

SKRIPSI

**PELAKSANAAN ETIKA BIROKRASI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TAMARUNANG
KABUPATEN GOWA**



DISUSUN OLEH:

NUR REZKY AMALIA PUTRI

105611112220

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

**PELAKSANAAN ETIKA BIROKRASI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TAMARUNANG
KABUPATEN GOWA**

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

Disusun dan Diajukan Oleh :

NUR REZKY AMALIA PUTRI

Nomor Stambuk : 105611112220

Kepada

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

2024

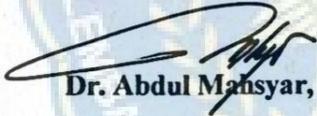
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

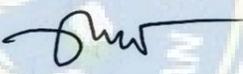
Judul Skripsi : Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan
Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamarunang
Kabupaten Gowa
Nama Mahasiswa : Nur Rezky Amalia Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 105611112220
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Abdul Mansyar, M.Si


Dr. Amir Muhiddin, M.Si

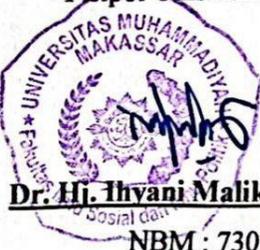
Mengetahui:

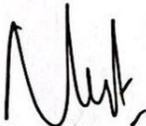
Dekan

Ketua Program Studi

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara


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


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

NBM : 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

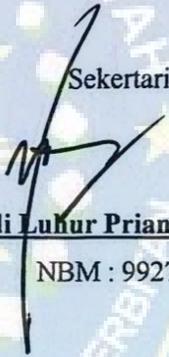
Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomer: 0256/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di makassar pada hari Jumat 3 Mei 2024.

Mengetahui:

Dekan

Sekretaris


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


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

NBM : 730727

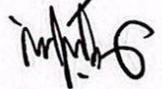
NBM : 992797

Tim Penguji:

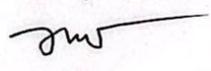
1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

)

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

()

3. Dr. H. Amir Muhiddin, M.Si

()

4. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Rezky Amalia Putri

Nomor Induk Mahasiswa : 105611112220

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini 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, 14 Maret 2024

Yang Menyatakan,



Nur Rezky Amalia Putri

ABSTRAK

NUR REZKY AMALIA PUTRI, ABDUL MAHSYAR, AMIR MUHIDDIN, 2024, Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa

Etika birokrasi adalah sebagai seperangkat nilai yang dapat menjadi acuan atau mengarahkan tindakan manusia dalam organisasi. Etika dalam konteks birokrasi digambarkan sebagai suatu pedoman norma bagi pejabat birokrasi untuk mengerjakan suatu tugas pelayanan untuk masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan yang peneliti ambil berjumlah 7 orang yaitu Pemerintah Kelurahan Tamarunang dan Masyarakat. Pengabsahan data dilakukan melalui triangulasi waktu, teknik dan sumber, lalu dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Etika Birokrasi yang ada ataupun diterapkan oleh kantor kelurahan belum optimal sebab: (1) Profesionalisme belum sepenuhnya diterapkan dengan baik, dikarenakan tidak ada kriteria kualifikasi pendidikan untuk basis penempatan jabatan. Jadi ketika kinerja tidak sesuai dengan harapan dari masyarakat maka bukan hal yang salah apabila masyarakat protes dengan pelayanan yang dimerasa tidak puas, (2) Akuntabilitas dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, pegawai sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan peraturan pemerintah, (3) Menjaga Kerahasiaan dalam pelayanan di kantor kelurahan mendapat penilaian positif dari masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang di berikan, dengan sikap dan perilaku yang di tunjukkan oleh pegawai tersebut mencerminkan adanya sikap kejujuran didalamnya karna sikap terbuka dan bertanggung jawab, (4) Independensi di kantor kelurahan dapat diketahui bahwa pegawai kelurahan tamarunang mampu menghindari dari segala bentuk keinginan yang bersifat personal dikarenakan memegang teguh pendirian dan taat terhadap peraturan dan prosedur yang belaku bahwa semat-mata menjalankan amanah dan tugas dari Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa.

Kata Kunci: Etika Birokrasi, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Hanya dengan semangat dan motivasi membuat penulis menyelesaikan skripsi ini. Serta adanya dukungan berupa moril dan materil dari berbagai pihak sehingga mempermudah penulisan skripsi ini.

