

SKRIPSI
PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR
KECAMATAN CURIO KABUPATEN ENREKANG



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

2025

SKRIPSI

PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMTAN CURIO KABUPATEN ENREKANG

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh Gelar



Kepada

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



HALAMAN PENERIMAAN TIM



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Uswah Khaerati

Nomor Induk : 105611119921

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya 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 21 Juli 2025

Yang Mengetahui

Uswah Khaerati

ABSTRAK

Uswah Khaerati, Ansyari Mone, Muhammad Yusuf, 2025. Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang.

Di Indonesia, etika birokrat merupakan bagian dari aturan main dalam organisasi birokrasi atau pegawai negeri yang secara struktural telah diatur aturan mainnya, dan dikenal sebagai "Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (PNS)". Berdasarkan observasi awal peneliti melihat bahwa sejauh ini penerapan etika administrasi publik kepada masyarakat belum sepenuhnya tercapai. Hal ini menyebabkan hambatan dalam penyediaan layanan bagi beberapa masyarakat, selain itu terdapat pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal, tidak sesuai dengan jam operasional yang ditetapkan, sehingga dapat menghambat proses pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang, dapat disimpulkan bahwa secara umum, prinsip etika administrasi belum optimal. Aspek kesetaraan telah menjadi fokus utama, dimana tidak ada diskriminasi dalam pelayanan berdasarkan latar belakang ekonomi, sosial, agama, maupun kedekatan personal. Demikian pula dengan keadilan, etika pegawai dalam memperlakukan masyarakat sudah sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu. Dalam indikator loyalitas, meskipun loyalitas terhadap tugas dan SOP tampak memadai, namun masih terdapat tantangan dalam kedisiplinan waktu. Namun dalam aspek tanggung jawab, meskipun pelaksanaan tugas sudah berjalan dengan baik, namun peneliti masih menemukan adanya pegawai yang lebih mementingkan kepentingan pribadi.

Kata Kunci: Etika, Administrasi Publik, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Uswah Khaerati, Ansyari Mone, Muhammad Yusuf, 2025. Implementation of Public Administration Ethics to Improve Service Quality at the Curio District Office, Enrekang Regency.

In Indonesia, bureaucratic ethics is part of the rules of the game within bureaucratic organizations or civil servants, which are structurally regulated and known as the "Code of Ethics for Civil Servants (PNS)." Based on initial observations, the researcher found that the implementation of public administration ethics to the public has not been fully achieved. This has led to obstacles in providing services to some members of the public. Furthermore, some employees arrive late and leave early, not adhering to established operating hours, which can hinder the service process.

This study aims to determine the implementation of public administration ethics to improve service quality at the Curio District Office, Enrekang Regency. This study used qualitative research with descriptive methods. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation.

The results of this study indicate that the implementation of administrative ethics at the Curio District Office, Enrekang Regency, can be concluded that, in general, the principles of administrative ethics have been implemented as expected. Equality has been a primary focus, with no discrimination in service based on economic, social, religious, or personal background. Similarly, with regard to fairness, employee ethics in treating the public are aligned with each individual's needs. Regarding loyalty indicators, while commitment to duties and standard operating procedures (SOPs) appears adequate, challenges remain in time discipline. While accountability has demonstrated consistent and targeted implementation, researchers still found some employees prioritizing personal interests.

Keywords: Ethics, Administration Public, Service Quality

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan yang tidak terhingga atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang”** ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

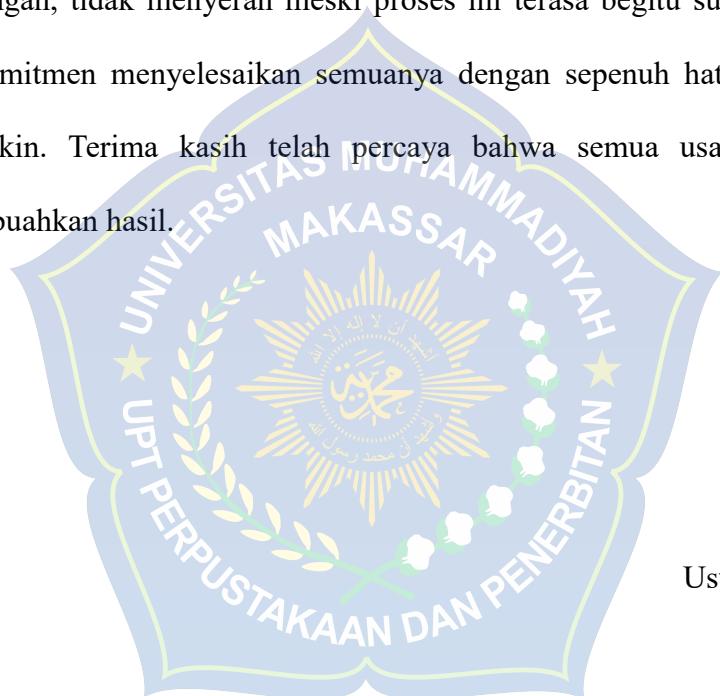
ik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tidak lupa penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S. T., M., IPU. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti Pendidikan pada program S1 Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. Andi Luhur Prianto, S. IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.

3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M. AP selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Muhammad Yusuf, M.Pd selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sampai skripsi ini selesai.
5. Teruntuk kedua orang tua penulis Ayahanda Jasman dan Ibunda Fatmawaty, terimakasih atas segala doa yang tak pernah putus, atas segala dukungan yang tak henti-hentinya baik secara moral, material, maupun waktu, serta sangat berjasa dalam membesarkan, merawat, dan memberikan Pendidikan sampai jenjang saat ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah menyalurkan ilmunya untuk penulis selama berada di bangku kuliah.
7. Terima kasih kepada seluruh pegawai yang ada di kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang yang telah meluangkan waktunya dan memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Terima kasih untuk teman seperjuangan yang selalu bersama sampai saat ini , Nursyamsiah, Sri Suhardinar, Sri Wahyuni, Inaya Zil Izzati, Jausa, dan seluruh teman Ilmu Administrasi Negara Kelas IAN.E Angkatan 21.

9. Terimakasih terkhusus kepada keluarga dan teman-teman terdekat yang tidak bisa penulis sebut satu persatu sudah menjadi tempat berbagi keluh kesah, yang selalu memberikan semangat dan dukungan. serta selalu ada disaat suka maupun duka.
10. Dan penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri telah memilih untuk bangkit di saat terberat, disaat kelelahan, ditengah banyaknya tantangan, tidak menyerah meski proses ini terasa begitu sulit, dan tetap berkomitmen menyelesaikan semuanya dengan sepenuh hati dan sebaik mungkin. Terima kasih telah percaya bahwa semua usaha ini akan membawa hasil.



Penulis

Uswah Khaerati

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Konsep dan Teori.....	11
C. Kerangka Pikir.....	23
D. Fokus Penelitian	24
E. Deskripsi Fokus Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
B. Jenis dan Tipe Penelitian	27
C. Informan Peneliti	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Teknik Analisis Data.....	31
F. Teknik Pengabsahan Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	32
B. Hasil Penelitian.....	45
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	74

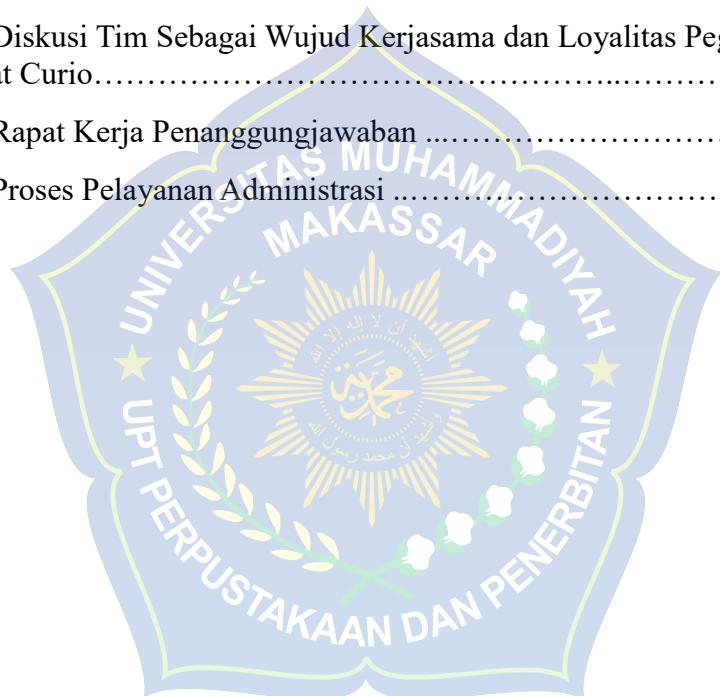
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.3 Informan Penelitian	28
Tabel 4.1 Jenis-jenis Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur	40
Tabel 4.2 Nama Pegawai Kantor Kecamatan Curio	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pikir	22
Gambar 4.1 Peta Daerah Kabupaten Enrekang.....	33
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	35
Gambar 4.3 Alur Pelayanan di Kantor Kecamatan Curio.....	44
Gambar 4.4 Antrian Pelayanan	48
Gambar 4.5 Diskusi Tim Sebagai Wujud Kerjasama dan Loyalitas Pegawai Kantor Camat Curio.....	55
Gambar 4.6 Rapat Kerja Penanggungjawaban	59
Gambar 4.7 Proses Pelayanan Administrasi	60



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instansi pemerintah adalah organisasi yang terdiri dari suatu kelompok orang yang dipilih berdasarkan prosedur tertentu yang akan dilaksanakan menjalankan fungsi negara dan memberikan pelayanan publik yang baik. Setiap agensi pemerintah memiliki tujuan yang ingin dicapai bersama semua orang sumber daya manusia dimiliki dan dikelola secara efektif dan efisien (Charismana et al., 2022). Untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan sumber daya yang tersedia untuk bekerja secara profesional, anda harus memiliki etika yang baik. Dalam berhubungan dengan masyarakat, seseorang perlu memperhatikan etika yang baik ketika akan berkomunikasi dengan orang lain.

Etika adalah suatu nilai mengenai tingkah laku seseorang yang baik dan diterima serta digunakan oleh seorang individu atau golongan tertentu. Etika harus dimengerti dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari tidak terkecuali dalam dunia bisnis. Seseorang yang melaksanakan kegiatan bisnis juga harus mempunyai etika dan menjalankan aturan-aturan yang berlaku dalam masyarakat. Profesi Akuntan diharapkan dapat mampu menerapkan dan berperilaku sesuai dengan kode etik yang berlaku. Hal ini disebabkan karena akuntansi tidak jauh dari judgement-judgement yang dimiliki oleh seorang akuntan. Akuntan sebagai pengambil keputusan harus dapat memiliki perilaku dan etika yang baik sehingga

judgment yang diberikan sesuai dengan pengambilan keputusan yang tepat dan memberikan dampak yang positif (Hendy, 2020).

Wilujeng (2013), Etika dalam menjalankan kegiatan organisasi sangatlah penting dalam kehidupan setiap orang, baik dalam kehidupan masyarakat maupun dalam lingkungan pemerintahan. Etika sering kali digambarkan sebagai acuan tindakan terhadap masyarakat. Etika juga berkaitan dengan ilmu yang berkaitan dengan tingkah laku dan kesusilaan manusia, menyangkut norma atau aturan yang berkaitan dengan perbuatan atau sifat baik dan buruk. Dalam konteks ini, etika memiliki peran yang sangat strategis. Hal ini sangat penting karena etika dapat menentukan keberhasilan dan kegagalan dalam mencapai tujuan organisasi, serta mempengaruhi struktur organisasi dan manajemen publik. Dalam mewujudkan tanggung jawab ini, penting untuk tidak meninggalkan etika dan menjadikannya sebagai pedoman berperilaku.

Di Indonesia, etika birokrat merupakan bagian dari aturan main dalam organisasi birokrasi atau pegawai negeri yang secara struktural telah diatur aturan mainnya, dan dikenal sebagai "Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (PNS)". Adapun dasar hukum ditetapkannya etika PNS adalah (1) Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Peraturan pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil mencabut peraturan pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Peraturan pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 mengatur ketentuan mengenai kewajiban, larangan, hukuman disiplin, pejabat yang berwenang menghukum,

penjatuhan hukum disiplin, keberatan atas hukuman disiplin, dan berlakunya keputusan hukuman disiplin (Sanjaya et al., 2023).

Dalam peraturan tersebut juga secara tegas disebutkan jenis hukuman disiplin yang dapat dijatuhkan terhadap suatu pelanggaran disiplin. Hal ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pejabat yang berwenang menghukum serta memberikan kepastian dalam menjatuhkan hukuman disiplin. Demikian juga dengan batasan kewenangan bagi pejabat yang berwenang menghukum telah ditentukan dalam peraturan pemerintah ini. Tujuan pemerintah mengeluarkan peraturan tentang Disiplin PNS adalah untuk menjamin tata tertib dan kelancaran tugas PNS itu sendiri, sehingga dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai aparatur pemerintah dapat berjalan dengan semestinya yang pada akhirnya dapat mendukung pembangunan di Indonesia. Namun dalam kenyataannya, peraturan yang telah diterbitkan pemerintah diatas tidak dapat menekan pelanggaran disiplin yang dilakukan PNS. Masih banyak ditemukan PNS yang tidak disiplin dalam bekerja, kurangnya kesadaran dalam menyelesaikan tugas, serta kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjannya. Hal ini dikarenakan tidak ada kepedulian dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sehingga secara tidak langsung menimbulkan kegiatan pada instansi tersebut tidak berjalan dengan baik.

Etika sering kali dianggap sebagai elemen yang kurang relevan dalam konteks pelayanan publik. Namun dalam literatur terkait pelayanan publik dan administrasi publik, etika merupakan salah satu faktor yang menentukan kekuasaan publik yang dilayani serta keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri. Fleksibilitas perlu diberikan kepada setiap anggota organisasi atau

Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan memanfaatkan teknologi organisasi. Hal ini memungkinkan mereka bekerja tanpa terikat oleh kondisi ruang dan waktu di tempat kerja. kelonggaran yang diberikan di era disrupsi pemerintah memiliki pegawai dengan moralitas yang kuat. Moralitas ini mencakup karakter seperti integritas, kejujuran, semangat pantang menyerah, serta idealisme yang tinggi. Dalam konteks disrupsi pemerintah, tidak ada tempat bagi pegawai yang memiliki karakter pragmatis, mereka harus dikeluarkan dari struktur birokrasi jika terlibat dalam praktik merugikan seperti mengambil keuntungan illegal dari pengelolaan anggaran (Sedarmayanti, 2021).

Etika pelayanan publik harus berlandaskan asas transparansi yaitu didasari pada keterbukaan dan kemudahan akses dan akuntabilitas yang didasari pada pertanggung jawaban sesuai dengan legal formal demi kepentingan masyarakat. Pelanggaran moral dan etika dalam pelayanan publik dapat terjadi dari awal proses kebijakan publik yang tidak transparan, tidak responsif, tidak akuntabel, tidak adil dan lainnya. Upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat (Arifin et al., 2022)

Kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah pada Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negri Sipil (PNS) yaitu pertama, peraturan ini menggantikan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980. Kedua, mengatur kewajiban, larangan, jenis hukuman disiplin, pejabat yang berwenang menghukum, serta keberatan terhadap hukuman disiplin. Ketiga, tujuannya adalah

untuk menjamin tata tertib dan kelamcaran tugas PNS, agar pelayanan publik bisa berjalan sebagaimana mestinya dan mendukung Pembangunan nasional. Maka dengan itu kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk melaksanakan kebijakan ini, penting bagi aparatur, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk meningkatkan kesiapan dan kemampuan mereka. Hal ini diperlukan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan masyarakat dan kemampuan aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan. Pelayanan publik secara otomatis membentuk citra kinerja birokrasi karena kebijakan terkait tidak terlepas dari birokrasi itu sendiri. Kinerja birokrasi berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, yang seharusnya memenuhi standar yang ditetapkan. Namun banyak masyarakat merasa bahwa kualitas pelayanan masih jauh dari harapan, dan seringkali tidak memahami prosedur yang berlaku. Reformasi birokrasi diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai pelayanan publik, termasuk upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, membutuhkan waktu yang lama dan diikuti dengan kemauan aparatur untuk merubah orientasi sikap dan perilaku ke arah yang lebih peduli dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, mengingat pentingnya etika pelayanan, khususnya etika birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena pelayanan publik oleh aparatur negara saat ini masih menghadapi banyak kelemahan, yang mengakibatkan tidak kepuasan masyarakat (Budiman et al., 2022).

