

SKRIPSI

**PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**



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

2024

SKRIPSI

**PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**

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

Disusun dan Diajukan Oleh :

MUH. MUHAJIR ZAID

Nomor Stambuk : 105611123719

Kepada

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

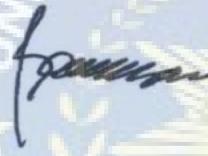
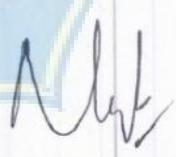
Judul Skripsi : Penerapan Etika Administrasi dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan
Rappocini Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Muh. Muhajir Zaid

Nomor Induk Mahasiwa : 105611123719

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I	Pembimbing II
	
<u>Dr. H. Lukman Hakim, M.Si</u>	<u>Hardianto hawing, S.T., MA</u>
Dekan	Mengetahui:
	Ketua Program studi
	
<u>Dr. H. Iywan Malik, S.Sos., M.Si</u>	<u>Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si</u> NBM: 991742



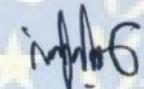
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh 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 0282/FSP/A.4-II/VII/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Jumat tanggal 30 bulan Agustus tahun 2024.

TIM PENILAI

Ketua

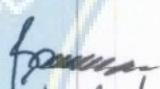
Sekretaris


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


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992 797

PENGUJI

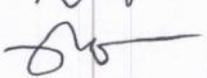
1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

()

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

()

3. Dr. Amir Muhiddin, M.Si

()

ERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Muh. Muhajir Zaid

Nomor Induk Mahasiswa : 105611123719

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini dengan judul “Penerapan Etika Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar” adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 09 Juli 2024

Yang Menyatakan,

Muh. Muhajir Zaid

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

KATA PENGANTAR

“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Segala puji syukur, penulis hatur dan panjatkan untuk kehadiran Allah SWT, sang pencipta yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan Etika Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya semangat, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Kepada Kedua Orang Tua saya Bapak H. Makka Sijaya dan Ibu Dra. Nurhaedah yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a yang tulus serta memberikan semangat.
2. Kepada Bapak Dr. Ir. H. Rakhim Nanda ST., MT., IPU selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.

5. Bapak Dr. Lukman Hakim, M. Si selaku Pembimbing I dan Bapak Hardianto Hawing, ST., MA selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan serta selalu membantu untuk memberi semangat penulis hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Lukman Hakim, M.Si, Bapak Dr. Amir Muhiddin, M.Si , dan Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku penguji.
7. Bapak Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si yang selaku Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan dorongan.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen baik Pengajar dan seluruh Staf Pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Kepada segenap Keluarga Besar yang senantiasa memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi sampai selesai.
10. Segenap Keluarga Besar UKM-Olahraga Unismuh Makassar yang telah mewadahi saya untuk menambah ilmu dan pengalaman.
11. Kepada sahabat-sahabat saya Makkarateng, Muliadi, Imam, Arjun, Sendi, Nisa, Farah yang selalu mensupport dalam penyusunan skripsi saya.
12. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar terutama teman - teman di Kelas F tanpa terkecuali yang senantiasa memberikan do'a dan semangat.
13. Serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan

do'a dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya skripsi ini telah selesai, semoga berguna dan bermanfaat kepada semua baik penulis maupun orang lain In Shaa Allah. Semoga mendapat lindungan dan berkah dan karunia dari Allah SWT kepada Bapak, Ibu serta Saudara (i) atas segala bantuannya, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 09 Juli 2024

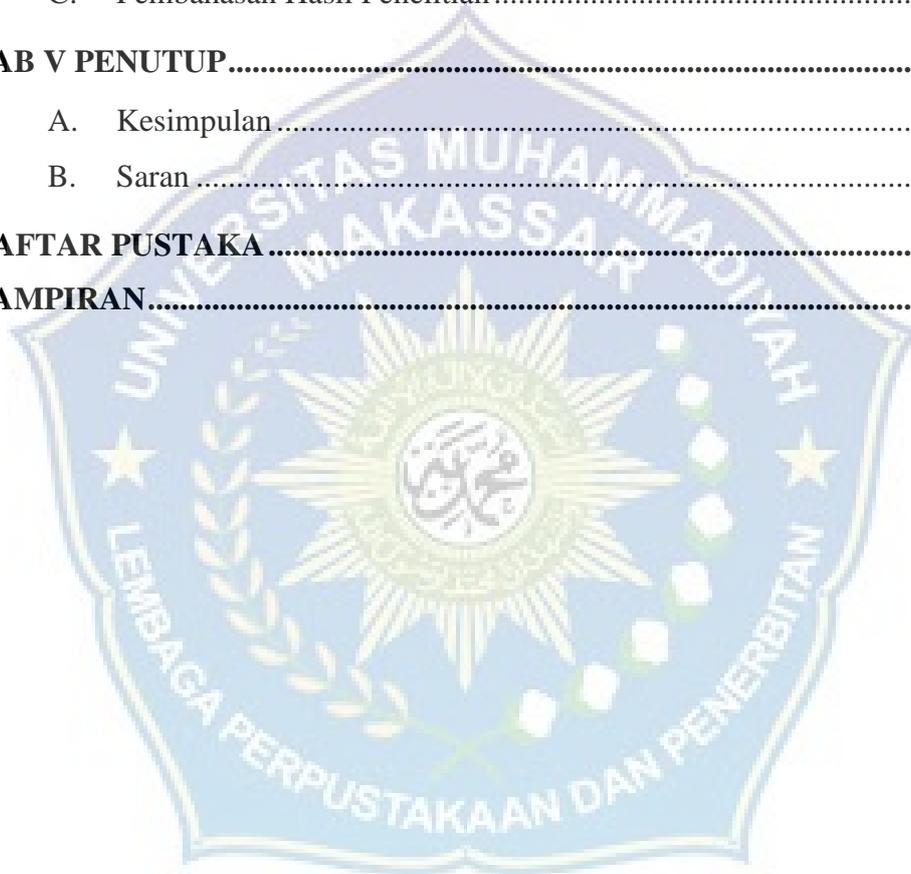


Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Teori dan Konsep.....	14
C. Kerangka Pikir	26
D. Fokus Penelitian.....	27
E. Deskripsi Fokus penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	30
B. Jenis dan Tipe Penelitian	30
C. Sumber Data	31
D. Informan.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data	33

G. Pengabsahan Data	34
H. Prosedur Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Deskripsi Objek Penelitian	37
B. Hasil Penelitian	46
C. Pembahasan Hasil Penelitian	65
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Wilayah Administrasi Kecamatan Rappocini	388
Tabel 4.2 Jenis Pelayanan Dan Syarat Masing-Masing Pelayanan	444



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	267
Gambar 4.1 Peta Administrasi Kecamatan Rappocini	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Rappocini	41



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instansi pemerintah merupakan organisasi yang didalamnya terdapat kumpulan orang yang secara khusus dipilih sebagai penyelenggara pemerintah untuk melaksanakan tugas negara. Di setiap instansi pemerintah tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai. Dalam pencapaian tersebut tentu ada sumber daya manusia yang dituntut untuk bekerja guna menciptakan tata kelola pemerintah yang baik.

Hubungan masyarakat dan pemerintah dalam bidang kehidupan berbangsa dan bernegara adalah proses dinamis yang menentukan perkembangan dan kemajuan suatu negara. Hubungan yang dimaksud adalah hubungan yang harmonis, komunikatif, dan konstruktif sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing akan membawa bangsa dan negara ke arah kehidupan bangsa yang lebih baik. Jika hal tersebut terjadi secara berbalik maka tentu negara akan ke arah situasi krisis multi dimensi kehidupan masyarakat. Hubungan masyarakat dengan pemerintah dapat kita rasakan bahkan dapat dilihat melalui berbagai macam kegiatan, diantara kegiatan yang dimaksud adalah kegiatan administrasi atau pelaksanaan pelayanan publik pada umumnya.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan

pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pelayanan publik juga merupakan suatu kebutuhan azasi yang seharusnya diterima oleh warganegara dengan sebaik-baiknya. Namun kenyataannya warga negara yang membutuhkan pelayanan publik diperlakukan dengan tidak adil, bersifat deskriminatif dan manipulatif. Kondisi seperti inilah yang menjadi tanggungjawab pemerintah sebagai penyedia pelayanan untuk terus menerus melakukan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang pelayanan publik yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam undang-undang UU No 25 tahun 2009 diatur mengenai hak masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, salah satunya yaitu “masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan”. Berdasarkan ketentuan tersebut bermakna bahwa seluruh masyarakat berhak meminta pemenuhan atas haknya, atas pelayanan yang berkualitas kepada penyelenggara pelayanan. Namun pada kenyataannya masih sering ditemukan pelayanan yang kurang memuaskan.

Permasalahan ini dilatar belakangi karena rendahnya semangat melayani aparat pelayan publik. Berbagai tulisan aduan tentang masih buruknya pelayanan publik dapat dibaca dalam berbagai media massa. Maka dari itu, etika dalam birokrasi sangat jelas diatur namun dalam kondisi nyata saat ini sangat menjadi keprihatinan (concern). Perilaku birokrasi banyak keluar dari aturan yang bukan hanya mempengaruhi lingkungannya namun banyak mempengaruhi budaya kerja yang akhirnya berdampak pada masyarakat.

Sesungguhnya kode etik ini berkedudukan sebagai pedoman untuk berperilaku yang baik, dan untuk mengetahui yang salah dan benarnya suatu tindakan, namun realisasi dan penerapannya tergantung kepada karakter masing-masing individu. Pelayanan publik atau pemerintah itu sendiri sebagai salah satu pelaksana administrasi sekurang-kurangnya memiliki etika pelayanan administrasi yang baik untuk tetap selalu menjaga citra yang baik di mata masyarakat, karena sikap tertentu dari seorang administrator terhadap penerima pelayanan ikut menentukan rasa respek masyarakat.

Seorang administrator adalah cerminan dan teladan bagi khalayak. Salah satu hal sangat urgen yang berlaku bagi semua organisasi atau lembaga termasuk birokrasi pemerintahan adalah manusia, dimana manusia sebagai sumber daya yang memiliki peranan sangat penting sebagai pelaku dan penggerak jalannya organisasi. Ada hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat saat ini yaitu sering tidak adanya kejelasan kepastian mengenai prosedur, persyaratan umum baik teknis maupun administratif, rincian tarif

pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan.

Namun, bagi masyarakat pelayanan publik merupakan hal yang menjengkelkan. Bagaimana tidak, untuk mendapatkan pelayanan yang murah cepat adil dan transparan masih bersifat harapan. Di tingkat kementerian penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 25 kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 44% atau 11 kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi 48% atau 12 kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang 8% atau 2 kementerian masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Adapun penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 33 pemerintah provinsi (pemprov) menunjukkan bahwa sebanyak 39,39% atau 13 pemprov masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 39,39% atau 13 pemprov masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 21,21% atau 7 pemprov masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah (Ombudsman, 2016). Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Daniaty Hi. Arsyad, (2021) menunjukkan bahwa terdapat hal yang dikeluhkan oleh masyarakat yakni ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, sering tidak adanya kejelasan kepastian mengenai prosedur, rincian tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Daniaty Hi Arsyad ada kaitannya dengan tema yang peneliti angkat yakni tentang etika administrasi.

Namun penelitian saya ini berbeda karena diarahkan pada empat indikator sesuai pada fokus peneliti yakni: kesetaraan, keadilan, kesetiaan dan tanggung jawab. Penelitian yang dilakukan oleh Daniaty Hi Arsyad tidak menutup kemungkinan juga terjadi di Kantor Kecamatan Rappocini. Penelitian yang relevan dengan penelitian ini yang dilakukan oleh Siti Nuraeni Dosen FISIP Universitas Nurtanio tentang Penerapan Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya dalam Mewujudkan Good Governance, Tahun 2020. Yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa masih terdapatnya pelanggaran moral dan etika dimulai dari formulasi, implementasi hingga evaluasi yang sangat bias terhadap kepentingan tertentu. Proses penyelenggaraan good governance yang masih terdapat penyimpangan-penyimpangan didalamnya, yang semuanya itu nampak dari tidak adil, tidak transparan, tidak responsif, tidak partisipatif, tidak akuntabel dan sebagainya. Semua permasalahan tersebut menunjukkan bahwa, etika administrasi publik belum banyak berperan dalam turut menciptakan pelayanan seperti diharapkan masyarakat, serta etika belum menjadi prinsip yang dipegang teguh oleh para aktor administrasi publik.

