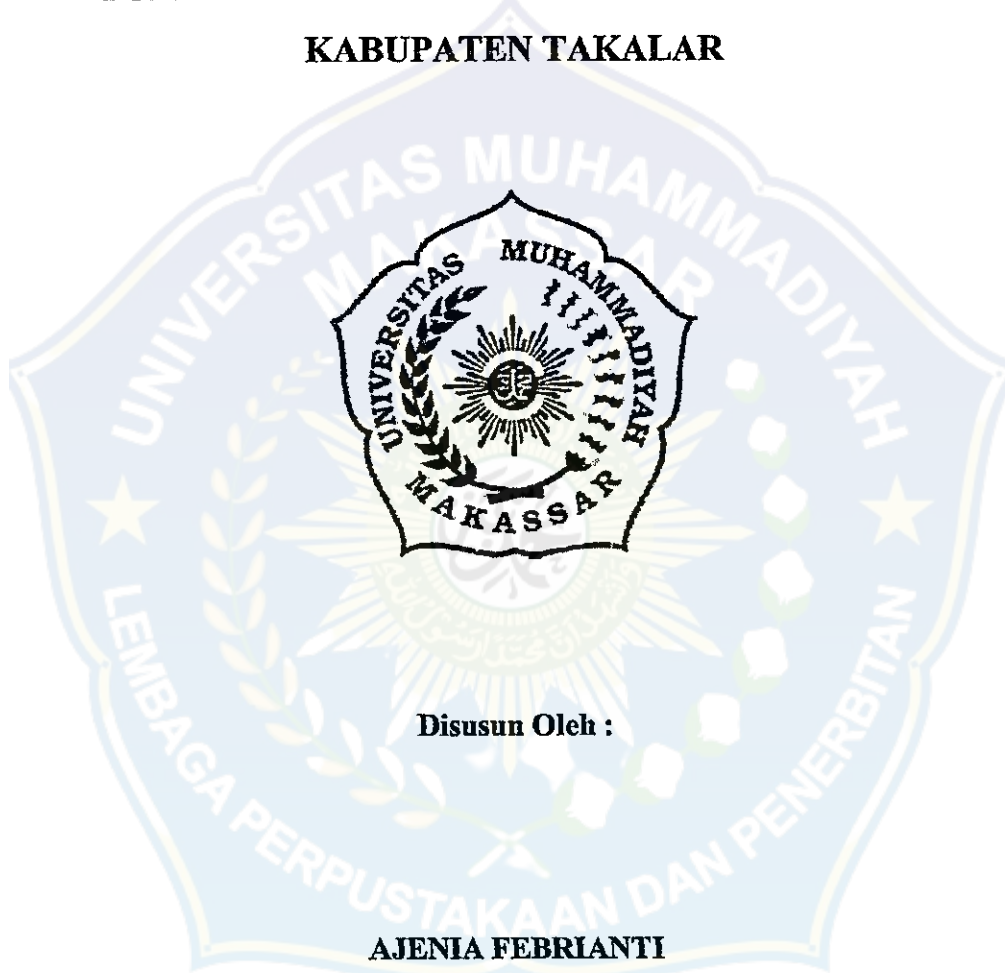


SKRIPSI
PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI PADA PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN GALESONG
KABUPATEN TAKALAR



Disusun Oleh :

AJENIA FEBRIANTI

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11118 18

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

2022

SKRIPSI
PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI PADA PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN GALESONG
KABUPATEN TAKALAR

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

AJENIA FEBRIANTI

Nomor Stambuk : 10561 11118 18

Kepada

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Penerapan Etika Administrasi Pada Pelayanan
Publik di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten
Takalar

Nama Mahasiswa : Ajenia Febrianti

Nomor Induk Mahasiswa : 105611111818

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Abdi M. Pd




Riskasari, S.Sos., M.AP

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi

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



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

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 060/FSP/A.4-II/VIII/44/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu Tanggal 06 Agustus 2022.

TIM PENILAI

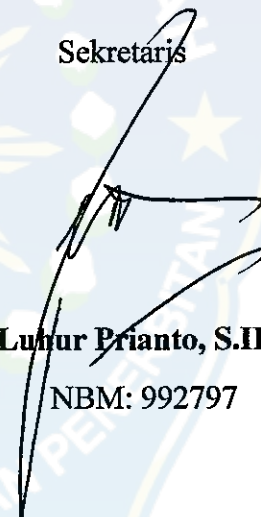
Ketua

Sekretaris



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

NBM: 730727



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

NBM: 992797

PENGUJI:

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si (Ketua)



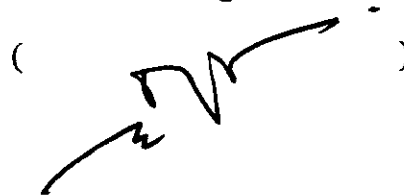
2. Dr. Muhammad Tahir, M.Si



3. Dr. Abdi M.Pd



4. Drs. Muhammad Yusuf, M.Si



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Ajenia Febrianti

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11118 18

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 08 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Ajenia Febrianti

ABSTRAK

Ajenia Febrianti, 2022. Penerapan Etika Administrasi Pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar. Dibimbing Oleh Abdi, Riskasari.

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan etika dalam aspek kesetaraan, keadilan, kesetiaan dan tanggung jawab di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang yang terdiri dari Camat, Kasi Kesejahteraan Sosial, Pegawai dan masyarakat. Adapun informasi penelitian didapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian terkait penerapan etika administrasi pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong, dapat dilihat dari aspek kesetaraan (*equality*), yang menunjukkan sudah baik karena dapat dilihat pegawai dalam melakukan pelayanan sesuai aturan yang mengacu pada SOP yang memberikan informasi dengan mengarahkan langsung oleh pegawai/staf sehingga informasi yang didapat masyarakat merata.. Dari aspek Keadilan (*justice*), sudah baik hal ini menunjukkan bahwa tidak ada lagi hal membedakan antara masyarakat pluralistik dengan penduduk asli Kecamatan Galesong serta perlakuan tepat yang diberikan oleh pegawai sudah baik hal ini dapat dilihat dari perlakuan pegawai terhadap masyarakat yang memberikan pelayanan sesuai kepentingan masyarakat. Dari aspek kesetiaan (*loyalty*), menunjukkan masih kurang baik hal ini dapat dilihat dari perempuan yang bekerja di Kantor Kecamatan Galesong yang sebagai IRT sebagian masih ada yang masuk Kantor tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Kemudian aspek tanggung jawab (*responsibility*) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik sesuai kebutuhan masyarakat dan tidak membutuhkan waktu lama dalam pelayanannya. Adapun ketepatan waktu pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan tupoksi masing masing.

Kata Kunci: Penerapan, Etika administrasi, pelayanan publik

KATA PENGANTAR



“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Segala puji syukur, penulis hatur dan panjatkan untuk kehadiran Allah SWT, sang pencipta yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan Etika Administrasi Pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar”**.

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

1. Kepada Kedua Orang Tua saya Bapak Ahmad S.Pd dan Ibu Arhani S.Pd.,M.Pd yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a tulus tanpa pamrih.
2. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Progtam Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
5. Bapak Dr. Abdi M.Pd selaku Pembimbing I dan Ibu Riskasari, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan,

mengarahkan serta selalu membantu untuk memberi semangat penulis hingga penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si, Bapak Dr. Muhammad Tahir, M.Si, Bapak Dr. Abdi M.Pd dan Bapak Drs. Muhammad Yusuf, M.Si selaku penguji.
7. Bapak Muhammad Yusuf, S.Sos., M.Si yang selaku Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan dorongan.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen baik Pengajar dan seluruh Staf Pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Kepada segenap Keluarga Besar yang senantiasa memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi sampai selesai.
10. Segenap Pemerintah Daerah Kabupaten Takalar terutama seluruh Perangkat Kecamatan Galesong dan Informan yang telah membantu, menerima dengan baik pada saat penelitian dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
11. Kepada sahabat-sahabat saya Fiah, Herni, Asni, Sindi, Ulfa, Hajrah, Tuti, Family09 dan NADM yang selalu mensupport dalam penyusunan skripsi saya.
12. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar terutama teman - teman di Kelas C tanpa terkecuali yang senantiasa memberikan do'a dan semangat.

13. Serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan do'a dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

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

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 08 Juni 2022



Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAM PENERIMAAN TIM	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Teori dan Konsep Etika.....	9
C. Teori dan Konsep Administrasi Publik.....	13
D. Teori dan Konsep Etika Administrasi Publik	17
E. Teori dan Konsep Pelayanan Publik.....	19
F. Kerangka Pikir	24
G. Fokus Penelitian.....	25
H. Deskripsi Fokus Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	30
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	30
C. Sumber Data	31
D. Informan	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32

F. Teknik Analisis Data.....	33
G. Pengabsahan Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	36
1. Profil Kabupaten Takalar.....	36
2. Profil Kecamatan Galesong	37
B. Hasil Penelitian	45
1. Kesetaraan (<i>equality</i>).....	46
2. Keadilan (<i>justice</i>)	51
3. Kesetiaan (<i>loyalty</i>).....	55
4. Tanggung Jawab (<i>Responsibility</i>).....	58
C. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan.....	32
Tabel 4.1 Wilayah Administratif Kecamatan Galesong	37
Tabel 4.2 Jenis Pelayanan	42
Tabel 4.3 Data Masyarakat	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	25
Gambar 4.1 Peta Administratif Kecamatan Galesong	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Galesong.....	39
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Kecamatan Galesong	45



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instansi pemerintah merupakan organisasi yang didalamnya terdapat kumpulam orang yang secara khusus dipilih sebagai penyelenggara pemerintah untuk melaksanakan tugas negara. Di setiap instansi pemerintah tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai. Dalam pencapaian tersebut tentu ada sumber daya manusia yang dituntut untuk bekerja guna menciptakan tata kelola pemerintah yang baik. Tata kelola pemerintah yang baik pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama serta menjadi aspek penting dalam pelaksanaan otonomi daerah. Tata kelola pemerintah yang baik adalah kata kunci untuk memperoleh keunggulan.

Dalam melakukan proses tata kelola pemerintahan hal ini tidak sekadar melakukan perubahan dalam aspek teknis semata. Namun juga harus dipahami bagaimana masyarakat memberikan kepercayaan kepada pemerintah sehingga mampu menyelenggarakan pemerintahan yang tidak hanya dinikmati oleh segelintir orang. Selain itu hal utama dari tata kelola pemerintah yang baik yakni sumber daya manusia yang memiliki peranan penting karena merupakan pelaku dan penggerak jalannya pemerintahan. Jika sumber daya manusia dalam suatu instansi berkualitas maka dapat dipastikan bahwa pengelolaan pemerintah akan maksimal. Sebaliknya, jika sumber daya manusianya rendah maka akan sulit untuk mengembangkannya.

Aparat sebagai bagian dari aparatur pemerintah adalah aset sumber daya manusia yang perlu dikembangkan kualitasnya sehingga secara nyata dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara efisien dan efektif. Faktor yang turut menentukan adalah komitmen penerapan etika administrasi dan pelayanan tugas dan fungsi mereka dalam pelayanan publik (masyarakat). Sering ditemui realitas dibanyak organisasi, terutama organisasi/birokrasi pemerintahan menunjukkan bahwa dalam kehidupannya mengalami dinamika yang rendah (Masitho dalam Mahyudin Situmeang, 2020).

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah harus memberikan jaminan pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar dalam memberikan pelayanan ada rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi.

Aparatur Sipil Negara (ASN) harus dapat melaksanakan segala peraturan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) pada pasal 4 dan pasal 5 diantaranya menyatakan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Selanjutnya dalam Undang-Undang tersebut juga dinyatakan bahwa Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan tugasnya harus dengan sikap hormat, sopan, jujur dan tanpa tekanan. Dalam memberikan pelayanan publik aparatur pemerintah harus menanamkan

nilai-nilai etika dalam penyelenggaraan administrasi karena dapat digunakan sebagai pedoman untuk perilaku mereka dalam menyediakan layanan kepada masyarakat, hal ini dikarenakan menyangkut kebutuhan yang diinginkan masyarakat.