Berdasarkan observasi awal peneliti melihat bahwa sejauh ini penerapan etika administrasi publik kepada masyarakat belum sepenuhnya tercapai. Hal ini menyebabkan hambatan dalam penyediaan layanan bagi masyarakat, selain itu terdapat pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal, tidak sesuai dengan jam operasional yang ditetapkan, sehingga dapat menghambat proses pelayanan. Karena penerapan etika administrasi publik belum maksimal, maka dapat menjadi hambatan bagi pelayanan kepada masyarakat menjadi tertunda dan ketersediaan petugas berkurang saat jam kerja. Hal tersebut mengakibatkan terganggunya kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan menjadi tertunda dan tidak optimal.

Dalam melaksanakan tugasnya, kesetaraan, keadilan, loyalitas dan tanggung jawab organisasi sangat bergantung pada aparatur negara. Reformasi birokrasi diperlukan untuk meningkatkan profesionalisme dan akuntabilitas, serta untuk menghadapi tantangan lingkungan yang cepat berubah. Dengan demikian, penguatan birokrasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan mendukung pencapaian tujuan pembangunan nasional (Ibrahim et al., 2016).

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ditemui pada Kantor Camat Curio Kabupaten Enrekang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang”**.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang adalah untuk mengetahui bagaimana Penerapan Etika Administrasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis, adalah diharapkan penelitian ini dapat melengkapi dan menambah pengetahuan serta wawasan bagi pembaca, khususnya Ilmu administrasi negara.
2. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi apabila kelak mahasiswa membutuhkan informasi yang lebih mendalam yang berkaitan dengan penerapan etika administrasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor pemerintahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak hanya sebagai pedoman bagi peneliti tetapi juga tidak terlepas hasil penelitian sebelumnya yang digunakan baik sebagai perbandingan maupun sebagai pedoman, dan yang intinya terkait dengan topik penelitian yaitu penerapan etika administrasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Alfiyana Sulfiah, Burhanuddin, Adnan Ma'ruf (2023) Penerepan etika administrasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu	Mengguakan metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu menunjukkan bahwa dari segi persamaan sudah dilakukan secara maksimal tanpa ada membeda-bedakan .
2.	(Daniati Hi. Arsyad, 2021). Etika administrasi dalam meningkatkan	Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif,	Hasil dari penelitian ini yaitu pemaparan data dan informasi yang peneliti dapatkan dari lapangan yang

	kualitas pelayanan pada kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Toli-toli.	Dimana digunakan pada kondisi objek alamiah sebagai lawannya adalah eksperimen.	kemudian disesuaikan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori yang di gunakan adalah Etika administrasi menurut Pasalong (2010:202) dengan indikator : Efisiensi, Efektivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, dan Akuntabilitas. Maka dari 5 indikator tersebut, bisa disimpulkan bahwa belum sepenuhnya baik.
3	Budiman, Aditya Ferlan Farhanuddin, Astri Ayulia Putri Setia, Diella Jauza, (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam mewujudkan Good Governance.	Menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu pendekatan yang lebih menekankan pada pengematan fenomena.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan publik bagi Pegawai memegang peranan penting karena akan mencegah perbuatan yang tidak etis, dapat menimbulkan masalah pelayanan publik sehingga membengkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa terciptanya pelayanan publik yang baik dapat membangun good governance menjadi suatu kenyataan.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan tiga penelitian terdahulu adalah terletak pada fokus, indikator, serta hasil yang diperoleh. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang dengan tujuan menilai penerapan etika administrasi publik berdasarkan empat indikator menurut Mertins Jr 2003, yaitu kesetaraan, keadilan, loyalitas, tanggung jawab, untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi publik telah terimplementasi secara memadai, terutama dalam aspek kesetaraan dan keadilan yang sudah diterapkan tanpa diskriminasi, namun masih terdapat kendala dalam loyalitas pegawai, khususnya terkait kedisiplinan waktu dan adanya pegawai yang lebih mengutamakan kepentingan pribadi.

Berbeda dengan penelitian pertama yang dilakukan di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu, meskipun sama-sama menggunakan fokus etika administrasi publik, lokasinya berbeda dan hasilnya menegaskan kesetaraan dan keadilan telah terwujud, tetapi loyalitas Pegawai, terutama terkait ketetapan waktu masih menjadi hambatan. Selanjutnya penelitian kedua yang dilakukan di Kantor Desa Malala Kabupaten Toli-toli menggunakan indikator yang berbeda menurut pasolong, yaitu efisiensi, efektivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan belum optimal karena keterlambatan Pegawai, responsivitas yang rendah, dan efektivitas yang kurang akibat kekurangan tenaga teknis ahli. Sementara itu penelitian ketiga membahas tentang etika pelayanan publik secara lebih konseptual dalam kaitannya

dengan upaya mewujudkan good governance, menekankan pentingnya penerapan kode etik untuk menghindari penyimpangan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mencegah praktik KKN, tanpa meneliti satu lokasi tertentu secara empiris. Dengan demikian, perbedaan penelitian ini terletak pada penerapan indikator etika administrasi publik secara spesifik di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang dan penekanan pada hambatan loyalitas pegawai yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

B. Konsep dan Teori

1. Konsep Etika

Secara Etimologi kata “Etika” berasal dari bahasa Yunani Kuno, yang terdiri dari 2 komponen yaitu Ethos dimana merujuk pada karakter, sifat, watak, kebiasaan individu atau kelompok, dan Ethikos yaitu perilaku atau perbuatan yang baik. Adapun kata etika dalam bahasa arab disebut juga dengan akhlak yang memiliki arti budi pekerti (Pujanarko, 2018). Dan dalam konteks bahasa Indonesia disebut juga sebagai tata susila.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, mengartikan etika sebagai ilmu pengetahuan apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Etika berbeda dengan etiket. Jika etika berkaitan dengan moral, etiket hanya tali-temali dengan sopan santun. Belajar etiket berarti bagaimana bertindak dalam cara yang santun. Sedangkan belajar etika berarti bagaimana bertindak baik. Etika merujuk pada tingkah manusia secara menyuluruh. Artinya, etika tidak hanya bersoal tanya jawab dengan cetusan tindakan lahiriah manusia, melainkan

juga motivasi yang mendasarinya dan aneka dimensi lain yang ikut berpartisipasi di dalamnya. Etika mengantar orang pada bagaimana menjadi baik (Arifin et al., 2022).

Etika adalah sebuah sesuatu dimana dan seperti apa cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral (Ikhwaldi et al., 2023). Selain itu etika juga dapat diartikan sebagai tempat untuk mempelajari kebaikan dan keburukan di dalam hidup manusia serta dapat melihat seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab, dalam analisis dan penerapan konsep. Etika disebutkan menjadi salah satu cabang yang menjadi filsafat moral atau pemberian filosofis. Etika lebih cenderung dipandang sebagai cabang ilmu dalam filsafat yang mempelajari nilai baik dan buruk manusia serta berkaitan dengan moralitas serta pemberianannya.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa etika merupakan filsafat moral yang berkaitan dengan studi tentang tindakan baik atau buruk manusia dalam mencapai kebahagiaan yang diinginkannya, dimana inti dalam etika adalah perilaku sedangkan perilaku manusia di pengaruhi oleh fikiran dan perasaan. Etika adalah suatu aturan untuk dijadikan sebagai pegangan untuk bertindak dan berperilaku dalam pemerintahan.

Etika dan moral sering kali dianggap sebagai istilah yang sama, namun sebenarnya keduanya memiliki makna dan konteks yang berbeda. Ada perbedaan antara etika dan moral. Moral lebih tertuju pada suatu

tindakan atau perbuatan yang sedang dinilai, bisa juga berarti sistem ajaran tentang nilai baik buruk. Sedangkan etika adalah pengkajian secara mendalam tentang sistem nilai yang ada, Jadi etika sebagai suatu ilmu adalah cabang dari filsafat yang membahas sistem nilai (moral) yang berlaku. Etika mempelajari tentang nilai-nilai yang mengatur perilaku atau baik buruk manusia. Sedangkan moralitas merujuk pada nilai yang diimplementasikan setiap individu dalam kehidupan sehari-hari (Puspakartika et al., 2022). Oleh karena itu, persepsi tentang baik dan buruk serta esensi nilai dalam kehidupan manusia sangat dipengaruhi oleh 3 faktor utama, yaitu:

- a. Pola pikir yang mendasari perilaku manusia
- b. Metode berbudaya yang menjadi kunci penerapan norma sosial
- c. Strategi untuk menunjukkan sumber nilai yang menjadi landasan utama dalam bertindak.

Ada dua macam etika yang harus di pahami (Isnanto, 2009):

- a. Etika Deskriptif, merupakan etika yang berusaha meneropong secara kritis dan rasional sikap serta perilaku manusia dan apa yang dikehendaki oleh manusia sebagai suatu yang bernilai yang ada dalam hidup.
- b. Etika Normatif, merupakan etika yang mengusahakan untuk menetapkan sikap dan pola perilaku ideal yang seharusnya wajib ada pada setiap manusia sebagai sesuatu yang bernilai bagi manusia dalam hidup ini

Nicholas Henry (1995) mengemukakan bahwa terdapat tiga faktor yang mendorong perkembangan konsep etika dalam ilmu administrasi, yaitu (Yuniningsih, 2016):

- a. Hilangnya dikotomi politik administrasi, hal ini menunjukkan bahwa perbedaan antara politik dan administrasi semakin kabur, sehingga keduanya saling mempengaruhi dalam praktik pemerintahan.
- b. Terdapat penekanan pada teori pengambilan keputusan yang menjadikan masalah perilaku manusia sebagai fokus utama, berbeda dengan pedekatan sebelumnya yang lebih mengutamakan rasionalitas dan efisiensi.
- c. Pertumbuhan perspektif pembaruan yang dikenal sebagai “kritik budaya tandingan”.

Sehubungan dengan hal tersebut, pembahasan ini tidak diawali dengan batasan, karena sudah banyak literatur yang membahas etika, moral, dan moralitas. Oleh karena itu, pengetahuan mengenai ini dianggap sebagai hal yang sudah diketahui.

2. Etika Administrasi Publik

Etika administrasi publik adalah suatu disiplin ilmu yang mempelajari prinsip moral dan norma perilaku yang baik bagi para administrator pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab jabatannya. Sebagai suatu disiplin ilmu, etika administrasi publik memiliki

posisi yang sebagian terintegrasi dalam ilmu administrasi publik, sedangkan sebagian lainnya termasuk dalam ranah studi filsafat. Sehingga, etika administrasi publik tidak lagi sepenuhnya bersifat empiris seperti ilmu administrasi, tetapi lebih bersifat normative (Yuniningsih, 2016). Ini berarti etika administrasi publik berupaya menetapkan norma tentang apa yang seharusnya dilakukan oleh setiap petugas dalam menjalankan tugas dalam jabataannya.

Etika memiliki dua fungsi. Pertama, etika berperan sebagai pedoman, acuan, dan referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya (Widodo, 2021). Hal ini bertujuan agar tindakan dalam birokrasi dapat dinilai berdasarkan standar yang menentukan apakah sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik tersebut dianggap baik, buruk, tidak tercela, atau terpuji.

Dalam konteks pelayanan publik, etika administrasi publik (pasalong, 2007:193 dalam Budiman dkk) didefinisikan sebagai filsafat dan standar profesional (kode etik) atau aturan berperilaku yang benar yang wajib diikuti oleh penyedia layanan publik. Ini mencakup pedoman moral bagi administrator publik dalam menjalankan tugasnya, serta mengatur berbagai aspek seperti kepegawaian dan keuangan untuk memastikan pelayanan yang baik dan akuntabel. Sebagai kesimpulan, etika administrasi publik dapat dipahami sebagai pedoman atau norma dalam pengelolaan, serta arahan moral bagi anggota organisasi atau manajemen (Budiman et al., 2022).

Etika administrasi negara memiliki hubungan yang kuat dengan etika kehidupan bangsa. Etika administrasi publik tidak sekedar kumpulan sketsa untuk membenarkan kebijakan pemerintah, melainkan juga mencakup nilai moral yang memandu tindakan dan keputusan dalam organisasi (Pujanarko, 2018). Administrasi negara lebih dari sekadar perhatian terhadap pelaksanaan konstitusi, ia merupakan upaya memastikan implementasi yang efisien dan efektif dari kebijakan publik. Fokusnya adalah bagaimana pemerintah dapat menjalankan tugasnya dengan baik, bukan hanya pada penyusunan konstitusi itu sendiri (Yuniningsih, 2016). Dengan demikian, administrasi negara melibatkan pengorganisasian dan pengelolaan sumber daya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Masalah etika dalam birokrasi menjadi perhatian serius karena perilaku birokrasi berdampak luas bagi masyarakat. Birokrat, yang bekerja untuk negara diharapkan mengabdi kepada kepentingan umum sesuai dengan standar etika yang tinggi. Keprihatinan ini tidak hanya menyangkut individu birokrat tetapi juga sistem organisasi yang semakin besar dan berkuasa, yang sering sekali mengabaikan nilai-nilai etika. Terdapat paradigma dalam administrasi publik, dengan penekanan dan pemisahan antara ilmu politik dan administrasi (Sedarmayanti, 2021). Paradigma terakhirnya menyoroti bahwa administrasi publik berfokus pada teori organisasi dan ilmu manajemen. Dalam konteks ini, dukungan politik administrasi sering kali tidak dapat dihindari. Seorang birokrat atau

administrator tidak bisa terlepas dari tindakan politis, terlihat dari diskresi administratif yang dimilikinya. Aktivitas administrasi mencerminkan perilaku dalam merencanakan dan melaksanakan kebijakan publik, dimana interaksi antara politik dan birokrasi menjadi sangat kompleks dan saling mempengaruhi.

Administrasi Publik memiliki peran penting dalam menjalankan kebijakan pemerintah melalui berbagai program kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sedarmayanti, 2021). Etika diperlukan dalam administrasi publik. Menurut (Widodo, 2021), menegaskan bahwa etika memiliki dua fungsi yang berbeda, yaitu:

- a. Sebagai pedoman dan acuan bagi administrator publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya
- b. Etika administrasi publik (etika birokrasi) sebagai standar penilaian perilaku dan tindakan administrator publik. Dengan kata lain, etika administrasi publik dapat dijadikan petunjuk tentang apa yang harus dilakukan oleh administrator publik dalam menjalankan kebijakan politik, sekaligus dapat digunakan sebagai standar penilaian apakah perilaku administrator publik dalam menjalankan kebijakan politik dapat dikatakan baik atau buruk.

Dalam menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan etika pelayanan publik, sangat penting untuk melakukan upaya yang signifikan dalam memperbaiki birokrasi yang berfungsi penyedia layanan kepada

masyarakat. Salah satu aspek yang penting dalam proses perbaikan ini adalah menanamkan etika sebagai nilai utama yang harus dipegang teguh dalam setiap interaksi dan pelayanan publik. Proses ini tidaklah instan, dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk merubah sikap serta orientasi perilaku para pelaksana layanan publik. Mereka perlu berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat agar lebih baik dan efektif. Dengan demikian, transformasi dalam birokrasi pelayanan publik tidak hanya sekedar perubahan struktural, tetapi juga melibatkan perubahan cara berpikir dan bertindak penyelenggara layanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, untuk itu ada empat indikator etika administrasi menurut Mertins Jr (Bisri et al., 2019) yaitu :

- a. Kesetaraan: Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa diskriminasi.
- b. Keadilan: Perlakuan yang adil dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan individu.
- c. Loyalitas: Yaitu kesetiaan pegawai yang diwujudkan melalui kerja sama yang baik serta kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku yang diwujudkan melalui disiplin waktu dengan mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan untuk mendukung kelancaran pelayanan publik.

d. Tanggung Jawab: Setiap aparat dapat mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugasnya dengan memberikan pelayanan lebih mendahulukan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi .

Indikator diatas mencerminkan nilai universal yang menjadi pedoman dalam administrasi publik yang beretika.

3. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan Menurut Wyekof (Sinollah et al., 2019) merupakan seberapa bagus tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Ada dua elemen penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (expected service) dan pengalaman yang dipersepsi oleh konsumen. Kualitas pelayanan dinilai baik jika dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan (Sinollah et al., 2019).

Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah dititik beratkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi, dan adanya kepastian dalam pelayanan, sehingga melalui peningkatan pelayanan diharapkan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah selama ini, seperti: prosedur dan tata

pelayanan yang diberikan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, mekanisme pelayanan yang berbelit-belit dan biaya pelayanan yang tidak pasti akan dapat dihindari (Erlianti, 2019).