Berdasarkan hasil observasi awal di Kantor Kecamatan Rappocini ternyata masih di temukan indikasi yang menunjukkan bahwa ke disiplin pegawai dalam pelayanan administrasi masih kurang terlaksana dengan baik. Pegawai yang tidak terlatih dengan baik mungkin tidak mampu memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Pelatihan yang kurang dapat mengakibatkan kesalahan dalam proses administrasi atau ketidak mampu dalam menangani pertanyaan atau keluhan masyarakat. Padahal dengan

menjaga peraturan dan menerapkan dengan baik membuat pekerjaan menjadi efektif sehingga dapat berjalan secara konsisten.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut peneliti mengangkat judul penelitian yaitu: **“Penerapan Etika Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Rappocini Kota Makassar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Bagaimana penerapan aspek kesetaraan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar?
2. Bagaimana penerapan aspek keadilan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar?
3. Bagaimana penerapan aspek kesetiaan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar?
4. Bagaimana penerapan aspek tanggung jawab pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Searah dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui aspek kesetaraan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

2. Untuk mengetahui aspek keadilan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.
3. Untuk mengetahui aspek kesetiaan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.
4. Untuk mengetahui aspek tanggung jawab pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Aspek keilmuan dalam penelitian ini yakni dapat memberikan informasi dan memperkaya ilmu pengetahuan terhadap pengembangan ilmu administrasi khususnya yang ada kaitannya dengan etika administrasi. Selain itu memberikan tolok ukur bagi penelitian sehingga kegiatan penelitian dapat dilakukan secara berkesinambungan oleh peneliti selanjutnya.

E. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Manfaat yang di dapatkan dalam penelitian ini ialah menambah wawasan dan memahami etika administrasi dengan baik.

b. Bagi Instansi

Manfaat penelitian bagi instansi ialah sebagai masukan dan menjadikan pertimbangan bagi pemerintah terkait penerapan etika administrasi dengan baik.

c. Bagi Masyarakat

Manfaat penelitian ini bagi masyarakat ialah ketika pemberi layanan dapat menerapkan etika administrasi dengan baik maka masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai yang diinginkan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan berbagai perbandingan dan bahan referensi. Selain itu, untuk menghindari kesamaan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu tentunya ini berkaitan dengan etika administrasi. Berikut beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan perbedaan
1. Ummul Asisa (2018)	Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu	<ol style="list-style-type: none">Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan administrasi dari aspek kesamaan hak, keadilan, dan kesetiaan belum maksimal. Namun, dalam segi tanggung jawab sudah dijalankan dengan baik.Dilihat dari (a) Kesamaan hak (<i>equality</i>), hal ini didasarkan pada masih adanya sikap nepotisme terhadap masyarakat yang sedang melakukan	<p>Persamaan : sama-sama meneliti tentang etika pelayanan publik</p> <p>Perbedaan : Lokasi penelitian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Sedangkan lokasi yang peneliti tentukkan yaitu Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.</p> <p>Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan</p>

		<p>pengurusan administrasi kependudukan.(b) Keadilan (<i>equity</i>), hal ini didasarkan pada adanya perlakuan yang tidak adil terhadap masyarakat yang tentunya tidak selaras dengan sila kelima Pancasila yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat indonesia.</p> <p>(c) Kesetiaan (<i>loyalty</i>), hal ini didasarkan pada kurangnya kesadaran pegawai dalam menaati peraturan kedinasan yang berlaku.</p> <p>(d) Tanggung jawab (<i>responsibility</i>), hal ini didasarkan pada tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.</p>	<p>tipe penelitian fenomenologi.</p> <p>Sedangkan peneliti ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan tipe studi kasus.</p>
2. Alfiyana Sulfiyah (2023)	Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan	1. Aparatur Sipil Negara yang ada di lokasi penelitian kurang	Persamaan : sama-sama meneliti

	<p>Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu</p>	<p>melaksanakan etika, sementara seorang Aparatur Sipil Negara sudah dengan Tupoksinya masing-masing. Dengan demikian, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sebagaimana yang ditunjukkan penelitian terkait indikator mengenai etika dalam pelayanan yaitu persamaan, keadilan, kesetiaan dan tanggungjawab masih kurang. Oleh karena itu, timbul ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.</p> <p>2. Dari segi tanggung jawab sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari Pada aspek kesetaraan menunjukkan bahwa pegawai dalam menjalankan tugas sesuai</p>	<p>tentang etika pelayanan publik.</p> <p>Perbedaan :</p> <p>1) Lokasi penelitian yaitu Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu. Sedangkan lokasi yang peneliti tentukan yaitu Kantor Kecamatan Rappocini Kota.</p>
--	--	---	---

		<p>aturan yang mengacu pada SOP.</p> <p>3. Berdasarkan keadilan disini sudah di terapkan dengan baik dengan melayani masyarakat dengan ramah, melayani masyarakat yang datang terlebih dahulu, memberikan penjelasan saat proses pelayanan, semua masyarakat dilayani dengan baik.</p>	
<p>3. Deva Ikhwal di, dkk (2023)</p>	<p>Penerapan Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya Dalam Mewujudkan Tatanan Pemerintahan Yang Baik (<i>Good Governance</i>)</p>	<p>Berdasarkan keadilan disini sudah di terapkan dengan baik dengan melayani masyarakat dengan ramah, melayani masyarakat yang datang terlebih</p>	<p>Persamaan : sama-sama meneliti tentang etika pelayanan publik.</p> <p>Perbedaan Lokasi penelitian ini adalah di desa Tamabak Tinggi.</p>

		<p>dahulu, memberikan penjelasan saat proses pelayanan, melayani masyarakat, semua masyarakat dilayani dengan baik. pengabdian sudah dirasa cukup baik oleh masing-masing staf, karena mereka sudah melakukan seluruh perintah dan kewajiban sesuai dengan prosedur, namun untuk mengatakan sepenuhnya</p>	<p>Sedangkan lokasi yang peneliti tentukan yaitu Kantor Kecamatan Rappocini Kota. Aspek yang diteliti dalam penelitian ini yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, kewajaran dan kesetaraan. Sedangkan aspek yang akan diteliti peneliti yaitu kesetaraan, keadilan, kesetiaan dan tanggung jawab</p>
--	--	--	---

		<p>sudah sempurna, tentu saja tidak karena terdapat beberapa yang menjadi kendala untuk dikatakannya sempurna, seperti hal kedisiplinan, salah seorang staf yang masih dapat dikatakan kurang.</p>	
--	--	--	--

B. Teori dan Konsep

1. Konsep etika

Etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos*, yang artinya kebiasaan atau watak. Menurut Solomon, etika merujuk kepada dua hal. Pertama, etika berkenaan dengan disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta pembedanya dan dalam hal ini etika merupakan salah satu cabang filsafat. Kedua, etika merupakan pokok permasalahan di dalam disiplin ilmu itu sendiri yaitu nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia.

Menurut Ikhwalidi, dkk. (2023) etika merupakan sebuah sesuatu dimana dan bagaimana cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Sehingga secara umum atau secara garis besar etika dapat juga dilihat sebagai sesuatu yang mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab. Etika juga dapat diartikan dengan ilmu yang mempelajari segala soal kebaikan dan keburukan di dalam hidup manusia semuanya, teristimewa yang mengenal gerak-gerik fikiran dan rasa yang dapat berupa pertimbangan dan perasaan, sampai mengenal tujuannya yang dapat merupakan perbuatan.

Menurut Suaib M.R., (2018) etika dalam konteks birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar- benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Oleh karena etika mempersoalkan “baik-buruk” dan bukan “benar-salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi negara.

Poejawijatna dalam (Pasolong, 2013: 190) mengungkapkan bahwa etika adalah cabang dari filsafat. Etika mencari kebenaran yang sedalam dalamnya. Sebagai tugas dari etika ia mencari baik dan buruknya untuk kelakuan manusia. Etika akan mencari perilaku manusia mana yang baik dan manakah yang tidak

baik. Etika pegawai dalam pelayanan administrasi dapat diartikan sebagai pola tingkah laku yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku di dalam suatu instansi. Menurut Mertins Jr (1979) etika juga dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya yaitu:

a. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan berfokus pada persamaan atau perlakuan yang sama untuk semua individu, tanpa memperhatikan perbedaan kebutuhan, kemampuan, dan latar belakang mereka. Dalam konteks yang lebih luas, kesetaraan ini bisa diartikan sebagai ketidakberpihakan, yaitu perlakuan yang sama untuk semua orang. Dalam hal ini pegawai harus memberikan pelayanan yang sama terhadap konsumen sesuai dengan aturan tanpa membeda-bedakan status politik, etnis dan agama.

b. Keadilan (*justice*)

Sikap atau tindakan yang mengandung kebenaran, tidak memihak, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta memperlakukan orang pada kedudukan yang sama, yaitu pegawai tidak bersikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

c. Kesetiaan (*loyalty*)

Kesetiaan yaitu kesetiaan pegawai terhadap instansi sehingga tidak ada kesalahan dalam pelayanan yang dapat merugikan instansi dan taat pada peraturan.

d. Tanggung jawab

Tanggung jawab yaitu pegawai dapat dengan berani menerima konsekuensi apabila melakukan kesalahan dan sebisa mungkin menjalankan tugasnya dengan

baik sesuai dengan amanah yang diberikan dan tidak merugikan pihak instansi. Setiap pekerjaan membutuhkan tanggung jawab, perhatian dan kepedulian. Tanggung jawab berarti memikul semua kewajiban dan beban pekerjaan sesuai dengan batas-batas yang ada didalam perusahaan.

e. Administrasi pelayanan publik

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, Akte kelahiran) Pada hakikatnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara (eksekutif dan legislatif) untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peningkatan kesejahteraan ini dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat. Dalam kenyataannya, masih sedikit dari masyarakat yang bisa memahami pelayanan publik sebagai hak dan bukan pemberian pemerintah, apalagi seluk beluk permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atau barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik untuk keperluan organisasi atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, dengan demikian pelayanan publik pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaran nagara. Secara teoritis, tujuan pelayan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari Lijan Sinambela, (2010:133).

Menurut Lintje Anna Marpang (2018) kata administrasi artinya mengurus atau mengontrol dalam hal kenegaraan. Selain itu, dapat juga dikatakan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan, mulai dari pemerintahan pusat sampai pemerintahan desa.

Menurut H. Wirman Syafri (2012), “administrasi” dapat di pahami dari dua bahasa yang berbeda dengan makna yang berbeda. Pertama, administratie dari bahasa belanda yakni mencakup Pengertian stelselmatige verkrijging, en verwerking van gegevens (dalam bahasa Indonesia disebut “tata usaha” atau “administrasi dalam arti sempit”). Kedua, administration yang berasal dari Bahasa Inggris sering disebut sebagai administrasi dalam arti luas, yakni proses (rangkaian) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Dengan demikian dalam Pengertian administrasi terkandung hal-hal berikut:

- a. Kelompok orang (manusia), yakni berkumpulnya dua orang atau lebih dalam sebuah perkumpulan (organisasi), organisasi sipil atau militer, negeri atau swasta, organisasi besar atau kecil. Pengelompokan orang dalam suatu kerja

sama tersebut terjadi dengan asumsi bahwa tujuan yang ingin dicapai tidak dapat dilakukan seorang diri.

- b. Kegiatan, yakni berupa sejumlah aktivitas yang harus dikerjakan baik secara individual, namun masih terkait dengan kegiatan orang lain, ataupun bersama-sama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Kegiatan yang dilakukan dalam rangka administrasi merupakan kegiatan yang berangkaian 14 satu dengan yang lain sehingga merupakan suatu proses yang sistematis atau suatu sistem yang bulat terpadu.
- c. Kerja sama, yakni interaksi antar individu dalam kelompok untuk menyelesaikan suatu pekerjaan karena pekerjaan itu tidak dapat dan juga tidak boleh diselesaikan (dituntaskan) seorang diri.
- d. Tujuan, yakni sesuatu yang ingin didapatkan atau dicapai oleh kelompok orang yang bekerja sama tersebut dan biasanya berupa kebutuhan bersama yang tidak bisa diraih seorang diri.
- e. Efisiensi, yakni perbandingan terbaik antara masukan (input) dan keluaran (output).

Administrasi publik diartikan sebagai administrasi pemerintah yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk kepentingan masyarakat, dengan demikian administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan secara hegemoni untuk berkuasa sebagai pengatur yang sangat aktif dan berinisiatif untuk kepentingan masyarakat sekaligus mengemban misi pemberian pelayanan yang sering diasumsikan bahwa pemerintah lebih

responsive atau lebih tanggap terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat (Abas, 2017).

Sedangkan menurut Nigro & Nigro dalam (Keban, 2014:4) administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, eksekutif dan legislatif mempunyai peranan penting dalam memformulasikan kebijakan publik, sehingga menjadi bagian dari proses politik, yang sangat berbeda dengan cara-cara yang ditempuh administrasi swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan menurut Barton & Chappel melihat administrasi publik sebagai work of government atau pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah, definisi ini menekankan aspek keterlibatan personil dalam memberikan pelayanan publik.

2 Unsur-unsur administrasi publik

H. Wirman Syafri (2012), dalam proses operasi administrasi terdapat sejumlah unsur yang saling berkait antara satu dan yang lain, yang apabila salah satunya tidak ada, proses administrasi akan pincang atau tanpa adanya unsur-unsur tersebut tujuan yang telah ditetapkan atau yang dikehendaki tidak tercapai. Unsur –unsur tersebut meliputi sebagai berikut:

- a. Organisasi, merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.
- b. Manajemen, merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi

manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen.