Penulis juga hendak menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Muhammad Natsir dan Ibunda Nur Santi serta keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang menjadi penyemangat luar biasa bagi penulis.

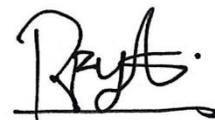
Selain itu, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si dan Bapak Dr. Amir Muhiddin, M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan arahan serta motivasi atas penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
5. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap selaku Sekretaris Program Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan semangat.
6. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
7. Seluruh informan yang ada di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam keperluan penelitian.
8. Saudara-saudara seperjuangan di kelas IAN C yang menjadi support system yang selalu memberikan dukungan dan bantuan tenaga kepada penulis selama perkuliahan.
9. Kepada sahabat-sahabat penulis yang telah menemani hari-hari penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan, dan semoga karya skripsi ini menjadi bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 14 Maret 2024



Nur Rezky Amalia Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Konsep dan Teori	12
C. Kerangka Pikir	40
D. Fokus Penelitian.....	42
E. Deskripsi Fokus.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	45
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	45
C. Sumber Data.....	46
D. Informan Penelitian.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Teknik Analisis Data	50
G. Teknik Pengabsahan Data	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	53
B. Hasil Penelitian Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa.....	63
C. Pembahasan Hasil Penelitian	83
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	105



DAFTAR TABEL

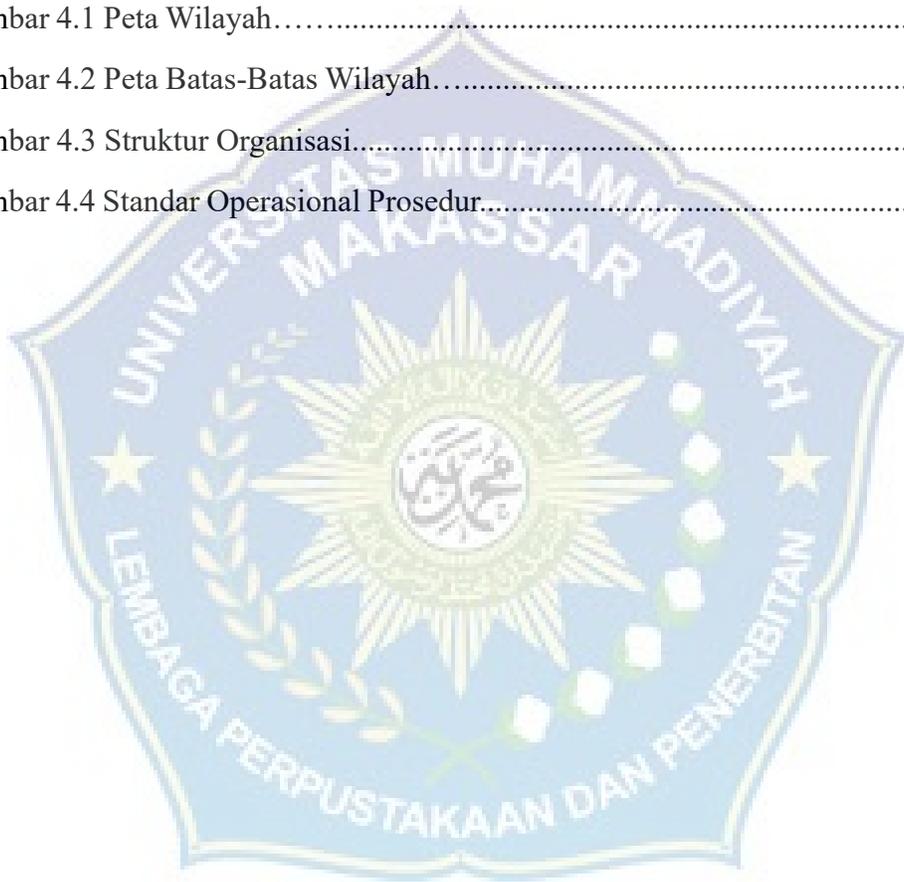
Tabel 3.1 Informan.....48

Tabel 4.1 Jumlah Pegawai.....70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir.....	42
Gambar 4.1 Peta Wilayah.....	55
Gambar 4.2 Peta Batas-Batas Wilayah.....	56
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	58
Gambar 4.4 Standar Operasional Prosedur.....	75



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberadaan pemerintahan dan birokrasi adalah salah satu elemen penting dalam mewujudkan clean government dan good governance. Birokrasi memanglah diperlukan berfungsi besar pada penerapan segala rencana negeri yang telah diputuskan pada kebijakan publik. Dalam kehidupan bernegara, birokrasi jadi aktor yang berfungsi dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan (Ali, Mahsyar, and Parawu 2023).