Kualitas layanan yang didefinisikan oleh Parasuraman (Fathullah et al., 2023) mengatakan bahwa kualitas layanan sebagai persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima, mencakup evaluasi keseluruhan dari kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas dianggap baik jika memenuhi harapan pelanggan, jika tidak maka dianggap buruk (Fathullah et al., 2023). Dan 5 dimensi kualitas layanan meliputi tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy yang semuanya berkontribusi pada kepuasan pelanggan yang diidentifikasi oleh Parasuraman dalam (Bago et al., 2022).

- a. Tangibles (bukti fisik) yaitu dimensi kualitas layanan yang mencakup bukti fisik atau aspek berwujud dari pelayanan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan. Dimensi ini mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menyajikan layanan secara nyata kepada pelanggan. Misalnya dalam industri perhotelan, aspek tangibles meliputi desain interior yang menarik kebersihan fasilitas.
- b. Reliability (keandalan) ialah kemampuan suatu komponen, subsistem, atau sistem untuk melakukan fungsi yang sesuai dengan desain atau proses yang dibuat dalam jangka waktu tertentu dan dalam kondisi operasi tertentu.

c. Responsiveness (ketanggapan) ialah kemampuan atau kesediaan karyawan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

d. Assurance (jaminan atau kepastian) ialah kemampuan, keramahan, dan kesopanan pegawai dalam membangun kepercayaan konsumen.

e. Empathy yaitu sikap tegas namun penuh perhatian yang ditunjukkan karyawan terhadap konsumen

2. Prinsip Etika Pelayanan Publik

Menurut American Society For Public Administration (Perhimpunan Amerika untuk Administrasi Negara) menyebutkan beberapa poin penting yang menjadi panduan bagi para administrator public (Sedarmayanti, 2021). Prinsip-prinsip etika pelayanan, sebagai berikut:

- a. Pelayanan terhadap publik harus diutamakan: Kepentingan masyarakat harus menjadi prioritas utama dalam setiap tindakan pelayanan
- b. Rakyat adalah berdaulat : Mereka yang bekerja dalam pelayanan publik bertanggung jawab sepenuhnya terhadap masyarakat.
- c. Hukum mengatur semua kegiatan pelayanan publik: Kegiatan pelayanan harus sesuai dengan kegiatan yang berlaku, dan jika ada ketidakjelasan, upaya terbaik harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan publik.

- d. Sistem merit dan kesempatan kerja yang sama: Harus didukung dan dipromosikan untuk memastikan keadilan dalam kesempatan kerja.
- e. Mengorbankan kepentingan publik demi kepentingan pribadi tidak dapat dibenarkan: Integritas dalam pelayanan sangat penting.
- f. Keadilan, kejujuran, keberanian, dan kesamaan: Nilai ini harus dijunjung tinggi dalam setiap aspek pelayanan publik.

Prinsip-prinsip etika pelayanan publik dapat digunakan sebagai rujukan atau referensi bagi para birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, antara lain (Breemer, 2024):

- a. Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang dan berbelit.
- b. Integritas, mempunyai prinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermuka dua.
- c. Memegang janji, memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian secara sepihak.
- d. Setia, loyal dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan.
- e. Adil, memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi, menerima perbedaan serta berpikiran terbuka.

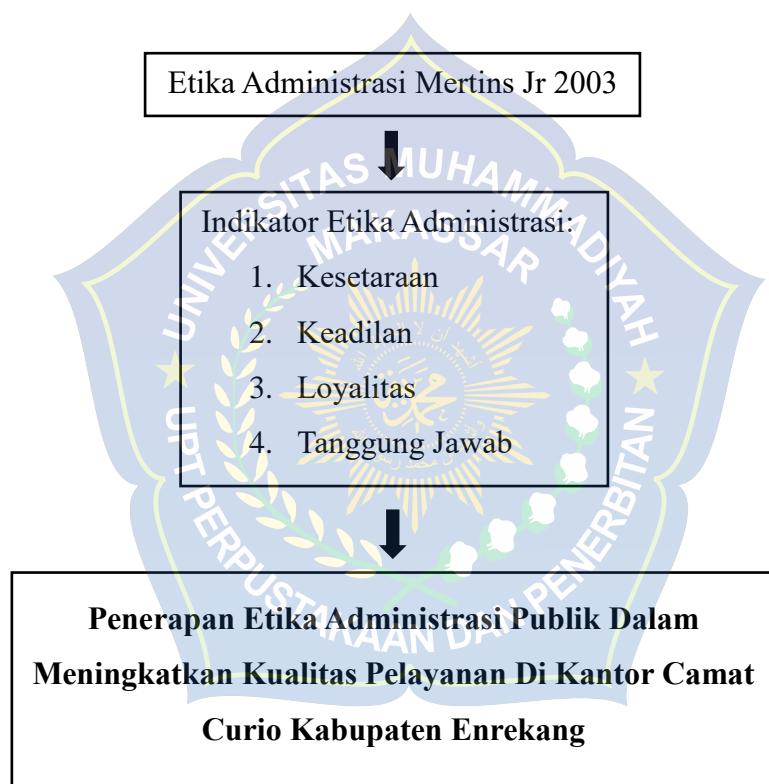
C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan suatu pola struktur yang menjelaskan hubungan antara variabel yang ada dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2020). Kerangka berpikir berfungsi untuk menghubungkan antara teori, konsep, dan data yang digunakan dalam suatu kajian ilmiah. Kerangka berpikir juga berfungsi sebagai dasar atau pedoman dalam berpikir sistematis dan terorganisasi. Kerangka pikir dalam penelitian ini menjelaskan hubungan logis antara penerapan etika administrasi publik dengan peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang. Penelitian ini beragkat dari teori etika administrasi publik menurut Mertins Jr (2003) dengan empat indikator utama, yaitu kesetaraan, keadilan, loyalitas, dan tanggung jawab. Keempat indikator tersebut menjadi acuan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Indikator kesetaraan menekankan pada pemberian layanan yang sama kepada seluruh masyarakat sesuai aturan yang berlaku tanpa diskriminasi berdasarkan status soial, ekonomi, agama, atau kedekatan personal. Keadilan mengarah pada pemberian layanan disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi masing-masing masyarakat. Loyalitas diwujudkan melalui kesetiaan pegawai pada tugas dan patuh pada aturan jam kerja yang mendukung kelancaran layanan. Sementara tanggung jawab menuntut kesadaran dan komitmen Pegawai untuk mendahulukan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi dan mempertanggung jawabkan tugas yang di emban. Penerapan keempat indikator ini diharapkan berdampak pada peningkatan kualitas

pelayanan, yang tercermin pada pelayanan yang tepat waktu, akurat, responsive, dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Dengan demikian, kerangka pikir ini menjelaskan hubungan sebab akibat dimana Penerapan Etika Administrasi Publik menjadi variabel yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang.

Tabel 2.2. Kerangka Berpikir



D. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dengan demikian fokus penelitian dalam penelitian ini antara lain Kesetaraan, Keadilan, Loyalitas, dan Tanggung jawab dalam penerapan etika administrasi publik untuk

meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Deskripsi fokus penelitian adalah penjelasan atau uraian dari masing-masing fokus yang akan diamati untuk memberikan kemudahan dan kejelasan tentang pengamatan, yang lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

a. Kesetaraan

Yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tanpa diskriminasi. Persamaan atau kesetaraan yang dimaksud dalam hal ini adalah kesanggupan para birokrasi Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa diskriminasi, konsisten kepada semua pihak tanpa membedakan status dan jabatan yang dimiliki oleh seseorang. Prinsip persamaan ini menekankan bahwa Setiap manusia lahir dengan hak dan kewajiban yang sama. Namun, perbedaan ras, sosial, agama, latar belakang dan jenis kelamin tidak membawa perubahan derajat manusia. Maka penelitian ini akan menilai sejauh mana penerapan etika administrasi publik membantu memastikan bagaimana perlakuan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang.

b. Keadilan

Yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu. Keadilan yang dimaksud adalah tujuannya

untuk menilai apakah Pegawai di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu, dengan memberikan prioritas kepada masyarakat yang memiliki keperluan mendesak, tanpa melanggar aturan. Maka penelitian ini dapat melihat dan mengetahui bagaimana penerapan etika administrasi publik dapat membantu memastikan bahwa apakah pegawai di Kantor Kecamatan Curio mampu membedakan prioritas pelayanan sesuai kebutuhan Masyarakat tanpa membedakan aturan yang berlaku, sehingga layanan tepat sasaran dan tidak merugikan pihak lain.

c. Loyalitas

Yaitu komitmen menjalankan tugasnya dengan kesungguhan yang didasari dengan kerja sama yang baik dan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku dengan mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan untuk mendukung kelancaran pelayanan. Maka hal ini dapat melihat dan mengetahui sejauh mana loyalitas pemerintah yang ada di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang menjalankan tugasnya dengan disiplin waktu dan mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan .

d. Tanggung Jawab

Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan yaitu lebih mementingkan kepentingan kelompok/golongan. Tanggung jawab yang dimaksud dalam hal ini adalah untuk melihat bagaimana kesadaran dan kesanggupan

pemerintah di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang untuk melaksanakan tugas sesuai amanat yang diberikan dengan mendahulukan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang Sulawesi Selatan, sehingga peneliti dapat memperoleh data-data dan informasi yang tepat dan sesuai kenyataan dari berbagai pihak yang terkait. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan, mulai dari tanggal 11 Februari 2025 hingga 07 April 2025.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu dengan menganalisis data dan informasi tentang objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang terjadi dilapangan mengenai Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang (Nasution, 2023). Penelitian kualitatif ialah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci (sugiyono 2005).

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yang merupakan bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang.

C. Sumber Data

Data yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder antara lain sebagai berikut :

1. Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumbernya, seperti sampel atau responden. Data primer umumnya masih berbentuk mentah karena belum memulai proses pengolahan atau interpretasi terkait sifat dan kualitasnya, sehingga memerlukan pengolahan lebih lanjut. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara . Wawancara dilakukan dengan panduan terstruktur untuk mengidentifikasi etika Pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang.
2. Data sekunder, diperoleh dari sumber-sumber seperti artikel dan gambar yang bisa berbentuk buku, dokumen, atau data elektronik (situs web) serta mendokumentasikan kegiatan yang berkaitan dengan indikator yang digunakan pada penelitian ini.

D. Informan Peneliti

Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah informan atau orang-orang terpercaya yang telah mengetahui dan paham mengenai permasalahan yang akan diteliti secara detail ini dengan menggunakan teknik pengambilan informasi berdasarkan dengan tujuan tertentu atau dengan kata lain orang yang dapat memberikan informasi dengan akurat.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian antara lain :

Tabel 2.3 Informan Penelitian

NO	NAMA INFORMAN	INISIAL	JABATAN
1.	Warman, SE. M.Si	WN	Camat
2.	Ida, S.Ap	IA	Sekertaris Camat
3.	Nurhan, S.Ag	NH	KASUBAG Umum dan Kepegawaian
4.	Andarias Pabumbun	AP	Staf
5.	Nursia	NS	Masyarakat Kecamatan Curio
6.	Kusmi Ati	KA	Masyarakat Kecamatan Curio

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karna tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2020). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung, wawancara mendalam (interview), dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi yaitu proses pencatatan secara sistematik terhadap kejadian, perilaku, objek dan hal lain yang relevan dengan penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2020). Teknik ini melibatkan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, yang dilakukan di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang. Dengan cara melihat secara langsung aktivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Curio. Misalnya, mencatat apakah pegawai datang sesuai jam

kerja, bagaimana cara mereka melayani masyarakat, dan apakah ada perlakuan berbeda antar warga. Lalu hasilnya ditulis dalam catatan lapangan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui tanya jawab sepihak secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian (Sugiyono, 2020). Teknik ini membuat peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada seluruh pihak atau informan yang ada di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang guna untuk memperoleh informasi dan data yang spesifik yang berkaitan dengan masalah yang di teliti. Wawancara mendalam dilakukan kepada Pegawai kecamatan (Camat, Sekcam, Staf) dan masyarakat pengguna layanan. Misalnya, dengan menanyakan bagaimana penerapan etika administrasi di Kantor Kecamatan Curio lalu jawaban di catat atau direkam menggunakan alat perekam suara pada smartphone. Tujuannya agar jawaban informan bisa didengar ulang dan diubah menjadi tulisan secara akurat.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan perlengkapan dari metode observasi dan wawancara dengan penelitian kualitatif. Dengan ini kita dapat memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Caranya yaitu mengumpulkan dokumen pendukung seperti arsip pelayanan seperti daftar hadir pegawai, dan foto kegiatan pelayanan dengan menggunakan handphone.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, cacatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan agar dapat dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, yaitu (Sugiyono, 2020):

1. Reduksi Data

Dilakukan peneliti dengan proses penelitian, penyederhanaan, pemasukan data dari hasil wawancara di lapangan, dengan bertujuan untuk lebih memudahkan penulis dalam melihat hasil wawancara dari berbagai narasumber dan memudahkan pembaca melihat hasil wawancara dengan hasil yang lebih sederhana dan akurat.

2. Penyajian Data

Kegiatan ini dilakukan oleh peneliti dengan memperhatikan data informasi hasil wawancara dengan para narasumber yang memiliki kesimpulan dalam setiap pembahasan, sehingga mempermudah peneliti melihat hal yang akan dilakukan selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan hasil data yang telah di peroleh di lapangan dan dari hasil penjelasan dari berbagai

informan yang di wawancara. Selanjutnya disimpulkan dan dilihat bahwa data tersebut akurat dan dapat dipercaya sesuai kejadian di lapangan.

G. Teknik Pengabsahan Data

Salah satu cara yang dapat digunakan proses pengabsahan data hasil penelitian adalah dengan hasil triangulasi, yaitu sebagai pengecekan data dari sumber yang diperoleh melalui berbagai cara dan waktu.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber kegiatan ini dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh di lapangan. Misalnya, ketika data tentang kedisiplinan pegawai diperoleh dari hasil wawancara dengan camat, lalu dicek kembali melalui wawancara dengan pegawai dan masyarakat, serta diverifikasi dengan data absensi pegawai yang ada di Kantor Kecamatan. Dengan begitu, informasi dari berbagai sumber dapat dibandingkan untuk memastikan kebenaran dan keakuratannya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik di lakukan dengan cara menguji yang dilakukan dengan cara memeriksa data kepada sumber dengan metode yang berbeda di setiap lokasi penelitian. Triangulasi teknik bertujuan untuk memastikan kredibilitas informasi dengan memverifikasi data sumber yang sama menggunakan sumber yang berbeda. Misalnya, informasi yang diperoleh melalui wawancara dapat di uji keakuratannya dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Jika hasilnya konsisten, maka informasi tersebut dianggap kredibel. Namun, jika terdapat perbedaan, peneliti perlu

melanjutkan penelusuran lebih lanjut. Seperti berdiskusi dengan sumber informasi atau sumber lain untuk mengklarifikasi mana yang benar. Perbedaan informasi bisa saja semuanya valid, karena Setiap sumber memiliki sudut pandang yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan peneliti yang telah melakukan observasi terlebih dahulu mengetahui waktu yang tepat untuk melakukan wawancara dengan narasumber. Informasi dapat mengalami perubahan karena kondisi informan yang berbeda akibat faktor waktu. Sebagai contoh informan yang diwawancarai pada pagi hari, saat kondisi masih segar dan belum banyak menghadapi masalah, mungkin akan memberikan informasi yang berbeda dibandingkan saat diwawancarai pada sore hari. Umumnya, informasi yang lebih kredibel cenderung diperoleh pada pagi hari. Untuk memastikan kredibilitas informasi, diperlukan verifikasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi atau metode lainnya yang dilakukan dalam berbagai waktu atau situasi. Jika ditemukan perbedaan informasi, maka perlu dilakukan pengendalian data secara berulang hingga ditemukan kepastian. Salah satu pendekatan dalam triangulasi waktu adalah dengan membandingkan hasil penelitian dari tim lain yang bertugas mengumpulkan informasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

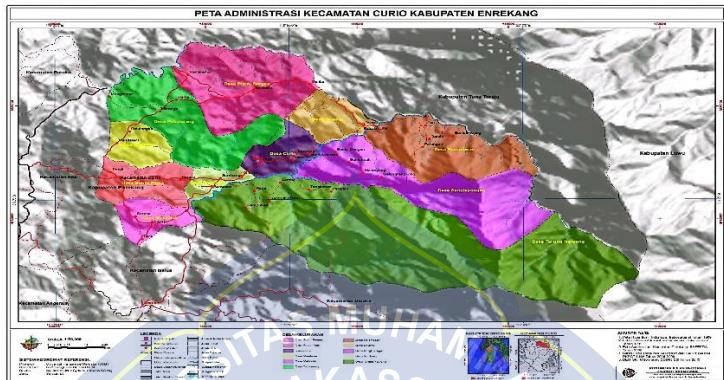
1. Profil dan Letak Geografis Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang

Lokasi penelitian adalah Kantor Kecamatan Curio, termasuk salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Enrekang, secara Geografis Kecamatan Curio terletak pada koordinat $3^{\circ}18'51.83269''S$ $119^{\circ}54'21.56882''E$. Berdasarkan posisi geografis, Kecamatan curio memiliki batas dimana sebelah Utara ada Kabupaten Tana Toraja, bagian Selatan Kecamatan Malua dan Kecamatan Baraka, Barat Kecamatan Alla dan Timur ada Kabupaten Luwu.