Terkait dengan berbagai permasalahan penyalahgunaan kekuasaan pemerintahan, etika administrasi publik merupakan salah satu bentuk kontrol terhadap aparatur pemerintah dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi, dan wewenangnya. Ketika administrasi publik menginginkan sikap, tindakan, dan perilakunya dikatakan baik, maka dalam menjalankan tugas pokoknya harus bertumpu pada etika administrasi publik. Etika administrasi publik selain digunakan sebagai pedoman, acuan, acuan administrasi publik juga dapat digunakan sebagai standar untuk menentukan sikap, perilaku, dan kebijakan menjadi baik atau buruk. Apabila para Aparat mematuhi serta melaksanakan nilai-nilai, norma-norma atau aturan-aturan yang tercantum didalam etika administrasi, maka setidaknya pelayanan akan dapat dilaksanakan dengan baik, yang secara nyata dapat mengembangkan karakter aparat yang berkepribadian, bekerja keras, disiplin dalam pelaksanaan pelayanan tugas-tugas kerja rutin di kantor.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Daniaty Hi. Arsyad, (2021) menunjukkan bahwa terdapat hal yang dikeluhkan oleh masyarakat yakni ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, sering tidak adanya kejelasan kepastian mengenai prosedur, rincian tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 5 indikator yang dikemukakan oleh Pasolong 2010:202, yakni: efisiensi, efektivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Daniaty Hi Arsyad ada

kaitannya dengan tema yang peneliti angkat yakni tentang etika administrasi. Maka dengan demikian penelitian saya ini berbeda karena diarahkan pada empat indikator sesuai pada fokus peneliti yakni: kesetaraan, keadilan, kesetiaan dan tanggung jawab. Penelitian yang dilakukan oleh Daniaty Hi Arsyad tidak menutup kemungkinan juga terjadi di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.

Berdasarkan hasil observasi awal di Kantor Kecamatan Galesong menunjukkan bahwa masih kurangnya kesadaran dan kesediaan pegawai dalam menaati aturan yang berlaku di instansi. Hal ini dapat dilihat dari masih kurang disiplinnya pegawai masuk kantor dengan tepat waktu. Padahal dengan menjaga peraturan dan menerapkan dengan baik membuat pekerjaan menjadi efektif sehingga dapat berjalan secara konsisten.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut peneliti mengangkat judul, **"Penerapan Etika Administrasi Pada Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar"**. Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan rekomendasi bagi Kantor Camat Galesong Kabupaten Takalar dan sebagai pedoman guna menerapkan etika administrasi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Galesong Kabupaten Takalar.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Bagaimana penerapan aspek kesetaraan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar?
2. Bagaimana penerapan aspek keadilan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar?

3. Bagaimana penerapan aspek kesetiaan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar?
4. Bagaimana penerapan aspek tanggung jawab pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui aspek kesetaraan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.
2. Untuk mengetahui aspek keadilan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.
3. Untuk mengetahui aspek kesetiaan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.
4. Untuk mengetahui aspek tanggung jawab pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

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

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

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

b. Bagi Instansi

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

c. Bagi Masyarakat

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan sebagai pembanding penelitian-penelitian untuk langkah selanjutnya. Yang tentunya penelitian ini berkaitan dengan penerapan etika administrasi pada pelayanan publik. Berikut beberapa penelitian sebelumnya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh A. Pananrangi M & Andi Muhammad Ishak Ismail (2021) dengan judul Penerapan Etika Administrasi Publik Melalui Pelaksanaan Tugas Pelayanan Birokrat. Jenis penelitian yang digunakan ialah kualitatif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi dapat ditelusuri melalui asas- asas pokok yang mendasari penerapan administrasi publik, yaitu asas-asas pokok dalam sistem nilai (etika) administrasi modern, seperti dalam aspek: tanggung jawab, pengabdian, kesetiaan, kepekaan, keadilan, dan kepastian. Kemudian untuk menilai suatu pelayanan dari birokrat yang dapat dikategorikan berkualitas dapat ditinjau dari dimensi pelayanan, yaitu: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Jika seluruh dimensi pelayanan tersebut semuanya dapat diterapkan secara tepat dalam proses penyelenggaraan pelayanan, maka dapat menghasilkan kinerja birokrat yang berkualitas. Dengan demikian penerapan etika pelayanan publik sudah terpenuhi yang berarti pula penerapan etika administrasi publik juga sudah dijalankan dengan baik oleh birokrat. Diharapkan lahirnya seluruh aparat birokrat yang

memiliki kemampuan menerapkan etika administrasi publik yang dapat tercermin dari sikap dan perilaku yang profesional, simpatik, beretika dan bermoral tinggi dalam melakukan pelayanan publik.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Daniaty Hi. Arsyad (2021) dengan judul *Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten ToliToli*. Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa efisiensi, hasil kerja dari pegawai di Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli cukup baik, meskipun masih ada tuntutan untuk para pegawai harus mengupayakan pemanfaatan fasilitas dengan baik. Efektivitas, pegawai Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli belum sepenuhnya baik, karena masih adanya jenis pekerjaan yang membutuhkan tenaga teknis (yang sesuai ahlinya). Kualitas layanan, berdasarkan data yang diperoleh bahwa indikator kualitas layanan belum sepenuhnya baik, karena masih ada pegawai yang kurang tanggap pada masyarakat sehingga banyak urusan masyarakat tidak terselesaikan dan terkendala pada pelayanan. Sedangkan akuntabilitas, hasil kerja dari pegawai Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli sudah baik, karena pegawai sangat terbuka saat masyarakat membutuhkan informasi.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Abas (2017) dengan judul *Urgensi Etika Dalam Tata Kelola Pemerintahan (Governance)*. Jenis penelitian yang digunakan yakni kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Abas menunjukkan bahwa Dari penelitiannya menunjukkan bahwa munculnya

studi etika, dari perspektif administrasi publik, terlihat dari adanya evolusi perhatian pemikiran administrasi secara bertahap bergeser dari murni struktural dan aspek fungsional dan organisasi dan manajemen untuk pertanyaan tentang kepemimpinan dan motivasi awalnya dan kemudian bergeser ke studi perilaku yang tepat atas standar etika dan normatif tertentu. Dengan demikian, etika publik diperlukan dalam rangka membangun etika tidak hanya di lingkungan birokrasi pemerintah (eksekutif) melainkan juga lembaga politik, maupun lembaga negara lainnya. Hal ini penting, mengingat praktik atau perilaku pelanggaran etika publik seperti halnya korupsi dapat terjadi pada semua level pemerintahan saat ini, baik korupsi politik maupun korupsi di level birokrasi.

B. Teori dan Konsep Etika

1. Pengertian etika

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

Sedangkan kata etika menurut K. Bertens dalam Philipus Ngorang (2020) dimaknai sebagai: (1) nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan seseorang atau sekelompok orang yang mengatur tingkah lakunya

seperti etika agama yang mengatur tingkah laku para pemeluk agamanya, atau adat istiadat dan pandangan hidup yang dianut oleh suatu kelompok masyarakat; (2) etika sebagai kumpulan asas dan prinsip-prinsip moral yang dipegang sekelompok orang sesuai dengan profesinya, seperti etika jurnalistik, etika kedokteran, etika rumah sakit indonesia (etika di sini disamakan dengan kode etik); (3) etika sebagai ilmu, yakni ilmu tentang hal yang baik dan hal yang buruk. Etika di sini dilihat sebagai filsafat moral yang meninjau secara kritis apa yang baik dan apa yang buruk itu.

Menurut Frankena (Wahyudi Kumorotomo, 2011) mengemukakan bahwa etika (*ethics*) merupakan salah satu cabang filsafat yang mencakup filsafat moral atau pembenaran-pembenaran filosofis (*philosophical judgements*).

Etika dalam konteks birokrasi menurut Dwiyanto dalam Muhammad Ridha Suaib (2018) mengatakan, etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas.

Etika dalam konteks birokrasi menurut Muhammad Ridha Suaib (2018) digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Oleh karena etika

mempersoalkan “baik-buruk” dan bukan “benar-salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi negara.

2. Prinsip etika dalam penyelenggaraan pemerintahan

Aparat birokrasi wajib memahami prinsip-prinsip etika yang bersumber dari berbagai kebijakan moral, berikut prinsip etika menurut Roro Rukmini Widiaswari (2022) :

a. Tanggung Jawab

Tanggung Jawab prinsip etika ini menyangkut keinginan aparat birokrasi untuk memikul kewajiban dengan penuh tanggung jawab dan ikatan yang kuat untuk melaksanakan semua tugas dan pekerjaan secara memuaskan. Aparatur birokrasi harus memiliki keinginan yang besar untuk menjalankan fungsinya secara efektif, utuh, dan paling memuaskan.

b. Dedikasi

Pengabdian adalah keinginan yang keras untuk melaksanakan tugas-tugas pekerjaan dengan segenap tenaga (pikiran dan otot atau mental dan fisik), segenap semangat yang menggebu-gebu, dan penuh dengan perhatian yang tidak mementingkan diri sendiri yang bersifat pribadi seperti ingin dipromosikan atau digabung. Setiap aparat birokrasi dalam pelaksanaan tugasnya harus selalu dan terus menerus menunjukkan keterlibatan diri (*involvement of self*) dan penuh semangat.

c. Loyal

Asas etik ini adalah kesadaran seorang pejabat untuk taat secara ikhlas

terhadap tujuan bangsa, konstitusi negara, peraturan perundang-undangan, lembaga, tugas jabatan, demi tercapainya cita-cita bersama.

d. Kepekaan

Prinsip etika ini mencerminkan kemauan dan kemampuan aparat birokrasi untuk memperhatikan dan mewaspadaikan perkembangan baru, perubahan keadaan, dan kebutuhan yang muncul dalam kehidupan masyarakat dari waktu ke waktu dengan upaya terbaik untuk meresponnya. Sikap acuh tak acuh, selama tugas-tugas rutin telah selesai, atau tidak mau susah payah diperbarui, juga harus disingkirkan dari diri sendiri.

e. Kesetaraan

Salah satu kebijakan utama dari badan-badan pemerintah yang ditujukan untuk melayani semua orang dan melayani kebaikan bersama adalah perlakuan yang sama. Perlakuan yang sama biasanya dapat diwujudkan dengan memberikan perlakuan tanpa diskriminasi atau pilih kasih kepada semua pihak. Maka kesetaraan dalam perlakuan, pelayanan, dan pengabdian harus diberikan oleh setiap aparat birokrasi kepada publik tanpa memandang sanak saudara, ikatan politik, asal keturunan, atau status sosial. Diskriminasi perlakuan yang sewenang-wenang atau pribadi tidak boleh dilakukan oleh aparat birokrasi.

f. Keadilan

Perlakuan adil kepada semua pihak sebagai prinsip etika tidak selalu mencapai keadilan dan kewajaran. Isu dan kebutuhan di masyarakat sangat beragam sehingga memerlukan perlakuan yang berbeda asalkan didasarkan pada pertimbangan yang adil atau alasan yang tepat.

C. Teori dan Konsep Administrasi Publik

1. Pengertian administrasi publik

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

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

- a. Kelompok orang (manusia), yakni berkumpulnya dua orang atau lebih dalam sebuah perkumpulan (organisasi), organisasi sipil atau militer, negeri atau swasta, organisasi besar atau kecil. Pengelompokan orang dalam suatu kerja sama tersebut terjadi dengan asumsi bahwa tujuan yang ingin dicapai tidak dapat dilakukan seorang diri.
- b. Kegiatan, yakni berupa sejumlah aktivitas yang harus dikerjakan baik secara individual, namun masih terkait dengan kegiatan orang lain, ataupun bersama-sama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Kegiatan yang dilakukan dalam rangka administrasi merupakan kegiatan yang berangkaian

satu dengan yang lain sehingga merupakan suatu proses yang sistematis atau suatu sistem yang bulat terpadu.