Masyarakat dalam hubungannya dengan pelayanan aparatur pemerintah selalu menuntut pemberian pelayanan yang cepat, cermat maupun ramah. Untuk mencapai pada pelayanan tersebut, pemahaman etika birokrasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu sebagai suatu tindakan individu bagi keberhasilan organisasi. Dalam hal ini lebih menekankan pada pencarian cara untuk meningkatkan hasil yang efektif, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat dan harus berawal dari aparat birokrasi yang suka bekerja keras.

Etika dalam konteks birokrasi menurut Dwiyanto (2002): 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. Untuk mengatur hal tersebut pemerintah telah mengeluarkan berbagai macam peraturan perundang-undangan, antara lain: Pertama, Undang-Undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) di dalam Undang-Undang tersebut menghendaki agar Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik agar dituntut lebih professional. Kedua, Peraturan Pemerintah No.53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Ketiga, Peraturan Pemerintah No.42 Tahun 2004 tentang Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (PNS), untuk mewujudkan nyatakan nilai kedisiplinan maka dikembangkan semangat/korps dan kode etik pegawai negeri sipil yang menghendaki agar pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan pada masyarakat harus memiliki nilai-nilai kode etik yang baik (Rismawati and Oja 2019).

Secara etimologi pelayanan publik terdiri dari dua kata yakni pelayanan dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. (A Mahsyar, 2011) Secara terminology

pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Kartini, Nur. M. 2020).

Dalam suatu masyarakat agar hubungan antar manusia dapat terlaksana sebagaimana yang diharapkan, maka dirumuskan etika atau norma-norma masyarakat. Oleh karena itu nilai-nilai etika yang hidup dan berlaku dalam suatu masyarakat, bukanlah sekedar menjadi keyakinan pribadi bagi para anggotanya, akan tetapi juga menjadi seperangkat norma yang terlembagakan. Dalam etika pemerintahan, terdapat asumsi yang berlaku bahwa melalui penghayatan etika yang baik, seorang aparatur akan dapat membangun komitmen untuk menjadikan dirinya sebagai teladan tentang kebaikan dan menjaga moralitas pemerintahan. Aparatur pemerintahan yang baik dan bermoral tinggi, akan senantiasa menjaga dirinya agar dapat terhindar dari perbuatan tercela, karena ia terpanggil untuk menjaga amanah yang diberikan, melalui pencitraan perilaku hidup sehari-hari (Dewi 2021).

Dalam lingkup profesi pemerintahan misalnya, ada nilai-nilai tertentu yang harus tetap ditegakkan demi menjaga citra pemerintah yang mampu menjalankan tugas dan fungsinya. Kualitas Pelayanan Publik menurut Kepmen PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Kualitas Pelayanan Publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Potolau 2020).

Fenomena selama ini menunjukkan kondisi lingkungan aparatur birokrasi masih adanya permasalahan serius yang harus diatasi, antara lain : (1) pelaksanaan tugastugas umum pemerintahan belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif, sehingga itu pembangunan aparatur birokrasi masih harus ditingkatkan dan diarahkan pada peningkatan efisiensi dan efektivitas; (2) di lingkungan aparatur birokrasi ada gejala masih belum bersih dan sering merusak kewibawannya, sehingga itu pembangunan aparatur birokrasi terus diarahkan pada mewujudkan aparatur yang bersih dan berwibawa; (3) di lingkungan aparatur birokrasi masih sering ditemui adanya penyalahgunaan wewenang dan penyelewengan lainnya seperti korupsi, kolusi dan nepotisme, pungutan liar, kebocoran dan pemborosan; sehingga itu pembinaan, penertiban dan pendayagunaan aparatur pemerintah/birokrasi terus ditingkatkan. Beberapa fenomena permasalahan seperti ini tidak hanya terjadi di lingkungan aparatur birokrasi pada tingkat pusat tetapi juga di tingkat daerah.