Luas wilayah Kecamatan Curio sebesar 181, 97 km persegi yang berjarak dari ibu kota kabupaten sekitar 54 km² yang memiliki ketinggian dari permukaan laut 564-1200m yang terdiri atas 11 Desa yaitu Desa Parombean, Desa Buntu Barana, Desa Pebaloran, Desa Tallunggura, Desa Sanglepongan, Desa Curio, Desa Mekkala, Desa Buntu Pema, Desa Sumbang, Desa Salassa, dan Desa Mandalan. Penduduk Kecamatan Curio Tahun 2023 tercatat sebanyak 18.468 jiwa, secara terinci menurut jenis kelamin masing-masing 9.554 jiwa laki-laki dan 8.914 jiwa Perempuan, dengan demikian maka rasio jenis kelamin sebesar 107.18, angka ini menunjukkan bahwa pada 100 penduduk Perempuan ada 107-108 penduduk laki-laki. Sebagian besar penduduk Kecamatan Curio bermata pencaharian

pertanian, Perkebunan terutama padi sawah, sayur-sayuran, coklat, cengkeh, dan merica.

Gambar 4.1 Peta Daerah Kecamatan Curio



Sumber; Statistik Daerah Kecamatan Curio Tahun 2015

Daerah Kabupaten Enrekang adalah daerah pegunungan sudah mendekati kepastian, sebab jelas bahwa Kabupaten Enrekang terdiri dari gunung dan bukit yang menyambung mengambil 85% dari seluruh luas wilayah sekitar 1.786,01 km². Dilihat dari segi sosial budaya, masyarakat Kabupaten Enrekang memiliki ciri khas tersendiri. Hal tersebut disebabkan karena kebudayaan kabupaten Enrekang berada di antara kebudayaan Bugis, Mandar dan Tanah Toraja. Bahasa daerah yang digunakan di Kabupaten Enrekang secara garis besar terbagi atas tiga Bahasa dari tiga rumpun etnik yang berbeda yaitu Bahasa Duri, Enrekang dan Maroangin di Kecamatan Maiwa. Luas wilayah kabupaten ini adalah 1.786,01 km atau sebesar 2,83 % dari luas Propinsi Sulawesi Selatan. Setiap kecamatan juga terdiri dari beberapa desa/keluharan yakni, Kecamatan Maiwa terdiri dari 22 desa, Kecamatan Bungin 6 desa, Kecamatan Enrekang 18 desa, Kecamatan

Cendana 7 desa, Kecamatan Baraka 15 desa, Kecamatan Buntu Batu 8 desa, Kecamatan Anggeraja 15 desa, Kecamatan Malua 8 desa, Kecamatan Alla 8 desa, Kecamatan Curio 11 desa, Kecamatan Masalle 6 desa, Kecamatan Baroko 5 desa.

a. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Curio

1. Visi

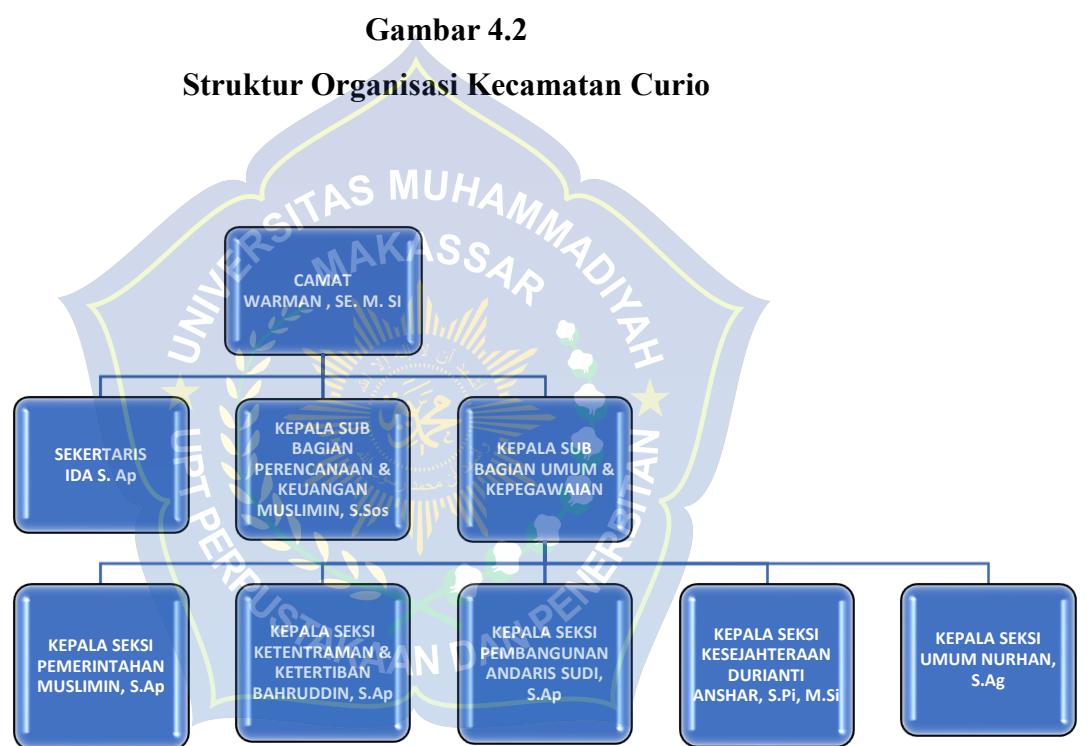
”Sebagai Pusat Pelayanan Publik yang Mudah, Murah, Cepat dan Transparan Menuju Kecamatan Tangguh yang Berbasis Komoditi Ekspor Tahun 2014”.

2. Misi

- a. Mewujudkan kesesuai tugas aparatur Kecamatan berdasarkan proporsi tugas dan kewenangan dengan kapabilitas yang dimiliki.
- b. Memberdayakan masyarakat dalam rangka peningkatan kesejahteraan
- c. Menjalankan fungsi kelembagaan kantor camat Curio yang sinergis dan harmonis untuk menciptakan pola kerjasama antara seksi-seksi yang ada, antara pimpinan dan seksi, antara pemerintah Kecamatan dan instansi lain, serta antara pemerintah kecamatan curio dengan masyarakat.
- d. Menciptakan ketentraman dan ketertiban yang kondusif di masyarakat
- e. Mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik serta peningkatan produktivitas mutu pelayanan.
- f. Memberdayakan potensi daerah dalam rangka peningkatan pendapatan daerah.

b. Struktur Organisasi dan Fungsinya

1. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang



Struktur organisasi Kantor Kecamatan Curio diperlukan sebagai gambaran mengenai pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap anggota. Dalam organisasi ini diharapkan dapat membangun koordinasi dan komunikasi yang baik antar anggota agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan efektif.

2. Tugas pokok dan fungsinya

a. Camat

Camat memimpin penyelenggaran pemerintahan di tingkat kecamatan dan memiliki tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kecamatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Adapun tugas Camat meliputi :

1. Perumusan kebijakan strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan tingkat kecamatan.
2. Pengawasan dan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas di kecamatan.
3. Koordinasi pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat.
4. Penyelesaian konflik atau sengketa di wilayah kecamatan.
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan fungsi dan kewenangannya

b. Sekertaris Kecamatan

Sekertaris kecamatan membantu camat dalam mengelola administrasi dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas di kecamatan. Tugasnya meliputi:

1. Koordinasi urusan administrasi dan tata kelola pemerintah di kecamatan.
2. Pengelolaan keuangan, perencanaan, dan pelaporan kegiatan kecamatan.

3. Penyusunan dan pelaksanaan kebijakan di bidang umum dan kepegawaian.
4. Pemberian layanan administrasi untuk menunjang tugas camat.
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan fungsi dan kewenangannya.

c. Kepala Sub bagian Program dan Keuangan

Tugas kepala Sub bagian Program dan Keuangan bertugas :

1. Merumuskan dan mengelola anggaran kecamatan.
2. Melakukan evaluasi dan pelaporan terkait program kerja kecamatan.
3. Mengawasi pelaksanaan anggaran sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Menyediakan data dan informasi untuk mendukung perencanaan Pembangunan kecamatan.
5. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh pemimpin.

d. Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawaian

Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian bertanggung jawab atas :

1. Pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian di kecamatan.
2. Penyediaan sarana dan prasarana kerja untuk mendukung kelancaran kegiatan kecamatan.

3. Pengelolaan arsip dan dokumentasi kecamatan.
4. Mengelola kesejahteraan pegawai di lingkungan kecamatan.
5. Melaksanakan tugas tambahan sesuai arahan camat.

e. Kasi Tata Pemerintahan

Kepala Seksi Tata Pemerintahan bertugas:

1. Mengelola administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan.
2. Melaksanakan pengelolaan data wilayah, termasuk data wilayah desa/kelurahan.
3. Memberikan saran dan pertimbangan terkait kebijakan tata pemerintahan.
4. Menindaklanjuti laporan dan pengaduan masyarakat terkait masalah administrasi pemerintahan.

f. Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketertiban Umum

Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketertiban Umum bertugas:

1. Menjaga dan mengordinasikan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
2. Melaksanakan pembinaan keamanan lingkungan.
3. Memberikan saran dan pertimbangan terkait ketertiban umum di wilayah kecamatan.
4. Menindaklanjuti laporan dan pengaduan masyarakat terkait ketertiban umum.
5. Melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh camat.

g. Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat.

Kepala seksi Pembangunan dan pemberdayaan Masyarakat memiliki tugas:

1. Mendorong partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.
2. Melakukan pembinaan dan pendampingan program pemberdayaan masyarakat.
3. Mengelola program pembangunan berbasis masyarakat.
4. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.
5. Melakukan tugas lain sesuai arahan camat.

h. Kepala Seksi Pelayanan Umum

Kepala Seksi Pelayanan Umum bertugas:

1. Menyediakan pelayanan administratif bagi masyarakat di kecamatan.
2. Mengelola layanan perizinan dan dokumen pendidikan.
3. Memberikan informasi terkait layanan publik di kecamatan.
4. Menjamin kualitas pelayanan masyarakat sesuai standar yang ditetapkan.
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat

c. Jenis-jenis Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur

Tabel 4.1: Jenis-jenis pelayanan dan Prosedur Pelayanan

NO	Jenis-jenis Pelayanan	Prosedur Pelayanan
1.	Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa terkait pembuatan KTP. 2. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa ke Kantor Kecamatan Curio. 3. Masyarakat mengajukan surat permohonan dari Kantor Kecamatan ke Kantor Dinas 4. Aparatur pelayanan melakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan berkas. 5. Aparatur pelayanan melakukan perekaman/foto untuk pembuatan KTP. 6. Aparatur pelayanan melakukan pencetakan KTP masyarakat. 7. Aparatur pelayanan melakukan verifikasi KTP. 8. Aparatur pelayanan melakukan penyerahan KTP ke masyarakat pemohonan.
2.	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa terkait pembuatan KK

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa ke Kantor Kecamatan Curio 3. Masyarakat mengajukan surat permohonan dari Kantor Camatan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 4. Aparatur Pelayanan melakukan Pemeriksaan dan kelengkapan persyaratan berkas 5. Aparatur Pelayanan melakukan registrasi pembuatan KK 6. Aparatur pelayanan melakukan pencetakan KK masyarakat 7. Aparatur pelayanan melakukan verifikasi KK 8. Apartur pelayanan melakukan penyerahan KK ke masyarakat
3.	Pelayanan AKTA Kelahiran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa terkait pembuatan Akta Kelahiran. 2. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa ke Kantor Kecamatan Curio 3. Masyarakat mengajukan surat permohonan dari kantor kecamatan ke Kantor Dinas pendudukan dan Pencatatan Sipil 4. Aparatur pelayanan melakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan berkas

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Aparatur pelayanan melakukan registrasi pembuatan Akta Kelahiran 6. Aparatur pelayanan melakukan pencetakan Akta Kelahiran 7. Aparatur pelayanan melakukan verifikasi Akta Kelahiran 8. Aparatur pelayanan melakukan penyerahan Akta Kelahiran ke masyarakat pemohon
4.	Pelayanan Surat Keterangan Pindah Penduduk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa terkait pembuatan surat keterangan pindah penduduk 2. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa ke kantor camat 3. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa ke kantor kecamatan curio 4. Aparatur pelayanan dari kantor kecamatan melakukan registrasi perpindahan penduduk yang di ketahui oleh camat 5. Berkas yang sudah di registrasi dan diketahui oleh camat kemudian di ajukan di kantor dinas kependudukan pencatatan sipil 6. Aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil melakukan registrasi berkas 7. Aparatur dinas kependudukan dan

		<p>pencatatan sipil melakukan cetak surat perpindahan penduduk</p> <p>8. Aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil melakukan verifikasi</p> <p>9. Aparatur pelayanan melakukan penyerahan surat pindah penduduk</p>
5.	Pelayanan Akta Kematian	<p>1. Masyarakat mengajukan surat permohonan keterangan kematian di Rumah Sakit Curio</p> <p>2. Masyarakat mengajukan surat keterangan kematian dari Rumah Sakit kemudian di ajukan ke kantor kelurahan</p> <p>3. Masyarakat mengajukan surat keterangan kematian dari kelurahan ke kantor dinas kependudukan dan penataan sipil</p> <p>4. Aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil melakukan cetak akta kematian</p> <p>5. Aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil melakukan verifikasi</p> <p>6. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan penyerahan akta kelahiran ke Masyarakat/pemohon</p>

Sumber; Data Kantor Kecamatan Curio

Gambar 4.3 Alur Pelayanan di Kantor Camat Curio



d. Tabel Nama-Nama Pegawai Kantor Kecamatan Curio Kabupaten

Enrekang:

Tabel 4.2: Nama-nama Pegawai kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang.

No	NAMA DAN NIP	PANGKAT/GOL	JABATAN
1.	Warman, SE. M.SI NIP : 197402012007011022	Pembina Tk.I/ IV.b	CAMAT
2.	IDA, S.AP NIP : 196908091992032011	Pembina / IV.a	SEKCAM
3.	DURIANTI ANSHAR,S.Pi,M.Si NIP : 197601262002122007	Penata / III.c	KASI KESRA
4.	NURHAN, S.Ag NIP : 20121969123112016	Penata / III.c	KASI UMUM
5.	MUSTAMIN, S.AP NIP : 198001012010011012	Penata / III.c	KASI PEMERINTAHAN
6.	ANDARIS SUDI S.AP NIP : 197206152009061005	Penata / III.c	KASI PEMBANGUNAN
7.	BAHARUDDIN S.AP	Penata muda Tk.I /	KASI TRANTIB

	NIP : 196912152009061005	III.b	
8.	ANDARIAS PABUMBUN NIP : 197903232002121003	Penata muda / III.a	PENGELOLA PERANGKAT KECAMATAN
9.	MUSLIMIN S.Sos NIP : 196812312009061060	Penata muda Tk.1 / III.b	KASUBAG PERENC. DAN KEUANGAN
10.	SAMSUL BAHRI GATI NIP : 197104142009061005	Pengatur Tk.1 / II.d	PENGADMINISTRASI PERENCANAAN DAN PROGRAM
11.	ARIFUDDIN NIP : 196707042009061002	Pengatur Tk.1 / II.d	PENGADMINISTRASI PEMERINTAHAN
12.	SUHARDI NIP : 197001222009061001	Pengatur Tk.1 / II.d	PENGADMINISTRASI KEUANGAN
13.	JAMALUDDIN NIP : 197302152010011007	Pengatur Tk.1 / II.d	PENGELOLA MONEY PENYELENGGARA PEMERINTAHAN DESA
14.	MUSTAWAKKAL, S.Ag	HONORER	
15.	EVI SUDIRMAN	HONORER	
16.	FITRIANI. T	HONORER	
17.	KAHARUDDIN, ST	HONORER	
18.	RISNAWATI	HONORER	
19.	Drs. WAHYUDDIN	HONORER	
20.	MISNAWATI, SE	HONORER	
21.	HADARIAH, SE	HONORER	
22.	HARIANA, SE	HONORER	
23.	HARDIYANTI, S.Sos	HONORER	
24.	EMILINA, S.E	HONORER	
25.	NURJAHILMA, A.MD., Ds	HONORER	

Sumber Data; Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian tentang Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Curio, Kabupaten Enrekang. Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah sebagian pegawai yang bekerja

di Kantor Kecamatan Curio, Kabupaten Enrekang dan masyarakat Kecamatan Curio.

