondasi yang kuat untuk pertumbuhan yang berkelanjutan dan inklusif. Ini tidak hanya bermanfaat bagi individu-individu yang langsung terlibat, tetapi juga bagi masyarakat secara keseluruhan dengan mempromosikan perdamaian, stabilitas, dan kemakmuran bersama. Dengan demikian, penerapan prinsip equality dalam etika pelayanan publik tidak hanya merupakan keharusan moral, tetapi juga merupakan investasi yang cerdas untuk masa depan yang lebih baik bagi semua.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Erika selaku Kepala Subbagian Perencanaan dan Pelaporan terkait dengan penerapan prinsip equality dalam etika pelayanan publik di kantor BKPSDM Kota Makassar.

“Sebagai pelayanan publik di BKPSDM, saya berkomitmen untuk memastikan bahwa semua masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan administrasi diperlakukan dengan sama, tanpa membedakan latar belakang, status sosial, atau jenis kelamin. Hal ini saya lakukan dengan beberapa langkah berikut: Dalam situasi di mana terjadi perselisihan antara dua orang atau lebih yang menghadap ke Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) untuk mendapatkan layanan administrasi, saya akan memastikan penerapan prosedur yang jelas dan transparan. Selalu mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh BKPSDM adalah prinsip yang saya pegang teguh. Prosedur ini tidak hanya tersedia secara terbuka untuk semua pihak tetapi juga mudah diakses, sehingga tidak ada ruang bagi diskriminasi.”  
(Wawancara kepada Ibu E pada 18 maret 2024)

Wawancara dengan Ibu Erika, Kepala Subbagian Perencanaan dan Pelaporan di Kantor Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Makassar, mengungkapkan komitmen yang kuat terhadap prinsip pelayanan publik yang adil dan setara bagi semua individu, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau jenis kelamin. Sebagai pelayan publik, Ibu Erika menegaskan bahwa ia bertekad untuk memastikan bahwa setiap warga yang datang mencari layanan administrasi diperlakukan

dengan hormat dan profesionalisme yang sama. Langkah-langkah konkret yang diambilnya dalam menangani situasi di mana terjadi perselisihan antara individu yang membutuhkan layanan administrasi adalah refleksi dari komitmen ini. Dengan demikian, ia memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh BKPSDM Kota Makassar selalu memenuhi standar yang tinggi dan mampu memenuhi harapan semua warga kota.

Sedangkan terkait dengan penanganan situasi di mana ada perselisihan antara dua orang atau lebih yang datang ke BKPSDM untuk mendapatkan layanan administrasi, bapak Heriyanto selaku Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama menyampaikan informasi sebagai berikut dalam sesi wawancara:

“Dalam situasi di mana terjadi perselisihan antara dua orang atau lebih yang datang ke BKPSDM untuk mendapatkan layanan administrasi, saya akan mengambil beberapa langkah untuk menangani situasi tersebut dengan efektif. Pertama, saya akan bertindak sebagai mediator untuk menengahi perselisihan, berusaha membantu kedua belah pihak mencapai penyelesaian yang damai dan konstruktif. Kedua, saya akan mendengarkan dengan seksama argumen dari kedua belah pihak dan mencari solusi yang adil serta memuaskan semua pihak yang terlibat. Jika diperlukan, saya akan melibatkan pihak lain, seperti atasan atau tim keamanan, untuk membantu menyelesaikan perselisihan tersebut. Selama proses penyelesaian perselisihan, saya akan selalu menjaga ketertiban dan keamanan di area BKPSDM agar situasi tetap kondusif dan terkendali”. (Wawancara dengan Bapak H pada 18 maret 2024)

Hasil wawancara dengan bapak Herianto, seorang Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama di kantor BKPSDM Kota Makassar, mencerminkan pendekatan yang sangat profesional dan berorientasi pada penyelesaian masalah. Dalam konteks pelayanan administrasi di BKPSDM, Bapak Herianto menegaskan bahwa setiap individu yang datang untuk mendapatkan layanan akan ditangani dengan penuh perhatian dan kebijaksanaan. Untuk mengatasi situasi yang mungkin memunculkan konflik

atau ketegangan antara pihak-pihak yang terlibat. Dengan demikian, pendekatan yang diambil oleh Bapak Herianto tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah, tetapi juga pada pengelolaan situasi secara keseluruhan untuk mencapai hasil yang optimal bagi semua pihak yang terlibat.

Sedangkan terkait dengan contoh implementasi dari prinsip kesetaraan dalam pelayanan pada kantor BKPSDM Kota Makassar, Ibu Rezky Ekayani selaku Analis Laporan Akuntabilitas Kinerja menyampaikan hal sebagai berikut dalam sesi wawancara dengan peneliti:

“Suatu hari, seorang wanita datang ke BKPSDM untuk mengurus layanan administrasi. Saat ia sedang antri, seorang pria menyerobot antriannya. Saya melihat kejadian ini dan segera menegur pria tersebut. Saya menjelaskan kepada pria tersebut bahwa semua orang harus mengikuti prosedur yang berlaku dan tidak boleh mendahului orang lain. Pria tersebut kemudian meminta maaf kepada wanita tersebut dan kembali ke antriannya. Kejadian ini merupakan contoh bagaimana saya menegakkan prinsip kesetaraan dalam pelayanan administrasi di BKPSDM. Saya tidak akan mentolerir diskriminasi dalam bentuk apapun dan selalu berusaha untuk memastikan bahwa semua masyarakat diperlakukan dengan adil dan hormat.” (Wawancara dengan Ibu RE pada 18 maret 2024)

Sedangkan terkait dengan etika pelayanan publik di Kantor BKPSDM Kota Makassar, berikut adalah tanggapan yang disampaikan oleh ibu Rahmawati selaku masyarakat yang pernah mengurus administrasi di kantor BKPSDM Kota Makassar:

“Secara umum, saya merasakan penerapan prinsip kesetaraan dalam pelayanan administrasi di Kantor BKPSDM Kota Makassar sudah cukup baik. Petugas melayani semua orang dengan ramah dan sopan, tanpa membedakan berdasarkan status sosial, suku, agama, atau gender. Saya tidak pernah merasakan perlakuan yang berbeda dari petugas saat mengurus administrasi di sana. Namun, perlu saya sampaikan bahwa masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan rasa kesetaraan bagi semua pengunjung. Contohnya, antrian yang tidak selalu tertib dan sistem pendaftaran yang terkadang masih belum efisien. Hal ini bisa membuat beberapa orang merasa

dirugikan, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu.”  
(Wawancara dengan Ibu IR pada 18 maret 2024)

Wawancara dengan masyarakat di Kota Makassar mengenai etika pelayanan publik di Kantor BKPSDM menunjukkan gambaran yang cukup memuaskan secara umum. Para responden merasakan bahwa prinsip kesetaraan dalam pelayanan administrasi telah diterapkan dengan baik. Mereka menekankan bahwa petugas di kantor tersebut melayani semua orang dengan ramah dan sopan, tanpa membedakan berdasarkan status sosial, suku, agama, atau gender. Pengalaman pribadi dari responden juga menegaskan bahwa tidak ada diskriminasi yang mereka rasakan saat mengurus administrasi di sana. Meskipun demikian, ada beberapa catatan yang disampaikan oleh responden yang menyoroti area di mana peningkatan diperlukan untuk memperkuat rasa kesetaraan bagi semua pengunjung.

Salah satu masalah yang diidentifikasi adalah ketidakteraturan dalam antrian dan efisiensi sistem pendaftaran. Beberapa responden mencatat bahwa antrian tidak selalu tertib, dan sistem pendaftaran terkadang belum optimal dalam hal efisiensi. Hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi sebagian orang, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu. Ketika antrian tidak tertib, hal ini dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan, serta memberikan kesan bahwa tidak semua pengunjung diperlakukan dengan adil dan setara. Begitu pula dengan sistem pendaftaran yang kurang efisien, hal ini dapat memperlambat proses layanan dan menambah waktu yang dibutuhkan oleh pengunjung untuk menyelesaikan urusannya.

Dengan demikian, sementara prinsip kesetaraan dalam pelayanan publik di Kantor BKPSDM Kota Makassar telah diakui oleh masyarakat sebagai praktek yang baik, masih ada ruang untuk peningkatan dalam beberapa aspek tertentu. Dengan komitmen untuk terus memperbaiki sistem dan meningkatkan kesadaran akan etika pelayanan publik, kantor tersebut dapat memastikan bahwa setiap pengunjung merasa dihargai, didengar, dan diperlakukan secara setara, sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi yang mendasari pelayanan publik yang baik.

## 2. *Equity* (keadilan)

Penerapan prinsip equity dalam pelayanan publik adalah suatu aspek penting yang menuntut keseimbangan dan keadilan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara merata tanpa memandang perbedaan apapun. Dalam konteks ini, equity mencakup pengakuan terhadap keragaman individu serta pengambilan tindakan yang adil dan setara dalam memberikan akses dan kesempatan bagi semua warga negara untuk mendapatkan layanan publik yang berkualitas. Prinsip equity menempatkan fokus pada penghapusan disparitas sosial, ekonomi, dan budaya yang mungkin ada di dalam masyarakat, dengan memberikan prioritas kepada kelompok-kelompok yang rentan atau terpinggirkan. Hal ini melibatkan upaya sistematis dalam mengidentifikasi dan mengatasi ketidaksetaraan yang ada, baik melalui kebijakan, program, maupun praktik pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan.