- c. Komunikasi, yaitu proses penyampaian pesan (informasi) dari seseorang kepada orang lain melalui suatu saluran atau media. Kelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi perlu melakukan komunikasi dengan pihak lain dalam usaha kerja sama mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Kepegawaian, yaitu kelompok orang yang tergabung dalam proses kerja sama pada suatu organisasi hanya akan menjadi kumpulan orang yang tidak bermanfaat jika tidak dilakukan pengaturan-pengaturan tentang siapa mengerjakan apa. Rangkaian aktivitas menyusun dan mengatur pemanfaatan orang-orang (pegawai) yang diperlukan dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu merupakan aktivitas kepegawaian yang menjadi unsur penting dalam administrasi.
- e. Keuangan, yaitu setiap tujuan yang ingin diraih memerlukan sejumlah uang (dana). Tanpa ketersediaan dana, sejumlah atau seluruh kebijakan dan program tidak akan terlaksana yang berarti pula tidak tercapainya tujuan. Unsur keuangan dalam administrasi merupakan rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan segi-segi pembiayaan (keuangan) dalam usaha kerja sama pencapaian tujuan tertentu.
- f. Perbekalan, yaitu berupa sejumlah barang kebutuhan atau peralatan yang diperlukan guna mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

- g. Tata Usaha, yaitu penghimpun, pencatatan, pengolahan, pengiriman, dan penyimpanan berbagai keterangan yang diperlukan serta berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi dalam upaya kerja sama mencapai tujuan tertentu.
- h. Hubungan Masyarakat, merupakan salah satu upaya untuk menjaga eksistensi melalui penciptaan hubungan baik dan dukungan masyarakat sekeliling terhadap usaha kerja sama yang sedang dilakukan tersebut. Tanpa dukungan dan hubungan baik masyarakat sekeliling, tujuan tidak akan tercapai.

3. Etika Administrasi Pelayanan Publik

Etika merupakan suatu aturan yang dijadikan sebagai pegangan dalam bertindak dan berperilaku dalam pemerintahan. Etika diperlukan karena adanya keleluasaan kewenangan atau diskresi yang diberikan pada administrator publik dan diskresi administrasi menjadi “strating Poin” bagi masalah moral. Etika diartikan sebagai suatu komitmen. Etika berasal dari politik dan setiap kebijakan berasal dari politik juga, Etika administrasi publik merupakan salah satu wujud kontrol terhadap administrasi Negara dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas, pokok, fungsi dan kewenagannya.

Menurut Aritoteles pengertian etika dibagi menjadi dua yaitu terminius technikus dan manner and custom. Terminius technikus adalah etika yang dipelajari sebagai ilmu pengetahuan dengan mempelajari suatu problema tindakan atau perbuatan manusia. Sedangkan manner and custom adalah pembahasan etika yang berhubungan atau berkaitan dengan tata cara atau adat kebiasaan yang melekat pada kodrat manusia yang sangat terkait dengan arti

baik dan buruk suatu perilaku, tingkah laku, atau perbuatan manusia. Etika Administrasi Negara erat keterkaitannya dengan etika pemerintahan.

Etika Pemerintahan menurut beberapa pendapat: Menurut sumaryadi (2010) menyatakan bahwa etika pemerintahan mengacu pada kode etik profesional khusus bagi mereka yang bekerja dan untuk pemerintahan. Etika pemerintahan melibatkan aturan dan pedoman tentang panduan bersikap dan berperilaku untuk sejumlah kelompok yang berbeda dalam lembaga pemerintahan, termasuk para pemimpin terpilih.

Secara sederhana pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dartikan sebagai proses pemberian pelayanan oleh aparat pemberi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan penggunaan layanan. Penjelasan lain terhadap perspektif pelayanan publik dapat dilihat dalam J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt (2003) dalam bukunya *The New Public Service* Memberikan pandangan terkait perspektif pelayanan publik bahwa administrasi publik harus melayani warga masyarakat bukan pelanggan, mengutamakan kepentingan publik, dan melayani daripada mengendalikan. Penjelasan lain terhadap perspektif pelayanan publik dapat dilihat dalam J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt (2003) dalam bukunya *The New Public Service* Memberikan pandangan terkait perspektif pelayanan publik bahwa administrasi publik harus melayani warga masyarakat bukan pelanggan, mengutamakan kepentingan publik, dan melayani daripada mengendalikan. Kurniawan (2005:4) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Etika administrasi publik menurut Roro Rukimi Widiawati (2022), diartikan sebagai filosofi dan standar profesi (kode etik) atau aturan perilaku yang benar yang harus dipatuhi oleh penyelenggara layanan publik atau administrasi publik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa etika administrasi publik adalah aturan atau standar manajemen, arahan moral bagi anggota organisasi atau pekerjaan manajemen, Aturan atau standar manajemen yang menjadi pedoman moral bagi penyelenggara negara dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat. Aturan atau standar dalam etika administrasi negara berkaitan dengan personel, persediaan, keuangan, administrasi, dan hubungan masyarakat.

Haryatmoko (2015:12) menjelaskan bahwa etika administrasi publik adalah refleksi tentang standar/norma yang menentukan baik/buruk, benar/salah perilaku, tindakan dan keputusan untuk mengarahkan kebijakan publik dalam rangka menjalankan tanggung jawab pelayanan publik. Ada tiga fokus yang menjadi perhatian etika administrasi publik: (1) berbeda dengan etika politik, keprihatinan utama etika administrasi publik adalah pelayanan publik yang berkualitas dan relevan; (2) bukan hanya kode etik atau norma, tapi terutama dimensi reflektifnya. Ini berarti etika publik menjadi bantuan dalam menimbang pilihan sarana kebijakan publik dan alat evaluasi yang memperhitungkan konsekuensi etisnya dan upaya politik, sosial, budaya dan ekonomi dikatakan dengan standar etika bila mampu menciptakan institusi-institusi yang lebih adil;

(3) fokus pada modalitas etika, yaitu menjembatani antara norma moral dan tindakan faktual.

Undang Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan adalah berdasarkan tiga asas, yaitu asas legalitas, asas perlindungan terhadap hak asasi manusia, dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB). AUPB meliputi delapan asas, yaitu: Kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum, pelayanan yang baik.

Menurut Dera Izhar Hasanah (2019), etika termasuk etika birokrasi mempunyai dua fungsi, yaitu:

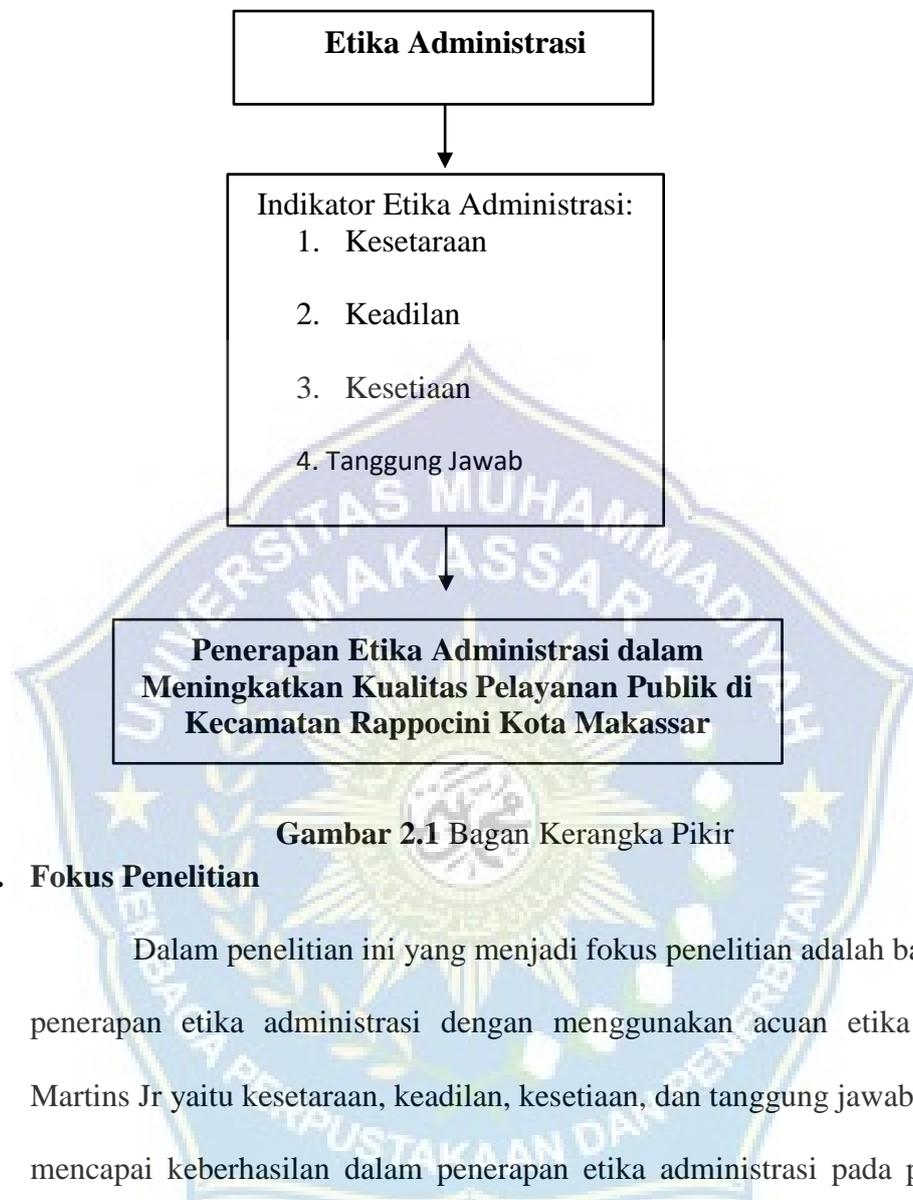
1. Sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi Negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji, dan tidak tercela.
2. Etika birokrasi sebagai standar penilaian mengenai sifat, perilaku dan tindakan birokrasi sebagai standar penilaian mengenai sifat, perilaku dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, tidak tercela dan terpuji.

Dalam penerapan etika administrasi terdapat seperangkat nilai yang dapat digunakan sebagai penuntun dan acuan bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugasnya yakni menurut Martins Jr dalam Ummul Asisa (2020) ada empat hal yang menjadi acuan yakni:

1. Persamaan yaitu pegawai harus memberikan pelayanan yang sama terhadap konsumen tanpa membeda-bedakan dan sesuai dengan aturan.
2. Keadilan yaitu pegawai tidak bersikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan.
3. Kesetiaan yaitu kesetiaan pegawai terhadap instansi sehingga tidak ada kesalahan dalam pelayanan yang dapat merugikan instansi dan taat pada 19 peraturan.
4. Tanggung jawab yaitu pegawai dapat bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan amanah yang diberikan dan tidak merugikan pihak instansi.

C. Kerangka Pikir

Etika membicarakan tentang pertimbangan-pertimbangan tindakan baik buruk manusia. Untuk itu dalam penelitian ini, dapat mengetahui bagaimana penerapan etika administrasi pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar maka peneliti berpedoman pada indikator menurut Mertins Jr (1979) yakni: Kesetaraan, Keadilan, Kesetiaan, dan Tanggung Jawab (Ummul Asisa, 2020). Jadi keempat indikator tersebut digunakan untuk memahami arah pembahasan dari penelitian ini secara spesifik. Maka berikut uraian yang menjadi salur kerangka pikir dalam penelitian ini, yang dapat diilustrasikan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah bagian dari penerapan etika administrasi dengan menggunakan acuan etika menurut Martins Jr yaitu kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab sehingga mencapai keberhasilan dalam penerapan etika administrasi pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

E. Deskripsi Fokus penelitian

Berdasarkan penjelasan dari fokus penelitian, maka perlu untuk dideskripsikan bagaimana penerapan etika administrasi pada pelayanan publik itu sendiri. Yakni sebagai berikut:

1. Kesetaraan (*equality*)

Persamaan yang dimaksud dalam penelitian terkait perlakuan yang sama dan tidak membeda-bedakan yaitu:

a. Memberikan informasi yang sama kepada masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Rappocini.

b. Pemberian pelayanan secara sama kepada masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Rappocini.

2. Keadilan (*justice*)

Keadilan yang dimaksud pada penelitian ini yaitu:

a. Perlakuan adil dengan mengedepankan nilai toleransi pada masyarakat yang pluralistik (perbedaan agama, suku dan budaya) pada Kantor Kecamatan Rappocini.

b. Perlakuan tepat seperti memberikan atau melakukan tindakan sesuai yang seharusnya didapat oleh masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Rappocini.

3. Kesetiaan (*loyalty*)

Kesetiaan yang maksud pada penelitian ini adalah:

a. Bentuk kepatuhan para pegawai terhadap Undang-Undang atau aturan dalam instansi di Kantor Kecamatan Rappocini.

b. Bentuk kepatuhan pegawai pada pimpinan dan tugas jabatan pada Kantor Kecamatan Rappocini

4. Tanggung Jawab (*responsibility*)

Tanggung jawab yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi:

a. Kecepatan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Rappocini.

b. Ketepatan dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Rappocini.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu penelitian

Waktu yang digunakan pada penelitian ini kurang lebih 2 bulan lamanya meliputi persiapan dan pelaksanaan.