Berbagai permasalahan yang berkaitan dengan keberadaan birokrasi khususnya yang berkaitan dengan moral dan pelayanan publik, dilatarbelakangi oleh beberapa faktor. Secara umum, masalah krusial yang masih dihadapi oleh keberadaan PNS sampai saat ini, seperti rendahnya kinerja PNS, KKN, kesejahteraan yang terbatas, netralitas PNS, sampai pada proses rekrutmen yang kurang transparan dan sebagainya (Hasanah 2019).

Birokrasi pemerintah sejatinya merupakan mesin penggerak pembangunan dan pelayanan publik. Dengan demikian disadari atau tidak bahwa birokrasi merupakan faktor penentu keberhasilan keseluruhan agenda pemerintahan, termasuk dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN (clean government) dan pemerintahan yang baik (good governance). Salah satu penyebab runtuhnya legitimasi birokrasi dimata rakyat adalah karena birokrasi tidak dijalankan secara rasional, dimana birokrasi mengabaikan sikap impersonalitas dalam pelaksanaan tugas (Budiawan and Sunarti 2021).

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Kelancaran penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan pengabdian aparatur Negara. Pegawai Negeri Sipil atau aparatur birokrasi adalah merupakan unsur aparatur Negara yang bertugas memberikan pelayanan yang terbaik, adil dan merata kepada masyarakat. Untuk menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional. Diperlukan aparatur birokrasi (PNS) yang netral, mampu menjaga persatuan dan kesatuan bangsa, profesional dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa merupakan salah satu lembaga birokrasi pemerintahan, dimana kelurahan merupakan birokrasi pemerintahan yang menjadi perangkat daerah yang dipimpin oleh Lurah. Dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, lurah di bantu oleh

perangkat pemerintah kelurahan sebagaimana pada struktur organisasi tata kerja pemerintah Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa.

Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa merupakan sebuah instansi teknis yang memiliki tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur birokrasi belum secara optimal dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, akurat, berdayaguna, berhasilguna dan berkualitas, sehingga sering menyebabkan munculnya ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Selain itu masih sering terdapat praktek penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dari pengamatan dan informasi yang diperoleh menunjukkan fenomena lemahnya profesionalisme pelayanan publik tersebut lebih nampak pada birokrasi tingkat bawah seperti di kantor kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa. Masih Lemahnya profesionalisme pelayanan publik oleh aparatur birokrasi dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang saling terkait, antara lain oleh faktor kurangnya pemahaman, penghayatan dan pengamalan terhadap norma-norma etika yang berlaku bagi segenap aparatur birokrasi. Sebagaimana diketahui bahwa dalam administrasi/birokrasi publik etika adalah merupakan ketentuan-ketentuan atau standarstandar yang mengatur perilaku moral para aparatur birokrasi. Etika birokrasi berisi ajaran-ajaran moral dan asas-asas kelakuan yang baik bagi aparatur dalam menunaikan tugas dan melakukan tindakan jabatannya. Etika birokrasi memberikan berbagai asas etis, ukuran baku, pedoman perilaku dan kebajikan moral yang

dapat diterapkan oleh setiap aparatur birokrasi. Sedangkan tugas pokok pemerintahan pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini penyusunan kode etik didasari oleh empat aspek Menurut Sahya Anggara (2016:405) yaitu: 1) Profesionalisme, 2) Akuntabilitas, 3) Menjaga Kerahasiaan, dan 4) Independensi. Kondisi yang terjadi menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintah belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif, sehingga itu pembangunan aparatur birokrasi masih harus ditingkatkan dan diarahkan pada peningkatan efisien dan efektivitas. Dengan adanya kode etik diharapkan akan terwujud PNS/aparatur yang menjunjung tinggi kehormatan serta keteladanan sikap, tingkah laku dan perbuatan dalam melaksanakan tugas kedinasan. Etika birokrasi menjadi sesuatu yang penting untuk dibahas karena dalam melakukan pelayanan aparatur sipil Negara berhadapan langsung dengan masyarakat. Salah satu isu yang kerap terdengar dimasyarakat yaitu kurangnya pengefisienan waktu dalam pelayanan sehingga mengakibatkan antrian berkepanjangan terlebih lagi jika mendekati waktu pemilihan umum. Selain itu peneliti memilih meneliti terkait pelaksanaan etika birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa sebagai objek penelitian karena berdasarkan hasil observasi singkat menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Tamarunang berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari dalam proses pelayanan

yang diberikan pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan masyarakat serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan profesionalisme dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa ?
2. Bagaimana penerapan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa ?
3. Bagaimana penerapan menjaga kerahasiaan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa ?
4. Bagaimana penerapan independensi dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan profesionalisme dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa.
2. Untuk mengetahui penerapan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa.
3. Untuk mengetahui penerapan menjaga kerahasiaan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa.