- c. Kerja sama, yakni interaksi antar individu dalam kelompok untuk menyelesaikan suatu pekerjaan karena pekerjaan itu tidak dapat dan juga tidak boleh diselesaikan (dituntaskan) seorang diri.
- d. Tujuan, yakni sesuatu yang ingin didapatkan atau dicapai oleh kelompok orang yang bekerja sama tersebut dan biasanya berupa kebutuhan bersama yang tidak bisa diraih seorang diri.
- e. Efisiensi, yakni perbandingan terbaik antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*).

Administrasi publik diartikan sebagai administrasi pemerintah yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk kepentingan masyarakat, dengan demikian administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan secara hegemoni untuk berkuasa sebagai pengatur yang sangat aktif dan berinisiatif untuk kepentingan masyarakat sekaligus mengemban misi pemberian pelayanan yang sering diasumsikan bahwa pemerintah lebih responsive atau lebih tanggap terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat (Abas, 2017).

Sedangkan menurut Nigro & Nigro dalam (Keban, 2014:4) administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, eksekutif dan legislatif mempunyai peranan penting dalam memformulasikan kebijakan publik, sehingga menjadi bagian dari proses politik; yang sangat berbeda dengan cara-cara yang ditempuh administrasi swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada

masyarakat dan menurut Barton & Chappel melihat administrasi publik sebagai *work of government* atau pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah, definisi ini menekankan aspek keterlibatan personil dalam memberikan pelayanan publik.

2. Unsur-unsur administrasi publik

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

- a. Organisasi, merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.
- b. Manajemen, merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen.
- c. Komunikasi, yaitu proses penyampaian pesan (informasi) dari seseorang kepada orang lain melalui suatu saluran atau media. Kelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi perlu melakukan komunikasi dengan pihak lain dalam usaha kerja sama mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Kepegawaian, yaitu kelompok orang yang tergabung dalam proses kerja sama pada suatu organisasi hanya akan menjadi kumpulan orang yang

tidak bermanfaat jika tidak dilakukan pengaturan-pengaturan tentang siapa mengerjakan apa. Rangkaian aktivitas menyusun dan mengatur pemanfaatan orang-orang (pegawai) yang diperlukan dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu merupakan aktivitas kepegawaian yang menjadi unsur penting dalam administrasi.

- e. Keuangan, yaitu setiap tujuan yang ingin diraih memerlukan sejumlah uang (dana). Tanpa ketersediaan dana, sejumlah atau seluruh kebijakan dan program tidak akan terlaksana yang berarti pula tidak tercapainya tujuan. Unsur keuangan dalam administrasi merupakan rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan segi-segi pembiayaan (keuangan) dalam usaha kerja sama pencapaian tujuan tertentu.
- f. Perbekalan, yaitu berupa sejumlah barang kebutuhan atau peralatan yang diperlukan guna mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.
- g. Tata Usaha, yaitu penghimpun, pencatatan, pengolahan, pengiriman, dan penyimpanan berbagai keterangan yang diperlukan serta berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi dalam upaya kerja sama mencapai tujuan tertentu.
- h. Hubungan Masyarakat, merupakan salah satu upaya untuk menjaga eksistensi melalui penciptaan hubungan baik dan dukungan masyarakat sekeliling terhadap usaha kerja sama yang sedang dilakukan tersebut. Tanpa dukungan dan hubungan baik masyarakat sekeliling, tujuan tidak akan tercapai.

D. Teori dan Konsep Etika Administrasi Publik

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

Dalam Haryatmoko (2015:12) menjelaskan bahwa etika administrasi publik adalah refleksi tentang standar/norma yang menentukan baik/buruk, benar/salah perilaku, tindakan dan keputusan untuk mengarahkan kebijakan publik dalam rangka menjalankan tanggung jawab pelayanan publik. Ada tiga fokus yang menjadi perhatian etika administrasi publik: (1) berbeda dengan etika politik, keprihatinan utama etika administrasi publik adalah pelayanan publik yang berkualitas dan relevan; (2) bukan hanya kode etik atau norma, tapi terutama dimensi reflektifnya. Ini berarti etika publik menjadi bantuan dalam menimbang pilihan sarana kebijakan publik dan alat evaluasi yang memperhitungkan konsekuensi etisnya; dan upaya politik, sosial, budaya dan ekonomi dikatakan dengan standar etika bila mampu menciptakan institusi-institusi yang lebih adil; (3) fokus pada modalitas etika, yaitu menjembatani antara norma moral dan tindakan faktual.

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

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

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

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

- 1) Persamaan yaitu pegawai harus memberika pelayanan yang sama terhadap konsumen tanpa membeda-bedakan dan sesuai dengan aturan.
- 2) Keadilan yaitu pegawai tidak bersikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan.
- 3) Kesetiaan yaitu kesetiaan pegawai terhadap instansi sehingga tidak ada kesalahan dalam pelayanan yang dapat merugikan instansi dan taat pada

peraturan.

- 4) Tanggung jawab yaitu pegawai dapat bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan amanah yang diberikan dan tidak merugikan pihak instansi.

E. Teori dan Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian pelayanan publik

Menurut Lailul Mursyidah, dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2020) dalam bukunya mengatakan bahwa pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Menurut Robi Cahyadi Kurniawan (2016), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Abdul Mahsyar (2011) dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai nilai publik yang ada. Selain itu pelayanan publik model baru ini harus bersifat non diskriminatif sebagaimana dimaksud oleh dasar teoritis yang digunakan yaitu teori demokratis yang menjamin adanya persamaan warga negara tanpa membedakan asal usul, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepertaian (Dwiyanto dalam

Abdul Mahsyar, 2011).

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air bawah tanah, listrik dan sebagainya (Dwiyanto dalam Laiyul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, 2020).

2. Bentuk – bentuk pelayanan publik

Menurut Laiyul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2020), bentuk layanan umum dibagi ke dalam tiga jenis sebagai berikut:

a. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan. Agar layanan secara lisan dapat berhasil sesuai dengan harapan maka terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, antara lain:

- 1) Memahami masalah-masalah yang terdapat di bidangnya
- 2) Memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat dan jelas
- 3) Bersikap sopan dan ramah

4) Disiplin

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya secara jumlah tetapi dalam pelayanannya juga. Layanan dengan tulisan cukup efisien khususnya bagi layanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya. Layanan dengan tulisan dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

- 1) Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya yang ditujukan untuk orang-orang yang memiliki kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi.
- 2) Layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.

c. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan biasanya terkomposisi dengan layanan secara lisan. Hal ini dikarenakan hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan namun fokus lebih pada perbuatan yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Tujuan utamanya yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

3. Prinsip – prinsip pelayanan publik

Pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan

prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan (Laiyul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2020), Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam yaitu:

- a. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi pelayanan yang diinginkan.
- c. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pulik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- f. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak meembedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

4. Unsur – unsur pelayanan publik

Unsur-unsur pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata dalam Nanna Sari (2019), terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

5. Asas – asas pelayanan publik

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Selain itu, untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat, terutama untuk meningkatkan kualitas masyarakat, selanjutnya dapat dilihat dan dirinci terkait asas - asas pelayanan publik menurut Tamrin dalam Laiyul

Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2020), sebagai berikut:

- a. **Transparansi**, asas ini menghendaki adanya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**, asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**, asas ini diharapkan agar dapat mendukung /mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**, asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara Hak dan Kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

F. Kerangka Pikir

Etika membicarakan tentang pertimbangan – pertimbangan tindakan baik buruk manusia. Untuk itu dalam penelitian ini, dapat mengetahui bagaimana penerapan etika administrasi pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan

Galesong Kabupaten Takalar maka peneliti berpedoman pada indikator menurut Martins Jr dalam Ummul Asisa (2020) yakni: 1) Kesenjangan, 2) keadilan, 3) kesetiaan, dan 4) tanggung jawab. Jadi keempat indikator tersebut digunakan untuk memahami arah pembahasan dari penelitian ini secara spesifik. Maka berikut uraian yang menjadi ssalur kerangka pikir dalam penelitian ini, yang dapat diilustrasikan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

G. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah bagian dari penerapan etika administrasi dengan menggunakan acuan etika menurut Martins Jr dalam Ummul Asisa (2020) yaitu kesenjangan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab sehingga mencapai keberhasilan dalam penerapan etika administrasi pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.

H. Deskripsi Fokus Penelitian

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

1. Kesetaraan (*equality*)

Persamaan yang dimaksud dalam penelitian terkait perlakuan yang sama dan tidak membedakan – bedakan meliputi:

- a. Memberikan informasi yang sama kepada masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.
- b. Pemberian pelayanan secara sama kepada masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.

2. Keadilan (*justice*)

Keadilan yang dimaksud pada penelitian ini meliputi:

- a. Perlakuan adil dengan mengedepankan nilai toleransi pada masyarakat yang pluralistik (perbedaan agama, suku dan budaya) pada Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.
- b. Perlakuan tepat seperti memberikan atau melakukan tindakan sesuai yang seharusnya didapat oleh masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.

3. Kesetiaan (*loyalty*)

Kesetiaan yang maksud pada penelitian ini adalah:

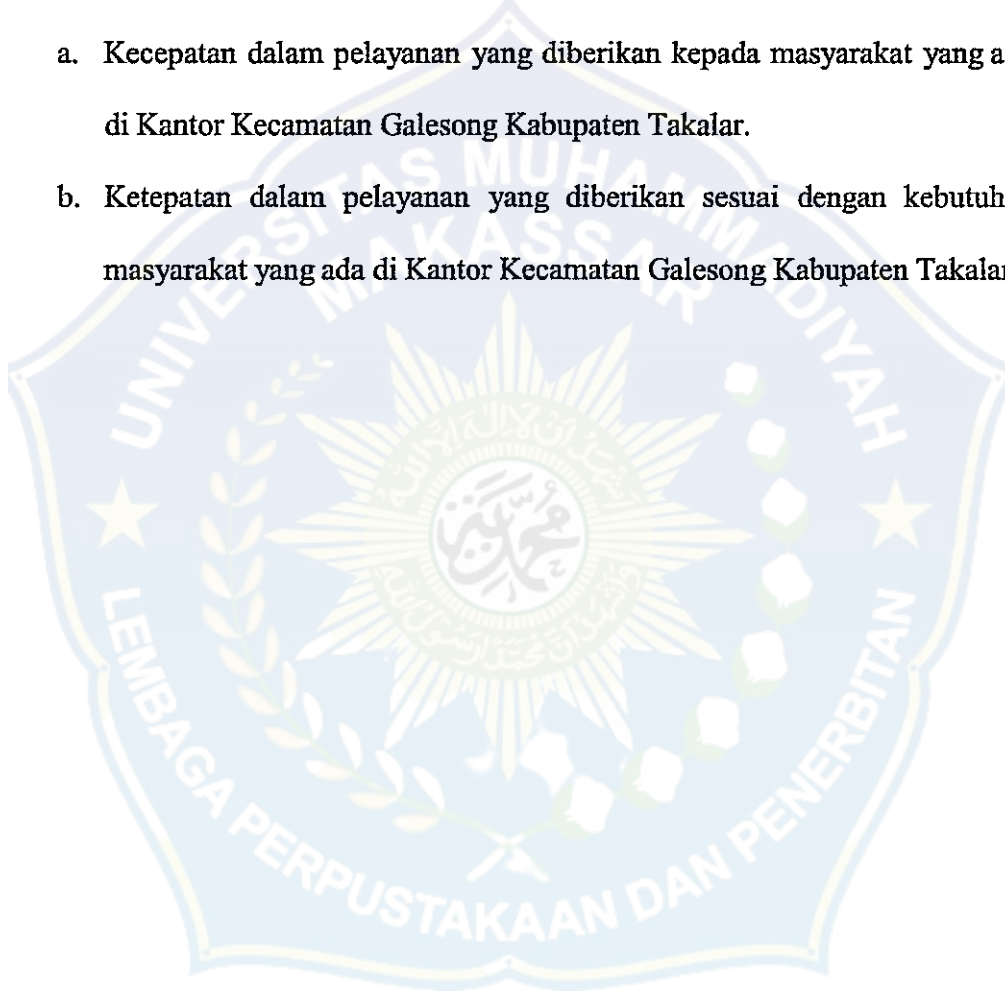
- a. Bentuk kepatuhan para pegawai terhadap Undang – Undang atau aturan dalam instansi di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.
- b. Bentuk kepatuhan pegawai pada pimpinan dan tugas jabatan pada Kantor

Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.