Pada tingkat operasional, penerapan prinsip equity memerlukan pendekatan yang holistik dan berkelanjutan, yang melibatkan koordinasi

antarinstansi pemerintah, partisipasi masyarakat, serta penggunaan data dan analisis yang mendalam untuk memahami dengan lebih baik ketidaksetaraan yang ada dan menyusun strategi yang tepat untuk mengatasinya. Salah satu langkah kunci dalam penerapan prinsip equity adalah melakukan evaluasi terus-menerus terhadap dampak kebijakan dan program yang dilaksanakan, guna memastikan bahwa mereka tidak hanya memperkuat kesenjangan yang ada, tetapi juga memberikan manfaat yang merata bagi semua pihak. Selain itu, penting juga untuk memperkuat kapasitas institusi pemerintah dalam memahami, mengukur, dan mengelola aspek-aspek equity dalam pelayanan publik, termasuk melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang berorientasi pada prinsip-prinsip tersebut.

Dalam konteks global yang semakin kompleks dan dinamis, penerapan prinsip equity dalam pelayanan publik juga menghadapi berbagai tantangan, termasuk perubahan demografi, urbanisasi, kemajuan teknologi, dan ketidakpastian ekonomi. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang kuat dari semua pihak terkait, termasuk pemerintah, sektor swasta, LSM, dan masyarakat sipil, untuk bekerja sama dalam menciptakan lingkungan yang inklusif dan berkeadilan bagi semua. Ini mencakup tidak hanya upaya untuk mengatasi ketidaksetaraan yang sudah ada, tetapi juga mencegah timbulnya ketidaksetaraan baru dan memastikan bahwa setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang dan berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat.

Dengan demikian, penerapan prinsip equity dalam pelayanan publik bukanlah hanya sekedar aspirasi, tetapi juga merupakan suatu kebutuhan mendesak dalam membangun masyarakat yang adil, inklusif, dan berkelanjutan.

Ini memerlukan komitmen yang kokoh, kerja sama lintas sektor, serta inovasi dalam kebijakan dan praktik yang mampu menjembatani divisi dan kesenjangan yang ada, sehingga setiap warga negara dapat merasakan manfaat dari pelayanan publik yang berkualitas tanpa terkecuali. Dengan demikian, penerapan prinsip equity bukanlah hanya menjadi tanggung jawab pemerintah semata, tetapi juga merupakan tugas bersama bagi seluruh elemen masyarakat untuk menciptakan dunia yang lebih baik dan lebih adil bagi semua.

Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Syahril selaku Analis Perencanaan SDM Aparatur pada Kantor BKPSDM Kota Makassa terkait dengan penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan publik

“Sebagai abdi negara yang bertugas di BKPSDM Kota Makassar, saya memahami prinsip keadilan dalam pelayanan publik sebagai perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat, dengan mempertimbangkan kondisi mereka yang berbeda seperti yang berkebutuhan khusus cacat dan ibu hamil sehingga ASN tersebut tidak perlu menunggu waktu lama dalam penyelesaian administrasi. Hal ini sejalan dengan nilai-nilai dasar ASN, yaitu Berorientasi Pelayanan Publik, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, dan Berkepribadian Luhur. Penerapan prinsip keadilan ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi hak-hak masyarakat, tetapi juga untuk membangun kepercayaan publik terhadap BKPSDM Kota Makassar.” ( Wawancara dengan Bapak S pada 18 maret 2024)

Hasil wawancara dengan Bapak Syahril, seorang Analis Perencanaan SDM Aparatur di kantor BKPSDM Kota Makassar, mengungkapkan bahwa penerapan prinsip equity dalam bidang pelayanan publik adalah suatu konsep yang menggambarkan perlakuan yang sama terhadap seluruh masyarakat yang memerlukan layanan dari instansi tersebut. Sebagai abdi negara, beliau memandang prinsip keadilan dalam pelayanan publik sebagai suatu manifestasi dari nilai-nilai dasar yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara (ASN), yang

mencakup orientasi terhadap pelayanan publik, akuntabilitas, kompetensi, harmoni, dan kepribadian yang luhur. Dengan demikian, BKPSDM Kota Makassar dapat terus menjadi teladan dalam pelayanan publik yang berkeadilan dan berintegritas, serta memperkuat hubungan yang harmonis antara pemerintah daerah dan masyarakatnya.

Sedangkan terkait dengan contoh penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan Anda di BKPSDM Kota Makassar, Bapak Syahril menyampaikan sebagai berikut:

“Salah satu contoh penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan saya di BKPSDM Kota Makassar adalah penyediaan aksesibilitas. Saya selalu memastikan bahwa fasilitas, layanan, dan informasi tersedia secara fleksibel seperti akses untuk kursi roda sehingga yang dilayani merasa aman dan nyaman. Selain itu, saya juga selalu berusaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan akurat kepada masyarakat yang membutuhkan layanan kami. Saya memahami bahwa akses informasi yang mudah dan terbuka merupakan hak dasar masyarakat, dan saya berkomitmen untuk memenuhinya.”(Wawancara dengan Bapak S pada 18 maret 2024)”

Dari hasil pernyataan diatas menjelaskan bahwa penerapan prinsip equity dalam bidang pelayanan publik menjadi sebuah pijakan utama dalam menjalankan tugasnya. Salah satu contoh konkret dalam menerapkan prinsip keadilan adalah adanya penyediaan aksesibilitas kepada ASN yang berkebutuhan khusus yang dapat memudahkan untuk melakukan proses administrasi. Melalui upaya-upaya tersebut, diharapkan dapat tercipta lingkungan yang lebih adil, inklusif, dan berdaya bagi masyarakat Kota Makassar.

Apabila pada akhirnya terdapat ketidakadilan dalam pelayanan Masyarakat terhadap prinsip keadilan dalam pelayanan di BKPSDM Kota

Makassar, Ibu Erika selaku Kepala Subbagian Perencanaan dan Pelaporan menyampaikan sebagai berikut:

“Dalam menjalankan tugas dan fungsi saya, saya selalu waspada terhadap ketidakadilan terhadap prinsip keadilan dalam pelayanan. Saya memahami bahwa pelanggaran ini dapat merusak kepercayaan publik terhadap BKPSDM Kota Makassar, dan saya berkomitmen untuk mencegahnya terjadi. Salah satu cara yang saya lakukan untuk mencegah pelanggaran prinsip keadilan adalah dengan selalu mengikuti regulasi dan prosedur yang berlaku. Saya juga selalu terbuka untuk menerima masukan dan kritik dari masyarakat, dan saya menggunakan masukan tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan saya. Jika saya menemukan potensi pelanggaran terhadap prinsip keadilan, saya akan segera melaporkannya kepada atasan saya dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikannya.”  
( Wawancara dengan Ibu E pada 18 mret 2024)

Dari hasil pernyataan tersebut menggambarkan komitmen yang kuat terhadap penerapan prinsip equity dalam bidang pelayanan publik. Dalam menjalankan tugasnya, beliau menegaskan kesadarannya akan potensi pelanggaran terhadap prinsip keadilan dalam pelayanan, yang bisa mengakibatkan kerusakan pada kepercayaan masyarakat terhadap instansi tempatnya bekerja. Kesadaran ini menjadi landasan komitmennya untuk mencegah terjadinya pelanggaran tersebut. Salah satu pendekatan yang diambil adalah dengan memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan prosedur yang berlaku. Ini mencerminkan kesadaran beliau akan pentingnya memiliki landasan hukum yang kuat dalam memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada masyarakat.

Terkait dengan penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan publik pada Kantor BKPSDM Kota Makassar, berikut adalah tanggapan yang diberikan oleh Bapak Deddi selaku masyarakat

“Menurut saya, penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan administrasi di Kantor BKPSDM Kota Makassar sudah berjalan dengan baik. Saya tidak pernah melihat adanya ketidakadilan dalam pelayanan di sana. Semua orang diperlakukan dengan sama dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Meskipun demikian, perlu diingat bahwa keadilan adalah sebuah konsep yang subjektif. Apa yang dianggap adil oleh satu orang mungkin tidak dianggap adil oleh orang lain. Oleh karena itu, penting bagi BKPSDM untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat dirasakan adil oleh semua orang.”  
( Wawancara dengan Bapak D pada 18 maret 2024)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sementara penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan administrasi di BKPSDM Kota Makassar dinilai sudah baik, tetap diperlukan upaya terus-menerus untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut benar-benar adil dan inklusif bagi semua individu. Dalam konteks ini, penting bagi BKPSDM untuk tidak hanya memperhatikan aspek formalitas dalam pelayanan, tetapi juga memperhatikan aspek-aspek yang lebih mendalam, seperti keadilan sosial dan kesetaraan dalam akses pelayanan. Melalui komunikasi terbuka dengan masyarakat dan keterlibatan mereka dalam proses perencanaan dan evaluasi pelayanan, BKPSDM dapat memastikan bahwa kebijakan dan keputusan yang diambil mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara menyeluruh, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

### 3. *Loyalty* (kesetiaan)

Penerapan prinsip *loyalty* atau kesetiaan dalam konteks pelayanan publik merupakan aspek yang vital dalam menjaga integritas, kualitas, dan keberlanjutan sistem pelayanan publik sebuah negara. Kesetiaan dalam pelayanan publik bukan hanya sekadar komitmen terhadap organisasi atau

institusi tempat individu bekerja, tetapi juga merupakan wujud pengabdian kepada masyarakat dan negara secara keseluruhan. Dalam dimensi ini, kesetiaan mencakup kesetiaan terhadap nilai-nilai moral, hukum, dan etika yang mengatur perilaku seorang pelayan publik.