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian berada di Kantor Kecamatan Rappocini karena masih ada oknum pemberi layanan masih minim menaati aturan serta untuk mengetahui bagaimana penerapan etika administrasi pada pelayanan publik dalam aspek kesetaraan, keadilan, kesetiaan dan tanggung jawab di Kantor Kecamatan Rappocini.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini bertujuan memberikan gambaran secara faktual objek yang akan diteliti terkait dengan penerapan etika administrasi pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe studi kasus, penelitian ini dilakukan berdasarkan kejadian yang terjadi dan untuk memberikan pemecahan masalah sehingga dalam pelaksanaan penelitian tidak terbatas pada pengumpulan data.

Dasar penelitian ini fokus pada penerapan etika administrasi pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini.

C. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder (Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, 2015). Berikut uraiannya:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer dapat diperoleh dari objek yang diteliti oleh orang atau organisasi yang mengacu pada data real-time. Data yang diperoleh langsung dari para informan di Kantor Kecamatan Rappocini. Melalui pengamatan (observasi) dan wawancara (interview) seperti mengamati langsung penerapan etika administrasi pada pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Rappocini.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti data yang akan diperoleh dari pencatatan dokumen-dokumen atau arsip pada Kantor Kecamatan Rappocini.

D. Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini adalah dengan cara purposive sampling dimana peneliti menentukan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, yaitu orang yang dianggap paling tahu tentang apa

yang diharapkan peneliti sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2014:219). Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah : Kepala Camat, Sekretaris Camat, Staf/Pegawai dan Masyarakat.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan
1.	Muhammad Aminuddin, S.Sos, M.A.P.	Pihak Kantor Camat
2.	Sulaeha Hamzah, SE	Kasubag Umum dan Kepegawaian
3.	Andi Bintang Haris, SH, MH	Kasi Pemerintahan Kinerja Lurah dan RT/RW
4.	Ibu Maryama	Staff/Pegawai
5.	Ahmad Alfian	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam mendapatkan informasi terkait penelitian ini ialah sebagai berikut (Hardani, 2020):

1. Observasi

Observasi ialah pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Usman dan Purnomo dalam Hardani, 2020). Teknik pengumpulan data dengan observasi ialah dengan melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian terhadap objek pengamatan pada lokasi yang sama. Observasi di fokuskan pada pengamatan langsung terhadap etika pemberi layanan kepada masyarakat.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara) (Nazir dalam Hardani, 2020). Teknik pengumpulan data dengan wawancara dilakukan oleh peneliti dalam memperoleh data lapangan adalah tanya jawab dengan informan yang dipilih sebagai data penelitian. Dalam pengumpulan data dapat melalui rekaman agar dapat memudahkan peneliti mengingat hasil wawancara.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam Hardani (2020) dokumentasi ialah catatan atas peristiwa yang terjadi di masa yang lampau atau sudah berlalu. Dokumentasi ini akan melengkapi dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan sehingga data tersebut dapat dipercaya atau lebih kredibel. Teknik pengumpulan dengan dokumentasi ialah sebuah laporan seperti dokumentasi penting yang diambil di lapangan terkait dengan penelitian yang dilakukan

F. Teknik Analisis Data

Analisis menurut Miles dan Huberman dalam Hardani (2020), dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut yakni sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi

data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yakni intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian sebelumnya atau keputusan yang diperoleh melalui wawancara dengan informan. Simpulan yang dibuat relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang sudah dilakukan.

G. Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti peneliti sesuai (relevan) dengan data yang sesungguhnya ada dan memang benar-benar terjadi. Untuk memperoleh tingkat keabsahan data untuk mendukung sebuah penelitian kualitatif selanjutnya adalah teknik triangulasi. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis. Triangulasi diartikan sebagai kegiatan pengecekan data (Arnild Augina Mekarisce, 2020) melalui:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dalam penelitian ini yakni menggali kebenaran informasi lebih dalam melalui wawancara dengan beberapa informan yang memiliki sudut pandang yang berbeda. Yang tentu masing-masing cara itu akan memperoleh data yang berbeda dan berbagai pandangan untuk memperoleh kebenaran.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan beberapa cara untuk mendapatkan data dan informasi yakni dengan melakukan pengamatan, wawancara mendalam, dan dokumentasi sebagai bukti yang akurat.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Dalam pengumpulan data tersebut dilakukan pada waktu dan situasi yang berbeda yaitu pada pagi dan siang hari dalam keadaan informan tidak sibuk dan bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan data atau informasi melalui wawancara dan dokumentasi.

H. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan kejelasan langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh penelitian dari awal sampai akhir. Adapun prosedur penelitian dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

a. Tahap pra-lapangan

Tahap ini dilakukan dengan melakukan kegiatan mulai dari penentuan lokasi penelitian, meninjau lokasi penelitian, membuat dan mengurus proposal serta mengurus perizinan guna melaksanakan penelitian di lapangan.

b. Tahap pelaksanaan Lapangan

Tahap ini dimulai dengan kegiatan mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

c. Tahap analisis data

Tahap ini dilakukan dengan menganalisis data, melakukan verifikasi dan pengayaan untuk selanjutnya merumuskan kesimpulan sebagai temuan penelitian.

d. Tahap penyusunan laporan penelitian

Melakukan tahap pengampilan kesimpulan dari permasalahan yang diteliti kemudian hasil dari penelitian ini nantinya akan ditulis laporan dalam bentuk laporan penelitian.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil Kota Makassar

a. Letak geografis

Kota Makassar terletak antara 119°24'17'38" Bujur Timur dan 5°8'6'19" Lintang Selatan. Luas wilayah kota Makassar tercatat 175,77 km persegi. Luas wilayah kecamatannya adalah sebagai berikut:

- 1) Tamalanrea: 31,84 km²
- 2) Biringkanaya: 48,22 km²
- 3) Manggala: 24,14 km²
- 4) Panakkukang: 17,05 km²
- 5) Tallo: 5,83 km²
- 6) Ujung Tanah: 5,94 km²
- 7) Bontoala: 2,10 km²
- 8) Wajo: 1,99 km²
- 9) Ujung Pandang: 2,63 km²
- 10) Makassar: 2,52 km²
- 11) Rappocini: 9,23 km²
- 12) Tamalate: 20,21 km²
- 13) Mamajang: 2,25 km²
- 14) Mariso: 1,82 km²

b. Topografi

Kota Makassar memiliki topografi dengan kemiringan lahan $0-2^\circ$ (datar) dan kemiringan lahan $3-15^\circ$ (bergelombang). Secara umum topografi Kota Makassar dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu :

- 1) Bagian Barat ke arah Utara relatif rendah dekat dengan pesisir pantai.
- 2) Bagian Timur dengan keadaan topografi berbukit seperti di Kelurahan Antang Kecamatan Panakukang.

Perkembangan fisik Kota Makassar cenderung mengarah ke bagian Timur Kota. Hal ini terlihat dengan giatnya pembangunan perumahan di Kecamatan Biringkanaya, Tamalanrea, Manggala, Panakkukang, dan Rappocini.

2. Profil Kecamatan Rappocini

a. Wilayah Administrasi

Kecamatan Rappocini adalah kecamatan yang membawahi 11 desa dengan klasifikasi swakarsa semua desa di Kecamatan Rappocini yang terdiri dari:

Tabel 4.1 Wilayah Administrasi Kecamatan Rappocini

No.	Desa	RW	RT
1.	Kelurahan Balla Parang	9	46
2.	Kelurahan Banta Bantaeng	8	69
3.	Kelurahan Bonto Makkio	6	26
4.	Kelurahan Bua Kana	7	40
5.	Kelurahan Gunung Sari	6	60

6.	Kelurahan Karunrung	10	44
7.	Kelurahan Kassi-Kassi	14	81
8.	Kelurahan Mappala	13	60
9.	Kelurahan Minasa Upa	17	83
10.	Kelurahan Rappocini	6	27
11.	Kelurahan Tidung	8	39

Sumber : Kantor Kecamatan Rappocini (15 Mei 2024)

Gambar 4.1 Peta Administrasi Kecamatan Rappocini



Sumber : Kantor Kecamatan Rappocini (15 Mei 2024)

b. Keadaan Geografi

Luas wilayah Kecamatan Rappocini tercatat 9,23 km persegi atau sekitar 5,25 persen dari luas Kota Makassar secara keseluruhan. Kecamatan Rappocini memiliki sebelas kelurahan. Kelurahan terluas di Kecamatan Rappocini adalah Kelurahan Karunrung dengan luas 1,52 km persegi. Sedangkan, kelurahan dengan luas terkecil adalah Kelurahan Bontomakkio dengan luas 0,20 km persegi. Iklim di Kecamatan Rappocini sama dengan daerah lainnya di Kota Makassar yang memiliki dua musim yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Pada tahun 2021 bulan Januari menjadi bulan dengan curah hujan tertinggi yaitu 1.195 mm³ dengan jumlah hari hujan sebanyak 30 hari.

c. Kependudukan

Penduduk Kecamatan Rappocini tahun 2021 tercatat sebanyak 150.976 jiwa, secara terinci menurut jenis kelamin masing-masing 73.837 jiwa laki-laki dan 76.959 jiwa perempuan, dengan demikian maka Rasio Jenis Kelamin sebesar 96 angka ini menunjukkan bahwa bahwa pada 100 penduduk perempuan ada 96 penduduk laki-laki. Dengan luas wilayah 9,23 km², maka kepadatan penduduk di Kecamatan Rappocini yaitu 16.338 jiwa per Kilometer persegi. Kelurahan dengan kepadatan penduduk tertinggi yaitu Kelurahan Bonto Makkio dengan 24.885 jiwa per kilometer persegi. Sedangkan kelurahan dengan kepadatan penduduk terendah adalah Kelurahan Karunrung yaitu 9.634 per kilometer persegi.

d. Struktur Organisasi

Struktur organisasi di Kantor Kecamatan Rappocini terdiri dari:

- 1) Camat
- 2) Sekretaris camat
- 3) Kasubag. Perencanaan dan Keuangan
- 4) Kasubag. Umum dan Kepegawaian
- 5) Kasi. Pemerintahan Kinerja Lurah & RT/RW
- 6) Kasi. Pemberdayaan Masyarakat & Kesra
- 7) Kasi. Ekbang & Pengembangan Sistem Manajemen Informasi
- 8) Kasi. Trantib & Penegakan Perda
- 9) Kasi. Pengelolaan Kebersihan & Pertahanan

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Rappocini



e. Uraian Tupoksi

1) Camat

Camat berkedudukan sebagai koordinator pemerintahan di wilayah kecamatan yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada bupati. Tugas Camat yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kota Makassar.

2) Sekretaris Camat

Sekretaris dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada camat. Tugas sekretaris camat ialah melaksanakan urusan umum, pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan dan keuangan.

3) Kasubag. Perencanaan dan Keuangan

Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris dalam penyiapan perumusan kebijakan teknis, pengoordinasian, pengawasan, pengelolaan dan fasilitas kegiatan dibidang perencanaan, monitoring, evaluasi dan administrasi keuangan.

4) Kasubag. Umum dan Kepegawaian

Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas sekretaris dalam pembinaan, pengawasan, pengendalian, pengelolaan dan fasilitas kegiatan di bidang administrasi umum, kearsipan, dan kepegawaian.

5) Kasi. Pemerintahan Kinerja Lurah & RT/RW

Kasi Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dalam perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengawasan, pengendalian, pengelolaan, dan pelaporan kegiatan di bidang pemerintahan umum.

6) Kasi. Pemberdayaan Masyarakat & Kesra

Kepala Seksi Pembangunan mempunyai tugas melaksanakan dan membina pembangunan serta mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

7) Kasi Kasi. Ekbang & Pengembangan Sistem Manajemen Informasi

Kepala Seksi Pembangunan mempunyai tugas melaksanakan dan membina pembangunan serta mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

8) Kasi. Trantib & Penegakan Perda

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas dan fungsi kecamatan yakni melaksanakan dan membina ketentraman dan ketertiban umum.