4. Tanggung Jawab (*responsibility*)

Tanggung jawab yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi:

- a. Kecepatan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.
- b. Ketepatan dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu penelitian

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

2. Lokasi penelitian

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

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

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

2. Tipe Penelitian

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

pengumpulan data. Dasar penelitian ini fokus pada penerapan etika administrasi pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.

C. Sumber Data

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

1. Data Primer

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

2. Data Sekunder

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

D. Informan

Informan dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan situasi dan kondisi yang melatar belakangi penelitian ini.

Adapun informan kunci pada penelitian ini adalah:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	Muh. Yusuf, S.Pd, M.AP	Camat
2.	M. Syahrir, SE	Kasi Kesejahteraan Sosial
3.	Hajrah	Staf/Pegawai
4.	Nursiah	Masyarakat
5.	Abd. Latif	Masyarakat
6.	Rahmawati	Masyarakat

Sumber: Kantor Kecamatan Galesong (15 Juni 2022)

E. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Observasi

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

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan

wawancara) (Nazir dalam Hardani, 2020). Teknik pengumpulan data dengan wawancara dilakukan oleh peneliti dalam memperoleh data lapangan adalah tanya jawab dengan informan yang dipilih sebagai data penelitian. Dalam pengumpulan data dapat melalui rekaman agar dapat memudahkan peneliti mengingat hasil wawancara.

3. Dokumentasi

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

F. Teknik Analisis Data

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

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan – simpulan akhirnya dapat ditarik dan diveryifikasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpuln informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Dalam

penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

2. Penarikan Kesimpulan

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

G. Pengabsahan Data

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

1. Triangulasi Sumber

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

2. Triangulasi Teknik

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

3. Triangulasi Waktu

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

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil Kabupaten Takalar

a. Letak geografis

Kabupaten Takalar terletak di bagian selatan Provinsi Sulawesi Selatan dengan jarak 40 km dari Kota Metropolitan Makassar dan terletak antara 5031 sampai 50381 Lintang Selatan dan antara 1990221 sampai 1990391 Bujur Timur dengan luas wilayah 566,51 Km², yang terdiri dari kawasan :

- 1) Kawasan hutan : 8.254 Ha (143,57%)
- 2) Perkebunan Tebu : 5.333,45 Ha (9,41%)
- 3) Tambak : 4.233,20 Ha (7,47%)
- 4) Tegalan : 3.639,90 Ha (6,47%)
- 5) Persawahan : 16.436 Ha (29,01%)
- 6) Perkebunan Campuran : 8.932,11 Ha (15,77%)
- 7) Pekarangan : 1.929,90 Ha (3,41%)
- 8) Lahan Lainnya : 7.892,22 Ha (13,93%)

b. Topografi

Keadaan Geografi wilayah Kabupaten Takalar terdiri dari pantai, daratan dan perbukitan. Sebagian dari wilayah Kabupaten Takalar merupakan daerah pesisir pantai, yaitu sepanjang 74 Km meliputi Kecamatan Mangarabombang, Kecamatan Mappakasunggu, Kecamatan

Sanrobone, Kecamatan Galesong Selatan, Kecamatan Galesong Kota dan Kecamatan Galesong Utara. Kabupaten Takalar dilewati oleh 4 buah sungai, yaitu Sungai Jeneberang, Sungai Jenetallasa, Sungai Pamakkulu dan Sungai Jenemarrung. Pada keempat sungai tersebut telah dibuat bendungan untuk irigasi sawah seluas 13.183 Ha.

2. Profil Kecamatan Galesong

a. Wilayah administratif

Kecamatan Galesong adalah kecamatan yang membawahi 14 desa dengan klasifikasi swakarsa semua desa di Kecamatan Galesong yang terdiri dari:

Tabel.4.1

Wilayah Administratif Kecamatan Galesong

No.	Desa	Jumlah Dusun
1.	Bontoloe	5
2.	Kalenna Bontongape	4
3.	Bontomangape	3
4.	Parambambe	5
5.	Pattinoang	4
6.	Boddia	5
7.	Parangmata	4
8.	Galesong Kota	5
9.	Galesong Baru	5
10.	Palalakkang	5
11.	Pa'rasangang Beru	4
12.	Kalukuang	5
13.	Mappakalompo	3
14.	Campagaya	3

Sumber: Kantor Kecamatan Galesong (19 Mei 2022)

Dari jumlah tersebut, Desa Palalakkang adalah yang terbesar jumlah penduduknya sekitar 5.825 jiwa, diikuti Desa Boddia sekitar 4.949 jiwa. Sedangkan desa dengan tingkat kepadatan terendah adalah Desa Campagaya yakni sekitar 1.194 jiwa.

d. Struktur organisasi

Struktur organisasi di Kantor Kecamatan Galesong terdiri dari:

- 1) Camat
- 2) Sekretaris camat
- 3) Kasubag. Perencanaan dan Keuangan
- 4) Kasubag. Umum dan Kepegawaian
- 5) Kasi. Pemerintahan
- 6) Kasi. Pembangunan
- 7) Kasi. Ketentraman dan Ketertiban
- 8) Kasi. Perekonomian
- 9) Kasi Kesejahteraan Sosial

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Galesong



Sumber: Kantor Kecamatan Galesong (19 Mei 2022)

e. Uraian Tupoksi

1) Camat

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

2) Sekretaris Camat

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

3) Kasubag. Perencanaan dan Keuangan

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

4) Kasubag. Umum dan Kepegawaian

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

5) Kasi Pemerintahan

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

6) Kasi Pembangunan

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

7) Kasi Ketentraman dan Ketertiban

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

8) Kasi Perekonomian

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

9) Kasi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan dan pengembangan tenaga kerja, pembinaan dan pengawasan kegiatan program pendidikan, kepramukaan, keluarga berencana dan pelayanan kesehatan.

f. Jenis Pelayanan

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

Tabel 4.2
Jenis Pelayanan dan Syarat masing masing pelayanan

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

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

Sumber: Kantor Kecamatan Galesong (23 Mei 2022)

Adapun data Orang yang mengurus kepentingan di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.3
Data Masyarakat Yang Mengurus di Kantor Kecamatan Galesong

No.	Nama	Tanggal	Jenis Pelayanan
1.	Nurdin	19 Mei 2022	Surat Keterangan Kepemilikan Hak Atas Tanah Milik Adat kelas 02. Milik Nurdin

2.	Syarifuddin	19 Mei 2022	Surat Keterangan Pindah
3.	Baharuddin	20 Mei 2022	Surat Keterangan Pindah
4.	Samad	21 Mei 2022	Surat Keterangan Pindah
5.	Nursiah	23 Mei 2022	Surat Keterangan Pindah
6.	Tahir	23 Mei 2022	Surat Keterangan Kapal
7.	Muhammad Aras	24 Mei 2022	Balik nama : Dari Muhammad Aras ke Nurintang
8.	Syamsuddin	25 Mei 2022	Surat Keterangan Pindah
9.	Muh Sukri	27 Mei 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Kuasa Muh. Sukri • Permohonan Mutasi Balik nama Tahun Pajak 2022 An. Muh. Sukri
10.	Rani	27 Mei 2022	Surat Keterangan Pindah
11.	Pardiansyah	28 Mei 2022	Surat Keterangan Pindah
12.	Rustam	31 Mei 2022	Surat Keterangan Kapal
13.	Muh Rizal Arham	03 Juni 2022	Surat Keterangan Hibah/Penyerahan Hak An. Muh Rizal Arham Dg. Cora
14.	Rais	07 Juni 2022	Surat Keterangan Kapal
15.	Rosmina Dg. Taco	10 Juni 2022	Permohonan Penerbitan SPPT Tahun 2022 An. Rosmina Dg. Taco

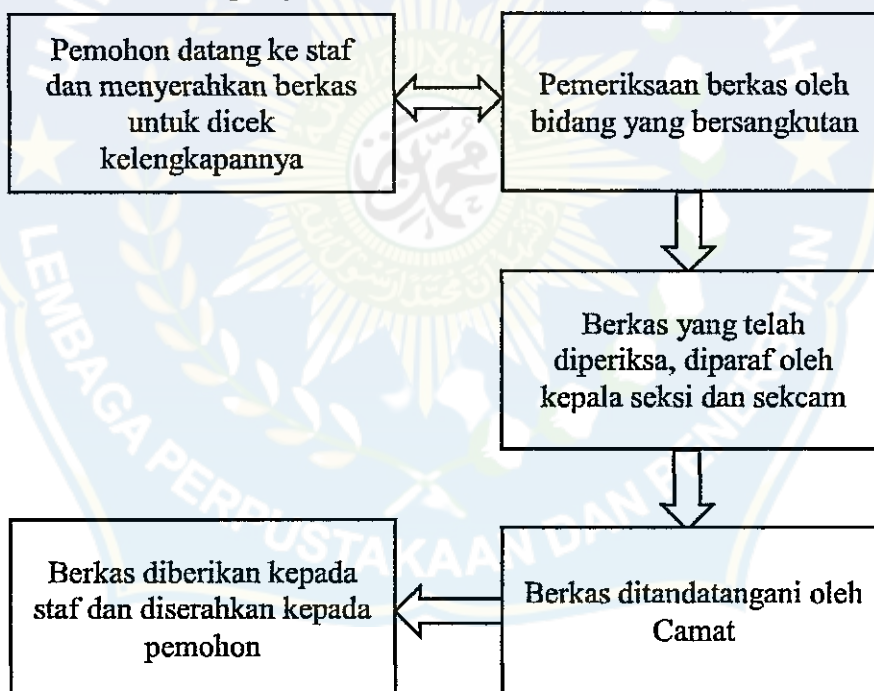
16.	Abdul Kadir	13 Juni 2022	Pengesahan KTP An. Syamsia Dg. Ratang
17.	Rahmawati	15 Juni 2022	Penerbitan Rekomendasi Keterangan Kematian

Sumber: Kantor Kecamatan Galesong (15 Juni 2022)

g. Alur Pelayanan

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

Gambar 4.3 Alur pelayanan sesuai SOP di Kantor Kecamatan Galesong



Sumber: Kantor Kecamatan Galesong (23 Mei 2022)

B. Hasil Penelitian

Etika administrasi publik dapat diartikan sebagai aturan perilaku yang benar yang harus dipatuhi oleh penyelenggara layanan publik atau administrasi publik. Pentingnya etika administrasi publik karena Pertama, alasan kepentingan umum yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena pemerintah memiliki tanggung jawab

dalam memberikan pelayanan. Pemerintah diharapkan dapat menjalankan tugasnya secara profesional dan harus mengambil keputusan politik yang tepat tentang siapa mendapat apa, berapa banyak, di mana, kapan, dan sebagainya. Alasan kedua lebih kepada lingkungan di dalam birokrasi yang memberikan pelayanan itu sendiri. Alasan ketiga menyangkut karakteristik masyarakat yang terkadang begitu variatif sehingga memerlukan perlakuan khusus. Alasan keempat adalah kesempatan untuk mengambil tindakan terhadap etika pelayanan publik yang berlaku. Pelayanan publik tidak sederhana yang dibayangkan, atau dengan kata lain, kompleksitasnya menyangkut nilai pelayanan itu sendiri dan cara penyampaian pelayanan publik itu sendiri. Kompleksitas dan fondasi ini mendorong penyedia layanan publik untuk mengambil langkah-langkah profesional berdasarkan "kebijaksanaan".