Analisis data adalah bagian penting dari tahap penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menelaah data yang diperoleh secara langsung dari informan selama proses penelitian berlangsung di Kantor Kecamatan Curio.

Analisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi melalui wawancara langsung terhadap informan. Untuk mengetahui Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang

1. Kesetaraan

Kesetaraan berarti memberikan perlakuan yang sama terhadap pelayanan oleh pegawai administrasi kepada masyarakat tanpa diskriminasi. Batasan indikator ini hanya sampai pada kesamaan prosedur dan hak akses dimana semua penerima layanan diproses dengan cara yang sama tanpa pengecualian. Seberapa jauh masyarakat diperlakukan dengan baik tanpa membedakan satu sama lain dan tidak memandang siapapun dalam memberikan pelayanan. Contohnya “seorang warga dari desa terpencil datang ke Kantor Kecamatan untuk mengurus KTP bersamaan dengan seorang pengusaha yang sudah dikenal pegawai. Pegawai memberikan nomor antrian sesuai urutan kedatangan dan melayani keduanya sesuai dengan sikap yang ramah dan serta prosedur yang sama, tanpa memberikan perlakuan khusus kepada pengusaha tersebut”. Dalam hal ini kesetaraan dapat diatur pada birokrasi

dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan sama terhadap seluruh pihak tanpa membedakan status sosial, agama, suku, dan lainnya yang di defenisikan sesuatu tanpa membedakan ciri-ciri yang menunjukkan perbedaan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan, sikap dan komunikasi dari petugas kantor kecamatan dimana sikap yang baik, ramah, dan sopan yang dapat memberikan kesan baik pada penerima layanan atau masyarakat.

Berdasarkan pada indikator di atas peneliti mengajukan pertanyaan kepada narasumber yakni, Kepala Kantor Camat Curio Kabupaten Enrekang, Sekertaris Kecamatan Curio, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Kasi Pemerintahan, Kasi Pelayanan Umum, dan Pegawai/staf Kantor Kecamatan Curio.

Wawancara bersama WN mengatakan bahwa:

“Kami di kantor kecamatan selalu berusaha memberikan pelayanan yang setara untuk semua warga. Tidak ada sedikitpun perbedaan perlakuan yang kami lakukan dalam melayani masyarakat baik dalam segi perbedaan suku, agama, status sosial, ataupun bahkan latar belakang ekonomi. Jadi siapapun yang datang duluan maka itu yang akan kami layani lebih dulu”. (wawancara dengan Warman, SE. M.Si selaku Kepala kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang, pada tanggal 25 februari 2025).



Gambar 4.3 Antrian Pelayanan

Dari wawancara diatas dijelaskan bahwa mereka sangat menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dalam aspek pelayanan publik di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang. Artinya, siapapun yang datang baik laki-laki maupun perempuan, tua atau muda, maupun perbedaan dari latar belakang sosial, ekonomi, bahkan agama mereka tetap memperlakukan dengan sama dan adil tanpa ada perlakuan khusus hanya karena seorang dikenal atau punya jabatan tertentu.

Kemudian wawancara juga dilakukan dengan IA terkait perubahan signifikan setelah penerapan etika administrasi lebih ditekankan mengatakan bahwa:

“Menurut saya, iya karena sejak etika administrasi lebih ditekankan dalam lingkungan kantor Kecamatan Curio ini, kualitas pelayanan meningkat, terutama kesadaran pegawai untuk melayani dengan setara dan adil tanpa diskriminasi”.(hasil wawancara dengan IDA, S.Ap selaku sekertaris Kantor Kecamatan Curio, pada tanggal 25 februari 2025)

Dari pernyataan diatas menjelaskan bahwa sejak penerapan etika administrasi lebih ditekankan, ada perubahan yang cukup terasa dalam kualitas pelayanan di kantor kecamatan. Para Pegawai lebih punya

kesadaran untuk memberikan pelayanan yang setara pada siapapun yang datang untuk mengurus keperluan, tanpa membedakan seperti yang dikatakan kepala kantor kecamatan Curio Kabupaten Enrekang.

Kemudian selanjutnya dilakukan wawancara dengan NH mengatakan bahwa:

“Kalo saya lihat, alhamdulillah perubahannya sudah mulai terlihat. Karena disini kita sangat mengusahakan memberikan pelayanan yang setara dan adil kesemua masyarakat. Jadi tidak ada lagi istilah lebih mendahulukan karena kenal sama pegawai, atau istilah orang dalam. Terus dari sisi kepegawaian juga, kita coba terapkan prinsip yang sama misalnya pembagian kerja sesuai dengan bidang dan merata”. (Hasil wawancara dengan informan Nurhan S.Ag sebagai Kasubag Umum dan Kepegawaian, pada tanggal 27 februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian, dapat disimpulkan bahwa penerapan etika administrasi pada aspek pelayanan kepada masyarakat, kesetaraan diterapkan melalui mekanisme pelayanan yang tidak membedakan latar belakang individu dan dilayani sesuai dengan prosedur. Sementara itu, dalam hal pengelolaan kepegawaian, pembagian tugas hingga proses penilaian kinerja dilakukan secara transparan dan merata.

Selanjutnya wawancara wawancara dengan AP mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya pribadi tentang kesetaraan sudah mulai berjalan dengan baik, karena di sini kami dibiaskan untuk tidak membedakan siapapun yang datang. Semua warga kami layani dengan sama”. (wawancara dengan informan Andarias Pabumbun tanggal 27 februari 2025)

Dari hasil wawancara dengan salah satu staf, dia mengatakan bahwa sekarang penerapan etika administrasi pelayanan di Kantor Camat Curio

sudah mulai kelihatan hasilnya, dimana kesetaraan sudah mulai berjalan dengan baik tidak membedakan dalam hal memberikan pelayanan.

Selanjutnya wawancara dengan NS masyarakat Kecamatan Curio mengatakan bahwa:

“Menurut saya pribadi sudah bagus. Karena sekarang semua orang sudah dilayani dengan sama, tanpa melihat siapa dia dan dari mana yang penting kita ikut antri pasti dilayani. Sudah tidak kayak dulu kadang ada orang yang langsung masuk tanpa antri.” (wawancara dengan informan Nursia masyarakat Kecamatan Curio, pada tanggal 2 maret 2025)

Hal yang sama disampaikan oleh KA mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya sudah sesuai aturan karena kita di suruh antri, petugasnya juga ramah, sopan, dan tidak pilih-pilih, semua diperlakukan sama asal kita mengikuti prosedur yang berlaku.” (wawancara dengan informan Kusmi Ati masyarakat Kecamatan Curio, pada tanggal 2 maret 2025).

Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan kedua informan (masyarakat) pelayanan di kantor camat sudah mulai baik, dilayani dengan sama, tanpa ada yang menyerobot antrian dan diprioritaskan karna kenal, asal warga ikut prosedur pasti dilayani tanpa membedakan.

2. Keadilan

Keadilan menjelaskan bahwa bagaimana pegawai memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan kondisi invidu masing-masing penerima layanan, termasuk memprioritaskan warga yang memiliki keperluan mendesak, selama tetap mematuhi aturan dengan batasan mencakup ketepatan layanan agar setiap orang menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhannya.

Yang dimaksud dengan keperluan mendesak adalah kebutuhan pelayanan yang harus dipenuhi karena memiliki batas waktu tertentu seperti pengurusan dokumen untuk keperluan darurat contohnya KTP dan KK yang dibutuhkan segera untuk rawat inap rumah sakit atau pengajuan beasiswa, surat pindah penduduk yang diperlukan untuk pendaftaran sekolah atau pekerjaan ditempat baru, pembuatan akta kelahiran yang mendesak karena ada tenggat pendaftaran sekolah atau pelayanan kesehatan anak, layanan administrasi terkait bencana atau keadaan darurat keluarga seperti pindah mendadak karena kebakaran atau bencana alam. Konsep keadilan sangat penting untuk ditetapkan dalam hal dilihat dari kondisi sekarang bahwa keadilan di negara kita itu sangatlah tidak adil. Oleh karena itu peneliti mengangkat indikator tersebut kedalam Penerapan Etika Administrasi.

Dengan indikator diatas adapun wawancara yang dilakukan peneliti kepada 5 narasumber yakni Kepala Kecamatan Curio, Sekertaris Kecamatan Curio, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Staf/Pegawai, dan masyarakat Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang.

Wawancara dengan WN beliau mengatakan bahwa:

“Memang semua warga mempunyai kebutuhan yang berbeda. Tapi kami berusaha memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing. Jadi keadilan disini kami memberikan sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing”. (hasil wawancara dengan Warman, SE. M.Si Kepala Kantor Kecamatan Curio, pada tanggal 25 februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan bapak camat Curio, terlihat bahwa beliau sangat mementingkan prinsip keadilan dalam

pelayanan publik dimana memberikan pelayanan di kantor camat curio disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing.

Selanjutnya wawancara dengan IDA mengatakan bahwa:

“Yang paling penting adalah memberikan kepada mereka semua pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Misalnya, ada warga yang membutuhkan dokumen yang penting atau alasan darurat, kami disini berusaha memprioritaskan mereka tanpa mengabaikan yang lain. Jadi kami lebih fokus kepada keadilan dalam menyelesaikan masalah bukan kesamaan proses”. (hasil wawancara dengan IDA, S.Ap selaku sekertaris Kantor Kecamatan Curio, pada tanggal 25 februari 2025)

Dari hasil wawancara diatas mengatakan bahwa Sekertaris Kecamatan Curio juga menegaskan dalam setiap proses administrasi prinsip keadilan tetap dijaga. Beliau menyebutkan bahwa setiap masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan diperlakukan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Selanjutnya wawancara dengan NH mengatakan bahwa:

“Dari segi persoalan pembagian tugas kami lakukan berdasarkan kinerja dan pembagian kantor, bukan karena kedekatan atau status. Jadi kami menilai adil dan memberikan kesempatan yang setara bagi semua pegawai untuk berkembang berdasarkan pencapaian mereka dan apa yang mereka butuhkan”. (Hasil wawancara dengan informan Nurhan S.Ag sebagai KASUBAG Umum dan Kepegawaian, pada tanggal 27 februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian adalah keadilan dalam pembagian tugas sangat perlu diperhatikan dan sesuai dengan kinerja serta keahlian masing-masing, bukan berdasarkan faktor pribadi dan lainnya. Semua staf juga diberikan kesempatan yang sama mengikuti pelatihan atau pengembangan pegawai dalam meningkatkan keterampilan mereka.

Selanjutnya wawancara dengan AP mengatakan bahwa:

“Saya memastikan bahwa semua masyarakat mendapatkan pelayanan yang adil dengan berusaha memahami kebutuhan setiap masyarakat dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan”. (wawancara dengan informan Andarias Pabumbun tanggal 27 februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Andarias Pabumbun sebagai staf/pegawai di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang menegaskan komitmen untuk memastikan setiap masyarakat memperoleh pelayanan yang adil dengan memahami kebutuhan setiap masyarakat yang datang ke kantor.

Kemudian wawancara dengan NS mengatakan bahwa:

“Iya. Karena sesuai dengan pengalaman saya, waktu mengurus kalau ada warga yang sangat membutuhkan pelayanan lebih cepat, mereka lebih di utamakan apabila kebutuhan itu betul mendesak”. (wawancara dengan informan Nursia masyarakat Kecamatan Curio, pada tanggal 2 maret 2025)

Dari hasil wawancara dengan Nursia masyarakat kecamatan Curio mengatakan bahwa pelayanan di kantor kecamatan cukup adil. Jika ada warga yang memiliki keperluan mendesak maka dia akan diprioritaskan selama pelayanan dilakukan dengan jelas dan tidak pilih kasih, maka masyarakat bisa menerima perlakuan itu sebagai bentuk keadilan yang wajar

Kemudian wawancara juga dilakukan dengan KA mengatakan bahwa:

“Waktu saya mengurus surat di Kecamatan saya rasa pegawai disana cukup adil, karena tidak berbelit dan semua dilayani

dengan baik".(wawancara dengan informan Kusmi Ati masyarakat Kecamatan Curio, pada tanggal 2 maret 2025).

Dari hasil wawancara dengan informan tersebut terlihat bahwa keadilan dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Curio sudah cukup adil dirasakan oleh masyarakat. Informan mengatakan bahwa saat mengurus surat, prosesnya berjalan lancar tanpa berbelit dan profesional dalam memberikan pelayanan.

3. Loyalitas

Yaitu komitmen menjalankan tugasnya dengan kesungguhan yang didasari dengan kerja sama yang baik dan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku. Loyalitas yang dimaksud adalah kesetiaan pegawai yang diwujudkan melalui kerja sama yang baik serta kepatuhan terhadap aturan yang berfokus pada kepatuhan pegawai terhadap jam kerja karena disiplin waktu berpengaruh langsung pada kelancaran pelayanan . Contohnya ketika hari pelayanan yang ramai, pegawai Kantor Kecamatan Curio tetap hadir tepat waktu sesuai jadwal kerja jam 07.30 dan bekerja sama membagi tugas agar antrean warga dapat terlayani dengan lancar, misalnya ketika salah satu loket mengalami kendala teknis, Pegawai lain segera membantu tanpa di minta, sehingga proses pelayanan tetap berjalan sesuai prosedur dan waktu tunggu masyarakat tidak terlalu lama. Hal ini menunjukkan loyalitas pegawai yang diwujudkan melalui disiplin waktu dan kerja sama demi kelancaran pelayanan publik.

Wawancara dengan WN selaku Camat Curio mengatakan bahwa:

“Kalau saya lihat, sebagian besar pegawai disini cukup loyal. Karena dari segi penyelesaian tugas mereka semua tetap mengusahakan untuk menyelesaikan tugas dan saling bekerja sama. Akan Tetapi yang namanya kita manusia biasa,kita masih perlu saling mengingatkan lagi soal disiplin dan etika”. (hasil wawancara dengan informan Warman, SE. M.SI Kepala Kantor Kecamatan Curio, pada tanggal 25 februari 2025)



Gambar 4.4 Diskusi Tim Sebagai Wujud Kerja Sama dan Loyalitas Pegawai Kantor Kecamatan Curio

Berdasarkan hasil wawancara diatas Bapak Camat Curio memandang bahwa mayoritas pegawai dinilai cukup loyal dapat dilihat dari kepatuhan terhadap SOP dimana kesungguhan mereka dalam menyelesaikan tugas. Namun informan menyadari masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki dengan cara saling mengingatkan agar tetap menjaga kedisiplinan dan etika dalam bekerja.

Selanjutnya wawancara dengan IA yang mengatakan bahwa:

“Iya dek, kalau menurut saya pribadi loyalitas itu sangat penting. Kalau pegawai loyal, mereka pasti tidak akan main-main soal pelayanan dalam menjalankan tugasnya. Namun kadang masih ada beberapa Pegawai yang datang tidak tepat waktu yang dapat menghambat pekerjaan mereka. Bagusnya mereka saling membantu sesama pegawai jadi pelayanan dan pekerjaan tetap berjalan dan sesuai”. (hasil wawancara dengan IDA, S.Ap selaku sekertaris Kantor Kecamatan Curio, pada tanggal 25 februari 2025)

Berdasarkan wawancara di atas menyatakan bahwa sekertaris Kantor Kecamatan Curio menekankan dengan sepenuh hati bahwa loyalitas itu sangat penting. Menurut narasumber pegawai yang loyal tidak akan main-main dalam melaksanakan tugas karena itu berdampak langsung pada pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu narasumber juga menyoroti masih adanya pegawai yang datang terlambat yang menjadi hambatan dalam pekerjaan walaupun loyalitas tinggi masih ada kekurangan yaitu dalam kedisiplinan waktu meskipun mereka saling membantu satu sama.