9) Kasi. Pengelolaan Kebersihan & Pertahanan

Kepala seksi Perekonomian mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam melaksanakan penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan di bidang perekonomian di tingkat Kecamatan.

f. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang ada di Kantor Camat Rappocini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.2 Jenis Pelayanan dan Syarat Masing-Masing Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Syarat
1.	Penerbitan Keterangan Kurang mampu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Formulir Keterangan Kurang Mampu dari Kelurahan/Desa
2.	Penerbitan Keterangan Izin Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP 2. Fotocopy Proposal Penelitian 3. Keterangan Izin Penelitian dari Badan Kesbang
3.	Penerbitan Rekomendasi Kredit Usaha	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP 2. Fotocopy Pelunasan PBB tahun berjalan 3. Asli Alas Hak Atas Tanah 4. Fotocopy Akta Pendirian Usaha/Surat Ket. usaha 5. Formulir Pengajuan Kredit Usaha
4.	Penerbitan Keterangan Kepemilikan Tanah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP 2. Fotocopy Pelunasan PBB tahun berjalan 3. Formulir Keterangan Kepemilikan Tanah dari Kelurahan
5.	Penerbitan Rekomendasi Keterangan Pindah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Fotocopy Pelunasan PBB tahun berjalan 4. Formulir Rekomendasi Keterangan Pindah dari Kelurahan
6.	Penerbitan Keterangan Kewarisan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Kematian Pewaris 2. Fotocopy KTP ahli waris 3. Fotocopy Kartu Keluarga 4. Fotocopy Pelunasan PBB tahun berjalan 5. Formulir Keterangan Kewarisan dari Kelurahan

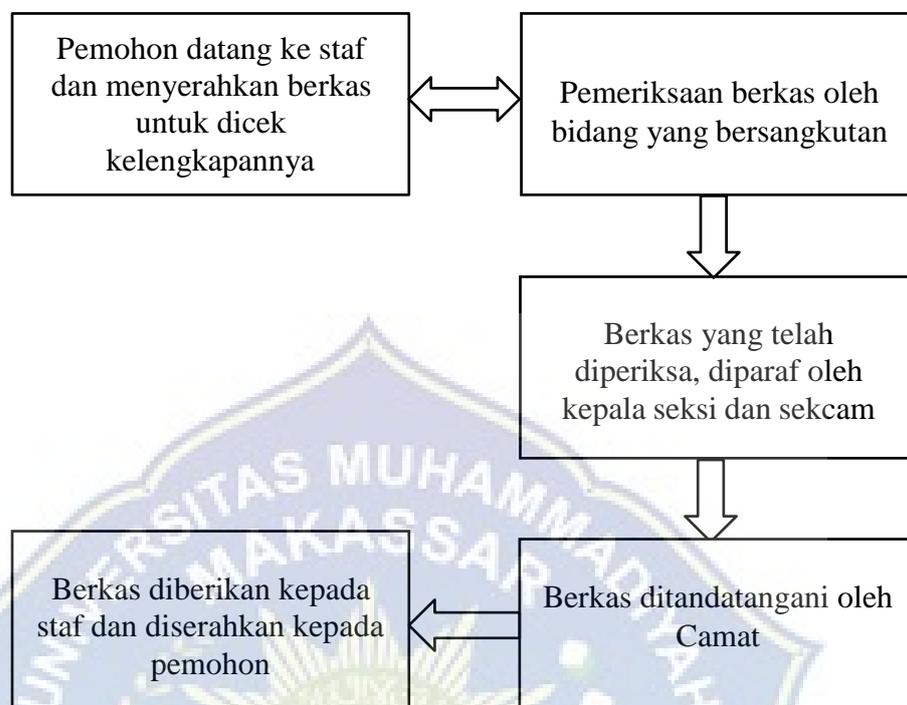
7.	Penerbitan Rekomendasi Keterangan Kematian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP yang meninggal dan saksi 2. Formulir Rekomendasi Keterangan Kematian dari Kelurahan
8.	Penerbitan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP 2. Fotocopy Pelunasan PBB tahun berjalan 3. Fotocopy Alas Hak Atas Tanah 4. Fotocopy Rencana Gambar Bangunan 5. Formulir IMB
9.	Penerbitan Rekomendasi Dispensasi Nikah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Desa dan KUA 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopy Kartu Keluarga 4. Fotocopy Ijazah terakhir 5. Pas foto Warna 4x6 6. Surat Izin Menikah dari Orang tua 7. Surat Keterangan Janda/Duda

Sumber : Kantor Kecamatan Rappocini (15 Mei 2024)

g. Alur Pelayanan

Adapun alur pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Rappocini dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 4.3 Alur pelayanan sesuai SOP di Kantro Kecamatan Rappocini



B. Hasil Penelitian

Etika administrasi publik dapat diartikan sebagai aturan perilaku yang benar yang harus dipatuhi oleh penyelenggara layanan publik atau administrasi publik. Pentingnya etika administrasi publik karena Pertama, alasan kepentingan umum yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Pemerintah diharapkan dapat menjalankan tugasnya secara profesional dan harus mengambil keputusan politik yang tepat tentang siapa mendapat apa, berapa banyak, di mana, kapan, dan sebagainya. Alasan kedua lebih kepada lingkungan di dalam birokrasi yang memberikan pelayanan itu sendiri. Alasan ketiga menyangkut karakteristik masyarakat yang terkadang begitu variatif sehingga memerlukan perlakuan khusus. Alasan keempat adalah

kesempatan untuk mengambil tindakan terhadap etika pelayanan publik yang berlaku. Pelayanan publik tidak sesederhana yang dibayangkan, atau dengan kata lain, kompleksitasnya menyangkut nilai pelayanan itu sendiri dan cara penyampaian pelayanan publik itu sendiri. Kompleksitas dan fondasi ini mendorong penyedia layanan publik untuk mengambil langkah-langkah profesional berdasarkan "kebijaksanaan".

Berikut yang dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini adalah:

1. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perlakuan yang sama pegawai di Kantor Kecamatan Rappocini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membeda – bedakan. Ada dua hal yang meliputi kesetaraan yakni:

a. Memberikan informasi yang sama

Memberikan informasi yang sama kepada masyarakat dalam hal ini bagaimana pemberi layanan memberikan informasi secara merata kepada masyarakat. Untuk mengetahui lebih jelas berikut pernyataan wawancara yang dilakukan oleh Bapak (MA) selaku

Camat, mengatakan bahwa:

“Terkait informasi pelayanan itu kami ada website namanya SIAMPI Kecamatan Rappocini. Kemudian selain dari itu juga sistem pelayanan kami ini adalah bukan hanya di kecamatan saja tapi di semua kelurahan. Kami juga sentiasa memposting kegiatan-kegiatan melalui media sosial seperti IG dan FB, dan beberapa media kerjasama untuk menyebarkan informasi dari Kecamatan (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Pernyataan yang dikemukakan oleh Bapak (MA) selaku Camat Rappocini menunjukkan bahwa setiap masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan dapat langsung datang ke Kantor Camat atau bisa juga melalui website dan media sosial yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Rappocini. Masyarakat juga bisa mendapatkan informasi dari keluarannya masing-masing.

Selanjutnya wawancara dengan (ABH) selaku Kasi Pemerintahan yang menyatakan bahwa:

“Kalau kita sampaikan mengenai aturan kepada masyarakat sama semua suratnya utamanya untuk pengurusan kewarisan, pertama itu kita lihat almarhum/almahumah dimana ber-KTP itu secara umum, terus yang kedua melampirkan akta kematian, yang ketiga ada buku nikah terlampir, para ahli waris tetapi apabila para ahli waris ada di bawa umur untuk keperluan umum itu masalah kepengurusan rumah dan tanah itu harus ada perwalian dari pengadilan agama kalau non muslim pengadilan negeri kalau Islam pengadilan agama yaitu secara umum, aturannya kita sampai kepada semua masyarakat apa keperluannya dan persyaratannya seperti ini (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Pernyataan yang dikemukakan oleh (ABH) yang selaku Kasi Pemerintahan ialah mengenai penyampaian informasi aturan tentunya sama untuk semua masyarakat yang mengurus berkas di kantor Kecamatan Rappocini.

Adapun wawancara dengan Ibu (SH) selaku Kasi Bagian Umum yang menyatakan bahwa:

“Terkait informasi itu tentunya merata karena bisa di akses melalui websitenya. Kegiatan yang di adakan informasinya biasanya melalui kepala-kepala seksi dan informasinya merata ke semua masyarakat (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Pernyataan yang dikemukakan oleh (SH) bahwa informasi bisa di dapatkan melalui website yang tersedia tentunya hal itu mempermudah masyarakat untuk mengurus berkas di Kantor Kecamatan.

Kemudian wawancara dengan seorang pegawai berinisial (M), mengatakan bahwa:

“Untuk mengetahui Informasi, masyarakat bisa langsung datang ke Kantor Kecamatan bisa juga ke Kantor Kelurahan dan bisa juga lewat internet dengan SIAMPI (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Selain itu juga seorang masyarakat berinisial (AH), mengatakan bahwa:

“Informasinya bisa kita dapatkan melauai web SIAMPI tapi biasanya kalau tidak saya mengerti jadi saya langsung datang ke Kantor Kecamatan atau Kantor Kelurahan (Wawancara 25 Mei 2024)”.

Dari pernyataan pegawai Ibu (M) mengatakan bahwa ketika ingin mengetahui suatu informasi terkait pengurusan berkas, bisa langsung datang di Kantor Kelurahan/Kecamatan dan bisa juga diakses melalui SIAMPI. Adapun tambahan dari wagra (AH) mengatakan bahwa informasinya dapat diakses melalui internet dan bisa juga datang langsung ke Kantor Kelurahan/Kecamatan.

Berdasarkan hasil wawancara oleh informan serta pengamatan yang peneliti lakukan selama dilapangan, menunjukkan bahwa pemberian informasi dari pihak Kantor Kecamatan Rappocini kepada masyarakat sudah cukup merata karena dari pihak Kantor Kecamatan

sudah membuat yang namanya SIAMPI (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini) yang bisa diakses oleh seluruh masyarakat. Namun pada umumnya tidak semua masyarakat bisa menggunakan teknologi seperti Gadget/Laptop maka dari itu pihak Kantor Camat bekerja sama dengan Kantor Kelurahan tetap membuka pelayanan informasi bagi warga yang ingin datang langsung ke Kantor.

- b. Pemberian pelayanan secara sama
Pemberian pelayanan secara sama oleh pegawai kepada masyarakat yang memiliki kepentingan di Kantor Kecamatan Rappocini yakni memberikan pelayanan tanpa adanya sistem kekeluargaan/kerabat. Pemberian layanan diberikan berdasarkan nomor antrian. Berikut wawancara dengan Bapak (MA) selaku Camat Rappocini, mengatakan bahwa:

“Kita disini tentunya memberikan pelayanan bagi mereka yang datang lebih awal dengan mengambil nomor antrian yang dibawah begitu juga yang ada di kelurahan. Namun kalau volume pelayanan yang ada di kelurahan tidak cukup banyak/besar seperti yang ada di Kantor Kecamatan Rappocini ini dan kami prioritaskan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang telah lengkap berkasnya (Wawancara 21 Mei 2024)”.

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh Bapak (MA) selaku Camat Rappocini mengemukakan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama tanpa adanya sistem kekeluargaan dan sebagainya. Memberikan pelayanan bagi yang memiliki nomor antrian awal dan atau yang telah melengkapi berkasnya.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak (ABH) selaku Kasi Pemerintahan di Kantor Kecamatan Rappocini, mengatakan bahwa:

“Kalau umpamanya kita memberikan pelayanan kepada masyarakat yang utama itu adalah empati kepada masyarakat, kita senyum, sapa salam, menyapa untuk bertanya kepada warga apa yang dibutuhkan atau apa keperluannya. Setelah itu kita menanyakan untuk apa berkas yg kita butuhkan (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Dalam hal ini bapak (ABH) selaku Kasi Pemerintahan mengatakan bahwa ketika masyarakat membutuhkan pelayanan, pegawai tidak memandang siapa dia, semua disamakan. Walaupun ditempat lain ada hal yang tidak dapat dipungkiri, namun di Kecamatan Rappocini sendiri tidak ada hal demikian. Lebih lanjut wawancara dengan Ibu (SH) memberikan pernyataan bahwa:

“Kalau kami disini memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan, sesuai dengan hak dan keperluan yang seharusnya didapatkan warga (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mereka tidak memilah milih siapapun itu, semua disamakan dengan keperluan masing masing.

Kemudian wawancara dengan pegawai (M), yang mengatakan bahwa:

“Kami disini melayani dengan profesional, tidak memilah-milih golongan (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Berdasarkan wawancara bersama pegawai (M) menunjukkan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Rappocini semuanya sama tanpa memilah-milih golongan.

Kemudian wawancara dengan (AH) selaku masyarakat, menyatakan bahwa:

“Semuanya mendapat perlakuan yang sama dilihat pada saat antri di Kantor Kecamatan tidak ada yang di dahulukan, semuanya berdasarkan nomor antrian masing-masing (Wawancara 25 Mei 2024)”.

Pernyataan yang diberikan oleh (AH) menunjukkan bahwa perlakuan yang sama terhadap semua masyarakat sudah diterapkan di Kantor Kecamatan Rappocini tanpa memandang golongan.

Dari beberapa hasil wawancara dengan informan diatas terkait pemberian pelayanan secara sama kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Rappocini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan tidak memandang siapapun dan tidak membedakan. Adapun etika pegawai dalam memberikan pelayanan yakni pegawai bersikap baik dan ramah serta langsung menanggapi apa yang diperlukan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kesadaran pegawai dalam menjalankan tugasnya.