Pertama-tama, penerapan prinsip loyalty dalam pelayanan publik mengharuskan para pegawai atau pelayan publik untuk memprioritaskan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau golongan. Hal ini mengandaikan adanya kesadaran bahwa pelayan publik bertanggung jawab atas kesejahteraan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dengan mempertahankan kesetiaan pada prinsip ini, pelayan publik dapat menghindari konflik kepentingan dan memastikan bahwa keputusan yang diambil selalu berpihak kepada kepentingan umum.

Kedua, kesetiaan dalam pelayanan publik mencakup loyalitas terhadap institusi atau organisasi tempat individu tersebut bekerja. Ini berarti pelayan publik harus mengabdikan diri dengan setia terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi, serta mematuhi aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian, integritas institusi dapat dipertahankan, dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah akan semakin diperkuat.

Selain itu, penerapan prinsip loyalty dalam pelayanan publik juga melibatkan kesetiaan terhadap hukum dan etika. Seorang pelayan publik harus mematuhi hukum dan regulasi yang berlaku dalam menjalankan tugasnya, serta menghindari segala bentuk perilaku koruptif atau melanggar etika yang dapat merugikan kepentingan publik. Dengan memegang teguh prinsip ini, pelayan

publik dapat membangun citra yang baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Selanjutnya, kesetiaan dalam pelayanan publik juga mencakup komitmen untuk selalu meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pelayan publik harus loyal terhadap prinsip-prinsip pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini membutuhkan kesediaan untuk terus belajar dan beradaptasi dengan perubahan, serta berinovasi dalam menyediakan solusi yang terbaik bagi masyarakat.

Terakhir, penerapan prinsip loyalty dalam pelayanan publik juga melibatkan kesetiaan terhadap nilai-nilai moral dan kejujuran. Seorang pelayan publik harus bertindak dengan integritas dan kejujuran dalam setiap interaksi dengan masyarakat, tanpa memandang status sosial, ekonomi, atau politik. Dengan memperkuat prinsip ini, pelayan publik dapat membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, serta menciptakan lingkungan yang kondusif bagi terwujudnya pembangunan yang berkelanjutan dan inklusif.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip loyalty dalam pelayanan publik memegang peranan yang sangat penting dalam menjaga integritas, kualitas, dan keberlanjutan sistem pelayanan publik sebuah negara. Dengan memprioritaskan kepentingan masyarakat, loyalitas terhadap institusi, hukum, etika, kualitas layanan, serta nilai-nilai moral dan kejujuran, seorang pelayan publik dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan memberikan kontribusi yang positif bagi kemajuan bangsa dan negara. Oleh karena itu, penting bagi setiap pelayan publik untuk menginternalisasi prinsip loyalty dalam setiap aspek kegiatan

mereka, sebagai bentuk komitmen yang nyata terhadap kemajuan dan kesejahteraan masyarakat yang dilayani.

Berikut adalah hasil wawancara dengan ibu Erika selaku Kepala Subbagian Perencanaan dan Pelaporan pada Kantor BKPSDM Kota Makassar terkait dengan penerapan prinsip loyalty pada pelayanan publik di kantor BKPSDM Kota Makassar

“Bagi saya, nilai kesetiaan dalam konteks etika ASN di BKPSDM Kota Makassar merupakan komitmen teguh untuk mengabdikan diri kepada negara, bangsa, dan rakyat, serta menjunjung tinggi nilai-nilai dasar, kode etik, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kesetiaan ini bukan hanya tentang loyalitas kepada atasan, tetapi juga tentang menjaga integritas dan profesionalisme dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai aparatur Negara.”(Wawancara dengan Ibu E pada 18 maret 2024)

Dari hasil pernyataan tersebut memberikan gambaran yang sangat mendalam tentang penerapan prinsip loyalty dalam bidang pelayanan publik. Menurut beliau, nilai kesetiaan dalam konteks etika Pegawai Negeri Sipil (ASN) di BKPSDM Kota Makassar bukanlah sekadar janji atau kata-kata, tetapi merupakan komitmen teguh untuk mengabdikan diri kepada negara, bangsa, dan rakyat. Dalam kesimpulannya, mengungkapkan betapa pentingnya penerapan prinsip loyalty dalam bidang pelayanan publik. Nilai kesetiaan, integritas, dan profesionalisme menjadi fondasi yang tak tergantikan dalam menjaga kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Melalui komitmen yang teguh untuk mengabdikan diri kepada negara dan masyarakat, serta dengan menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan etika, ASN di BKPSDM Kota Makassar dapat menjadi agen perubahan yang positif dalam membangun masyarakat yang adil, transparan, dan berkeadilan.

Terkait dengan contoh penerapan nilai loyalty atau kesetiaan dalam pelayan publik pada kantor BKPSDM Kota Makassar ibu Erika menyampaikan sebagai berikut:

“Dalam pekerjaan saya sehari-hari di BKPSDM Kota Makassar, saya menerapkan nilai kesetiaan dengan cara: Menjaga kedisiplinan dan bekerja dengan penuh semangat, Melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan tepat waktu dan sesuai dengan instruksi, Bersikap profesional dan objektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Menjaga kerahasiaan data dan informasi ASN., Menghindari segala bentuk penyalahgunaan wewenang, Aktif dalam kegiatan organisasi ASN dan berkontribusi dalam pengembangan institusi, dan Memberikan masukan dan saran yang konstruktif untuk kemajuan BKPSDM Kota Makassar.” ( Wawancara dengan Ibu Erika pada 18 maret 2024)

Dari hasil pernyataan tersebut menggambarkan penerapan prinsip loyalty dalam bidang pelayanan publik dengan sangat terperinci dan jelas. Ibu Erika menjelaskan bahwa dalam pekerjaannya sehari-hari, nilai kesetiaan diwujudkan melalui beragam tindakan konkret. Dengan demikian, hasil wawancara ini menyoroti betapa pentingnya kesetiaan dalam memberikan pelayanan publik yang bermutu dan bertanggung jawab.

Sedangkan terkait dengan cara ASN di BKPSDM Kota Makassar menjaga kesetiaan kepada negara dan bangsa di tengah gempuran pengaruh politik dan kepentingan pribadi, Ibu Yuliana selaku Analis Laporan Akuntabilitas Kinerja pada Kantor BKPSDM Kota Makassar menyampaikan sebagai berikut dalam sesi wawancara dengan peneliti:

“Di tengah gempuran pengaruh politik dan kepentingan pribadi, saya menjaga kesetiaan kepada negara dan bangsa dengan cara: Tetap berpegang teguh pada nilai-nilai dasar ASN dan kode etik, Menolak segala bentuk tawaran suap dan gratifikasi, Berani melaporkan segala bentuk penyimpangan dan pelanggaran yang terjadi, Menjaga netralitas dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, Meningkatkan

kompetensi dan profesionalisme diri, Membangun komunikasi yang baik dengan atasan, rekan kerja, dan masyarakat, dan Menjalin kerjasama dengan berbagai pihak untuk mewujudkan good governance.”  
( Wawancara dengan Ibu Y pada 18 maret 2024)

Dari hasil pernyataan tersebut menjelaskan bahwa penerapan prinsip loyalty dalam bidang pelayanan publik dengan sangat komprehensif. Ibu Yuliana menekankan pentingnya menjaga kesetiaan kepada negara dan bangsa di tengah gempuran pengaruh politik dan kepentingan pribadi. Baginya, kesetiaan tersebut tercermin dalam beberapa praktik konkret yang dia terapkan dalam rutinitas pekerjaannya. Pertama, Ibu Yuliana menegaskan bahwa dia tetap berpegang teguh pada nilai-nilai dasar Pegawai Negeri Sipil (ASN) dan kode etik yang telah ditetapkan. Baginya, hal ini merupakan fondasi utama dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang pelayan publik. Dengan demikian, Ibu Yuliana tidak hanya menjadi agen perubahan di lingkup kerjanya, tetapi juga menjadi contoh inspiratif bagi rekan-rekannya dan masyarakat sekitar tentang betapa pentingnya kesetiaan kepada negara dan bangsa dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berintegritas.