Selanjutnya wawancara dengan N yang mengatakan bahwa:

“Jadi saya biasa melihat dari absensi, kinerja harian, dan juga aduan masyarakat karena belum semua pegawai di Kantor Kecamatan Curio ini melaksanakan tugas dengan baik. Masih ada beberapa Pegawai yang datang terambat dan pulang lebih awal disebabkan karna jarak dari rumah ke kantor yang lumayan jauh”. (Wawancara dengan Nurhan S.Ag selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian, pada tanggal 27 februari 2025)

Sama halnya yang dikatakan Ibu Sekertaris Kecamatan, Kasubag umum dan kepegawaian juga mengatakan kedisiplinan terhadap jam kerja belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik, dimana masih ada pegawai di Kantor Kecamatan Curio yang datang terlambat dan pulang lebih awal disebabkan oleh jarak rumah ke kantor jauh. Namun berdasarkan hasil observasi peneliti melihat bahwa masih ada pegawai yang datang terlambat padahal jarak dari rumahnya ke kantor dekat.

Selanjutnya wawancara dengan AP yang mengatakan:

“Kalau saya selalu mengusahakan datang tepat waktu, kerja sesuai dengan tugas, dan melayani masyarakat sebaik mungkin.

Jika ada masyarakat yang kebingungan, saya jelaskan dengan baik dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat". (wawancara dengan informan Andaris Pabumbun tanggal 27 februari 2025)

Dari hasil wawancara di atas informan menunjukkan kedisiplinan dan tanggung jawab dalam bekerja, selalu datang tepat waktu, melaksanakan tugas sesuai jabatan, serta memberikan pelayanan yang ramah dan mudah di pahami oleh masyarakat. Bagaimana ia menjelaskan bahwa dia membantu masyarakat dengan baik dan menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga masyarakat tidak kebingungan.

4. Tanggung Jawab

Setiap pegawai terlihat dari kesadaran mereka untuk lebih mendahulukan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Penerapan prinsip tanggung jawab akan mendorong setiap pejabat pemerintah daerah untuk melaksanakan setiap tugasnya dengan cara yang terbaik demi keberhasilan penyelenggara pemerintah di daerahnya. Contohnya jika seorang Pegawai Kecamatan Curio yang sudah berencana pulang karena keperluan pribadi yang mendesak lalu membatalkan rencananya karena ada masyarakat datang menitipkan berkas penting untuk pengurusan akta kelahiran yang harus selesai hari itu juga, pegawai tersebut tetap melanjutkan pekerjaanya sampai semua berkas selesai di proses yang menunjukkan kesadarannya untuk mendahulukan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Indikatornya adalah bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan dengan memberikan

pelayanan yang sesuai dan berjalan dengan baik yang berfokus pada kepentingan masyarakat dari pada kepentingan golongan.

Wawancara dengan WN yang mengatakan bahwa:

“Sebagai Camat Curio, saya bertanggung jawab memastikan seluruh pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan baik dan sesuai aturan. Kami selalu mengawasi kinerja staf dan mengevaluasi setiap layanan yang diberikan. Kami juga membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan, agar pelayan bisa terus ditingkatkan”. (wawancara dengan Warman, SE. M.Si selaku Kepala kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang, pada tanggal 25 februari 2025)

Dari hasil wawancara dijelaskan bahwa Bapak Camat Curio sebagai pimpinan tertinggi di kecamatan menunjukkan bentuk pertanggung jawaban dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkelanjutan. Camat mengedepankan koordinasi dengan seluruh perangkat kecamatan untuk memastikan pelayanan sesuai dengan standar dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta membuka komunikasi bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan dan keluhan yang digunakan sebagai bahan perbaikan.

Selanjutnya wawancara dengan IA mengatakan bahwa:

“Saya memastikan kelancaran administrasi dan koordinasi antar bagian agar pelayanan berjalan tertib, terstruktur, dan sesuai prosedur yang berlaku”. (hasil wawancara dengan IDA, S.Ap selaku sekertaris Kantor Kecamatan Curio, pada tanggal 25 februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara di atas Sekertaris Kecmatan Curio berperan dalam menjamin kelancaran proses administrasi serta

memperkuat koordinasi antar bagian di lingkungan Kantor Kecamatan Curio. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan layanan yang diberikan dapat berlangsung secara tertib, terstruktur, dan sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku. Strategi yang diterapkan mencakup pengawasan terhadap pelaksanaan tugas agar terarah.

Selanjutnya wawancara dengan NH mengatakan bahwa:

“Dalam bidang kepegawaian, saya memastikan bahwa Pegawai kami bekerja sesuai tugasnya dan fungsinya. Setiap pegawai bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing ini semua dilakukan agar mereka bekerja optimal dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar”. (Hasil wawancara dengan informan Nurhan S.Ag sebagai Kasubag Umum dan Kepegawaian, pada tanggal 27 februari 2025)



Gambar 4.5 Rapat Kerja Penanggungjawaban

Berdasarkan hasil wawancara, Informan menekankan bahwa Setiap Pegawai harus melaksanakan tugas dan fungsinya dengan disiplin dan bertanggung jawab agar kinerja optimal dan pelayanan sesuai standar dapat tercapai.

Selanjutnya wawancara dengan AP mengatakan bahwa:

“Saya sebagai staf selalu berusaha memberikan pelayanan yang ramah, cepat dan sesuai aturan, karena saya sadar bahwa tugas

kami harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sebagai bagian dari pelayanan publik.” (wawancara dengan informan Andarias Pabumbun tanggal 27 februari 2025)



Gambar 4.6 Proses Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil wawancara di atas pernyataan informan menunjukkan komitmen, profesional, dengan menjalankan tugas pelayanan publik secara bertanggung jawab. Pelayanan yang ramah, cepat, dan sesuai aturan yang mencerminkan pemahaman terhadap prinsip akuntabilitas dan etika kerja dalam melayani masyarakat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan mengenai Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Curio, berdasarkan Teori Etika Administrasi yaitu Kesetaraan, Keadilan, Loyalitas, dan Tanggung jawab.

1. Kesetaraan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kesetaraan berarti keadaan yang sama atau sejajar, baik dalam hal tingkatan, kedudukan atau hak-hak. Dalam penerapan etika administrasi, kesetaraan berarti semua orang diperlakukan dengan sama tanpa diskriminasi, dan

diberikan kesempatan yang sama. Dalam konteks ini, pegawai tidak membedakan layanan berdasarkan status sosial, ekonomi, agama, atau kedekatan personal. Batasan indikator ini hanya sampai pada kesamaan hak dan akses dimana semua penerima layanan di proses dengan cara yang sama tanpa pengecualian.

Berdasarkan hasil wawancara keseluruhan dengan informan pada indikator kesetaraan dapat disimpulkan bahwa prinsip pelayanan yang setara sudah mulai diterapkan secara optimal tanpa diskriminasi di lingkungan Kantor Kecamatan Curio. Seluruh narasumber menegaskan bahwa tidak ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik berdasarkan latar belakang ekonomi, sosial, agama, maupun kedekatan personal dengan pegawai. Secara keseluruhan, wawancara mencerminkan adanya komitmen dan perubahan positif dalam upaya menerapkan prinsip kesetaraan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Sulfiyah et al., 2023) yang menyebutkan bahwa kesetaraan dalam pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dari etika administrasi yang harus dijaga. Budiman et al., (2022) menegaskan bahwa pelayanan yang setara mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meminimalisir konflik antarwarga. Disisi lain, Daniati Hi.Arsyad (2021) menunjukkan bahwa penerapan kesetaraan sering terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia dan teknis pelayanan. Oleh karena itu, selain komitemen pegawai, diperlukan

peningkatan sarana pelayanan dan pengelolaan antrian untuk memastikan kesetaraan terjaga secara konsisten.

Dalam aspek kesetaraan, penelitian terdahulu mendukung hasil wawancara yang menunjukkan bahwa semua masyarakat wajib dilayani dengan baik dan memberikan pelayanan dengan sama atau setara tanpa melihat status, agama, dan latar belakang. Penelitian Sulfiyah et al., (2023) menunjukkan bahwa pegawai dalam menjalankan tugas sesuai aturan yang mengacu pada SOP dapat dilihat dalam memberikan informasi dengan mengarahkan langsung oleh pegawai/staf sehingga informasi yang di dapat oleh masyarakat merata. Adapun pemberian pelayanan sudah berjalan dengan baik yang tidak memandang siapapun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga ditemukan dalam wawancara, dimana pelayanan di Kantor Kecamatan Curio tidak ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik berdasarkan latar belakang, ekonomi, sosial, agama, maupun kedekatan personal dengan Pegawai.

2. Keadilan

Keadilan yaitu memberikan perlakuan sesuai dengan kebutuhan individu dan pegawai diharapkan mampu memprioritaskan warga yang memiliki keperluan mendesak tanpa mengabaikan aturan yang berlaku. Keadilan sangat penting diterapkan pada penerapan etika administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Prinsip keadilan dalam penerapan etika administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di

Kantor Kecamatan Curio menuntut agar semua individu berperilaku adil sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Batasnya mencakup ketepatan layanan agar Setiap orang menerima pelayanan yang paling sesuai dengan kebutuhannya, walaupun perlakuan tidak selalu sama. Keadilan berbeda dengan kesetaraan karena indikator ini berfokus pada penyesuaian pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, bukan pada penyamarataan layanan.

Dari hasil keseluruhan wawancara yang dilakukan peneliti pada indikator keadilan terkait dengan memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat sudah berjalan sesuai prinsip yang diharapkan di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang, dimana pegawai tidak membedakan kedudukan masyarakat karena setiap masyarakat mempunyai hak dan kedudukan yang sama, maksudnya memberikan keadilan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan apa yang mereka urus masing-masing. Contohnya jika ada warga yang memiliki keperluan yang mendesak maka dia akan diprioritaskan selama pelayanan dilakukan dengan jelas dan tidak pilih kasih. Selain itu prosedur dan mekanisme yang ada pada kantor Kecamatan Curio tidak berbelit dan profesional dalam memberikan pelayanan. Begitupun dengan keadilan dalam pembagian tugas semua pegawai diberikan kesempatan yang sama mengikuti pelatihan atau pengembangan pegawai dalam meningkatkan keterampilan mereka. Hal ini sesuai dengan teori Mertins Jr (Bisri & Asmoro, 2019) yang menegaskan bahwa keadilan menuntut perlakukan

sesuai dengan individu, bukan keseragaman. Arfita et al., (2022) juga menyebutkan bahwa keadilan pelayanan publik memerlukan responsivitas dan pertimbangan situasional agar Setiap warga memperoleh haknya. Pasolong (2010) menekankan bahwa akuntabilitas dan transparansi adalah kunci dalam menjamin keadilan pelayanan. Dengan demikian, peningkatan komunikasi mengenai prosedur prioritas akan membantu meminimalkan persepsi ketidakadilan.

Dalam konteks keadilan, penelitian terdahulu sejalan dengan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan. Peneliti Alfiyani Sulfiyah (2022) menemukan bahwa tidak ada yang membedakan antara pluralistik dengan penduduk asli di Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu sehingga dapat dikatakan baik. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dimana pegawai tidak membedakan kedudukan masyarakat karena setiap masyarakat mempunyai hak dan kedudukan yang sama maksudnya memberikan keadilan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang mereka urus masing-masing.

3. Loyalitas

Yaitu komitmen menjalankan tugasnya dengan kesungguhan yang didasari dengan kerja sama yang baik dan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku. Loyalitas yang dimaksud adalah kesetiaan pegawai yang diwujudkan melalui kerja sama yang baik serta kepatuhan terhadap aturan dengan disiplin waktu yang berfokus pada kedisiplinan jam kerja.

kebijakan, dan tata tertib berlaku sesuai dengan nilai-nilai organisasi. Dengan adanya loyalitas kerja tim menjadi lebih efektif karena setiap anggota berperan aktif, dan bertanggung jawab, sehingga tujuan bersama bisa tercapai dengan lebih baik serta organisasi bisa berjalan dengan tertib dan lancar.

Berdasarkan hasil keseluruhan wawancara di Kantor Kecamatan Curio dapat disimpulkan bahwa meskipun loyalitas terhadap tugas dan SOP terlihat memadai, namun masih terdapat tantangan dalam kedisiplinan waktu. Masih terdapat kekurangan dalam hal mematuhi aturan yaitu kedisiplinan waktu, dimana masih ada pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal tidak sesuai dengan jam operasional kantor, baik karena alasan jarak tempat tinggal yang jauh maupun faktor pribadi yang lain. Hasil ini didukung oleh Budiman et al. (2022) yang menegaskan bahwa loyalitas pegawai sangat memengaruhi kualitas pelayanan publik karena mencerminkan dedikasi terhadap kepentingan masyarakat. Menurut Darwin (Widodo, 2021) menjelaskan bahwa loyalitas mencakup kepatuhan pada aturan dan dedikasi terhadap tugas. Namun, Sedarmayanti (2021) mengingatkan bahwa loyalitas dapat melemah jika motivasi pegawai rendah atau pengawasan kurang efektif. Oleh karena itu, peningkatan disiplin kerja, sistem pengawasan, dan motivasi pegawai sangat penting untuk memperkuat loyalitas dan kualitas pelayanan.

Dalam konteks loyalitas, penelitian terdahulu sejalan dengan wawancara yang menunjukkan bahwa pemerintah harus mampu untuk mengikuti dan mentaati aturan. Penelitian (Budiman et al., 2022) menemukan bahwa kualitas layanan berdasarkan data yang diperoleh belum sepenuhnya baik dimana tidak jarang masyarakat menemukan kantor masih dalam keadaan sunyi pada pagi hari di saat jam kantor, karena masih ada pegawai yang datang terlambat ke kantor. Hal ini sejalan dengan wawancara dimana masih ada pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal tidak sesuai dengan jam operasional kantor dengan alasan jarak tempat tinggal yang jauh dari kantor.

4. Tanggung Jawab

Indikator tanggung jawab menekankan kesadaran Pegawai untuk mendahulukan kepentingan Masyarakat di atas kepentingan pribadi. Penerapan prinsip tanggung jawab akan mendorong Setiap pejabat pemerintah daerah untuk melaksanakan setiap tugasnya dengan cara yang terbaik demi keberhasilan penyelenggara pemerintah di daerahnya dan memastikan tidak ada pihak yang dirugikan. Indikatornya adalah bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan dengan menekankan kesadaran untuk mendahulukan kepentingan masyarakat.

Dari hasil keseluruhan wawancara dan observasi yang dilakukan pada indikator tanggung jawab menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Curio dengan tanggung jawab sudah memperlihatkan pelaksanaan yang terarah meskipun peneliti masih menemukan adanya

pegawai yang cenderung lebih mementingkan kepentingan pribadi, seperti pergi ke kebun. Terdapat komitmen yang kuat dari camat hingga staf untuk menjaga kedisiplinan, meningkatkan kinerja, serta memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan terbuka terhadap masukan masyarakat. Temuan ini diperkuat oleh Widodo (2021) yang menyatakan bahwa tanggung jawab aparatur publik mencakup akuntabilitas penuh terhadap pelaksanaan tugas dan dampaknya bagi masyarakat. Ibrahim & Udin (2016) menegaskan bahwa tanggung jawab erat kaitannya dengan profesionalisme dan integritas aparatur sipil negara. Arfita et al., (2022) juga menemukan bahwa pelayanan publik yang bertanggung jawab memerlukan kepastian waktu dan penyelesaian tepat sesuai prosedur. Dengan demikian, peningkatan kesadaran akan pentingnya kepentingan masyarakat dan penguatan sistem akuntabilitas diperlukan agar tanggung jawab dapat dijalankan secara konsisten.