Berikut yang dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini adalah:

1. Kesetaraan (*Equality*)

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

a) Memberikan informasi yang sama

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

“Jadi disini kita memberikan pelayanan yang prima dan hal itu ya setiap masyarakat datang tentu diarahkan dan itu kami lakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Misal surat keterangan kurang

mampu yang kemudian staf menerima berkas, diperiksa kelengkapan berkas, memverifikasi, kemudian diperiksa kembali oleh secam, lalu diverifikasi, diparaf dan setelah itu ditanda tangani oleh camat setelah itu diserahkan kembali ke staf (wawancara 19 Mei 2022)".

Pernyataan yang dikemukakan oleh Bapak (MY) selaku Camat Galesong menunjukkan bahwa setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan diarahkan oleh staf berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Selanjutnya wawancara dengan (MS) selaku Kasi Kesejahteraan Sosial yang menyatakan bahwa:

"Kami secara langsung mengarahkan kepada masyarakat jika ada kepentingannya, walaupun masih ada yang belum lengkap berkasnya biasanya kami kembalikan untuk dilengkapi, ada juga yang buru buru karena kepentingan lainnya tapi rumahnya jauh bisa datang besoknya (wawancara 23 Mei 2022)".

Pernyataan yang dikemukakan oleh (MS) yang selaku Kasi Kesejahteraan Sosial ialah ketika ada masyarakat yang mengurus kepentingan diarahkan langsung oleh pegawai atau staf. Akan tetapi jika ada masyarakat yang berkasnya belum lengkap maka dikembalikan untuk dilengkapi. Adapun jika masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Kantor Camat maka diminta untuk datang keesokan harinya.

Adapun wawancara dengan Ibu (H) selaku pegawai di Kecamatan yang menyatakan bahwa:

"Penyampaian informasi misalnya terkait bantuan, biasanya diadakan rapat jadi tiap pendamping desa di undang ke kantor camat untuk kemudian disampaikan kepada masyarakat di tiap tiap desa yang ada di kecamatan galesong yang mendapat bantuan(wawancara 15 Juni 2022)".

Pernyataan yang dikemukakan oleh (H) bahwa ketika ada informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat Kecamatan Galesong, tiap pendamping desa diundang untuk diadakan rapat. Dari hasil rapat tersebutlah pendamping desa memberitahu masyarakat di tiap desa yang mendapat bantuan dari pemerintah.

Kemudian wawancara dengan seorang masyarakat berinisial (R), mengatakan bahwa:

“Waktu saya mau urus surat kematiannya suamiku saya bertanya ke tetanggaku mengenai berkas apa saja yang dibawa karena pernah urus juga (wawancara 31 Mei 2022)”.

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

“Kalau mengenai kelengkapan berkas saya taunya dari pegawainya sendiri karena tadi saya datang katanya masih ada berkas yang belum lengkap jadi saya kembali dulu, kebetulan rumahku dekat dari sini (wawancara 23 Mei 2022)”.

Dari pernyataan warga Ibu (R) mengatakan bahwa ketika beliau ingin mengurus surat kematian suaminya beliau bertanya ke tetangganya mengenai apa saja yang harus dibawa. Adapun warga ibu (N) yang sebelumnya sudah datang ke kantor camat namun berkasnya dikembalikan untuk dilengkapi.

Berdasarkan hasil wawancara oleh informan serta pengamatan yang peneliti lakukan selama dilapangan, menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Galesong dilakukan sesuai dengan aturan yang dapat dilihat dari alur pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kemudian mengenai kelengkapan berkas pula yang menjadi syarat prioritas untuk mengurus pelayanan di Kantor Kecamatan Galesong.

b) Pemberian pelayanan secara sama

Pemberian pelayanan secara sama oleh pegawai kepada masyarakat yang memiliki kepentingan di Kantor Kecamatan Galesong yakni memberikan pelayanan tanpa adanya sistem kekeluargaan/kerabat. Akan tetapi pelayanan yang diberikan harus disama ratakan tanpa memandang status kedudukan sosial. Berikut wawancara dengan Bapak (MY) selaku Camat Galesong, mengatakan bahwa:

“Bahwa.. dia disamping disposisi jabatan jabatan yang sudah telah terinci dan dia memang harus dijunjung tinggi dengan tupoksinya di dalam pelayanan itu. Jadi saya pikir dia memang dalam pelayanan standarnya seperti itu dan dia memang harus karena dituntut oleh kondisinya (wawancara 19 Mei 2022)”.

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh Bapak (MY) selaku Camat Galesong mengemukakan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Galesong dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tupoksinya masing masing. Adapun pegawai dalam memberikan pelayanan standarnya yang dituntut oleh kondisinya dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak (MS) selaku Kasi Kesejahteraan Sosial di Kantor Kecamatan Galesong, mengatakan bahwa:

“Kalau saya secara pribadi tidak melihat siapa dia tetapi pelayanan apa yang dibutuhkan itu yang kami berikan walaupun saya tidak pungkiri ditempat lain itu ada hal hal yang seperti itu. Kalau disini saya rasa tidak ada (wawancara 23 Mei 2022)”.

Dalam hal ini bapak (MS) selaku Kasi Kesejahteraan Sosial mengatakan bahwa ketika masyarakat membutuhkan pelayanan, pegawai tidak memandang siapa dia semua disamakan. Walaupun ada ditempat lain ada hal yang tidak dapat dipungkiri, namun di Kecamatan Galesong sendiri tidak ada hal

demikian. Lebih lanjut wawancara oleh salah satu pegawai (H) memberikan pernyataan bahwa:

“Kami disini dalam memberikan pelayanan secara sama, tidak memilah milih siapapun itu (wawancara 15 Juni 2022)”.

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

Kemudian wawancara dengan masyarakat berinisial N, yang mengatakan bahwa:

“Saya kesini urus surat keterangan pindah, kalau mengenai pelayanannya disini tadi pas saya datang langsung ke pegawainya mau urus surat keterangan pindah dan sikap pegawainya baik langsung menanggapi (wawancara 23 Mei 2022)”.

Berdasarkan wawancara bersama warga berinisial (N) menunjukkan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Galesong sudah baik dan menanggapi langsung apa yang dibutuhkan.

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

“Kebetulan waktu saya datang pegawainya yang berada diluar ruangan lagi mencatat, jadi saya langsung masuk diruangan dan ditanya keperluan saya (wawancara 31 Mei 2022)”.

Pernyataan yang diberikan oleh (R) menunjukkan bahwa beberapa pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Galesong terlihat sedang sibuk. Akan tetapi beliau langsung memasuki ruangan yang terdapat pegawai dan ditanyakan mengenai keperluannya.

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

2. Keadilan (*Justice*)

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

a) Perlakuan adil dengan mengedepankan nilai toleransi

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

“Saya pikir itu sudah tidak ada lagi seperti itu karena ini perkembangan kemajuan kita semakin dituntut memang harus memberikan pelayanan yang prima tidak membedakan (wawancara 19 Mei 2022)”.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak (MY) selaku camat Galesong menunjukkan bahwa seiring dengan perkembangan semakin dituntut untuk

memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik tanpa tidak membedakan. Adapun wawancara dengan (MS) selaku Kasi Kesejahteraan Sosial yang menyatakan bahwa:

“Tidak.. semua pelayanan itu sama tergantung apakah kami bisa melayani dengan baik atau tidak karena ada namanya mutasi ketika jangan sampai orang yang baru melayani itu orang baru pindah beranggapan bahwa pelayanan disini tidak bagus ada juga memang kondisinya seperti itu. Jadi itu sifatnya tergantung kondisinya tetapi pelayanan secara full itu sama diberikan (wawancara 23 Mei 2022)”.

Dari hasil wawancara dengan (MS) selaku Kasi Kesejahteraan Sosial dapat diketahui bahwa semua pelayanan yang diberikan itu disamakan dan diberikan secara full kepada masyarakat serta tidak dapat dipungkiri ketika ada pegawai baru yang dimutasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang juga baru pindah menganggap bahwa pelayanan kurang baik. Jadi hal tersebut sifatnya tergantung dengan kondisinya.

Sejalan dengan yang dikatakan oleh Bapak (MS) mengenai pelayanan kepada masyarakat pluralistik di Kantor Kecamatan Galesong, peneliti juga mewawancarai Ibu (H) selaku pegawai di Kantor Camat Galesong, mengatakan bahwa:

“Seperti yang saya katakan tadi, jika ada masyarakat membutuhkan pelayanan kami sama ratakan tidak ada perbedaan. Akan tetapi beda pula halnya tidak disamakan jika tidak memenuhi syarat atau berkasnya tidak lengkap (wawancara 15 Juni 2022)”.

(H) mengatakan bahwa semua masyarakat disamaratakan tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan. Beda halnya jika ada masyarakat mengurus kepentingan namun berkasnya belum lengkap itu tidak disamakan. Kemudian wawancara bersama masyarakat Ibu (R) yang mengatakan bahwa:

“Kalau masalah adilnya pegawainya memberikan pelayanan saya juga kurang tau karena saya hanya sesekali mengurus kepentingan disini. Tapi kalau saya pribadi ditanggapi dengan baik dan pegawainya juga ramah (wawancara 31 Mei 2022)”.

Dari pernyataan masyarakat (R) selaku masyarakat mengatakan bahwa kurang mengetahui adil tidaknya pegawai di Kantor Kecamatan Galesong dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi pelayanan yang Ibu (R) dapatkan baik yang dapat dilihat dari keramahan pegawai dan juga tanggapnya pegawai dalam memberikan pelayanan.

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

“Saya pribadi tidak sampai berhari hari pengerjaannya karena saya hanya urus surat keterangan kapal. Kalau dibilang adil tidaknya dan mau cepat selesai yang diurus menurut saya pribadi pasti harus punya kenalan dan biar tidak datang ke kantor kalau sudah ditanya sebelumnya. Apalagi kalau ada keluargataji lebih gampang saya rasa (wawancara 31 Mei 2022)”.

Pernyataan tersebut yang dikemukakan oleh Bapak (AL) selaku masyarakat yang menyatakan bahwa ketika beliau mengurus kepentingan di Kantor Kecamatan Galesong tidak harus menunggu sampai beberapa hari. Kemudian dalam wawancara tersebut beliau menerangkan bahwa ketika urusan ingin cepat selesai maka perlu ada kenalan walaupun tidak ke Kantor Kecamatan.

Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa informan diatas terkait perlakuan adil dengan mengedepankan nilai toleransi pada masyarakat yang pluralistik menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan dalam hal pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Galesong. Hal ini pula dapat dikatakan bahwa sudah

tidak ada hal yang membedakan antara masyarakat pluralistik dengan penduduk asli Kecamatan Galesong.

b) Perlakuan tepat

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

“Jadi ketika memberikan pelayanan itu kita mengacu pada SOP dan disesuaikan dengan tupoksi masing masing pegawai disini. Jadi dalam melayani masyarakat kami sesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (wawancara 19 Mei 2022)”.

Dari pernyataan tersebut yang dikemukakan oleh Bapak (MY) selaku camat Galesong menunjukkan bahwa dalam rangkaian pemberian layanan kepada masyarakat mengacu pada SOP sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Kemudian sejalan dengan pernyataan yang diberikan oleh Bapak (MS) selaku Kasi Kesejahteraan Sosial dan Ibu (H) selaku pegawai di Kantor Camat Galesong, yang mengatakan bahwa:

“Dalam menjalankan tugas kami sesuai dengan tupoksi masing masing dan mengacu pada SOP yang berlaku dalam pemberian layanan kepada masyarakat (wawancara 23 Mei 2022)”.

Kemudian Ibu (H), mengatakan bahwa:

“Setiap organisasi atau instansi dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku dan kami menjalankan hal itu semaksimal mungkin (wawancara 15 Juni 2022)”.

Dari pernyataan hasil wawancara dengan Bapak (MS) dan Ibu (H) menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Galesong dalam menjalankan tugas tugasnya sesuai dengan tupoksi masing masing pegawai dan

tentu mengacu pada SOP yang berlaku. Adapun wawancara bersama (AL) selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Pelayanannya baik karena dilayani sebagaimana mestinya. Selama lengkap persyaratannya sesuai yang mau diurus (wawancara 31 Mei 2022)”.