2. Keadilan (Justice)

Keadilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap pegawai di Kantor Kecamatan Rappocini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak memandang kedudukan sosial. Untuk mengetahui lebih jelas terkait keadilan di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, berikut dua hal yang meliputi keadilan, yakni:

a. Perlakuan adil dengan mengedepankan nilai toleransi

Perilaku adil dengan mengedepankan nilai toleransi maksudnya ialah pegawai tidak memandang suku, ras dan agama serta kedudukan sosial dalam memberikan pelayanana di Kantor Kecamatan Rappocini. Berikut pernyataan wawancara dengan Bapak (MA) selaku Camat Rappocini, mengungkapkan bahwa:

“Saya pikir itu sudah tidak ada lagi seperti itu karena ini perkembangan kemajuan kita semakin dituntut memang harus memberikan pelayanan yang prima tidak membeda bedakan (Wawancara 21 Mei 2024)”.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak (MA) selaku Camat Rappocini menunjukkan bahwa seiring dengan perkembangan semakin dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik tanpa tidak membeda-bedakan. Adapun wawancara dengan (ABH) selaku Kasi Pemerintahan yang menyatakan bahwa:

“Kalau umpamanya masalah toleransi kepada masyarakat artinya kita disini membudayakan antri, kecuali ada orang tua jompo, orang cacat, orang hamil itu di prioritaskan kalau masih muda maka tetap antri. (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Dari hasil wawancara dengan (ABH) selaku Kasi Pemerinatahn dapat diketahui bahwa semua pelayanan yang diberikan itu disamakan dan diberikan secara full kepada masyarakat kecuali dalam kondisi tertentu terkadang butuh nilai toleransi agar bisa mengefektifkan pelayanan.

Adapun wawancara dengan Ibu (SH) selaku Kasi Bagian Umum yang menyatakan bahwa:

“Kalau mengenai pelayanan khususnya kalau ada yang sakit biasa kami dahulukan (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Hasil wawancara (SH) mengatakan bahwa semua masyarakat disamaratakan tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan. Beda halnya jika ada masyarakat yang sedang dalam keadaan sakit maka kami dahulukan. Kemudian wawancara bersama pegawai (M) yang mengatakan bahwa:

“Yang memberikan kebijakan toleransi adalah pimpinan, kami tidak bisa memberikan kebijaka. Misalnya dalam hal pembuatan akta kelahiran, apabila seorang anak tidak bisa dilayani di rumah sakit karena anak tersebut tidak ada dalam daftar KK maka kami berikan suatu keistimewaan, kami cetakkan, kami antarkan asal sifatnya *emergency* (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Dari pernyataan pegawai (M) selaku pegawai mengatakan bahwa toleransi merupakan kebijakan pimpinan. Tetap kebijakan tolerasni itu ada asalkan sifatnya *emergency*.

Adapun pernyataan yang dikemukakan oleh (AH) selaku masyarakat, yang mengatakan bahwa:

“Mengenai sifat toleransi idealnya itu ada dalam pelayanan tapi selama saya mengurus berkas di Kecamatan saya belum pernah melihat masyarakat yang dikedepankan artinya semuanya berjalan sebagaimana biasanya (Wawancara 25 Mei 2024)”.

Pernyataan tersebut yang dikemukakan oleh (AH) selaku masyarakat yang menyatakan bahwa ketika beliau mengurus kepentingan di Kantor Kecamatan Rappocini belum melihat adanya bentuk toleransi dikarenakan memang belum tidak terjadi suatu hal yang sifatnya darurat.

Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa informan diatas terkait perlakuan adil dengan mengedepankan nilai toleransi pada masyarakat menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan dalam hal pelayanan di Kantor Kecamatan Rappocini. Hal ini pula dapat dikatakan bahwa tidak ada hal yang membedakan antara sesama masyarakat walaupun dari golongan, ras, suku, agama yang berbeda.

b. Perlakuan tepat

Perlakuan tepat pegawai ketika memberikan atau melakukan tindakan sesuai yang seharusnya didapat oleh masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Rappocini. Berikut hasil wawancara bersama Bapak (MA) selaku Camat Rappocini, memberikan pernyataan bahwa:

“Insha Allah sudah tepat karena kami selalu menerapkan yang namanya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun). Jadi tiap kali pegawai kita melayani masyarakat maka hal itu diterapkan. Arahan ini kerap kali kami sampaikan baik itu di pertemuan-pertemuan rutin ataupun di lapangan saat upacara (Wawancara 21 Mei 2024)”.

Dari pernyataan tersebut yang dikemukakan oleh Bapak (MA) selaku Camat Rappocini menunjukkan bahwa dalam rangkaian pemberian layanan kepada masyarakat mengacu pada SOP sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Kemudian sejalan dengan pernyataan yang diberikan oleh Bapak (ABH) selaku Kasi Pemerintahan dan Ibu (SH) selaku Kasi Bagian Umum di Kantor Camat Rappocini, yang mengatakan bahwa:

“Kalau menurut kami sesuai dengan harapan masyarakat karena

ketika masyarakat butuh KTP diberikan kertas tanda bukti terima, kita janji hari Rabu itu maka kita tepati janji itu pada hari tersebut atau bahkan kita usahakan lebih awal (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Kemudian Ibu (SH), mengatakan bahwa:

“Iya sesuai yang didapatkan, kami disini khususnya di bagian umum kebanyakan melayani sesama pegawai kalau, terkadang juga melayani masyarakat secara langsung seperti mahasiswa yang ingin mengajukan surat permohonan isi penelitian. Sedangkan dibagian bawah itu khusus yang melayani masyarakat secara langsung seperti pelayanan berkas KTP dan lain-lain (Wawancara 20 Mei 2024)”.

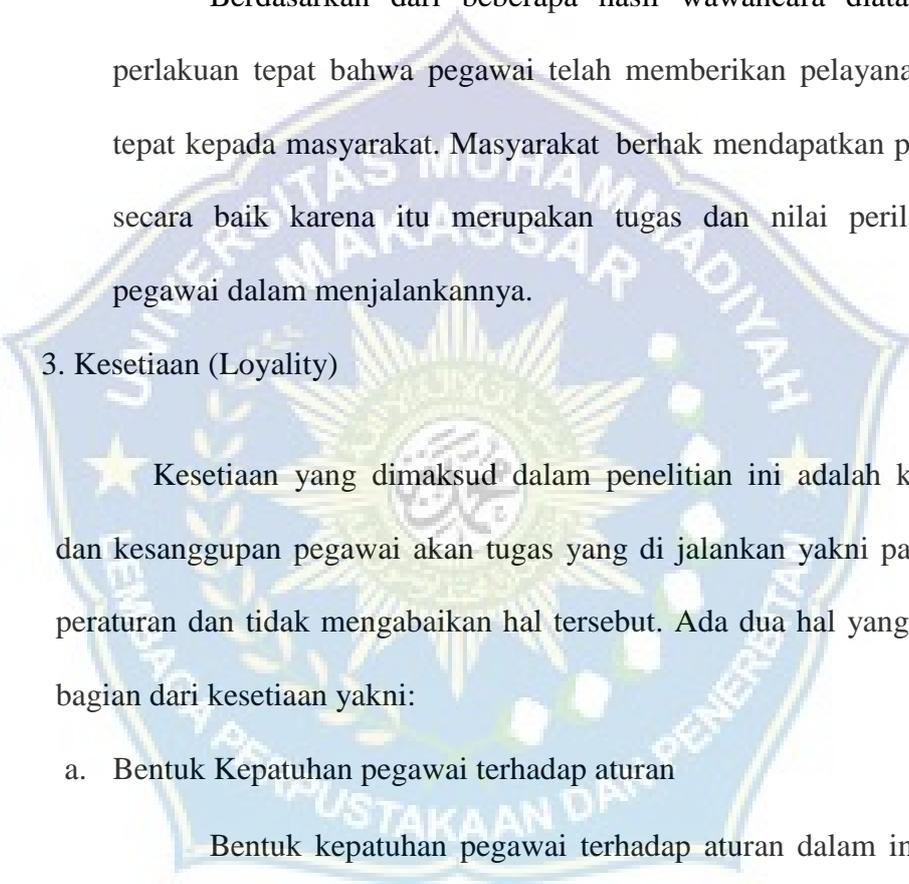
Dari pernyataan hasil wawancara dengan Bapak (ABH) dan Ibu (SH) menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Rappocini dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi masing masing pegawai dan tentu mengacu pada SOP yang berlaku. Adapun wawancara bersama (M) selaku pegawai, mengatakan bahwa:

“Kami selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam pelayanan. Kami usahakan semaksimal mungkin karena kalau kami bilang pasti bisa jadi masyarakat berpikir diluar dari aturan. Kami tetap upayakan asal sesuai dengan aturan yang berlaku (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Dari pernyataan tersebut yang dikemukakan oleh (M) selaku pegawai menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Rappocini selalu mengupayakan secara maksimal dan sebagaimana mestinya selama berkasnya lengkap.

Selanjutnya wawancara dengan (AH) selaku masyarakat, yang mengatakan bahwa:

“Sudah sesuai contohnya kemarin saat saya mengurus surat izin penelitian maka saya diarahkan untuk mengumpul berkas awal berupa

fotocopy KTP, fotocopy proposal dan surat izin penelitian (Wawancara 25 Mei 2024)”.


Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh (AH) selaku masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang tepat sudah diterapkan di Kantor Kecamatan Rappocini.

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara diatas terkait perlakuan tepat bahwa pegawai telah memberikan pelayanan secara tepat kepada masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan secara baik karena itu merupakan tugas dan nilai perilaku dari pegawai dalam menjalankannya.

3. Kesetiaan (Loyalty)

Kesetiaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesadaran dan kesanggupan pegawai akan tugas yang di jalankan yakni patuh pada peraturan dan tidak mengabaikan hal tersebut. Ada dua hal yang menjadi bagian dari kesetiaan yakni:

a. Bentuk Kepatuhan pegawai terhadap aturan

Bentuk kepatuhan pegawai terhadap aturan dalam instansi di Kantor Kecamatan Rappocini penting dilakukan agar proses menjalankan tugas dan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berikut wawancara bersama Bapak (MA) selaku Camat Rappocini, yang mengatakan bahwa:

“Terkait regulasi yang ada mengenai kedisiplinan atau disiplin ASN yang diatur dalam perundang-undangan tentunya pegawai harus patuhi. Pegawai hendaknya memberikan pelayanan yang maksimal

kepada masyarakat dan membuka diri menerima saran ataupun kritikan. Bila ada pegawai yang memberikan pelayanan dibawah standar dari kritikan masyarakat maka kami juga akan tindak lanjuti (Wawancara 21 Mei 2024)”.

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh Bapak (MA) selaku Camat Rappocini yakni dalam menjalankan tugas pegawai di Kantor Kecamatan Rappocini akan selalu diberi pembinaan untuk mentaati dan tetapa menjunjung aturan yang ada di Kantor Camat Rappocini.

Adapun pernyataan dari (ABH) selaku Kasi Pemerintahan mengatakan bahwa:

“Kalau kepatuhan pegawai kita taat kepada aturan karena kita terikat dari aturan sesuai dengan ketentuan yang di harapkan oleh pemerintah kota Makassar yaitu tidak boleh melayani lewat dari pukul 07.30 Wita. Umpamanya ada yang terlambat dengan alasan yg tidak tepat kita berikan pembinaan. Tapi alhamdulillah dari 11 kelurahan yang ada di Kecamatan Rappocini rata-rata pukul 07.30 Wita sudah melayani (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Selain itu pernyataan yang sama dikatakan oleh Ibu (SH) selaku Kasi Bagian Umum, yang mengatakan bahwa:

“Sekira kepatuhan pegawai itu dia sudah melaksanakan sesuai aturan yang ada sesuai Standar Operasional Prosedur (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Dari wawancara diatas tersebut menunjukkan bahwa ada aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Rappocini untuk dijalankan dan dipatuhi oleh semua pegawai yang dimaksud adalah aturan SOP dan hal tersebut sudah dijalankan dan diterapkan dalam melaksanakan tugas.

Selanjutnya wawancara dengan (M) selaku pegawai,

mengatakan bahwa:

“Kami laksanakan tentunya, kami melaksanakan aturan-aturan yang berlaku dari atasan dan pimpinan kami baik terkait SOP, tata krama, pelayanan misalnya dalam hal pelayanan kami berkomitmen siap melayani masyarakat pada pukul 07.30 Wita, baik ada atau tidak ada masyarakat (Wawancara 20 Mei 2024).”

Berdasarkan wawancara dari beberapa informan mengenai bentuk kepatuhan pegawai terhadap aturan yang ada di Kantor Kecamatan Rappocini menunjukkan bahwa pegawai dalam melaksanakan tugasnya mengacu pada aturan yang berlaku dan sudah diterapkan dan dijalankan dengan baik disamping atasan memberikan pembinaan dan arahan untuk bisa patuh terhadap aturan yang ada.

b. Bentuk kepatuhan pegawai terhadap pemimpin

Bentuk kepatuhan pegawai terhadap pimpinan di Kantor Kecamatan Rappocini dilakukan agar tercipta ketertiban dalam menjalankan tugas pegawai. Berikut wawancara bersama Bapak (MA) selaku Camat Rappocini, mengatakan bahwa:

“Terkait loyalitas pegawai, kami disini ada 56 pegawai, 21 satpol dan ratusan yang berada di Kelurahan dibawah SKPD Kecamatan alhamdulillah menurut kami cukup loyal. Terlihat dari perintah/arahan yang kami berikan melalui pesan media Whatsapp, mereka selalu dengan sigap melaksanakan perintah/arahan tersebut. Terbukti juga ketika awal kepemimpinan saya menjabat pada tahun 2023 yang sebelumnya Kantor Kelurahan baru memberikan pelayanan pukul 08.00 Wita, sekarang telah memberikan pelayanan pukul 07.30 Wita (Wawancara 21 Mei 2024)”.

