

ABSTRAK

Muh. Muhajir Zaid, 2024. Penerapan Etika Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Dibimbing Oleh Luqman Hakim, Hardianto Hawing.

Penerapan etika administrasi dan tugas serta fungsi mereka dalam melayani masyarakat merupakan faktor yang turut menentukan kualitas pelayanan. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan etika dalam aspek kesetaraan, keadilan, kesetiaan dan tanggung jawab di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang terdiri dari Camat, Kasi Pemerintahan, Kasubag Umum, Pegawai dan masyarakat. Adapun informasi penelitian didapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian terkait penerapan etika administrasi pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini, dapat dilihat dari aspek kesetaraan (*equality*), yang menunjukkan sudah baik karena dapat dilihat pegawai dalam melakukan pelayanan sesuai aturan yang mengacu pada SOP yang memberikan informasi dengan diarahkan langsung oleh pegawai/staf sehingga informasi yang didapat masyarakat merata. Aspek Keadilan (*justice*), sudah baik hal ini menunjukkan bahwa tidak ada lagi hal membeda bedakan antara masyarakat pluralistik dengan penduduk asli Kecamatan Rappocini serta perlakuan tepat yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat yang memberikan pelayanan sesuai kepentingan masyarakat. Dari aspek kesetiaan (*loyalty*), menunjukkan sudah baik walaupun ada beberapa pegawai yang juga sebagai IRT masih ada yang masuk kantor tidak sesuai dengan aturan yang berlaku namun ketika sudah berada di kantor tetap menyelesaikan/melaksanakan tugasnya masing-masing. Kemudian aspek tanggung jawab (*responsibility*) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik sesuai kebutuhan masyarakat dan tidak membutuhkan waktu lama dalam pelayanannya. Adapun ketepatan waktu pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan tupoksi masing masing.

Kata Kunci: Penerapan, Etika administrasi, Kualitas pelayanan publik