Terkait dengan penerapan prinsip loyalty dalam bidang pelayanan publik pada Kantor BKPSDM Kota Makassar, berikut adalah tanggapan yang diberikan oleh Ibu Erik selaku masyarakat dalam sebuah sesi wawancara dengan peneliti:

“Saya tidak pernah melihat adanya pelanggaran kode etik yang signifikan oleh ASN di sana. Namun, perlu diingat bahwa setiap individu memiliki potensi untuk melakukan kesalahan. Oleh karena itu, penting bagi BKPSDM untuk terus melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap para pegawainya agar mereka selalu menjalankan tugasnya dengan berintegritas dan sesuai dengan kode etik yang berlaku.”  
(Wawancara dengan Ibu E pada 18 maret 2024)

Dari hasil pernyataan tersebut menjelaskan bahwa sejumlah aspek yang menggambarkan gambaran keseluruhan tentang kualitas layanan publik di lembaga tersebut. Dari percakapan tersebut, terlihat bahwa mayoritas pegawai

Aparatur Sipil Negara (ASN) di BKPSDM Kota Makassar dianggap menjalankan tugas-tugas mereka dengan setia. Masyarakat mencatat adanya dedikasi yang tinggi serta sikap profesionalisme yang tampak dalam setiap interaksi pelayanan. Mereka terlihat bekerja dengan tekun dan berusaha memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat yang datang untuk memperoleh berbagai layanan administratif.

Sebagaimana diutarakan dalam wawancara, tidak ada indikasi atau pengamatan langsung tentang adanya pelanggaran kode etik yang signifikan oleh ASN di BKPSDM Kota Makassar. Ini menandakan bahwa secara umum, pegawai di sana memahami dan mematuhi tata nilai serta standar etika yang berlaku dalam menjalankan tugas publik mereka. Namun, pernyataan tersebut juga diikuti dengan pengakuan bahwa dalam konteks kompleksitas manusia, tidak dapat diabaikan bahwa setiap individu memiliki potensi untuk melakukan kesalahan. Oleh karena itu, keberadaan sistem pembinaan dan pengawasan yang efektif di BKPSDM sangatlah penting. Oleh karena itu, hasil wawancara ini menyoroti pentingnya upaya berkelanjutan dalam mengembangkan budaya kerja yang didasarkan pada integritas, profesionalisme, dan pelayanan yang berkualitas tinggi di BKPSDM Kota Makassar.

#### 4. *Responsibility* (tanggung jawab)

Penerapan prinsip tanggung jawab dalam konteks pelayanan publik mengemban tanggung jawab yang monumental dalam mengelola kepentingan masyarakat secara efektif dan adil. Prinsip ini mendasarkan dirinya pada kesadaran akan konsekuensi moral dan etis dari tindakan serta keputusan yang

diambil oleh para penyelenggara pelayanan publik. Dalam praktiknya, tanggung jawab memperkuat komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, berkeadilan, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pertama-tama, tanggung jawab menuntut transparansi dan akuntabilitas yang tinggi dari para penyelenggara pelayanan publik. Mereka harus secara terbuka mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan kebijakan yang mereka ambil kepada publik, memastikan bahwa setiap langkah yang diambil didasarkan pada prinsip-prinsip yang adil dan bertanggung jawab.

Selanjutnya, prinsip tanggung jawab memperkuat pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Para penyelenggara pelayanan publik harus mengambil langkah-langkah untuk melibatkan masyarakat secara aktif dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi program-program publik. Ini tidak hanya meningkatkan legitimasi dan keberlanjutan kebijakan, tetapi juga memungkinkan masyarakat untuk merasa memiliki dan bertanggung jawab atas perkembangan di lingkungan mereka.

Selain itu, tanggung jawab juga mencakup aspek keberlanjutan dalam pengelolaan sumber daya publik. Para penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab untuk memastikan bahwa sumber daya alam dan finansial dikelola dengan bijaksana, untuk kepentingan tidak hanya generasi saat ini, tetapi juga masa depan. Hal ini mencakup upaya untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan, mempromosikan penggunaan sumber daya yang berkelanjutan, dan mengambil langkah-langkah proaktif untuk mengatasi tantangan-tantangan lingkungan yang dihadapi oleh masyarakat.

Selanjutnya, tanggung jawab juga mencakup perlindungan terhadap kepentingan dan hak-hak masyarakat yang paling rentan. Ini berarti para penyelenggara pelayanan publik harus secara konsisten bekerja untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki akses yang adil dan setara terhadap pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan. Mereka juga harus berupaya untuk mengatasi kesenjangan sosial dan ekonomi yang ada, memastikan bahwa tidak ada yang tertinggal dalam pembangunan dan kemajuan sosial.

Tanggung jawab juga memerlukan integritas dan profesionalisme dalam setiap aspek pelayanan publik. Para penyelenggara pelayanan publik harus bertindak dengan kejujuran, menghindari konflik kepentingan, dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip etika dalam setiap tindakan mereka. Ini menciptakan lingkungan di mana kepercayaan masyarakat terhadap lembaga dan individu yang bertanggung jawab untuk memimpin pelayanan publik bisa terjaga.

Terakhir, tanggung jawab juga membutuhkan keterlibatan yang berkelanjutan dalam pembangunan dan perbaikan sistem pelayanan publik. Ini berarti para penyelenggara pelayanan publik harus secara terus-menerus memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka, berinovasi dalam praktik-praktik terbaik, dan berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Dengan demikian, prinsip tanggung jawab menjadi pijakan utama bagi penyelenggara pelayanan publik untuk membangun masyarakat yang lebih adil, berkelanjutan, dan inklusif.

Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan ibu Yuliana selaku Analis Laporan Akuntabilitas Kinerja pada Kantor BKPSDM Kota Makassar terkait dengan penerapan prinsip tanggung jawab dalam pelayanan publik:

“Sebagai ASN di Kantor BKPSDM Kota Makassar, saya memahami bahwa tanggung jawab utama saya adalah memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas kepada seluruh pemangku kepentingan. Saya meyakini bahwa dengan menjalankan tanggung jawab tersebut dengan sebaik-baiknya, saya dapat berkontribusi dalam mewujudkan visi dan misi Kantor BKPSDM Kota Makassar, yaitu menjadi instansi yang profesional, transparan, dan akuntabel dalam pengelolaan kepegawaian di Kota Makassar.” ( Wawancara dengan Ibu Y pada 18 maret 2024)

Dari pernyataan tersebut menjelaskan bahwa penerapan prinsip loyalitas dalam konteks pelayanan publik. Sebagai seorang Pegawai Negeri Sipil (ASN) di BKPSDM, Ibu Y memandang bahwa perannya utamanya adalah memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas kepada semua pemangku kepentingan. Dengan melaksanakan tanggung jawab tersebut dengan penuh dedikasi, ia dapat berkontribusi secara signifikan dalam mewujudkan visi dan misi Kantor BKPSDM Kota Makassar. Visi dan misi tersebut secara luas menggaris bawahi tekad untuk menjadikan BKPSDM sebagai sebuah lembaga yang profesional, transparan, dan akuntabel dalam pengelolaan kepegawaian di Kota Makassar. Dalam konteks ini, prinsip loyalitas bukan hanya sekadar sebatas loyalitas terhadap organisasi atau atasan, tetapi lebih merupakan komitmen untuk memberikan pelayanan ter baik kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.

Dengan demikian, hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip loyalitas dalam bidang pelayanan publik tidak hanya

merupakan kewajiban formal, tetapi juga sebuah komitmen moral dan profesional yang mendasar. Melalui dedikasi dan integritas dalam menjalankan tugasnya, Ibu Y dan rekan-rekannya di BKPSDM Kota Makassar memainkan peran penting dalam mewujudkan visi dan misi organisasi serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Ibu Y dalam wawancara juga memberikan contoh bagaimana penerapan prinsip tanggung jawab pada pelayanan publik yang dilakukan oleh BKPSDM Kota Makassar

“Pada saat bekerja di Kantor BKPSDM Kota Makassar sebelumnya, saya pernah dihadapkan pada situasi di mana terdapat seorang pemohon yang mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen pensiun. Pemohon tersebut telah berkali-kali datang ke kantor, namun dokumennya selalu tidak lengkap. Saya kemudian proaktif untuk membantu pemohon dengan menanyakan secara detail mengenai dokumen yang dibutuhkan dan membantu pemohon dalam melengkapinya. Saya juga memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami kepada pemohon mengenai proses pengurusan dokumen pensiun. Berkat ketelatenan dan kesabaran saya, akhirnya dokumen pensiun pemohon dapat diselesaikan dengan baik. Pemohon pun merasa sangat puas dengan pelayanan yang saya berikan dan mengucapkan terima kasih atas bantuan saya.” ( Wawancara dengan ibu Y pada 18 maret 2024)

Dalam hasil wawancara tersebut, kita memperoleh gambaran yang sangat menggembirakan tentang penerapan prinsip loyalty dalam bidang pelayanan publik. Ibu Y menggambarkan sebuah insiden yang mengilhami pendekatannya terhadap pelayanan publik yang berfokus pada kesetiaan dan tanggung jawab terhadap masyarakat yang dilayani. Sebuah contoh konkret adalah ketika ia menghadapi seorang pemohon yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan dokumen pensiun di kantor. Meskipun pemohon telah

beberapa kali datang dengan dokumen yang tidak lengkap, Ibu Y tidak mengambil sikap pasif. Sebaliknya, dengan sikap proaktif, ia memutuskan untuk mendekati pemohon dengan penuh empati dan kepedulian. Dengan demikian, cerita ini memberikan inspirasi bagi kita semua untuk terus memperjuangkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Sedangkan terkait dengan strategi untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi yang Anda berikan di Kantor BKPSDM Kota Makassar memenuhi prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi, Ibu Erika selaku Kepala Subbagian Perencanaan dan Pelaporan menyampaikan dalam sesi wawancara sebagai berikut:

“Untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi yang kami berikan di Kantor BKPSDM Kota Makassar memenuhi prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi, kami akan melakukan beberapa hal berikut: Melakukan dokumentasi yang lengkap dan rapi untuk setiap proses pelayanan administrasi. Menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada pemohon mengenai proses pelayanan administrasi, persyaratan yang harus dipenuhi, dan biaya yang diperlukan. Membuka akses seluas-luasnya bagi pemohon untuk mendapatkan informasi dan menyampaikan pengaduan terkait dengan pelayanan administrasi. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan administrasi dan melakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi, saya yakin bahwa pelayanan administrasi yang saya berikan di Kantor BKPSDM Kota Makassar akan semakin berkualitas dan dapat memuaskan seluruh pemangku kepentingan.” (Wawancara dengan IR pada 18 maret 2024)

Hasil wawancara tersebut, mengungkapkan komitmen yang kuat terhadap penerapan prinsip loyalty dalam bidang pelayanan publik. Dalam rangka memastikan bahwa pelayanan administrasi yang disediakan di kantor tersebut memenuhi standar akuntabilitas dan transparansi.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi secara konsisten, Ibu E meyakini bahwa pelayanan administrasi di Kantor BKPSDM Kota Makassar akan terus meningkat dalam kualitasnya dan dapat memenuhi harapan seluruh pemangku kepentingan. Komitmen yang diperlihatkan dalam hasil wawancara ini menunjukkan peran yang penting dalam membangun budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan dan berintegritas, sehingga mendorong efisiensi, keadilan, dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Terkait dengan penerapan prinsip tanggung jawab dalam bidang pelayanan publik, berikut adalah tanggapan yang diberikan oleh Bapak Sahi selaku masyarakat masyarakat di Kota Makassar dalam sebuah sesi wawancara dengan peneliti:

“Secara keseluruhan, saya menilai tingkat tanggung jawab pegawai ASN di Kantor BKPSDM Kota Makassar cukup baik. Mereka menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Saya tidak pernah mengalami kekecewaan dalam pelayanan karena kelalaian ASN di sana. Namun, seperti yang saya sebutkan sebelumnya, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Contohnya, proses penyelesaian beberapa jenis administrasi yang terkadang masih memakan waktu lama. Hal ini bisa membuat beberapa orang merasa kecewa.” ( Wawancara dengan Bapak S 18 maret 2024)

Hasil wawancara tersebut menawarkan gambaran yang menarik tentang respons dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di sana. Secara keseluruhan, evaluasi terhadap tingkat tanggung jawab pegawai ASN menunjukkan penilaian yang cukup baik. Masyarakat mencatat bahwa para pegawai BKPSDM Kota Makassar telah

melaksanakan tugas-tugas mereka dengan tepat waktu dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kelalaian dalam pelayanan publik oleh ASN di sana jarang terjadi, yang mencerminkan komitmen mereka terhadap tugas dan tanggung jawab mereka.

Meskipun demikian, wawancara juga mengungkapkan bahwa masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor tersebut. Salah satu contoh yang disoroti adalah proses penyelesaian administrasi tertentu yang terkadang memakan waktu yang cukup lama. Keterlambatan ini dapat menimbulkan ketidakpuasan di antara masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut dengan cepat dan efisien. Dalam beberapa kasus, hal ini dapat menimbulkan rasa frustrasi dan kekecewaan bagi individu yang mengandalkan kelancaran proses administrasi untuk menyelesaikan berbagai keperluan mereka.

Perbaikan dalam hal ini dapat mencakup peninjauan ulang proses administrasi yang ada untuk mengidentifikasi hambatan dan potensi peningkatan efisiensi. Langkah-langkah seperti penyederhanaan prosedur, penerapan teknologi informasi yang lebih canggih, dan peningkatan koordinasi antarunit kerja dapat membantu mempercepat proses penyelesaian administrasi tanpa mengorbankan akurasi dan keandalan. Selain itu, peningkatan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia bagi pegawai BKPSDM juga dapat membantu meningkatkan keterampilan dan kapasitas mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan etika pelayanan publik, penting untuk tidak hanya fokus pada aspek teknis administratif, tetapi juga memperhatikan aspek-aspek seperti sikap, komunikasi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Pelatihan atau workshop yang mengarah pada pengembangan soft skill, seperti kemampuan komunikasi interpersonal dan penyelesaian masalah, dapat membantu memperkuat aspek-aspek ini di antara para pegawai. Selain itu, promosi budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan dan transparansi dapat membantu membangun hubungan yang lebih baik antara kantor BKPSDM dan masyarakat yang dilayani.

Dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, feedback dari masyarakat seperti yang diungkapkan dalam hasil wawancara sangat berharga. Ini memberikan pandangan dari perspektif pengguna layanan, yang dapat digunakan sebagai landasan untuk melakukan perbaikan yang lebih baik dan lebih terarah. Dengan demikian, kerja sama antara kantor BKPSDM dan masyarakat menjadi kunci dalam memastikan bahwa layanan publik yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang ada. Dengan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan, kantor BKPSDM Kota Makassar dapat memperkuat kepercayaan masyarakat dan memperkuat fondasi etika pelayanan publik yang solid.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor BKPSDM kota Makassar telah sesuai dengan prinsip etika yaitu equality, equity, loyalty, dan tanggung jawab. Keempat hal ini

sebagaimana hasil wawancara dengan aparatur ASN di Kantor BKPSDM Kota Makassar serta Masyarakat kota Makassar telah terlaksana dengan baik namun terdapat beberapa perbaikan yang perlu dilakukan ke depan misalnya waktu antre yang terlalu lama serta pemrosesan dokumen yang cenderung membutuhkan banyak waktu. Penerapan prinsip etika dilihat dari aspek

1. *Equality* (Persamaan)

Hasil penelitian mengungkap bahwa komitmen yang kuat terhadap prinsip pelayanan publik yang adil dan setara bagi semua individu, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau jenis kelamin. Sebagai pelayan publik memastikan bahwa setiap warga yang datang mencari layanan administrasi diperlakukan dengan hormat dan profesionalisme yang sama. Langkah-langkah konkret yang diambilnya dalam menangani situasi di mana terjadi perselisihan antara individu yang membutuhkan layanan administrasi adalah refleksi dari komitmen ini kesetaraan dalam pelayanan publik di Kantor BKPSDM Kota Makassar telah diakui oleh masyarakat sebagai praktek yang baik, masih ada ruang untuk peningkatan dalam beberapa aspek tertentu. Dengan komitmen untuk terus memperbaiki sistem dan meningkatkan kesadaran akan etika pelayanan publik, kantor tersebut dapat memastikan bahwa setiap pengunjung merasa dihargai, didengar, dan diperlakukan secara setara, sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi yang mendasari pelayanan publik yang baik.

Hal senada dikemukakan oleh Menurut Waldo dalam bukunya yang berjudul "*The Enterprise of Publik Administration*" mengatakan bahwa dalam salah satu asas etis yaitu persamaan menyebutkan bahwa salah satu kebijakan pokok dari badan pemerintah yang bertujuan mengabdikan kepada seluruh rakyat dan melayani

kepentingan umum ialah perlakuan sama terhadap masyarakat. Perlakuan yang sama disini dapat diwujudkan dengan memberikan perlakuan yang sama tanpa membeda-bedakan atau pilih kasih kepada salah satu pihak.

## 2. *Equity* (keadilan)

Hasil penelitian mengungkap bahwa penerapan prinsip *equity* dalam bidang pelayanan publik adalah suatu konsep yang menggambarkan perlakuan yang sama dan tidak diskriminatif terhadap seluruh masyarakat yang memerlukan layanan dari instansi tersebut. Sebagai abdi negara, beliau memandang prinsip keadilan dalam pelayanan publik sebagai suatu manifestasi dari nilai-nilai dasar yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara (ASN), yang mencakup orientasi terhadap pelayanan publik, akuntabilitas, kompetensi, harmoni, dan kepribadian yang luhur. Dalam konteks BKPSDM Kota Makassar, prinsip keadilan ini mewujud dalam beragam aspek pelayanan, yang meliputi kemudahan dan keterbukaan dalam akses informasi, transparansi dan akuntabilitas dalam proses seleksi dan penempatan pegawai, serta pemberian penghargaan dan sanksi yang didasarkan pada pencapaian dan kinerja yang objektif.

Penerapan prinsip *equity* bukan sekadar kewajiban hukum atau regulasi semata, tetapi lebih merupakan upaya untuk membangun kepercayaan publik terhadap BKPSDM Kota Makassar sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik yang adil dan berintegritas. Beliau menekankan bahwa upaya menciptakan kesetaraan dalam pelayanan publik tidak hanya bermuara pada pemenuhan hak-hak masyarakat, tetapi juga membentuk fondasi kepercayaan

yang kokoh antara pemerintah daerah dengan warganya. Melalui pendekatan ini, BKPSDM Kota Makassar dapat memperkuat legitimasinya sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang sama dan kesempatan yang setara dalam memperoleh layanan publik yang berkualitas.