4. Untuk mengetahui penerapan independensi dalam pelayanan publik Di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa.

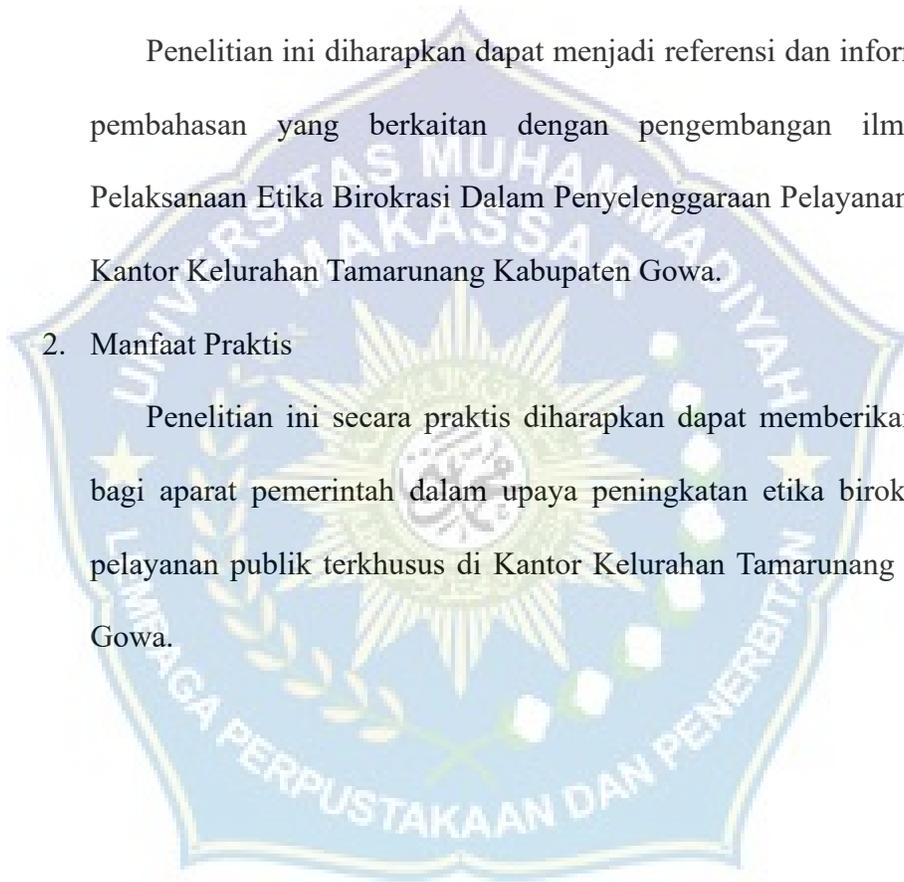
D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi untuk pembahasan yang berkaitan dengan pengembangan ilmu tentang Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparat pemerintah dalam upaya peningkatan etika birokrasi dalam pelayanan publik terkhusus di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Adapun Penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dalam pendukung penelitian ini, diantaranya :

1. Syarifah Hasniati (2018) “Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar”. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa, secara umum kesadaran aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam mengembangkan etika birokrasi masih kurang dari yang diharapkan. Konsistensi perilaku aparat birokrasi dalam penerapan etika pelayanan publik belum sesuai dengan aturan yang berlaku. Oleh karena itu, peneliti menyarankan menerapkan kearifan lokal untuk membantu proses kerja aparat pemerintah tersebut.
2. Muhammad Ridha Suaib (2018) “Etika Birokrasi (Studi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong)”. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa, secara umum kesadaran aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong dalam pengembangan etika birokrasi pelayanan publik masih kurang jika dikaji dari ukuran-ukuran yang digunakan. Dilihat

dari indikator-indikator dalam penelitian, etika birokrasi dalam pelayanan publik masih sangat jauh dari yang diharapkan. Konsistensi perilaku aparat birokrasi dalam penerapan etika pelayanan publik belum sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan rendahnya kesadaran aparat birokrasi dalam menegakkan aturan yang ditetapkan sebagai pedoman dalam mewujudkan misi organisasi secara keseluruhan.