Dari pernyataan tersebut yang dikemukakan oleh (AL) selaku masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Galesong sudah baik dan diberikan pelayanan sebagaimana mestinya selama berkasnya lengkap. Selanjutnya wawancara dengan (R) selaku masyarakat, yang mengatakan bahwa:

“Untuk mendapat pelayanan lebih cepat karena ada kenalan saya rasa biasanya ada di instansi instansi. Tapi menurut saya pribadi disini pelayanannya disamakan karena saya juga ada kenalan disini tapi mengandalkan hal tersebut (wawancara 31 Mei 2022)”.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh (R) selaku masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan cepat tidak menutup kemungkinan terjadi pada instansi lain. Namun pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Galesong disamaratakan.

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara diatas terkait perlakuan tepat yang diberikan kepada masyarakat yang pluralistik bahwa tidak ada lagi hal yang membedakan dalam memberikan pelayanan semua di samaratakan tidak memandang ras, suku, budaya, agama, serta kedudukan sosial. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan secara baik karena itu merupakan tugas dan nilai perilaku dari pegawai dalam menjalankannya.

3. Kesetiaan (*Loyalty*)

Kesetiaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesadaran dan kesanggupan pegawai akan tugas yang di jalankan yakni patuh pada peraturan

dan tidak mengabaikan hal tersebut. Ada dua hal yang menjadi bagian dari kesetiaan yakni:

a) Bentuk Kepatuhan pegawai terhadap aturan

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

“Sementara ini kita selalu melakukan pembinaan terhadap kepatuhan itu pasti juga diarahkan untuk bisa mentaati. Jadi pastilah kepatuhan itu akan tetap dijunjung (wawancara 19 Mei 2022)”.

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

Adapun pernyataan dari (MS) selaku Kasi Kesejahteraan Sosial, mengatakan bahwa:

“ada.. ada aturan disini mulai dari masuk kantor pukul 08.00 sampai batas waktu pulang kantor pukul 14.30 (wawancara 23 Mei 2022)”.

Selain itu pernyataan yang sama dikatakan oleh (H) selaku pegawai, yang mengatakan bahwa:

“Tata tertib di kantor ini ada aturan yang memuatnya itu mulai dari jam masuk kantor, cara berpakaian dan kami sudah menjalankan hal tersebut (wawancara 15 Juni 2022)”.

Dari wawancara diatas tersebut menunjukkan bahwa ada aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Galesong untuk dijalankan dan dipatuhi oleh

pegawai dan hal tersebut sudah dijalankan dan diterapkan dalam melaksanakan tugas.

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

b) Bentuk kepatuhan pegawai terhadap pemimpin

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

“Jadi sebenarnya kalau kita lihat itu sangat berpengaruh akan tetapi disinilah kelihaian seorang pemimpin melihat bahwa kebijakan itu ada tapi senantiasa kita mendahulukan tugas tugas ya. Kewajiban pegawai harus masuk kantor pada jam berapa itu harus ditaati (wawancara 19 Mei 2022)”.

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh Bapak (MY) selaku Camat Galesong bahwasannya ketika pegawai khususnya perempuan disamping melakukan kewajiban pribadi perlu juga untuk senantiasa mendahulukan kewajiban di kantor dan harus menaati demikian.

Adapun wawancara dengan (MS) selaku Kasi Kesejahteraan Sosial, mengatakan bahwa:

“itu ada.. tapi secara kualitas itu tidak mengganggu, secara kuantitas misalkan kan agak terlambat tapi tanggung jawabnya itu bisa diselesaikan (wawancara 23 Mei 2022)”.

Pernyataan yang dikemukakan oleh (MS) selaku Kasi Kesejahteraan Sosial menunjukkan bahwa perempuan yang bekerja di Kantor Kecamatan Galesong ada yang masih terlambat masuk kantor karena memenuhi kewajiban pribadi namun disamping itu tidak mengganggu tanggung jawabnya. Selanjutnya wawancara bersama (H) selaku pegawai di Kantor Camat Galesong, mengatakan bahwa:

“Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat itu penting. Namun juga beberapa pegawai Ibu Rumah Tangga (IRT) yang biasanya urus rumah dulu sebelum berangkat jadi biasa terlambat masuk (wawancara 15 Juni 2022)”.

Dari pernyataan tersebut dapat menunjukkan bahwa masih ada beberapa pegawai yang terlambat masuk kantor karena urusan pribadi sehingga terganggu dengan jam masuk kantornya.

Berdasarkan wawancara dari beberapa informan diatas terkait bentuk kepatuhan pegawai terhadap pemimpin dapat disimpulkan bahwa pemberian layanan kepada masyarakat itu penting agar proses pemerintahan berjalan dengan semestinya. Namun ada pula beberapa pegawai khususnya perempuan sebagai IRT yang masih tidak menjalankan sesuai dengan aturan jam masuk kantor akan tetapi disisi lain hal tersebut tidak mengganggu tanggung jawabnya.

4. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab yang dimaksud dalam penelitian ini bahwa setiap pegawai pemerintah di Kantor Kecamatan Galesong harus siap untuk memikul pertanggungjawaban mengenai apa saja yang dilakukannya terutama pada perilaku dalam melakukan sesuatu dengan sungguh sungguh agar pelayanan

yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Berikut ada dua hal yang meliputi tanggung jawab itu sendiri, yakni:

a) Kecepatan dalam pelayanan

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

“Pelayanannya tadi cepat dan terbuka karena kebetulan saya ada didalam ruangnya tadi (wawancara 31 Mei 2022)”.

Kemudian wawancara dengan (N) selaku masyarakat, mengatakan:

“Pelayanannya lumayan cepat karena surat yang saya butuhkan tadi hanya butuh waktu setengah jam menunggu (wawancara 23 Mei 2022)”.

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

Wawancara dengan (MS) selaku Kasi Kesejahteraan Sosial menyatakan bahwa:

“Mengenai waktu pelayanan kami melihat dari situasi dan kondisi. Dan kami maksimalkan secepat mungkin agar pelayanan yang diberikan cepat dan baik (wawancara 23 Mei 2022)”.

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

“Sebaik dan secepat mungkin kami memberikan pelayanan agar masyarakat nyaman dan tidak terlalu lama menunggu (wawancara 15 Juni 2022)”.

Berdasarkan wawancara tersebut dari (MS) selaku Kasi Kesejahteraan Sosial dan (H) selaku pegawai menyatakan hal yang sama bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ada di Kantor Camat Galesong

semaksimal mungkin dilakukan dengan baik dan cepat sehingga masyarakat tidak menunggu lama. Lebih lanjut diperjelas oleh Bapak (MY) selaku Camat Galesong yang mengatakan bahwa:

“Kalau terkait lama tidaknya pelayanan kadang ada yang beranggapan seperti itu, akan tetapi disini kita pasti dahulukan profesional. Lama tidaknya itu tergantung pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan tentu melihat kondisi juga (wawancara 19 Mei 2022)”.

Wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam menjalankan tugas elalu mendahulukan profesional. Dan dari segi waktu pelayanannya itu tergantung yang dibutuhkan oleh masyarakat.

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

b) Ketepatan dalam pelayanan

Ketepatan dalam pelayanan yang dimaksud yakni kesanggupan pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tuposi masing masing. Berikut wawancara dengan (MS) selaku Kasi Kesejahteraan Sosial, mengatakan bahwa:

“Dalam menjalankan tugas kami disini sesuai tuposi masing masing dan apabila ada kendala dalam menjalankan tugas terutama dalam hal pelayanan kami pasti bantu (wawancara 23 Mei 2022)”.

Kemudian wawancara dengan (H) selaku pegawai, mengatakan bahwa:

“Pegawai disini sudah menjalankan tugas sesuai tupoksi masing masing, namun ketika dalam memberikan pelayanan ada hal yang misal kurang tepat kami pasti saling membantu untuk mengatasi dan menyelesaikan

hal tersebut (wawancara 15 Juni 2022)”.

Berdasarkan pernyataan diatas yang dikemukakan oleh (MS) selaku Kasi Kesejahteraan Sosial sejalan dengan pernyataan (H) selaku pegawai di Kantor Kecamatan yang dapat diketahui bahwa pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksinya masing masing. Adapun ketika ada kendala mereka saling membantu untuk mengatasi hal tersebut.

Lebih lanjut wawancara dengan Bapak (MY) selaku Camat Galesong, mengatakan bahwa:

“Saya pikir itu sudah dijalankan dengan baik karena pegawai disini paham betul bagaimana seharusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan tentu sesuai dengan kebutuhan masing - masing masyarakat. Dan sejauh ini kami belum pernah dengar pengaduan terhadap tidak sesuainya kami memberikan pelayanan kepada masyarakat (wawancara 19 Mei 2022)”.

Wawancara diatas menunjukkan bahwa pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Galesong sudah paham dengan tugas masing masing terutama dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Beliau pun mengaskan bahwa belum pernah ada pengaduan terhadap tidak sesuainya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Pembahasan

1. Kesetaraan (*Equality*)

Menurut Roro Rukmini Widiawari (2022), menyatakan bahwa aparat birokrasi wajib memahami prinsip etika yang dapat dilihat dari aspek kesetaraan yaitu salah satu kebaikan utama dari badan pemerintah yang ditujukan untuk melayani semua orang dan melayani kebaikan bersama adalah

perlakuan yang sama. Perlakuan yang sama biasanya dapat diwujudkan dengan memberikan perlakuan yang sama tanpa diskriminasi atau pilih kasih. Maka kesetaraan dalam perlakuan, pelayanan, dan pengabdian harus diberikan oleh setiap aparat birokrasi kepada publik tanpa memandang sanak saudara, ikatan politik, asal keturunan atau status sosial.

Kesetaraan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah memberikan informasi secara sama kepada masyarakat dan memberikan pelayanan secara sama kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.

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

Dalam pemberian pelayanan secara sama kepada masyarakat juga sudah berjalan dengan baik yang tidak memandang siapapun dalam memberikan pelayanan sehingga tidak membedakan. Adapun etika pegawainya bersikap baik dan ramah serta langsung menanggapi apa yang diperlukan oleh masyarakat.

2. Keadilan (*Justice*)

Dalam menjalankan sistem pemerintahan yang baik, dapat dilihat bagaimana karakter dan sikap pemberi layanan salah satunya di Kantor Kecamatan Galesong. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Roro Rukimini Widiaswari (2022), yang menyatakan bahwa kesetaraan semua pihak sebagai prinsip etika tidak selalu mencapai keadilan dan kewajaran. Isu dan kebutuhan di masyarakat sangat beragam sehingga memerlukan perlakuan yang berbeda asalkan didasarkan pada pertimbangan yang adil atau alasan yang tepat.

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

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan peneliti bersama beberapa informan dalam aspek keadilan di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar menunjukkan bahwa tidak ada lagi hal yang membedakan antara masyarakat pluralistik dengan penduduk asli di Kecamatan Galesong sehingga dapat dikatakan baik. Perlakuan tepat yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang sudah berjalan dengan baik karena hal itu merupakan tugas dan nilai perilaku dari pegawai. Adapun hal yang memerlukan perlakuan namun tidak sesuai maka perlu adanya alasan untuk dipertimbangkan.

3. Kesetiaan (*Loyalty*)

Kesetiaan yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi bentuk kepatuhan pegawai terhadap aturan dalam instansi dan kepatuhan pegawai terhadap

pimpinan dan tugas jabatannya di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dari beberapa informan dalam aspek kesetiaan menunjukkan bahwa pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelayanan mengacu pada aturan yang ada yakni pada SOP dan tata tertib yang berlaku. Akan tetapi, bentuk kepatuhan pegawai khususnya perempuan yang bekerja di Kantor Kecamatan Galesong dan sebagai IRT juga sebagian masih ada yang masuk kantor tidak sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga dapat dikatakan belum berjalan dengan baik. Disamping itu juga atasan selalu memberikan pembinaan dan arahan untuk bisa patuh pada aturan.