Wawancara dengan masyarakat juga mengungkapkan bahwa keberhasilan penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan publik dapat diukur bukan hanya dari ketiadaan ketidakadilan yang terlihat secara langsung, tetapi juga dari tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, BKPSDM harus memperhatikan umpan balik dari masyarakat secara terus-menerus dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Hal senada yang dikemukakan oleh Waldo (Sukidin, 2011: 26-29) yaitu salah satu yang pokok dalam administrasi pemerintahan ialah salah satu kebijakan pokok dari badan pemerintah yang bertujuan mengabdikan kepada seluruh rakyat dan melayani kepentingan umum ialah perlakuan adil. Perlakuan yang adil itu biasanya dapat diwujudkan dengan memberikan perlakuan yang sama tanpa membeda-bedakan atau pilih kasih kepada semua pihak. Persamaan dalam perlakuan, pelayanan, dan pengabdian harus diberikan oleh setiap petugas kepada public tanpa memandang hubungan kerabat, ikatan politik, asal-usul keturunan, atau kedudukan sosial. Perbedaan perlakuan

secara semana- mana atau berdasarkan kepentingan pribadi, tidak boleh dilakukan oleh petugas administrasi pemerintahan yang adil

### 3. *loyalty* (kesetiaan)

Hasil penelitian mengungkap bahwa penerapan prinsip *loyalty* dalam bidang pelayanan publik menjadi pondasi utama dalam menjalankan fungsi dan peranannya. Setiap pegawai diharapkan untuk memahami dan menerapkan nilai-nilai kesetiaan ini dalam setiap interaksi dengan masyarakat dan dalam setiap keputusan yang diambil. Baginya, loyalitas bukanlah sekadar kata-kata kosong, tetapi merupakan sikap dan perilaku yang tercermin dalam tindakan nyata untuk melayani negara dan masyarakat dengan setulus hati dan integritas yang tak tergoyahkan.

Pentingnya penerapan prinsip *loyalty* dalam bidang pelayanan publik. Nilai kesetiaan, integritas, dan profesionalisme menjadi fondasi yang tak tergantikan dalam menjaga kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Melalui komitmen yang teguh untuk mengabdikan diri kepada negara dan masyarakat, serta dengan menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan etika, ASN di BKPSDM Kota Makassar dapat menjadi agen perubahan yang positif dalam membangun masyarakat yang adil, transparan, dan berkeadilan.

Pembinaan dan pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa ASN tetap mempertahankan tingkat integritas yang tinggi dan konsisten dengan nilai-nilai moral serta etika pelayanan publik yang diamanahkan kepada mereka. Melalui proses pembinaan, pegawai diberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya mematuhi kode etik, menjaga transparansi, serta memberikan pelayanan

yang adil dan berkualitas kepada masyarakat. Sementara itu, pengawasan dilakukan untuk memantau dan mengevaluasi kinerja serta perilaku pegawai secara berkala guna mengidentifikasi potensi pelanggaran dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan.

Dalam konteks kota Makassar, di mana pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, upaya untuk menjaga integritas dan kualitas layanan di BKPSDM memiliki dampak yang signifikan. Keterbukaan, akuntabilitas, dan kualitas layanan yang konsisten dari lembaga tersebut memainkan peran kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi-institusi publik. Oleh karena itu, hasil wawancara ini menyoroti pentingnya upaya berkelanjutan dalam mengembangkan budaya kerja yang didasarkan pada integritas, profesionalisme, dan pelayanan yang berkualitas tinggi di BKPSDM Kota Makassar.

Hal senada yang dikemukakan James H. menyatakan bahwa kode etik bagi manajer publik meliputi: Kejujuran, taat aturan dan pegawai negeri yang adil, artinya pejabat publik harus menilai dampak perilaku mereka terhadap publik maupun negara dan setiap pegawai harus ingat apabila mereka bekerja untuk kepentingan publik dan negara.

#### 4. *Responsibility* (Tanggung Jawab)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, evaluasi terhadap tingkat tanggung jawab pegawai ASN menunjukkan penilaian yang cukup baik. Masyarakat mencatat bahwa para pegawai BKPSDM Kota Makassar telah melaksanakan tugas-tugas mereka dengan tepat waktu dan sesuai dengan standar

yang telah ditetapkan. Kelalaian dalam pelayanan publik oleh ASN di sana jarang terjadi, yang mencerminkan komitmen mereka terhadap tugas dan tanggung jawab mereka.

Meskipun demikian, wawancara juga mengungkapkan bahwa masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor tersebut. Salah satu contoh yang disoroti adalah proses penyelesaian administrasi tertentu yang terkadang memakan waktu yang cukup lama. Keterlambatan ini dapat menimbulkan ketidakpuasan di antara masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut dengan cepat dan efisien. Dalam beberapa kasus, hal ini dapat menimbulkan rasa frustrasi dan kekecewaan bagi individu yang mengandalkan kelancaran proses administrasi untuk menyelesaikan berbagai keperluan mereka.

Perbaikan dalam hal ini dapat mencakup peninjauan ulang proses administrasi yang ada untuk mengidentifikasi hambatan dan potensi peningkatan efisiensi. Langkah-langkah seperti penyederhanaan prosedur, penerapan teknologi informasi yang lebih canggih, dan peningkatan koordinasi antarunit kerja dapat membantu mempercepat proses penyelesaian administrasi tanpa mengorbankan akurasi dan keandalan. Selain itu, peningkatan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia bagi pegawai BKPSDM juga dapat membantu meningkatkan keterampilan dan kapasitas mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan etika pelayanan publik, penting untuk tidak hanya fokus pada aspek teknis administratif, tetapi juga memperhatikan aspek-aspek

seperti sikap, komunikasi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Pelatihan atau workshop yang mengarah pada pengembangan soft skill, seperti kemampuan komunikasi interpersonal dan penyelesaian masalah, dapat membantu memperkuat aspek-aspek ini di antara para pegawai. Selain itu, promosi budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan dan transparansi dapat membantu membangun hubungan yang lebih baik antara kantor BKPSDM dan masyarakat yang dilayani.

Memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas kepada semua pemangku kepentingan. Ini mencakup beberapa aspek krusial: pertama, melaksanakan tugas dan fungsi yang ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; kedua, memberikan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, akurat, dan efisien; ketiga, menjaga kerahasiaan data dan informasi yang terkait dengan tugas dan fungsi BKPSDM; keempat, menjunjung tinggi integritas dan profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi; dan kelima, meningkatkan kompetensi dan kapasitas diri secara berkelanjutan untuk memberikan pelayanan administrasi yang lebih baik, dengan melaksanakan tanggung jawab tersebut dengan penuh dedikasi, ia dapat berkontribusi secara signifikan dalam mewujudkan visi dan misi Kantor BKPSDM Kota Makassar.

Hal senada dikemukakan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 4 dan 5 mengenai tugas dan tanggung jawab pemerintah terhadap publik tentang Aparatur Sipil Negara diantaranya menyebutkan bahwa para Aparatur Sipil Negara harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Selanjutnya dalam Undang Undang tersebut juga dinyatakan bahwa para pejabat publik harus

mematuhi kode etik dan kode perilaku pegawai, diantaranya adalah melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin, melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan, menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan Negara.

Dalam pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang adil, bermutu, dan bertanggung jawab. Kesetaraan menjadi landasan pertama yang memastikan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama untuk memperoleh akses dan pelayanan yang diperlukan tanpa diskriminasi. Hal ini berarti bahwa setiap warga negara, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau faktor lainnya, memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan layanan publik yang berkualitas. Namun, dalam mengimplementasikan prinsip equality, penting juga untuk memahami bahwa keadilan tidak selalu berarti memberikan perlakuan yang sama kepada semua individu. Equity menjadi konsep yang mendasari pemahaman bahwa perlakuan yang adil seringkali memerlukan diferensiasi, di mana individu atau kelompok yang membutuhkan lebih banyak perhatian atau bantuan mendapatkan dukungan tambahan. Ini berarti bahwa dalam konteks pelayanan publik, perlu ada upaya untuk mengidentifikasi dan mengatasi disparitas yang ada, serta memberikan perhatian khusus kepada mereka yang membutuhkan bantuan lebih.

Selanjutnya, loyalitas menjadi aspek penting dalam pelayanan publik karena menegaskan komitmen para pegawai publik untuk mengabdikan pada kepentingan publik di atas kepentingan pribadi atau golongan. Loyalitas membentuk dasar kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga memperkuat integritas dan efektivitas lembaga-lembaga pelayanan publik. Di

samping itu, tanggung jawab juga merupakan nilai yang tak terpisahkan dalam konteks pelayanan publik. Pegawai publik memiliki tanggung jawab moral dan etis untuk bertindak sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, serta menjalankan tugas dan kewajiban mereka dengan penuh integritas dan transparansi.

Dalam penerapan prinsip-prinsip tersebut, penting untuk diingat bahwa setiap konteks pelayanan publik memiliki tantangan dan kebutuhan yang unik. Oleh karena itu, strategi dan kebijakan yang diterapkan haruslah fleksibel dan responsif terhadap dinamika sosial, ekonomi, dan politik yang ada. Misalnya, dalam konteks negara berkembang, pemerintah mungkin perlu memberikan perhatian khusus kepada kelompok-kelompok rentan seperti anak-anak, lansia, atau masyarakat miskin untuk memastikan bahwa mereka tidak terpinggirkan dalam akses terhadap layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan sanitasi.