3. Fitri (2020) “Etika Birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone”. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa, etika masih belum sepenuhnya diterapkan dalam hal pelayanan publik, aparat pemerintah masih sering mengabaikan tugas dan tanggung jawabnya dikarenakan sanksi dan hukuman yang terlalu ringan dan lemah, akibatnya penerapan etika dalam pelayanan publik masih belum maksimal.
4. Muawia Harris (2022) “Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Duampanua Kabupaten Pinrang”. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa, secara keseluruhan etika birokrasi yang diterapkan oleh kantor camat kurang sesuai dengan teori yang telah digunakan oleh peneliti, karena masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti pembagian kerja dan spesialisasi di kantor camat belum sepenuhnya menempatkan pegawai sesuai dengan keahliannya serta perlu ditingkatkan lagi sikap profesionalitas pegawai agar lebih disiplin

dan perlu dikembangkan lagi agar masyarakat merasa efektif dari segi pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh aparaturnya.

Berdasarkan hasil dari empat penelitian terdahulu yang mendasari penelitian penulis adalah ke empat peneliti lebih berfokus pada Etika Birokrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sementara penelitian yang penulis akan lakukan lebih berorientasi pada Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa. Persamaan dari ke empat penelitian terdahulu dengan topik penulis yaitu sama-sama membahas dan mengkaji tentang Etika Birokrasi, adapun perbedaannya yaitu terletak pada tempat dan indikator yang digunakan.

B. Konsep dan Teori

1. Pengertian Etika

Menurut Bertens (2007), sebagai suatu sains, istilah etika berasal dari kata ethos yang dalam bahasa Yunani Kuno bentuk tunggalnya mempunyai banyak arti, yaitu tempat tinggal yang biasa, padang rumput, kandang, kebiasaan, adat, akhlak, watak, perasaan, sikap dan cara berpikir. Dalam bentuk jamak kata to etha artinya adalah adat kebiasaan. Arti kata tersebut oleh Filsuf Yunani, Aristoteles (384-322 S.M), dijadikan latar belakang bagi terbentuknya istilah etika dan sudah dipakai untuk menunjukkan filsafat moral. Jadi, jika dibatasi pada asal usul katanya, kata etika mengandung pengertian sebagai ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang

adat kebiasaan. Jadi etika menurut Bertens (2007) adalah ilmu yang membahas dan mengkaji nilai dan norma-norma konkret yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dalam seluruh kehidupannya, yaitu berkaitan dengan perintah dan larangan langsung yang bersifat konkret.

Secara Leksikal, kata etika bermakna sebagai “ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral)” menurut (poerwadarminta, 1953), etika juga bermakna sebagai :

- a. Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk, serta tentang hak dan kewajiban moral (akhlak).
- b. Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak.
- c. Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.

Menurut Franz Magnis Suseno (Keraf, 1998), bahwa etika adalah sebuah ilmu dan bukan ajaran sehingga secara tidak langsung memberi perintah konkret sebagai pegangan siap pakai atau bisa dirumuskan sebagai refleksi kritis dan rasional mengenai :

- a. Nilai dan norma yang menyangkut bagaimana manusia harus hidup baik sebagai manusia;
- b. Masalah-masalah kehidupan manusia dengan mendasarkan diri pada nilai dan norma-norma moral yang umum diterima.

- c. Etika berarti juga kumpulan asas atau nilai moral yang dalam hal ini biasa disebut dengan kode etik. misalnya : kode etik guru, kode etik wartawan, kode etik dokter, kode etik rumah sakit.

Etika disini dapat diartikan adalah seperangkat norma atau aturan yang mengatur tingkah laku yang merupakan pencerminan atas baik buruk atau benar salah yang harus dilakukan. Sedangkan publik adalah suatu kumpulan masyarakat dalam satu tempat. Melalui interaksi antar masyarakat, akan terbentuk nilai-nilai yang disepakati dan dianut sehingga akan muncul yang dinamakan adat istiadat. Dalam adat istiadat ini nilai-nilai luhur sosial budaya dan ketentuan-ketentuan hukum dalam masyarakat terbentuk. Etika publik berfungsi sebagai alat dalam pembuatan kebijakan publik dan alat evaluasi, sehingga hak-hak individu terjamin dan terlindungi.