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh Bapak (MA) selaku Camat Rappocini bahwasannya ketika pegawai mendapatkan perintah dari pemimpin maka mereka senantiasa menjalankan perintah

tersebut.

Adapun wawancara dengan (ABH) selaku Kasi Pemerintahan mengatakan bahwa:

“Kalau kepatuhan kepada pemimpin, kita disini hanya satu perintah, perintahnya pimpinan karena namanya kita loyalitas sesuai dengan aturan, sesuai dengan petunjuk karena disini kita ada namanya tugas tambahan yang diberikan oleh pimpinan biar saya melayani hari ini kalau umpamanya ada eksekusi diluar itu saya harus utamakan diluar mungkin ada staf yang bisa menggantikan saya, jadi kita harus taat dengan arahan pimpinan yg penting sesuai dengan aturan (Wawancara 20 Mei 2024).”

Pernyataan yang dikemukakan oleh (ABH) selaku Kasi Pemerintahan menunjukkan bahwa seluruh pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Rappocini yang dibawah dalam satu perintah, saling menutupi satu sama lain sebagai bentuk loyalitas dan tanggung jawab yang diemban. Selanjutnya wawancara bersama (SH) selaku Kasi Bagian Umum di Kantor Camat Rappocini, mengatakan bahwa:

“Pegawai disini patuh kepada pemimpin sepanjang apa yang di perintahkan sesuai dengan aturan (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Dari pernyataan tersebut dapat menunjukkan bahwa pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Rappocini telah sangat patuh kepada pemimpinnya. Selanjutnya Pernyataan (M) Selaku Pegawai menambahkan:

“Pasti kita mengikuti aturan yang ada, disiplin kerja dalam memegang tanggung jawab (Wawancara, 20 Mei 2024).”

Berdasarkan wawancara dari beberapa informan diatas terkait bentuk kepatuhan pegawai terhadap pemimpin dapat disimpulkan bahwa pemberian layanan kepada masyarakat itu penting agar proses

pemerintahan berjalan dengan semestinya. Namun ada pula beberapa pegawai yang masih tidak menjalankan sesuai dengan aturan jam masuk kantor akan tetapi disisi lain hal tersebut tidak mengganggu tanggung jawabnya karena pegawai saling menutupi.

Tanggung Jawab (Responsibility)

Tanggung jawab yang dimaksud dalam penelitian ini bahwa setiap pegawai pemerintah di Kantor Kecamatan Rappocini harus siap untuk memikul pertanggungjawaban mengenai apa saja yang dilakukannya terutama pada perilaku dalam melakukan sesuatu dengan sungguh sungguh agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Berikut ada dua hal yang meliputi tanggung jawab itu sendiri, yakni:

c. Kecepatan dalam pelayanan

Salah satu bentuk dari tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan ialah kecepatan dengan tidak menunda nunda pekerjaan sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Berikut wawancara bersama (MA) selaku Camat, mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah, terkait dengan kecepatan pelayanan itu tergantung dari kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan. Tentunya kami upayakan semaksimal mungkin, secepat mungkin dan seteliti mungkin tapi tidak serta merta dokumen harus diterbitkan karena ada beberapa dokumen yang mengandung konsekuensi hukum oleh karena itu perlu kehati-hatian petugas kami baik itu di Kelurahan maupun di Kecamatan (Wawancara 21 Mei 2024)”.

Kemudian wawancara dengan (ABH) selaku Kasi

Pemerintahan, mengatakan:

“Kita efisienkan waktu yang ada. Umpamanya ada yang mau izin hari ini kita harus standby di petugas lain untuk melayani kepentingan publik untuk di bawa pelayanan supaya berjalan dengan baik (Wawancara 21 Mei 2024)”.

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh (MA) dan (ABH) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Rappocini dapat berjalan dengan baik dan tidak memakan waktu yang lama.

Wawancara dengan (SH) selaku Kasi Bagian Umum menyatakan bahwa:

“Sekira pegawai telah memberikan pelayanan yang optimal tapi tergantung dari warga mungkin ada yang merasa kurang puas dan ada juga yang telah merasa puas. Intinya kami telah memberika pelayan terbaik semaksimal mungkin (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Kemudian wawancara dengan (M) selaku pegawai yang mengatakan bahwa:

“Kami Menerapkan SOP tiga hari, tetapi kalau berkasnya bisa diselesaikan dalam satu hari maka kami akan selesaikan hari itu juga (Wawancara 20 Mei 2024).”

Berdasarkan wawancara tersebut dari (SH) selaku Kasi Pemerintahan dan (M) selaku pegawai menyatakan hal yang sama bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ada di Kantor Camat Rappocini semaksimal mungkin dilakukan dengan baik dan cepat sehingga masyarakat tidak menunggu lama. Lebih lanjut diperjelas oleh (AH) selaku Masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Tergantung dari persyaratan berkas yang telah disiapkan dan berkas apa yang diinginkan, apakah sudah lengkap atau belum. Kalau

persyaratannya telah lengkap biasanya pengurusan tidak lama atau kalau berkas yang perlu diterbitkan tidak rumit maka bisa selesai hari itu juga (Wawancara 25 Mei 2024).”

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam menjalankan tugas selalu mendahulukan profesional dan dari segi waktu pelayanannya itu tergantung yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan terkait kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Rappocini dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, sesuai kepentingan yang dibutuhkan masyarakat dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pelayanan.

d. Ketepatan dalam pelayanan

Ketepatan dalam pelayanan yang dimaksud yakni kesanggupan pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi masing masing. Berikut wawancara dengan (MA) selaku Kasi Camat, mengatakan bahwa:

“Dalam menjalankan tugas kami disini sesuai tupoksi masing masing dan apabila ada kendala dalam menjalankan tugas terutama dalam hal pelayanan kami pasti bantu (wawancara 21 Mei 2022)”.

Kemudian wawancara dengan (ABH) selaku Kasi Pemerintahan, mengatakan bahwa:

“Disini sudah menjalankan tupoksinya masing-masing. Kepada teman yang ada keperluan keluarga, sakit, tetap kita ambil alih semua. Kita rangkum semua tugas, keesokan harinya baru kita laporkan bahwa seperti ini kita layani pada saat kemarin .Tetap kita sering bagi tugas tapi kalau umpamanya ada yang izin ya kita dulu duduk di tempat yang bertugas untuk melayani warga karena bisa dimana saja. Kita sudah di rolling-roling, kita harus lebih baik lagi kepada warga (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Berdasarkan pernyataan diatas yang dikemukakan oleh (MA) dan (ABH) dapat diketahui bahwa pegawai dalam menjalankan tugasnya telah sesuai dengan tupoksinya masing masing. Adapun ketika ada kendala mereka saling membantu untuk mengatasi hal tersebut.

Lebih lanjut wawancara dengan Ibu (SH) selaku Kasi Bagian Umum dan (M) selaku pegawai mengatakan bahwa:

“Iya, sudah menjalankan tupoksinya masing-masing, kalau saya pelayanan kepegawaian mengenai pangkatnya, cutinya dan lain-lain, misalnya kalau masyarakat naik kesini membawa surat maka kami layani dan kami arahkan jika masyarakat ingin bertemu dengan pimpinan tapi sebelum itu tentunya kami disposisi suratnya dan mengkonfirmasi kesediaan pimpinan (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Dan (M) selaku pegawai :

“Pasti menjalankan tupoksinya masing-masing, kalau tidak keperluan-keperluan masyarakat akan terhambat (Wawancara 20 Mei 2024)”.

Wawancara diatas menunjukkan bahwa pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Rappocini sudah paham dengan tugasnya masing masing terutama dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kemudian wawancara dengan (AH) selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Saya tidak terlalu mengetahui tentang itu, tapi kalau berdasarkan pengalaman saat mengurus berkas di Kantor Camat Rappocini, saya mendapatkan pelayanan sesuai yang saya butuhkan dari pegawainya (Wawancara 25 Mei 2024)”.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

e. Kesetaraan (*Equality*)

Berdasarkan hasil penelitian dari aspek kesetaraan di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah berjalan dengan baik, dilakukan sesuai aturan yang mengacu pada SOP seperti memberikan informasi yang sama dengan diarahkan langsung oleh pegawai dan kelengkapan berkas menjadi syarat prioritas untuk mengurus pelayanan. Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten tentu diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten.

Dalam pemberian pelayanan secara sama kepada masyarakat juga sudah berjalan dengan baik yang tidak memandang siapapun dalam memberikan pelayanan sehingga tidak membeda bedakan. Adapun etika pegawainya bersikap baik dan ramah serta langsung menanggapi apa yang diperlukan oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Mertins Jr (1979), Kesetaraan berfokus pada persamaan atau perlakuan yang sama untuk semua individu, tanpa memperhatikan perbedaan kebutuhan, kemampuan, dan latar belakang mereka. Dalam konteks yang lebih luas, kesetaraan ini bisa diartikan sebagai ketidakberpihakan, yaitu perlakuan yang sama untuk semua orang. Dalam hal ini pegawai harus memberika pelayanan yang sama terhadap konsumen sesuai dengan aturan tanpa

membeda-bedakan status politik, etnis dan agama.

f. Keadilan (Justice)

Keadilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perlakuan adil dengan mengedepankan nilai toleransi pada masyarakat yang pluralistik dan perlakuan tepat yakni memberikan atau melakukan tindakan sesuai yang seharusnya didapat oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan peneliti bersama beberapa informan dalam aspek keadilan di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar menunjukkan bahwa tidak ada lagi hal yang membeda bedakan antara masyarakat pluralistik dengan penduduk asli di Kecamatan Rappocini Kota Makassar sehingga dapat dikatakan baik. Perlakuan tepat yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang sudah berjalan dengan baik karena hal itu merupakan tugas dan dari pegawai. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Mertins Jr (1979) bahwa sikap atau tindakan yang mengandung kebenaran, tidak memihak, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta memperlakukan orang pada kedudukan yang sama, yaitu pegawai tidak bersikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

Dalam menjalankan sistem pemerintahan yang baik, dapat dilihat bagaimana karakter dan sikap pemberi layanan salah satunya di Kantor Rappocini Kota Makassar. Kesetaraan semua pihak sebagai prinsip etika tidak selalu mencapai keadilan dan kewajiban. Isu dan kebutuhan di masyarakat sangat beragam sehingga memerlukan perlakuan yang berbeda asalkan didasarkan pada pertimbangan yang adil atau alasan yang tepat.

g. Kesetiaan (*loyalty*)

Kesetiaan yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi bentuk kepatuhan pegawai terhadap aturan dalam instansi dan kepatuhan pegawai terhadap pimpinan dan tugas jabatannya di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Hasil penelitian dan wawancara dari beberapa informan dalam aspek kesetiaan menunjukkan bahwa pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelayanan mengacu pada aturan yang ada yakni pada SOP dan tata tertib yang berlaku. Para pegawai juga menunjukkan kepatuhannya terhadap pimpinan dilihat dari terlaksananya berbagai instruksi/arahan dari pimpinan. Sejalan yang dikatakan oleh Mertins Jr (1979) Kesetiaan yaitu sikap dan kinerja pegawai terhadap instansi sehingga tidak ada kesalahan dalam pelayanan yang dapat merugikan instansi dan taat pada peraturan.