Dalam konteks tanggung jawab, penelitian terdahulu mendukung hasil wawancara yang menunjukkan bahwa penerapan prinsip tanggung jawab akan mendorong setiap pejabat pemerintah daerah untuk melaksanakan setiap tugasnya dengan cara yang terbaik demi keberhasilan penyelenggara pemerintah di daerahnya. Penelitian Daniati Hi. Arsyad, (2021) menyoroti bahwa pemerintah sebagai badan administrasi publik memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya guna menjamin kesejahteraan masyarakat, dimana kelemahan utamanya berkaitan dengan

profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika seperti sikap administrator yang kurang responsive serta kurang ramah dalam memberi pelayanan sehingga membuat masyarakat merasa tidak enak hati. Hal ini sejalan juga dengan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa terdapat komitmen yang kuat dari camat hingga staf untuk menjaga kedisiplinan, meningkatkan kinerja, serta memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan terbuka terhadap masukan masyarakat. Namun, wawancara juga mengungkap bahwa penerapan etika pelayanan publik bagi pegawai memegang peranan penting karena akan mencegah perbuatan yang tidak etis dan dapat menimbulkan masalah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, peneliti menyelidiki tentang Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang melalui analisis data pada 6 informan. Berdasarkan analisis penerapan etika administrasi di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang, dapat disimpulkan bahwa secara umum, prinsip etika administrasi telah diterapkan dengan cukup baik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1. Indikator kesetaraan telah menjadi fokus utama, dimana tidak ada diskriminasi dalam pelayanan berdasarkan latar belakang ekonomi, sosial, agama, maupun kedekatan personal.
2. Indikator keadilan, pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, termasuk memprioritaskan keperluan mendesak tanpa mengabaikan aturan yang berlaku.
3. Indikator loyalitas, menunjukkan bahwa pegawai telah menjalankan tugas dengan kesungguhan, kerja sama tim yang baik, dan kepatuhan terhadap SOP, meskipun masih terdapat kekurangan dalam disiplin waktu seperti keterlambatan datang atau pulang lebih awal. Loyalitas pegawai secara umum cukup baik, tetapi diperlukan pembinaan lebih lanjut untuk meningkatkan kedisiplinan kerja.

4. Indikator tanggung jawab menunjukkan implementasi yang kuat, dimana pelayanan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab mengikuti prosedur, dan diawasi secara ketat. Meskipun masih ditemukan beberapa pegawai yang terkadang lebih mementingkan urusan pribadi.

B. Saran

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

1. Pemerintah Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang, diharapkan lebih meningkatkan kedisiplinan waktu bagi kelancaran pelayanan terutama mencari solusi terkait faktor-faktor keterlambatan. Lebih meningkatkan pengembangan kapasitas Pegawai berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Serta diharapkan kepada pegawai agar lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan tanggung jawab pekerjaan dibandingkan kepentingan pribadi, oleh karena itu, perlu adanya pengawasan dan pembinaan secara berkala untuk memastikan bahwa seluruh pegawai menjalankan tugas sesuai dengan kode etik serta tidak menyalahgunakan wewenang demi kepentingan pribadi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang etika administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai instansi pemerintahan lainnya, dan diharapkan dapat mengkaji lebih banyak sumber dan referensi yang berkaitan dengan penerapan etika administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Arfita, S., Ekha Putera, R., & Zetra, A. (2022). Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 162–169. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i2.1876>

Arifin, A. Stevanya, V. & M. W. S. (2022). Pengaruh Etika ASN terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kota Makassar The influence of ASN ethics on the quality of public services at the population and civil status office of the city of Makassar. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 6.0(June 2022).

Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Els Coffe Di Padang. *Jurnal Matua*, 4(2), 215–226. <https://ejurnalunespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/571>

Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>

Breemer, J. (2024). Penerapan Prinsip-Prinsip Etika Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Pendidikan* Vol. 2 No. 1, Januari 2024, Hal. 122-133, 2(1), 122–133.

Budiman, Aditya Ferlan Farhanuddin, Astri Ayulia Putri Setia, & Diella Jauza. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>

Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>

Daniati Hi. Arsyad. (2021). Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12). <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/542%0Ahttps://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/542/463>

Dr, Abdul Fattah Nasution, M. P. (2023). *No Title* (Albina (ed.)). CV. Harfa Creative.

Erlanti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk>

dumai.ac.id/index.php/japabis

Fathullah, F., Yulianto, A., Ikhwan, S., & Khojin, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Tama dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus di Koperasi Tama). *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 106–123.

Hendy, A. (2020). Influence of Business Ethics Education, Gender, Religiosity, and Academic Performance on Ethical Perceptions of Accounting Students. *International Journal of Social Science and Business*, 4(2), 276–283.

Ibrahim, M., & Udin, E. (2016). Etika Aparat Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Panca Rijang. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 512–529. <http://ejurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/view/66%0Ahttp://ejurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/download/66/69>

Ikhwaldi, D., Emilya, G., & Hasan, A. (2023). Penerapan Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya Dalam Mewujudkan Tatanan Pemerintahan Yang Baik. *JAN Maha*, 5(4), 327–329. <https://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/view/699>

Isnanto, R. (2009). Bab I Perkembangan Etika Profesi. *Buku Ajar Etika Profesi*, 1–9.

Pujanarko, M. (2018). Etika Komunikasi Verbal dalam Penulisan Berita di Media Online. *Jurnal Citra*, 9(1), 1–8. <http://jurnalcitra.id/index.php/JCN/article/view/33%0Ahttp://jurnalcitra.id/index.php/JCN/article/viewFile/33/26>

Puspakartika, A., & Syihabuddin. (2022). Relevansi Penerapan Etika Guru dalam Perspektif Ki Hadjar Dewantara di Era Milenial. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 9871.

Sanjaya, A., Ibrahim, Z., & Jaffisa, T. (2023). Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kec. Medan Deli. *Publik Reform*, 10(1), 1–7. <https://doi.org/10.46576/jpr.v10i1.3449>

Sedarmayanti, L. M. (2021). *ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK Unggul di Era Industri 4.0 Wujudkan Citra Pelayanan Dan Sumber Daya Manusia Unggul di Era Industri 4.0* LEMLIT UNPAS PRESS 2 0 2 1.

Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.

Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.*

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

Widodo, J. (2021). *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah/Jokowidodo* (1st ed.). Insan Cendekia.

Wilujeng, S. R. (2013). Filsafat , Etika dan Ilmu : Upaya Memahami Hakikat Ilmu dalam Konteks Keindonesiaan. *Humanika*, 17(1), 79–90. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/humanika/article/view/5313>

Yuniningsih, T. (2016). Permasalahan Etika Administrasi Publik. In *Buku Ajar Mata Kuliah Etika Administrasi Publik*. http://eprints.undip.ac.id/58337/1/buku_ajar_etika_2017.pdf#page=59



LAMPIRAN

L



A

N

Lampiran 1: PEDOMAN WAWANCARA

1. Indikator Kesetaraan

- a. Pada penerapan etika administrasi di Kantor Kecamatan Curio bagaimana bapak/ibu dapat memastikan semua warga dilayani dengan sama rata tanpa membedakan latar belakang dll?
- b. Menurut ibu apakah ada perubahan signifikan dalam kualitas pelayanan sejak penerapan etika administrasi lebih ditekankan di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang?
- c. Bagaimana menurut bapak/ibu sebagai masyarakat Kecamatan Curio selama mengurus keperluan dikantor Kecamatan apakah semua masyarakat dilayani dengan sama dan sesuai dengan aturan atau masih ada yang pilih kasih?

2. Indikator Keadilan

- a. Bagaimana Bapak/Ibu memastikan bahwa semua proses administrasi di Kecamatan Curio berjalan dengan adil dan memastikan bahwa semua Masyarakat yang datang ke kantor diperlakukan dengan adil ?
- b. Bagaimana pengalaman bapak/Ibu sebagai Masyarakat Kecamatan Curio dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan? Apakah merasa di perlakukan dengan adil?

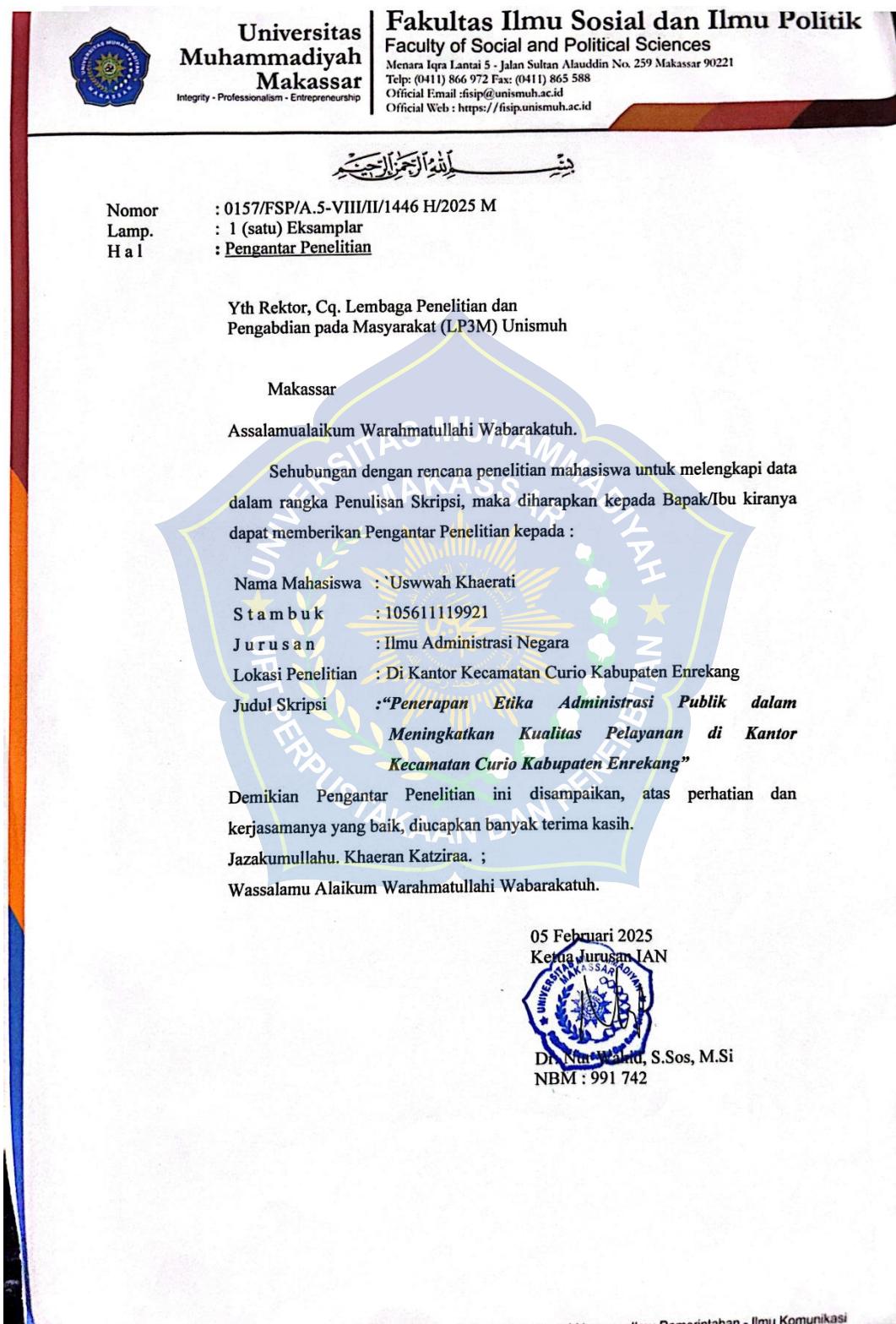
3. Loyalitas

- a. Bagaimana bentuk loyalitas Pegawai disini terhadap tugas dan tanggung jawab mereka, khususnya dalam menerapkan etika administrasi dan Sejauh mana bisa mendukung penerapan etika administrasi dalam pelayanan ke Masyarakat?
- b. Bagaimana bapak/ibu menilai loyalitas Pegawai dari sisi kedisiplinan dan kepatuhan terhadap aturan, terutama disiplin waktu?
- c. Apa bentuk loyalitas yang Bapak/ibu terapkan dalam pekerjaan sehari-hari?

4. Tanggung jawab

Seperti apa bentuk pertanggung jawaban pemerintah Kecamatan Curio dalam menerapkan pelayanan yang baik untuk masyarakat?

Lampiran 2: Surat Pengantar Penelitian Dari Fakultas



Lampiran 3: Surat Izin Penelitian Dari Kampus



Lampiran 4: Surat Izin Penelitian Dari PTSP Sulsel



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 2989/S.01/PTSP/2025	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Enrekang
Perihal	<u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 6075/05/C.4-VIII/II/1446/2025 tanggal 05 februari 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama	: USWAH KHAERATI
Nomor Pokok	: 105611119921
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin No 259, Makassar

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

**"PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN CURIO KABUPATEN ENREKANG "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **07 Februari s/d 07 April 2025**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 07 Februari 2025

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



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

Tembusan Yth

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

Lampiran 5: Surat Izin Penelitian dari Kantor Bupati

PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sudirman, Km 3 Pinang Telp./Fax (0420) 21079

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor: 73.16/1177/DPMPTSP/ENR/IP/II/2025

Berdasarkan Peraturan Bupati Enrekang nomor 73 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Enrekang Nomor 159 Tahun 2021 tentang Pendeklegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, maka dengan ini memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

USWAH KHAERATI

Nomor Induk Mahasiswa	:	1056111119921
Program Studi	:	ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Lembaga	:	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Pekerjaan Peneliti	:	MAHASISWI
Alamat Peneliti	:	DUSUN MINANGA DESA PEBALORAN KEC.CURIO
Lokasi Penelitian	:	KANTOR KECAMATAN CURIO
Anggota/Pengikut	:	-

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka **PENYUSUNAN SKRIPSI** dengan Judul :

PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN CURIO KABUPATEN ENREKANG "

Lamanya Penelitian : 2025-02-11 s/d 2025-04-07

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak memtaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Enrekang
11/02/2025 11:17:57
KEPALA DINAS,





Dr. Ir. CHAIDAR BULU, ST, MT
Pangkat: Pembina Utama Muda
NIP. 19750528 200212 1 005

Tembusan Kepada Yth :

1. Bupati Enrekang sebagai laporan
2. Kepala Bakesbangpol Kab. Enrekang
3. Desa/Lurah/Camat tempat meneliti
4. Mahasiswa ybs.

Balai Sertifikasi
 Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSE) Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSE) Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

Lampiran 6: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



Lampiran 7: Dokumentasi Dengan Narasumber



Visi dan Misi Kantor Camat Curio



Wawancara dengan Bapak Camat Kecamatan Curio



Wawancara dengan Sekertaris Kantor Kecamatan Curio



Wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian



Wawancara dengan SB Salah satu Staf/Pegawai Kantor Kecamatan Curio



Wawancara dengan Informan Nursia sebagai Masyarakat Kecamatan Curio



Wawancara dengan Informan Kusmi Ati sebagai masyarakat 2 Kecamatan Curio

Pemerintah Kabupaten Enrekang Kecamatan Curio						
Alamat : Jl. Buntu Benteng No. 01 Curio Kode Pos 91755						
HARI TANGGAL BULAN	: SEMINY : 24 : Februari 2025	DAFTAR APEL PAGI				
NO	NAMA	GOL	JABTAN	JAM		
				≥ 07.00	07.01-07.30	≥ 07.31
1	WARMAN, SE, M.SI 19740201 200701 1 022	Pembina Tk.I/ IV.b	CAMAT			
2	IDA, S.AP 19690809 199203 2 011	Pembina / IV.a	SEKCAM			
3	DURIANTI ANSHAR,S.PI,M.SI 19760126 200212 2 007	Penata / III.c	KASI KESRA			
4	NURHAN,S.Ag 19691231 201212 1 016	Penata / III.c	KASI UMUM			
5	MUSTAMIN, S.AP 19800101 201001 1 012	Penata / III.c	KASI PEMERINTAHAN			
6	ANDARIS SUDI,S.AP 19720615 200906 1 005	Penata / III.c	KASI PEMBANGUNAN			
7	BAHARUDDIN, S.AP 196912152009061005	Penata Muda Tk.I/III.b	KASI TRANTIB			
8	ANDARIAS PABUMBUN 19790323 200212 1 003	Penata Muda / III.a	PENGELOLA PERANGKAT KECAMATAN			
9	MUSLIMIN, S.Sos 19681231200906 1 060	Penata Muda Tk.I / III.b	KASUBAG PERENC.DAN KEUANGAN			
10	SAMSUL BAHRI GATI 19710414 200906 1 005	Pengatur Tk.I / II.d	PENGADMINISTRASI PERENCANAAN DAN PROGRAM			
11	ARIFUDDIN 19670704 200906 1 002	Pengatur Tk.I / II.d	PENGADMINISTRASI PEMERINTAHAN			
12	SUHARDI 19700122 200906 1 001	Pengatur Tk.I / II.d	PENGADMINISTRASI KEUANGAN			
13	JAMALUDDIN 19730215 201001 1 007	Pengatur Tk.I / II.d	PENGELOLA MONEV PENYELINGGARA PEMERINTAHAN DESA			