A. Nilai Pancasila Sebagai Etika Politik

Negara Indonesia yang berdasarkan sila I, bukanlah negara “teokrasi” yang mendasarkan kekuasaan negara dan penyelenggara negara dalam legitimasi religius, melainkan religitimasi hukum serta legitimasi demokrasi. Walaupun dalam negara Indonesia tidak mendasarkan pada legitimasi religius, namun secaramoralitas kehidupan negara harus sesuai dengan nilai – nilai yang berasal dari Tuhan terutama hukum serta moral dalam kehidupan negara. etika politik menuntut agar kekuasaan dalam negara dijalankan sesuai dengan:

- A. Asas legalitas (legitimasi hukum) yaitu dijalankan sesuai dengan hukum yang berlaku,
- B. Disahkan dan dijadikan secara demokratis (legitimasi demokratis), dan
- C. Dilaksana dengannya (legitimasi moral).

2. Pengertian Birokrasi

Birokrasi yang dalam bahasa Inggris, bureaucracy, berasal dari kata bureau (berarti meja) dan cratin (berarti kekuasaan), artinya kekuasaan berada pada orang-orang yang di belakang meja. Di Indonesia, birokrasi cenderung dikawatirkan sebagaimana telah digambarkan seperti di atas.

Menurut Bintoro Tjokroamidjojo (1984), birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisasi secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang. Dengan demikian, tujuan dari adanya birokrasi agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan terorganisasi. Bagaimana suatu pekerjaan yang banyak jumlahnya harus diselesaikan oleh banyak orang sehingga tidak terjadi tumpang tindih di dalam penyelesaiannya, dan inilah yang sebenarnya menjadi tugas dari birokrasi.

Blau dan Page (1956) mengemukakan birokrasi sebagai tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinasikan secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang. Jadi, menurut Blau dan Page, birokrasi justru untuk melaksanakan prinsip-prinsip organisasi yang ditujukan untuk meningkatkan

efisiensi administratif, meskipun kadang dalam pelaksanaannya birokratisasi sering mengakibatkan adanya ketidakefisienan.

Dengan mengutip pendapat Mouzelis, Ismani (2001) mengemukakan bahwa dalam birokrasi terdapat aturan-aturan yang rasional, struktur organisasi dan proses berdasarkan pengetahuan teknis dan dengan efisiensi yang setinggitingginya. Dari pandangan demikian, tidak sedikit pun alasan untuk menganggap birokrasi itu jelek dan tidak efisien.

Dengan mengutip pendapat Fritz Morstein Marx, Bintoro Tjokroamidjojo (1984) mengemukakan bahwa birokrasi adalah tipe organisasi yang dipergunakan pemerintahan modern untuk pelaksanaan berbagai tugas yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi yang khususnya oleh aparat pemerintah.

Dengan mengutip Blau dan Meyer, Dwijowijoto (2004) menjelaskan bahwa birokrasi adalah suatu lembaga yang sangat kuat dengan kemampuan untuk meningkatkan kapasitas-kapasitas potensial terhadap hal-hal yang baik dan buruk dalam keberadaannya sebagai instrumen administrasi rasional yang netral pada skala yang besar. Selanjutnya, dikemukakan bahwa di dalam masyarakat modern, yang terdapat begitu banyak urusan yang terus-menerus dan ajeg, hanya organisasi birokrasi yang mampu menjawabnya. Birokrasi dalam praktik dijabarkan sebagai pegawai negeri sipil.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, dapat dirumuskan bahwa birokrasi adalah suatu prosedur yang efektif dan efisien, yang didasari oleh

teori dan aturan yang berlaku serta memiliki spesialisasi sesuai tujuan yang telah disepakati dalam sebuah organisasi/instansi/lembaga Pemerintah.

A. Karakteristik Birokrasi

Sebagaimana dinyatakan oleh Blau dan Page, bahwa birokrasi dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi yang besar, hal itu hanya dapat berlaku pada organisasi besar seperti organisasi pemerintahan. Karena pada organisasi pemerintahan, segala sesuatunya diatur secara formal, sedangkan pada organisasi kecil hanya diperlukan hubungan informal. Selama ini, banyak pakar yang meneliti dan menulis tentang birokrasi bahwa fungsi staf pegawai administrasi harus memiliki cara-cara yang spesifik agar lebih efektif dan efisien, sebagaimana dirumuskan berikut (Syafiie, 2004: 90):

- 1) Kerja yang ketat pada peraturan (rule);
- 2) Tugas yang khusus (spesialisasi);
- 3) Kaku dan sederhana (zakelijk);
- 4) Penyelenggaraan yang resmi (formal);
- 5) Pengaturan dari atas ke bawah (hierarkhis) yang telah ditetapkan oleh organisasi/institusi;
- 6) Berdasarkan logika (rasional);
- 7) Tersentralistik (otoritas);
- 8) Taat dan patuh (obedience);
- 9) Tidak melanggar ketentuan (discipline);

- 10) Terstruktur (sistematis);
- 11) Tanpa pandang bulu (impersonal).