Hal tersebut kurang sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Roro Rukmini Widiawari (2022) terkait kesetiaan, yakni asas etis adalah kesadaran seorang pejabat untuk taat secara ikhlas terhadap tujuan bangsa, konstitusi negara, peraturan perundang undangan, lembaga, tugas jabatan, demi tercapainya cita cita bersama.

4. Tanggung jawab (*Responsibility*)

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

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari aspek tanggung jawab menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, sesuai kepentingan

yang dibutuhkan masyarakat dan tidak membutuhkan waktu lama dalam pelayanannya. Selanjutnya dari segi ketepatan dalam pelayanan menunjukkan bahwa pegawai dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan sesuai dengan tupoksi masing - masing.

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Roro Rukmini Widiawari (2022), yang memberikan pernyataan terkait tanggung jawab yakni tanggung jawab menyangkut keinginan aparat birokrasi untuk memikul kewajiban dengan penuh tanggung jawab dan ikatan yang kuat untuk melaksanakan semua tugas dan pekerjaan secara memuaskan. Aparatur birokrasi harus memiliki keinginan yang besar untuk menjalankan fungsinya secara efektif, utuh, dan paling memuaskan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait penerapan etika administrasi pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar dapat disimpulkan dan dilihat dari empat aspek yang meliputi:

1. Kesenjangan (*equality*)

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

2. Keadilan (*justice*)

Pada aspek keadilan menunjukkan bahwa tidak ada lagi hal membedakan antara masyarakat pluralistik dengan penduduk asli masyarakat di Kecamatan Galesong. Selain itu, perlakuan tepat yang diberikan oleh pegawai sudah baik hal ini dapat dilihat dari perlakuan pegawai terhadap masyarakat yang memberikan pelayanan sesuai kepentingan masyarakat.

3. Kesetiaan (*loyalty*)

Pada aspek kesetiaan menunjukkan bahwa pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelayanan mengacu pada SOP dan tata tertib yang berlaku. Adapun bentuk kepatuhan pegawai terkhusus pada perempuan yang bekerja di Kantor Camat

Galesong yang juga sebagai IRT sebagian masih ada masuk kantor tidak sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga dapat dikatakan bahwa aspek kesetiaan belum berjalan dengan baik.

4. Tanggung jawab (*responsibility*)

Pada aspek tanggung jawab menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik sesuai dengan kepentingan yang dibutuhkan masyarakat serta tidak membutuhkan waktu lama dalam pelayanannya. Adapun ketepatan waktu pegawai dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan sesuai dengan tupoksi masing – masing.

B. Saran

1. Sebaiknya pegawai lebih meningkatkan kedisiplinan untuk hadir tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku agar tugas dan pelayanan administrasi dapat berjalan dengan sebaik baiknya.
2. Sekiranya pegawai dapat meningkatkan etika pelayanan sehingga memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat dan mempertahankan yang menjadi motto dari Kantor Kecamatan Galesong. “Kalau bisa dipermudah, kenapa mesti dipersulit, pelayanan dengan sepenuh hati adalah bagian ibadah kepada Allah Swt.

DAFTAR PUSTAKA

- Abas. 2017. *Birokrasi dan Dinamika Politik Lokal*. Yogyakarta: Mediatama.
- Abas. 2017. Urgensi Etika Dalam Tata Kelola Pemerintahan (Governance). *Journals of Public Sector Innovation*, 1.
- Arsyad, D. H. 2021. Etika Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten ToliToli. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1.
- Asisa, U. 2020. (Skripsi). Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu. *Ilmu Administrasi Negara*. <https://digilibadmin.unismuh.ac.id> Diakses tanggal 18 Februari 2022.
- A. Pananrangi M, A. M. I. I. 2021. Penerapan Etika Administrasi Publik Melalui Pelaksanaan Tugas Pelayanan Birokrat. *Meraja Journal*, 3.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Takalar. (September 2021). Kependudukan. Diakses tanggal 19 Mei 2022.
- D, D. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Leysyah.
- Hardani. 2020. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hasanah, D. I. 2019. Moral dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3.
- Kurniawan, R. C. 2016. Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7.
- Lailul Mursyidah, I. U. C. 2020. Manajemen Pelayanan Publik. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Mahsyar, A. 2011. Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 1.
- Marpaung, L. A. 2018. Ilmu Negara. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Muhammad. 2019. Pengantar Ilmu Administrasi Negara. Lhoukseumawe: UNIMALPRESS.
- Muhammad, A. 2020. Pelaksanaan Mutasi Pejabat Struktural di Pemerintah Daerah Kabupaten Takalar. Ilmu Administrasi Negara. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.

- Musri, Mulia, Rizki Afri. 2022. Etika Administrasi Publik. Purbalingga. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Ngorang, P. 2020. Etika Pelayanan Publik. Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Nuraeni, S. 2020. Penerapan Etika Administrasi Publik sebagai Upaya dalam Mewujudkan *Good Governance*. *JIMIA*, 14.
- Rahmadana, Muhammad Fitri. Mawati, Arin Tentrem. Siagian, dkk. 2020. Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rusliadi. 2020. Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Teknis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar. Ilmu Administrasi Negara. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.
- Rusli, Nur Islamiah. 2022. Etika Pegawai di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Ilmu Administrasi Negara. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.
- Rusmini. 2017. Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, *Mixed Methods*, serta *Research & Development*). Jambi: PUSAKA.
- Sari, Nanna. 2019. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. Ekonomi dan Bisnis. Manajemen. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.
- Situmeang, Mahyudin. 2020. Pengaruh Etika Administrasi Terhadap Pelayanan Aparat Desa Pada Kantor Desa Sei Rotan Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*. 8.
- Sukri J, Muhammad Idris, B. 2017. Penerapan Etika Administrasi Negara Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Diklat Daerah Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik*, 3.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi tentang Administrasi Publik. Jatinagor: Erlangga.
- Widiaswari, Roro Rukmini. 2022. Etika Administrasi Publik Dalam Penyelenggaraan Tata Kelola Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*. 16.
- Yusuf, M. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan. Jakarta: KENCANA.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Peraturan Daerah Kabupaten Takalar Nomor 05 Tahun 2007 Tentang
Pembentukan Kecamatan Galesong



LAMPIRAN SURAT

1. Surat Pengantar Penelitian dari Fakultas

	Universitas Muhammadiyah Makassar <small>Integrity, Professionalism, Entrepreneurship</small>	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences <small>Menara Ibra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90222 Telp. (0411) 362-9722 Fax. (0411) 365-588 E-Mail: f.ilmu@unismuh.ac.id Official Web: https://unismuh.ac.id</small>
---	---	--

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0670/FSP/A.1-VIII/IV/1443 H/2022 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : Pengantar Penelitian

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

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

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

Nama Mahasiswa : Ajenia Febrianti
S t a m b u k : 10561 11118 18
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Camat Galesong Kabupaten Takalar"
Judul Skripsi : *"Penerapan Etika Administrasi pada Pelayanan Publik di Kantor Camat Galesong Kabupaten Takalar"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.
Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 23 April 2022
D e k a n,


Dr. Hj. Irvani Malik, S.Sos., M.Si.
NBM : 790 727



2. Surat Permohonan Izin Penelitian dari LP3M Unismuh



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 289 Telp. 0411 8613300 Makassar 90221 E-mail: lp3munismuh@unismuh.ac.id



Nomor : 1632/05/C.4-VIII/IV/1443/2022

22 Ramadhan 1443 H

Lamp : I (satu) Rangkap Proposal

23 April 2022 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Bapak / Ibu Bupati Takalar

Cq. Ka. Badan Keshang, Politik & Linmas

di -

Takalar

السيد/السيدة/محرماتنا

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0670/ESP/A I-VIII/IV/1443 H/2022 M tanggal 23 April 2022, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : AJENIA FEBRIANTI

No Stambul : 10561 1111818

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

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

"Penerapan Etika Administrasi Pada Pelayanan Publik di Kantor Camat Galesong Kabupaten Takalar"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 27 April 2022 s/d 27 Juni 2022.

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

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa

السيد/السيدة/محرماتنا

Ketua LP3M,

Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.

NBM 101 7716

3. Surat Izin Penelitian dari PTSP Takalar

No. SERI 200



PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

Jl. Jenderal Sudirman No 28 Telp. (0418) 323291 Kab. Takalar

Takalar, 11 Mei 2022

Nomor : 208/TP.DPMPTSPK/TRANS/V/2022
Lamp : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada :
Yth. Camat Galesong
Kab. Takalar
Di-
Takalar

Berdasarkan Surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor: 1632/05.C4-VIII/IV.40/2022 tanggal 23 April 2022, perihal Izin Penelitian dan Surat Rekomendasi Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar Nomor: 070/208/KBPP-V/2022 tanggal 10 Mei 2022, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : AJENIA FEBRIANTI
Tempat Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 24 Februari 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1) UNISMUH Makassar
Alamat : Bontorita Kel/ Desa Bontomangape
Kec. Galesong Kab. Takalar

Bernaksud akan mengadakan penelitian di kantor/instansi/wilayah kerja Bapak/Ibu dalam Rangka Penyusunan *Skripsi* dengan judul :

**"PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
CAMAT GALESONG KABUPATEN TAKALAR"**

Yang akan dilaksanakan : 27 April s/d 27 Juni 2022
Pengikut / Peserta : -

Sehubungan dengan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan sbb:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan dimaksud kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Takalar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Takalar ;
2. Penelitian tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku ;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan Adat Istiadat setempat ;
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil *Skripsi* Kepada Bupati Takalar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Takalar ;
5. Surat pemberitahuan penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan kepada saudara untuk dipatuhi dan seperlunya.



Dik. Sek. : Sos., M. Si
Pembina Tk. I
NIP. : 19731220 200003 1 009

Tembusan : disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Takalar di Takalar (sebagai laporan);
2. Kepala Kantor Kesbangpol Kab. Takalar di Takalar;
3. Kepala Bapelitbang Kab. Takalar di Takalar;
4. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
5. Peringgal;

4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
KECAMATAN GALESONG

Alamat : Jl. Kr. Bontamarannu No. 02 BoddiaTelp. (0418) 2327080 KodePos 92255

SURAT KETERANGAN

Nomor: 26/G/VI/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUH.YUSUF, S.Pd,M.Ap

Pangkat/Gol : Pembina IV/a

Nip : 196512091986021005

Jabatan : Camat

Menerangkan bahwa :

Nama : Ajenia Febrianti

No.Pokok : 105611111818

Pekerjaan : Mahasiswa

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Alamat : Dusun Tala-tala Desa Bontoloe

Benar telah melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Galesong dengan judul penelitian " Penerapan Etika Administrasi Pada Pelayanan Publik Di Kantor Camat Galesong Kabupaten Takalar" yang dilaksanakan pada tanggal 27 April s/d 27 Juni 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dipenuhi tanggung jawab.