Selain itu, partisipasi masyarakat juga merupakan elemen kunci dalam memastikan efektivitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi program dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, serta memastikan bahwa kebutuhan dan aspirasi masyarakat tercermin dalam kebijakan dan program yang dijalankan.

Dengan demikian, penerapan prinsip equality, equity, loyalty, dan responsibility dalam pelayanan publik bukanlah sekadar konsep-konsep ideal, melainkan landasan yang harus dipegang teguh untuk menciptakan masyarakat yang adil, inklusif, dan berkeadilan. Ini membutuhkan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk menciptakan lingkungan di mana setiap

individu memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang dan berkontribusi secara positif bagi kemajuan bersama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bisri (2019) yang dalam penelitiannya mengatakan bahwa etika merupakan salah satu prinsip yang harus dijunjung tinggi dalam setiap pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh institusi pemerintah. etika dalam pelayanan publik menuntut adanya integritas yang tinggi dari setiap individu yang terlibat dalam proses tersebut. Integritas mencakup konsistensi antara nilai-nilai yang dipegang dan tindakan yang dilakukan, serta kejujuran dalam menjalankan tugas-tugasnya. Para pelayan publik harus bertindak dengan jujur dan transparan, tanpa adanya upaya untuk memanfaatkan jabatan atau kekuasaan mereka untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Selain itu, integritas juga mengharuskan para pelayan publik untuk menolak segala bentuk korupsi, nepotisme, dan kolusi yang dapat merusak prinsip-prinsip demokrasi dan keadilan

Etika dalam pelayanan publik menekankan pentingnya profesionalisme dalam setiap aspek tindakan dan keputusan yang diambil. Profesionalisme mencakup kompetensi, tanggung jawab, dan kewajiban moral para pelayan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Mereka harus memiliki pengetahuan yang memadai dalam bidangnya, serta mampu menjalankan tugas-tugasnya dengan efisien dan efektif. Selain itu, mereka juga harus siap bertanggung jawab atas setiap keputusan yang diambil dan dampaknya terhadap masyarakat. Profesionalisme ini menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap

institusi pemerintah dan menegaskan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang terbaik.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor BKPSDM kota Makassar telah sesuai dengan prinsip etika yaitu equality, equity, loyalty, dan tanggung jawab. Keempat hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan aparatur ASN di Kantor BKPSDM Kota Makassar serta masyarakat kota Makassar telah terlaksana dengan baik namun terdapat beberapa perbaikan yang perlu dilakukan ke depan mislanya waktu antre yang terlalu lama serta pemrosesan dokumen yang cenderung membutuhkan banyak waktu.

1. Equality (Persamaan)

Hasil penelitian mengungkap bahwa komitmen yang kuat terhadap prinsip pelayanan publik yang adil dan setara bagi semua individu, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau jenis kelamin. Dalam konteks pelayanan administrasi di BKPSDM, bahwa setiap individu yang datang untuk mendapatkan layanan akan ditangani dengan penuh perhatian dan kebijaksanaan.

2. Equity (Keadilan)

Hasil penelitian mengungkap bahwa penerapan prinsip equity dalam bidang pelayanan publik adalah suatu konsep yang menggambarkan perlakuan yang sama dan tidak diskriminatif terhadap seluruh masyarakat yang memerlukan layanan dari instansi tersebut. Penerapan prinsip equity

bukan sekadar kewajiban hukum atau regulasi semata, tetapi lebih merupakan upaya untuk membangun kepercayaan publik terhadap BKPSDM Kota Makassar sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik yang adil dan berintegritas.

### 3. Loyalty (Kesetiaan)

Hasil penelitian mengungkap bahwa penerapan prinsip loyalty dalam bidang pelayanan publik menjadi pondasi utama dalam menjalankan fungsi dan peranannya. Setiap pegawai diharapkan untuk memahami dan menerapkan nilai-nilai kesetiaan ini dalam setiap interaksi dengan masyarakat dan dalam setiap keputusan yang diambil. Pentingnya penerapan prinsip loyalty dalam bidang pelayanan publik. Nilai kesetiaan, integritas, dan profesionalisme menjadi fondasi yang tak tergantikan dalam menjaga kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Melalui komitmen yang teguh untuk mengabdikan diri kepada negara dan masyarakat, serta dengan menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan etika, ASN di BKPSDM Kota Makassar dapat menjadi agen perubahan yang positif dalam membangun masyarakat yang adil, transparan, dan berkeadilan.

### 4. Responsibility (Tanggung Jawab)

Secara keseluruhan, evaluasi terhadap tingkat tanggung jawab pegawai ASN menunjukkan penilaian yang cukup baik. Masyarakat mencatat bahwa para pegawai BKPSDM Kota Makassar telah melaksanakan tugas-tugas mereka dengan tepat waktu dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kelalaian dalam pelayanan publik oleh ASN

di sana jarang terjadi, yang mencerminkan komitmen mereka terhadap tugas dan tanggung jawab mereka. Meskipun demikian, wawancara juga mengungkapkan bahwa masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor tersebut. Salah satu contoh yang disoroti adalah proses penyelesaian administrasi tertentu yang terkadang memakan waktu yang cukup lama. Keterlambatan ini dapat menimbulkan ketidakpuasan di antara masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut dengan cepat dan efisien. Dalam beberapa kasus, hal ini dapat menimbulkan rasa frustrasi dan kekecewaan bagi individu yang mengandalkan kelancaran proses administrasi untuk menyelesaikan berbagai keperluan mereka.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti di dalam penelitian ini:

1. Diharapkan para pegawai terus meningkatkan etika pelayanan administrasi sehingga memberikan kepuasan yang maksimal kepada ASN.
2. Diharapkan para pegawai selalu menghargai waktu ASN dengan tidak menunda-nunda proses administrasi lebih dari yang diperlukan
3. Bagi kantor BKPSDM Kota Makassar, perlu adanya teknologi pendukung yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bidang pelayanan

## DAFTAR PUSTAKA

- Arlisa A, Hakim I, & Setiawati, B. (2022). *Etika Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bone*. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (kimap)*, 3(5), 1424-1436.
- Arsyad D. H. (2021). *Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli*. *jurnal inovasi penelitian*, 1(12), 2783–2790.
- A. Widjaja, 2006, *Administrasi Kepegawaian*. Rajawali, Bandung.
- Bertens, K. (2013). *Etika*. Gramedia Pustaka Utama.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Dadang Juliantara, (2005) *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Pembaruan, Yogyakarta*
- Denhardt, J.V., dan Denhardt, R. B. (2010). *The New Public Service*. Sharpe.
- Darwin, P. (2011). *Nilai Etika Publik*. Deepublish.
- Endah, k. (2018). *Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik*. *Moderat: jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141-151.
- Ernawan, E. R. (2011). *Business Ethic* (cet. Ke – 2). Alfabeta
- Ginandjar K. (2010). *Pembangunan Menuju Bangsa Yang Maju Dan Mandiri, Pidato Ilmiah penerimaan gelar Dr.Hc dalam ilmu Administrasi Pembangunan dari Universitas Gajah Mada*. 114–142.krene
- Ismail Nurdin, M. S. (2017). *Etika Pemerintahan: Norma, Konsep, dan Praktek Bagi Penyelenggara Pemerintahan*. lintang Rasi Aksara Books
- Krenenburg, R. dan Tk. B. Sabaroedin. 1986. *Ilmu Negara Umum*. Jakarta. PT. Padnya Paramita
- Kurniawansyah H, Sujastiawan A, & Kayanty E. (2023). *Analisis Etika Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa*. *jurnal kapita selekta administrasi publik*, 3(2), 206–213. <https://doi.org/10.58406/kapitaselekta.v3i2.1084>
- Lontoh G, Kasenda V, & Kairupan J. (2019). *Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Kantor UPTD Samsat Tondano Kabupaten Minahasa)*. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Mertins Jr. (2008). *Professional Standard and Ethis*. Washington DC: ASPA Publisher.