Mengetahui
Pemerintah Kecamatan Curio
WARMAN, SE, M.SI
NIP.19740201 200701 1 022

Enrekang
Tim Verifikator
IDA, S.AP
Nip. 19690809 199203 2 011

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR						
DEPARTAMENT KABUPATEN ENREKANG KECAMATAN CURIO						
Alamat : Jl. Buntu Benteng No. 01 Curio Kode Pos 91755						
HARI TANGGAL BULAN	: Januari 2025	DAFTAR HADIR APEL PAGI DAN APEL SIANG				
NO	NAMA	GOL	PEND. TERAKHIR	TANDA TANGAN		
				Apel Pagl	Apel Siang	KET
1	MUSTAWAKKAL, S.Ag	HONORER	S1			
2	EVY SUDIRMAN	HONORER	SMK			
3	FITRIANI,T	HONORER	SMA			
4	KAHARUDDIN, ST	HONORER	S1			
5	RISNAWATI	HONORER	SMA			
6	Drs. WAHYUDDIN	HONORER	S1			
7	MISNAWATI, SE	HONORER	S1			
8	HADARIAH, SE	HONORER	S1			
9	HARIANA, SE	HONORER	S1			
10	HARDIYANTI, S.Sos	HONORER	S1			
11	EMILINA, S.E	HONORER	S1			
12	NURJAHILMA, A.MD., Ds	HONORER	S1			

KETERANGAN
S = Sakit
I = Izin
C = Cuti
DL = Dinas Luar
TB = Tugas Belajar
TK = Tanpa Keterangan

Curio, Januari 2025
SEKRETARIS
IDA,S.AP
Nip.19690809 199203 2 011

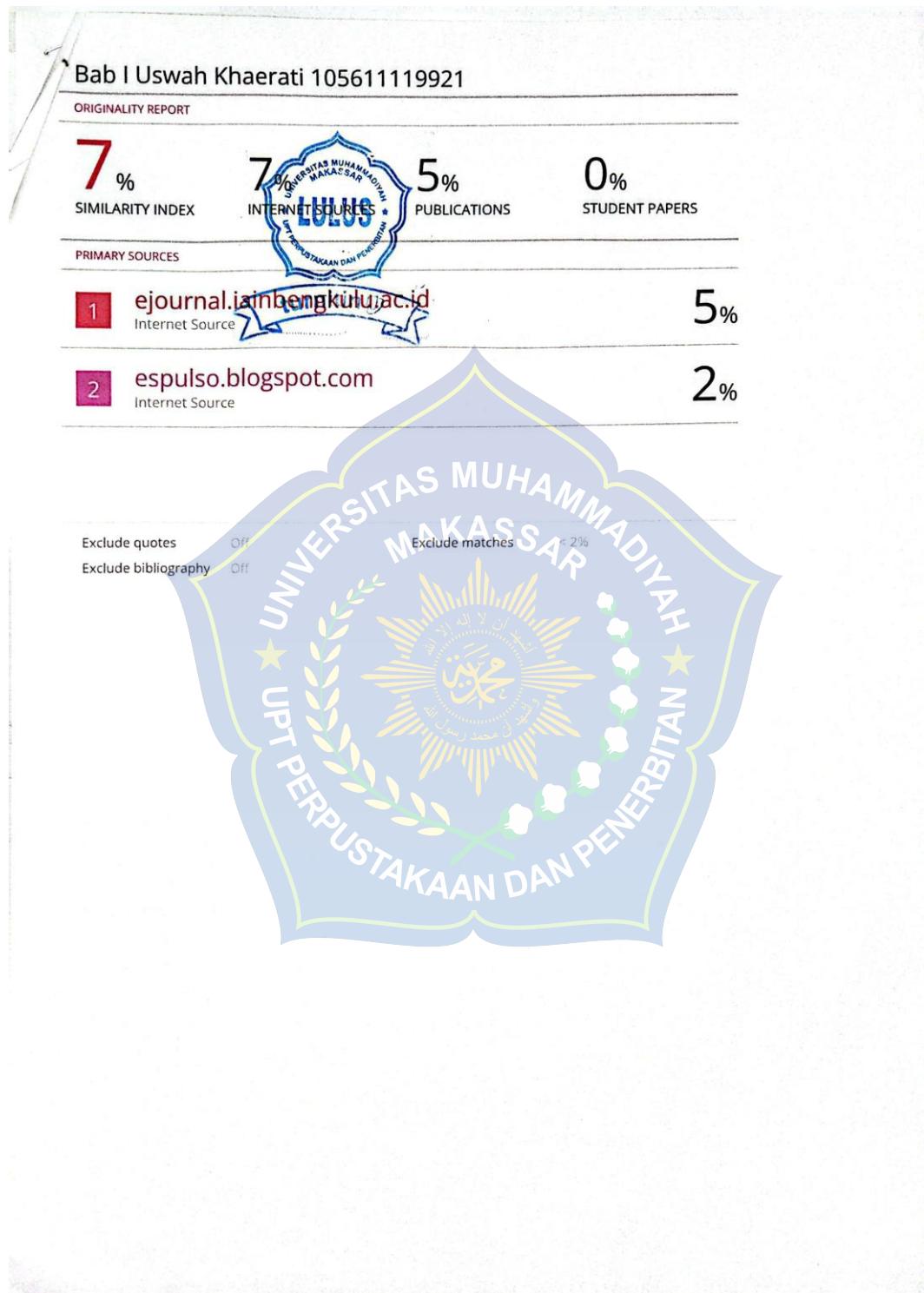
Daftar Hadir Pegawai Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang

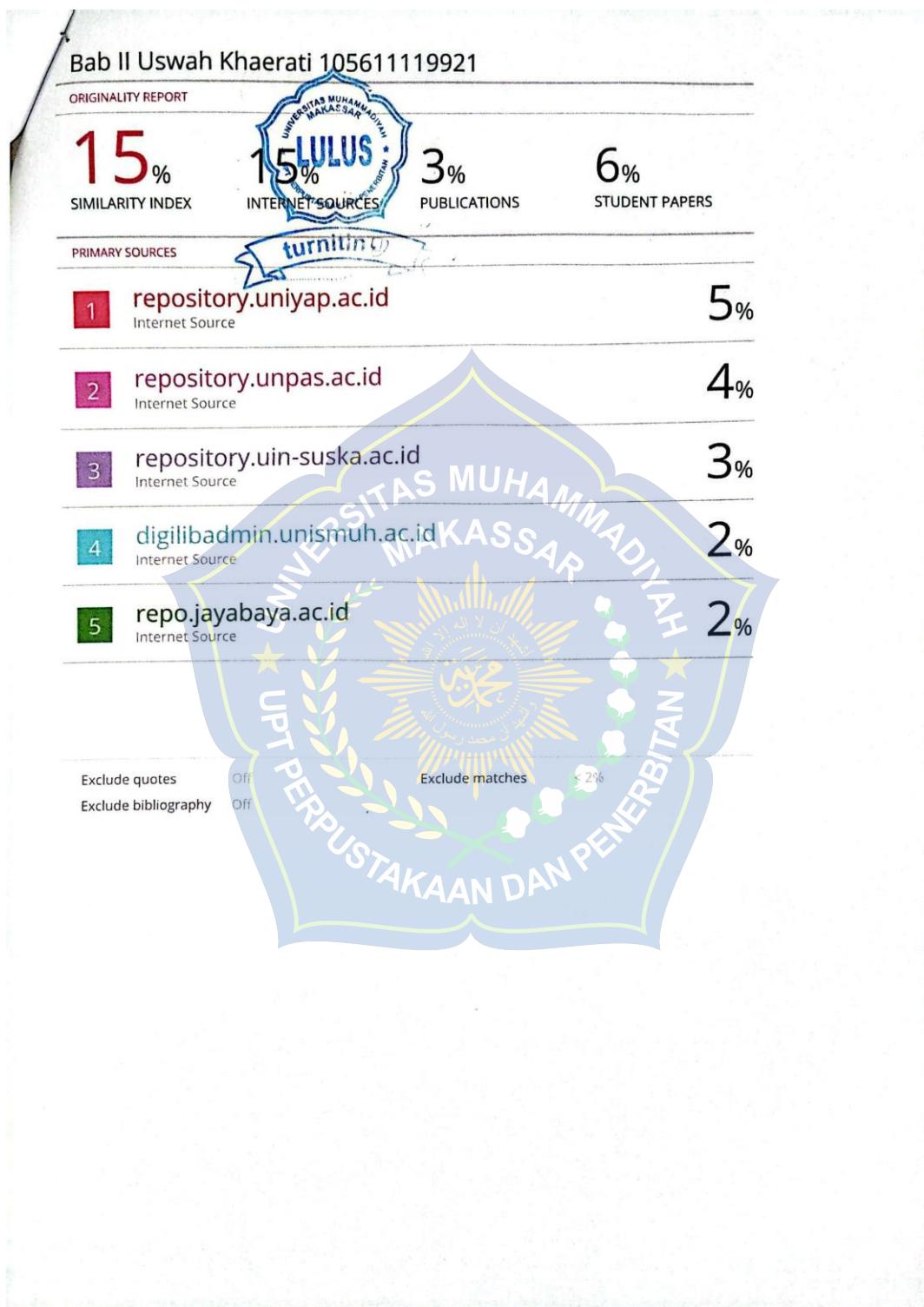
SURAT MASUK TAHUN 2025

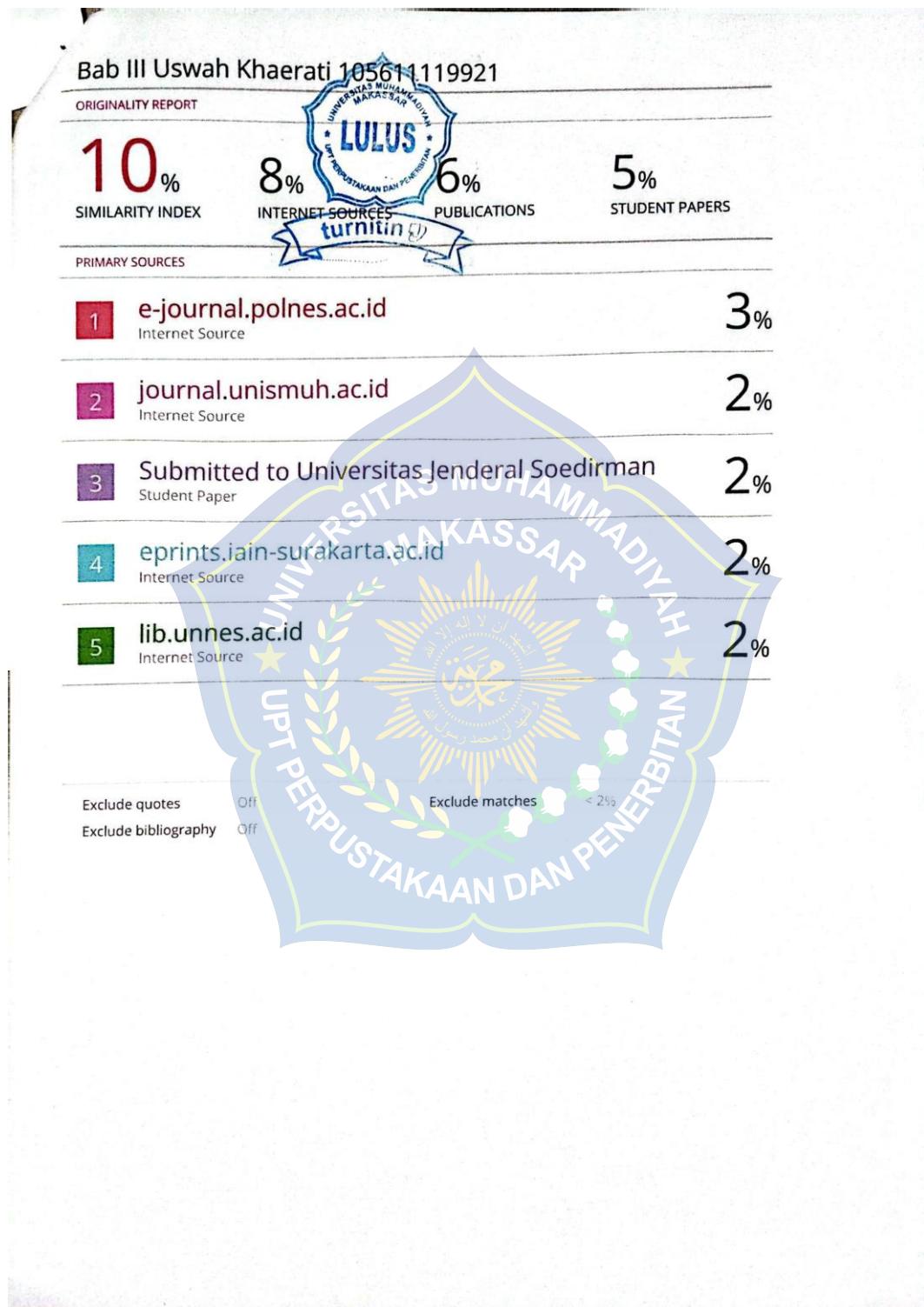
NO.	ALAMAT PENERIMA	TANGGAL / NOMOR	PERIHAL
06	TALLING UPN	13 Jan - 2025	Permohonan Pencairan SULTAP dan Tunjangan Anggota BPD & Tunjangan dan Kesehatan bagi ketela Desa dan Perangkat Desa Januari TA. 2025
07	Curio	14 Jan - 2025	Pengambilan Stock
08	Permohonan Pencairan 2024 BPD	14 Jan - 2025	Bantuan pema-
	gitan/tunjang an	14 Jan - 2025	desa
	Kepala Desa	14 Jan - 2025	Perangkat Desa
	Serta tunjangan BPD	14 Jan - 2025	
	bulan Januari 2025		
09	Sekretaris Kades	20 Jan - 2025	Pengeluaran Pergudangan
	Kades Kebulatan	20 Jan - 2025	rauah - Seker-
			rauah - Seker-
10	Sang lepongan	21-01/2025	Permohonan Pencairan SULTAP/Tunjangan dan BPJS Kesehatan Kepada Desa dan Perangkat Desa Serta Tunjangan BPD bulan Januari 2025
11	Dega Solassso	10/ KT - ST / XI / 2025	Permohonan Bantuan Pengupahan Caip.
		21-01-2025	
		16/ KT - ST / XI / 2025	
		23/ KT - ST / XI / 2025	
		21 / KT - ST / XI / 2025	

SURAT KELUAR TAHUN 2025

21	Pimpinan Bank	01/ KC / 1 / 2025	Permohonan Pencetakan Rekening Koran
	SULSELBAR	01 Jan - 2025	
	ALLA		
02	Para Kades	10 - 10 - 2025	Pengajuan pengajuan daptan untuk kura
			Thn 2025
03	DPKD Enrekang	03 / KC / 1 / 2025	Uraian KGB Nomor
04	DPKD Enrekang	04 / KC / 1 / 2025	13/ Jan / 2025
05	Mustamakal	05 / KC / 1 / 2025	DURANTU ANSHAR
		05 Jan / 2025	
06		06 / KC / 1 / 2025	Surat Keluarga
		06 Jan / 2025	surat Pengalaman kerja
07		07 / KC / 1 / 2025	
08	BPBD Kab Enrekang	08 / KC / 1 / 2025	Kel. KCI Ouir
	BPBD Kab Enrekang	08 / KC / 1 / 2025	lisulan Nama Pengurus
			luring dan Kewilayah
			Pengurus batang tahun
			2025
09	K. Baturi / Cg. Bktu	09 / KC / 1 / 2025	Pengajuan Surat Tanda
			berangsuran
10	Kades keraja ulu	10 / KC / 1 / 2025	Data Penguni PTT Thn 2025
	Tanjung kerja dan		(Surat pengantar)
	Transmigrasi kab. enrekang		











RIWAYAT HIDUP



Uswah Khaerati, Lahir pada tanggal 02 September 2002 di Enrekang, Sulawesi Selatan. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Jasman dan Ibu Fatmawaty. Penulis memulai pendidikan formal di TK Aisyiyah Bustanul Athfal Minanga pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2009. Pendidikan dasar dilanjutkan di MI Guppi Minanga pada tahun 2009 hingga 2015. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di MTS Guppi Buntu Barana dan lulus pada tahun 2018. Pendidikan menengah atas ditempuh di SMK Negeri 2 Parepare dan selesai pada tahun 2021. Pada Tahun 2021, penulis melanjutkan Pendidikan dan terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Soisal dan Ilmu Politik dan selesai pada Tahun 2025.

Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan penggerjaan tugas akhir skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan rasa Syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaiannya skripsi yang berjudul **“Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang”**