MUH.YUSUF, S.Pd,M.Ap

Pangkat: Pembina IV/a

NIP: 19651209 198602 1 005

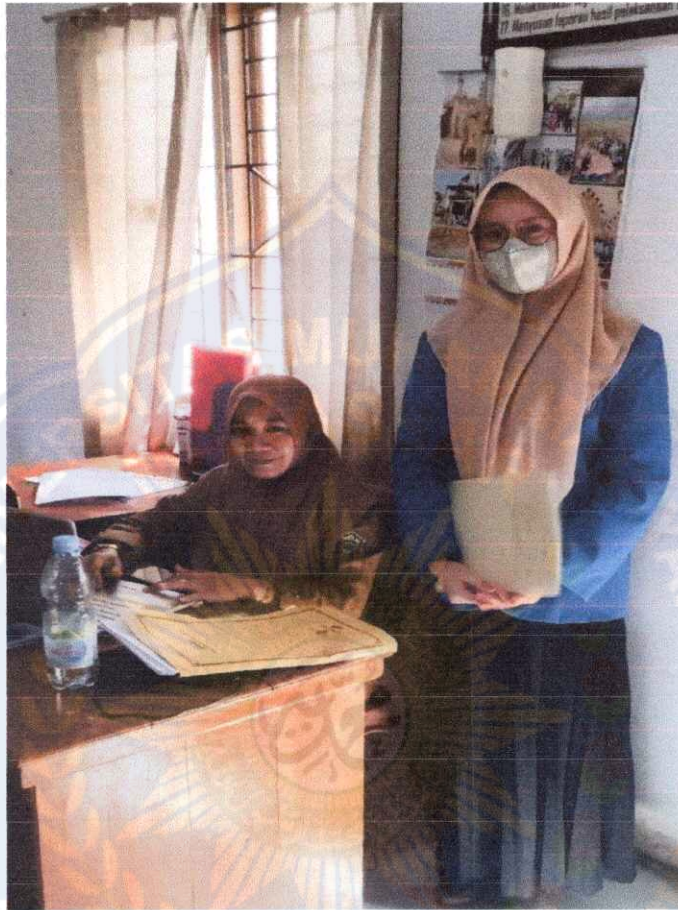
LAMPIRAN DOKUMENTASI



Wawancara bersama Camat Galesong



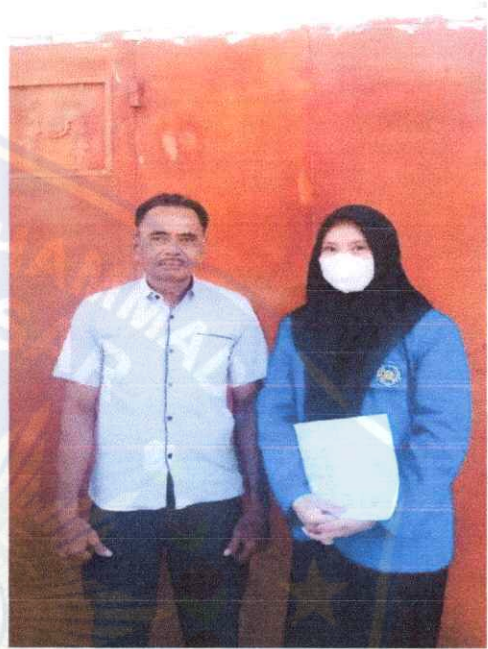
Wawancara bersama Kasi Kesejahteraan Sosial



Setelah wawancara bersama Pegawai Kantor Kecamatan Galesong



Wawancara bersama masyarakat yang mengurus surat keterangan pindah



Setelah wawancara bersama masyarakat



Proses Pelayanan kepada masyarakat



Proses pengecekan berkas pemohon/masyarakat oleh pegawai di Kantor Camat Galesong Kabupaten Takalar



Proses pengecekan berkas oleh pegawai di Kantor Camat Galesong

LAMPIRAN PLAGIASI



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221, Tlp (0411) 866972, 881593, Fax (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Ajenia Febrianti
NIM : 105611111818
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	25 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	3 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

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

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

Makassar, 27 Juli 2022
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nursinah, S.Hum., M.I.P.
NBM. 964 591

BAB I Agenia Febrianti 105611111818

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.radenintan.ac.id

Internet Source

4%

2

ferirozak.wordpress.com

Internet Source

2%

3

e-journalppmunsa.ac.id

Internet Source

2%

4

bkpsdmd.babelprov.go.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude matrices

On

Exclude bibliography

On

BAB II Ajeñia Febrianti 105611111818

ORIGINAL

25

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.undip.ac.id Internet Source	5%
2	merajajournal.com Internet Source	4%
3	stp-mataram.e-journal.id Internet Source	4%
4	www.researchgate.net Internet Source	3%
5	abdulkadir.blog.uma.ac.id Internet Source	3%
6	repository.uir.ac.id Internet Source	2%
7	fr.scribd.com Internet Source	2%
8	ilmupemerintahan.wordpress.com Internet Source	2%
9	Submitted to Padjadjaran University Student Paper	2%

BAB III Ajenia Febrianti 105611111818

ORIGINALITY REPORT
10%
SIMILARITY INDEX

9%
INTERNET SOURCES

5%
PUBLICATIONS

6%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 Submitted to Universitas Mulawarman **3%**
Student Paper

2 123dok.com **3%**
Internet Source

3 docplayer.info **2%**
Internet Source

4 repository.upi.edu **2%**
Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches 2%

Exclude bibliography On

BAB IV Agentia Febrianti 105611111818

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

turnitin

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

3%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

On

BAB V. Ajenia Febrianti 105611111818

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

turnitin

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

id.scribd.com

Internet Source

4%

Exclude quotes

On

Exclude matches

2%

Exclude bibliography

On

TABEL PENELITIAN TERDAHULU

No.	Nama Peneliti/Tahun	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1.	A. Pananrangi M & Andi Muhammad Ishak Ismail (2021)	Penerapan Etika Administrasi Publik Melalui Pelaksanaan Tugas Pelayanan Birokrat	Jenis penelitian yang digunakan ialah kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi dapat ditelusuri melalui asas- asas pokok yang mendasari penerapan administrasi publik, yaitu asas-asas pokok dalam sistem nilai (etika) administrasi modern, seperti dalam aspek: tanggung jawab, pengabdian, kesetiaan, kepekaan, keadilan, dan kepantasan. Kemudian untuk menilai suatu pelayanan dari birokrat yang dapat dikategorikan berkualitas dapat ditinjau dari dimensi pelayanan, yaitu: bukti langsung (<i>tangible</i>), keandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>) dan empati (<i>empathy</i>). Jika seluruh dimensi pelayanan tersebut semuanya dapat diterapkan secara tepat dalam proses

				<p>penyelenggaraan pelayanan, maka dapat menghasilkan kinerja birokrat yang berkualitas. Dengan demikian penerapan etika pelayanan publik sudah terpenuhi yang berarti pula penerapan etika administrasi publik juga sudah dijalankan dengan baik oleh birokrat. Diharapkan lahirnya seluruh aparat birokrat yang memiliki kemampuan menerapkan etika administrasi publik yang dapat tercermin dari sikap dan perilaku yang profesional, simpatik, beretika dan bermoral tinggi dalam melakukan pelayanan publik.</p>
2.	Daniaty Hi. Arsyad (2021)	<p>Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Toli Toli</p>	<p>Jenis Penelitian yang digunakan ialah deskriptif kualitatif.</p>	<p>Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa efisiensi, hasil kerja dari pegawai di Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli cukup baik, meskipun masih ada tuntutan untuk para pegawai harus mengupayakan pemanfaatan fasilitas dengan baik. Efektivitas, pegawai Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten</p>

				<p>Tolitoli belum sepenuhnya baik, karena masih adanya jenis pekerjaan yang membutuhkan tenaga teknis (yang sesuai ahlinya). Kualitas layanan, berdasarkan data yang diperoleh bahwa indikator kualitas layanan belum sepenuhnya baik, karena masih ada pegawai yang kurang tanggap pada masyarakat sehingga banyak urusan masyarakat tidak terselesaikan dan terkendala pada pelayanan. Sedangkan akuntabilitas, hasil kerja dari pegawai Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli sudah baik, karena pegawai sangat terbuka saat masyarakat membutuhkan informasi.</p>
3.	Abas (2017)	Urgensi Etika Dalam Tata Kelola Pemerintahan (<i>Governance</i>)	Jenis penelitian yang digunakan ialah kualitatif	Hasil penelitian yang dilakukan oleh Abas menunjukkan bahwa Dari penelitiannya menunjukkan bahwa munculnya studi etika, dari perspektif administrasi publik, terlihat dari adanya evolusi perhatian pemikiran administrasi secara bertahap

			<p>bergeser dari murni struktural dan aspek fungsional dan organisasi dan manajemen untuk pertanyaan tentang kepemimpinan dan motivasi awalnya dan kemudian bergeser ke studi perilaku yang tepat atas standar etika dan normatif tertentu. Dengan demikian, etika publik diperlukan dalam rangka membangun etika tidak hanya di lingkungan birokrasi pemerintah (eksekutif) melainkan juga lembaga politik, maupun lembaga negara lainnya. Hal ini penting, mengingat praktik atau perilaku pelanggaran etika publik seperti halnya korupsi dapat terjadi pada semua level pemerintahan saat ini, baik korupsi politik maupun korupsi di level birokrasi.</p>
--	--	--	--

DRAFT WAWANCARA

No	Kerangka Konseptual	Informan	Sumber Data	Pertanyaan
1.	Persamaan (<i>equality</i>)	Camat/Pegawai	Observasi Wawancara Dokumentasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan apa saja yang Bapak/Ibu berikan kepada masyarakat? 2. Apakah dalam menjalankan pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku? sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama? 3. Dalam menjalankan pelayanan, apakah pegawai memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat baik orang yang dikenal maupun tidak dikenal? 4. Jika ada suatu hal dan ingin disampaikan kepada masyarakat secara merata, bagaimana Bapak/Ibu menyampaikan informasi tersebut?
2.	Keadilan (<i>Justice</i>)			<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pluralistik mendapatkan perlakuan yang sama? 2. Bagaimana jika ada pegawai yang membedakan masyarakat pluralistik dengan penduduk asli masyarakat Galesong? 3. Apakah dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku?

3.	Kesetiaan (<i>Loyalty</i>)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja aturan/tata tertib yang berlaku di Kantor Camat Galesong? 2. Dalam menjalankan tugas pegawai, apakah sudah patuh terhadap aturan yang berlaku? 3. Di Kantor Camat Galesong ini ada wanita yang bekerja bahkan ada yang sebagai IRT (Ibu Rumah Tangga). Apakah itu berpengaruh dengan jadwal masuk kantor karena mungkin urusan rumah, suami dan anak. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terkait hal tersebut?
4.	Tanggung Jawab (<i>Responsibility</i>)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan tupoksinya masing masing? 2. Dalam hal pelayanan, Apakah Bapak/Ibu dalam bekerja tidak menunda nunda pekerjaan? 3. Berpa lama proses pengerjaan, sekiranya ada masyarakat yang mengurus kepentingan? 4. Apakah Bapak pernah mendapati pegawai yang kurang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

No	Kerangka Konseptual	Informan	Sumber Data	Pertanyaan
1.	Persamaan (<i>equality</i>)	Masyarakat	Observasi Wawancara Dokumentasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika ada informasi dari kantor camat, bagaimana cara Bapak/Ibu mengetahui informasi tersebut? 2. Pelayanan apa saja yang Bapak/Ibu peroleh di Kantor Kecamatan Galesng? 3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu terkait sikap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Camat?
2.	Keadilan (<i>Justice</i>)			<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu jika ingin mendapatkan pelayanan lebih cepat apakah harus punya kenalan atau walaupun tidak ada kenalan, kepentingan yang diurus cepat selesai? 2. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap respon pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan?
3.	Kesetiaan (<i>Loyalty</i>)			<ol style="list-style-type: none"> 1. Masalah apa yang pernah Bapak/Ibu hadapi dalam hal pelayanan yang diberikan? 2. Ketika ke kantor camat dengan urusan kepentingan, apakah pegawai kecamatan hadir tepat waktu?
4	Tanggung Jawab (<i>Responsibility</i>)			<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pelayanan yang diberikan pegawai secara cepat, terbuka dan adil? 2. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan yang diberikan pegawai sudah sesuai?

RIWAYAT HIDUP



Ajenia Febrianti, lahir pada tanggal 24 Februari 2000 di Ujung Pandang. Ia merupakan anak pertama dari 4 bersaudara dari pasangan Bapak Ahmad S.Pd dan Ibu Arhani S.Pd.,M.Pd. Peneliti menyelesaikan pendidikan di TK 'Aisyiyah Bustanul Athfal Bontorita Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar pada tahun 2006. Pada tahun 2006 melanjutkan pendidikan di SDN No. 73 Bontorita I dan lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan di MTs Muhammadiyah Bontorita dan selesai pada tahun 2015, lalu melanjutkan pendidikan ke jenjang atas yakni di SMAN 5 Takalar dan selesai pada tahun 2018. Pada tahun 2018, melanjutkan pendidikannya ke jenjang perguruan tinggi yakni di Universitas Muhammadiyah Makassar Program S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.