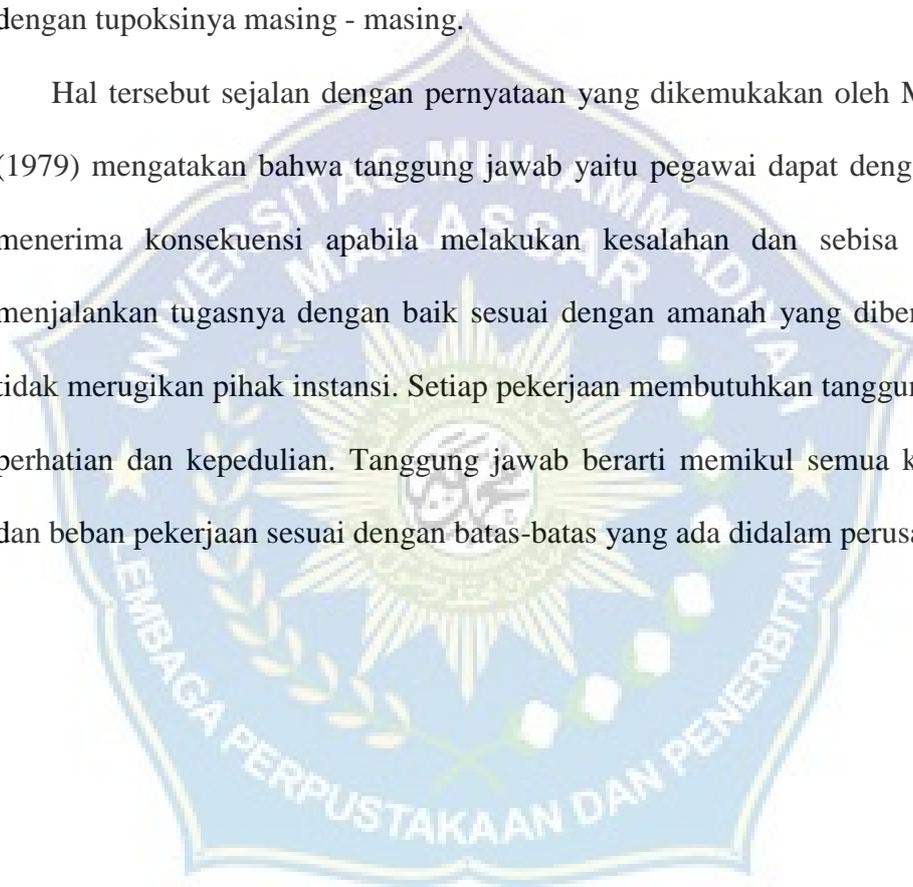
Berdasarkan hasil penelitian dan fenomena yang terjadi serta teori-teori yang mendukung maka dapat dikatakan bahwa aspek kesetiaan pegawai di kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar ternilai baik.

h. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Tanggung Jawab ialah kemampuan seseorang dalam menjalankan amanah dengan baik. Tanggung jawab yang dimaksud dalam penelitian ini yakni terkait dengan pelayanan administrasi yang diamanatkan kepada pegawai dalam hal ini yang dimaksud yakni kecepatan dalam memberikan pelayanan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan masyarakat yang mempunyai kepentingan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari aspek tanggung jawab menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, sesuai kepentingan yang dibutuhkan masyarakat dan tidak membutuhkan waktu lama dalam pelayanannya. Selanjutnya dari segi ketepatan dalam pelayanan menunjukkan bahwa pegawai dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan sesuai dengan tupoksinya masing - masing.

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Mertins Jr (1979) mengatakan bahwa tanggung jawab yaitu pegawai dapat dengan berani menerima konsekuensi apabila melakukan kesalahan dan sebisa mungkin menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan amanah yang diberikan dan tidak merugikan pihak instansi. Setiap pekerjaan membutuhkan tanggung jawab, perhatian dan kepedulian. Tanggung jawab berarti memikul semua kewajiban dan beban pekerjaan sesuai dengan batas-batas yang ada didalam perusahaan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait penerapan etika administrasi pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, peneliti membuat beberapa kesimpulan berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi.

Kesetaraan (*equality*) menunjukkan bahwa pegawai dalam menjalankan tugas sesuai aturan yang mengacu pada SOP yang dapat dilihat dalam memberikan informasi dengan mengarahkan langsung oleh pegawai/staf sehingga informasi yang didapat masyarakat merata. Adapun pemberian pelayanan sudah berjalan dengan baik yang tidak memandang siapapun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keadilan (*justice*) menunjukkan bahwa tidak ada lagi hal membeda – bedakan antara masyarakat pluralistik dengan penduduk asli masyarakat di Kecamatan Rappocini. Selain itu, perlakuan tepat yang diberikan oleh pegawai sudah baik hal ini dapat dilihat dari perlakuan pegawai terhadap masyarakat yang memberikan pelayanan sesuai kepentingan masyarakat.

Kesetiaan (*loyalty*) menunjukkan bahwa pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelayanan mengacu pada SOP dan tata tertib yang berlaku. Para pegawai juga menunjukkan kepatuhannya terhadap pimpinan dilihat dari terlaksananya berbagai instruksi/arahan dari pimpinan aspek kesetiaan belum berjalan dengan baik. Dengan begitu dapat dikatakan baik dari segi kesetiaan pegawai.

Tanggung jawab (*responsibility*) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik sesuai dengan kepentingan yang dibutuhkan masyarakat serta tidak membutuhkan waktu lama dalam pelayanannya. Adapun ketepatan waktu pegawai dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan sesuai dengan tupoksi masing – masing.

B. Saran

1. Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik seharusnya mempercepat waktu penyalanan, menyiapkan sarana dan prasarana, memberikan respon terhadap keluhan masyarakat dan menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan.
2. Masyarakat juga dapat terlibat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan mengikuti sosialisasi yang diadakan oleh penyelenggara pelayanan, dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan melalui indeks kepuasan masyarakat yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abas. 2017. Birokrasi dan Dinamika Politik Lokal. Yogyakarta: Mediatama.
- Abas. 2017. Urgensi Etika Dalam Tata Kelola Pemerintahan (*Governance*). *Journals of Public Sector Innovation*, 1.
- 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.
- Asisa, U. 2020. (Skripsi). Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu. Ilmu Administrasi Negara. <https://digilibadmin.unismuh.ac.id> Diakses tanggal 18 Februari 2022.
- Ikhwalidi, D. (2023). Penerapan Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya Dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan Yang Baik: Deva Ikhwalidi, Emilya Gusmita, Amir Hasan. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 5(4), 327-339.
- Meraja *Journal*, 3. Badan Pusat Statistik Kabupaten Takalar. (September 2021). Kependudukan. Diakses tanggal 19 Mei 2022.
- Musri, Mulia, Rizki Afri. 2022. Etika Administrasi Publik. Purbalingga. Eureka Media Aksara.
- Ngorang, P. 2020. Etika Pelayanan Publik. Depok: Pt Rajagrafindo Persada.
- Nuraeni, S. 2020. Penerapan Etika Administrasi Publik sebagai Upaya dalam Mewujudkan *Good Governance*. *JIMIA*, 14.
- Pananrangi M, A. M. I. I. 2021. Penerapan Etika Administrasi Publik Melalui Pelaksanaan Tugas Pelayanan Birokrat.
- Rahmadana, Muhammad Fitri. Mawati, Arin Tentrem. Siagian, dkk. 2020. Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rusli, Nur Islamiah. 2022. Etika Pegawai di Kantor Kecamatan Rappocini Utara Kabupaten Takalar. Ilmu Administrasi Negara. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.
- Rusliadi. 2020. Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Teknis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar. Ilmu Administrasi Negara. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.
- Rusmini. 2017. Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, *Mixed Methods*, serta *Research & Development*). Jambi: PUSAKA.

Sulfiyah, a., Burhanuddin, b., & Ma'Ruf, a. (2023). Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten *Luwu*. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (Kimap)*, 4(1), 14-25.

Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jatinagor: Erlangga.

Widiaswari, Roro Rukmini. 2022. *Etika Administrasi Publik Dalam Penyelenggaraan Tata Kelola Di Indonesia*. *Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*. 16.





Lampiran 1 : Persuratan

Surat Pengantar Penelitian dari Fakultas



**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

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

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauchlin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 912 Fax: (0411) 865 588
Official Email : fisisip@unismuh.ac.id
Official Web : <https://fisisip.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0400/FSP/A.1-VIII/IV/1445 H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -

Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

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

Nama Mahasiswa : Muh. Muhajir Zaid
S t a m b u k : 10561 11237 19
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.
Judul Skripsi : *"Penerapan Etika Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar"*

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

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 22 April 2024
Ketua Jurusan IAN

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



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

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

Surat Permohonann Penelitian dari LP3M Unismuh



**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 : 4075/05/C.4-VIII/IV/1445/2024 22 April 2024 M
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 13 Syawal 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: 0400/FSP/A.1-VIII/IV/1445/2024 tanggal 22 April 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **MUH MUHAJIR ZAID**
No. Stambuk : **10561 1123719**
Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**
Pekerjaan : **Mahasiswa**

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

"PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 25 April 2024 s/d 25 Juni 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. Muhi. Arief Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761

Surat Izin Penelitian dari PTSP Kota Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171
 Website: dpmpstp.makassarkota.go.id



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/2239/SKP/SB/DPMPSTP/5/2024

DASAR:

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- b. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- c. Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- d. Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- e. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 9461/S.01/PTSP/2024, Tanggal 24 April 2024
- f. Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 2238/SKP/SB/BKBP/5/2024

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	: MUHAMMAD MUHAJIR ZAID
NIM / Jurusan	: 10561123719 / Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan	: Mahasiswa (S1) / Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar
Lokasi Penelitian	: Terlampir.
Waktu Penelitian	: 25 April 2024 - 25 Mei 2024
Tujuan	: Skripsi
Judul Penelitian	: PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

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



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2024-05-15 09:05:40

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

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

Tembusan Kepada Yth:

1. Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
2. Peninggal,-

Surat Izin Penelitian dari Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR KECAMATAN RAPPOCINI

Kantor : Jl. Teduh Bersinar No. 9 Telp. (0411) 867947 Makassar 90221



Makassar, 15 Mei 2024

Nomor : 100/388/KRC/V/2024
Lampiran : -
Perihal : **Penelitian**

Yth. Camat Rappocini
Di -
Makassar

Dengan Hormat,
Menindak lanjuti Surat dari Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu Nomor : 070/2239/SKP/SB/DPMPTSP /5/2024 , Tanggal 15 Mei 2024, Perihal tersebut diatas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak untuk dapat membantu Mahasiswa bahwa :

Nama : Muhammad Muhajir Said
Pekerjaan : Mahasiswa SI Universitas Muhammadiyah Makassar
Hp. : 0895399833100
Alamat : Jl.Sultan Alauddin no.259 Makassar Makassar
Judul Penelitian :
" **Penerapan etika Administrasi Dalam meningkatkan Kualitas pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota makassar akan dilaksanakan pada 25 April s/d 25 Mei 2024**

Diizinkan mengadakan **Penelitian** Pada Wilayah Kecamatan Rappocini dalam rangka **Skripsi** sesuai dengan perihal diatas .

Demikian disampaikan dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasil penelitian kepada Pemerintah Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

An. CAMAT RAPPOCINI
Kasi Pemerintahan dan
Kinerja Lurah RT/RW

ANDI BINTANG HARIS, SH, MH.
Pangkat : Pembina
NIP. 19720427 200604 1 009

Tembusan :
1. Arsip.

Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR KECAMATAN RAPPOCINI

Kantor : Jl. Teduh Bersinar No. 9 Telp. (0411) 867947 Makassar 90221

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN **NOMOR : 100/444/KRC/V/2024**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : **ANDI BINTANG HARIS, SH, MH**
NIP : 19720427 200604 1 009
Jabatan : Kasi Pemerintahan Dan Kinerja Lurah RT/RW

menerangkan bahwa :

N a m a : **MUHAMMAD MUHAJIR ZAID**
NIM : 105611123719
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat Kampus : Jl. Sultan Alauddin no. 259 Makassar

Bermaksud Telah melaksanakan Penelitian Pada Wilayah Kecamatan Rappocini dengan Judul : " **PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**",

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan Seperlunya.

Makassar, 29 Mei 2024
An. CAMAT RAPPOCINI
Kepala Seksi Pemerintahan



ANDI BINTANG HARIS, S.H.,M.H.
Pangkat : Pembina
NIP. 197204272006041009

Tembusan :
1. Arsip.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Lampiran 2 : Dokumentasi

Wawancara bersama Camat Rappocini Kota Makassar



Wawancara bersama Kasubag Umum dan Kepegawaian



Wawancara bersama Kasi Pemerintahan Lurah dan RT/RW



Wawancara bersama Pegawai



Wawancara bersama Masyarakat



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Muhammad Muhajir Zaid lahir di Makassar pada tanggal 11 April 2000, merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan (Alm) H. Makka Sijaya dan (Alm) Hj Nurhaedah, peneliti memulai memasuki pendidikan taman kanak-kanak di TK Mallombasi pada tahun 2005. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri Minasa Upa dan tamat tahun 2012. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan SMP Di SMP Unismuh Makassar selama 3 tahun. Kemudian pada tahun 2015 peneliti melanjutkan pendidikan di MAN 2 Makassar dan tamat pada tahun 2018, kemudian peneliti melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi Di Universitas Muhammadiyah Makassar pada tahun 2019 terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu politik.



BAB I Muhammad Muhajir Zaid 105611123719

ORIGINALITY REPORT

9%	6%	9%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	id.scribd.com Internet Source	4%
2	Agung Rahmat Dwiardi. "Analisis Aspek-aspek Kepatuhan Penyelenggara Pos di Indonesia", Jurnal Penelitian Pos dan Informatika, 2021 Publication	3%
3	etd.umy.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off

BAB II Muhammad Muhajir Zaid 105611123719

ORIGINALITY REPORT

7% SIMILARITY INDEX	9% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	4%
2	journal.unismuh.ac.id Internet Source	3%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%
Exclude bibliography Off



BAB III Muhammad Muhajir Zaid 105611123719

ORIGINALITY REPORT

8%	8%	11%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to IAIN Metro Lampung Student Paper	2%
2	id.123dok.com Internet Source	2%
3	fransiskosugiarto.blogspot.com Internet Source	2%
4	etheses.iainkediri.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off

BAB IV Muhammad Muhajir Zaid 105611123719

ORIGINALITY REPORT

8%	8%	3%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.stiq-amuntai.ac.id Internet Source	3%
2	repository.unibos.ac.id Internet Source	3%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off

BAB V Muhammad Muhajir Zaid 105611123719

ORIGINALITY REPORT

3% SIMILARITY INDEX	3% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	mitrasulawesi.id Internet Source	3%
----------	--	-----------

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Exclude bibliography

Off