- Malik, I, (Devi et al., 2018)Devi, R., & Usman, J. (2018). Pengaruh Nilai-Nilai Kearifan Lokal Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 4(3), 338. <https://doi.org/10.26618/kjap.v4i3.1649>
- Rangkuti, p. n. (2022). *Implementasi Etika Pelayanan Publik Dalam Program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil* ....  
<http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/17867>
- Rohman, A.A, D. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. *Averroes Press*
- Susanty, Y. (2020). Penerapan Etika Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 14(1), 80-95.
- Sania, Y. A., Hartono, S., & Rahmadanik, D. (2023). *Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Praja Observer: *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(July), 1–23. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1115/772>
- Sinambela. (2013). Reformasi Pelayanan Publik. *Pertja*.
- Sulifiah A, Mappamiring, Mone Ansyari. (2020). Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep
- The Liang Gie*. 2006. *Etika Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Thoha Miftah, 2012. *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*, Thafa Media. Yogyakarta
- Widja Krisyanto, Eddy. 2008. *Etika Politik Dalam Konteks Indonesia*, Kanisius, Yogyakarta.
- Zulkarnain. (2019) *Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mangala Kota Makassar* (vol. 1, issue 1).
- Malik, I, (Devi et al., 2018)Devi, R., & Usman, J. (2018). Pengaruh Nilai-Nilai Kearifan Lokal Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 4(3), 338. <https://doi.org/10.26618/kjap.v4i3.1649>

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**





**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 : 3771/05/C.4-VIII/II/1445/2024

27 February 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

17 Sya'ban 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

*Kepada Yth,*

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0215/FSP/A.6-VIII/II/1445/2024 tanggal 27 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **ARMAN**

No. Stambuk : **10561 1113420**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

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

**"ETIKA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA 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 اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,

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



**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 : 3771/05/C.4-VIII/II/1445/2024

27 February 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

17 Sya'ban 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0215/FSP/A.6-VIII/II/1445/2024 tanggal 27 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : ARMAN

No. Stambuk : 10561 1113420

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

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

**"ETIKA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA MAKASSAR"**

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

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

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

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



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

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

Nomor : **4742/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.  
Lampiran : - Walikota Makassar  
Perihal : **Izin penelitian**

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3771/05/C.4-VIII/III/1445/2024 tanggal 27 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **ARMAN**  
Nomor Pokok : **105611113420**  
Program Studi : **Ilmu administrasi negara**  
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**  
Alamat : **Jl. Slt Alauddin No 259, Makassar**

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

**" Etika Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH  
KOTA MAKASSAR**



Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 2 Makassar 90111 ☎ (0411) 3622357 📠 Fax (0411) 3622357 🌐 [bkdmakassar.web.id](http://bkdmakassar.web.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 800/2383/BKPSDMD/ IV /2024

Yang bertandatangan dibawah ini **Pejabat Fungsional Arsiparis** menerangkan bahwa Mahasiswa tersebut dibawah ini:

N a m a : ARMAN  
NIM / Jurusan : 105611113420 / Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UNISMUH Makassar  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar  
Judul : "ETIKA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH KOTA MAKASSAR"

Benar telah melaksanakan penelitian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar Mulai Tanggal 05 Maret 2024 s/d 05 Mei 2024, dalam rangka pengambilan data dan informasi untuk menyusun Skripsi yang berjudul:

"ETIKA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH KOTA MAKASSAR"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 30 April 2024

Fungsional Arsiparis  
BKPSDMD  
  
NURYANTI, S.Pd  
Pangkat Penata / III.c  
NIP. 197407172010012003



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 : Arman

Nim : 105511113420

Program Studi : Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	4 %	10 %
2	Bab 2	9 %	25 %
3	Bab 3	6 %	15 %
4	Bab 4	3 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

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

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

Makassar, 28 Juni 2024  
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588  
Website: [www.library.unismuh.ac.id](http://www.library.unismuh.ac.id)  
E-mail : [perpustakaan@unismuh.ac.id](mailto:perpustakaan@unismuh.ac.id)

# BAB I Arman - 105511113420

## ORIGINALITY REPORT

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

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>text-id.123dok.com</b> Internet Source		<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>id.123dok.com</b> Internet Source		<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source		<b>1%</b>

Exclude quotes  Off      Exclude matches  Off  
Exclude bibliography  Off



## BAB II Arman - 105511113420

### ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://brianddevido.blogspot.com">brianddevido.blogspot.com</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://www.gemarnews.com">www.gemarnews.com</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://docobook.com">docobook.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repository.unmuha.ac.id">repository.unmuha.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id">ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1%

# BAB III Arman - 105511113420

## ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1

[ejurnal.stisipolcandradimuka.ac.id](http://ejurnal.stisipolcandradimuka.ac.id)

Internet Source

3%

2

[digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id)

Internet Source

2%

3

[docplayer.info](http://docplayer.info)

Internet Source

1%



Exclude quotes  Off

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  Off



## BAB IV Arman - 105511113420

### ORIGINALITY REPORT

**3%**

SIMILARITY INDEX

**3%**

INTERNET SOURCES

**0%**

PUBLICATIONS

**%**

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>tangerangkab.go.id</b> Internet Source		<b>&lt;1%</b>
<b>2</b>	<b>ambon.go.id</b> Internet Source		<b>&lt;1%</b>
<b>3</b>	<b>etheses.uin-malang.ac.id</b> Internet Source		<b>&lt;1%</b>
<b>4</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source		<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>fr.scribd.com</b> Internet Source		<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>toffee.dev.com</b> Internet Source		<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>kip.acehprov.go.id</b> Internet Source		<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>text-id.123dok.com</b> Internet Source		<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source		<b>&lt;1%</b>

BAB V Arman - 105511113420

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

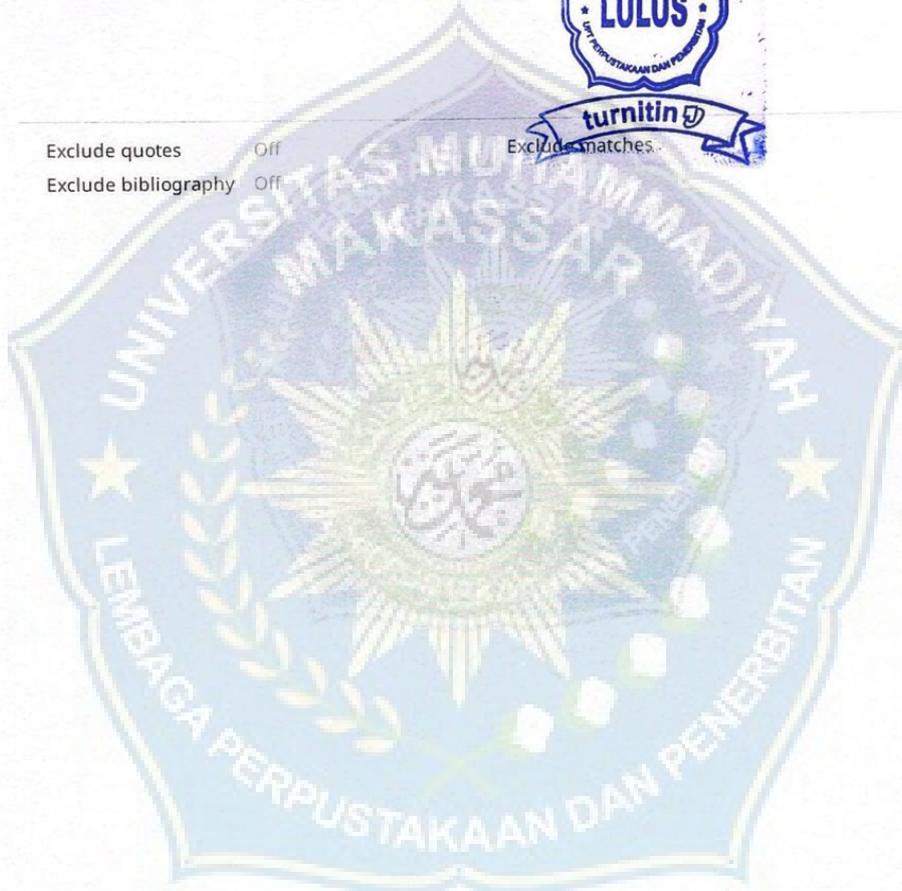
PRIMARY SOURCES



Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches



Lampiran 2 Dokumentasi



Wawancara dengan Ibu Erika Laela Bahasoan, S. STP., M. Si, di ruang kerja,  
Senin 18 Maret 2024



Wawancara dengan Bapak Herianto, S.Sos

Jabatan : Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama, Senin 18 Maret  
2024



Wawancara dengan Ibu Rezky Ekayani, S.STP

Jabatan : Analis Laporan Akuntabilitas Kinerja, Senin 18 Maret 2024



Wawancara dengan Bapak Syahril Said , SE

Jabatan : Analis Perencanaan SDM Aparatur, Senin 18 Maret 2024



Wawancara dengan Ibu Yuliana Sejahtera, SE,MM

Jabatan : Analis Laporan Akuntabilitas Kinerja, Senin 18 Maret 2024



Wawancara dengan ASN



Wawancara dengan ASN



Wawancara dengan ASN



Wawancara dengan ASN

## RIWAYAT HIDUP



Arman atau dikenal dengan panggilan Dodi, lahir di Latonro pada tanggal 24 Mei 2002. Anak ke 6 dari 7 bersaudara, lahir dari pasangan suami istri bernama H. Kinas dan HJ. Rohani. Peneliti mulai bersekolah di jenjang pendidikan Taman Kanak-Kanak pada tahun 2008 dan tamat pada tahun 2009 ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SD Inpres 5/81 Latonro, dan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMPN Satap 3 Cenrana dan lulus pada tahun 2017. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di jenjang Sekolah Menengah Kejuruan SMKN 07 Bone mengambil jurusan Perhotelan dan tamat pada tahun 2020. Di tahun yang sama yaitu tahun 2020, peneliti melanjutkan pendidikannya di Perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar dan terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, jurusan Ilmu Administrasi Negara dengan Nomor Induk Mahasiswa 105611113420. Pada tahun 2024 penulis menyelesaikan studi dengan menyusun karya ilmiah yang berjudul **“ Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Adminsitration di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Makassar”**