Hal tersebut merupakan prinsip dasar dan karakteristik yang ideal dari suatu birokrasi. Karakteristik tersebut idealnya memang dimiliki oleh para birokrat (pegawai negeri sipil) agar tugas-tugas administrasi yang besar dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien sehingga tujuan organisasi dapat tercapai sesuai yang direncanakan. Dengan demikian, pendapat sebagian masyarakat selama ini yang cenderung negatif, paling tidak dapat diluruskan.

Dengan mengutip pendapat Max Weber seorang sosiolog Jerman, Tjokroamidjojo (1984: 72-73) mengemukakan ciri-ciri utama dari struktur birokrasi di dalam tipe idealnya, yaitu sebagai berikut :

1. Prinsip pembagian kerja

Kegiatan-kegiatan reguler yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi dibagi dalam cara-cara tertentu sebagai tugas-tugas jabatan. Dengan adanya prinsip pembagian kerja yang jelas, pelaksanaan pekerjaan dilakukan oleh tenaga-tenaga spesialisasi dalam setiap jabatan, sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan tanggung jawab penuh dan efektif.

2. Struktur hierarkis

Pengorganisasian jabatan-jabatan mengikuti prinsip hierarkis, yaitu jabatan yang lebih rendah berada di bawah pengawasan atau pimpinan dari jabatan yang lebih atas. Pejabat yang lebih rendah kedudukannya harus mempertanggungjawabkan setiap keputusannya kepada pejabat atasannya.

3. Aturan dan Prosedur

Pelaksanaan kegiatan didasarkan pada sistem peraturan yang konsisten. Sistem standar tersebut dimaksudkan untuk menjamin adanya keragaman pelaksanaan setiap tugas dan kegiatan tanpa melihat jumlah orang yang terlibat di dalamnya.

4. Prinsip netral (tidak memihak)

Pejabat yang ideal dalam suatu birokrasi melaksanakan kewajiban dalam semangat *formalistic impersonality* (formal nonpribadi), artinya tanpa perasaan simpati atau tidak simpati. Dalam prinsip ini, seorang pejabat dalam menjalankan tugas jabatannya terlepas dari pertimbangan yang bersifat pribadi. Dengan menghilangkan pertimbangan yang bersifat pribadi dalam urusan jabatan, berarti suatu prakondisi untuk sikap tidak memihak dan juga untuk efisiensi.

5. Penempatan didasarkan atas karier

Penempatan kerja di dalam organisasi birokrasi didasarkan pada kualifikasi teknis dan dilindungi terhadap pemberhentian sewenang-

wenang. Dalam organisasi birokrasi, penempatan kerja seorang pegawai didasarkan atas karier. Ada sistem promosi, biasanya atas dasar senioritas atau prestasi, atau keduanya. Kebijakan kepegawaian demikian dimaksudkan untuk meningkatkan loyalitas kepada organisasi dan tumbuhnya *esprit de corps* atau jiwa korps di antara para anggotanya.

6. Birokrasi murni

Pengalaman menunjukkan bahwa tipe birokrasi yang murni dari organisasi administrasi dilihat dari segi teknis dapat memenuhi efisiensi tingkat tinggi. Mekanisme birokrasi yang berkembang sepenuhnya akan lebih efisien daripada organisasi yang tidak seperti itu atau yang tidak jelas birokasinya.

7. Selanjutnya, menurut Sondang P. Siagian, paradigma birokrasi yang ideal, agar semakin mampu menyelenggarakan fungsinya dengan tingkat efisiensi, efektivitas, dan produktivitas yang semakin tinggi, birokrasi pemerintahan harus selalu berusaha agar seluruh organisasi birokrasi dikelola berdasarkan prinsip-prinsip organisasi yang sehat.

Prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

A) Prinsip organisasi

Sebagai paradigma di bidang kelembagaan, prinsip organisasi penting dipahami dan diimplementasikan.

B) Prinsip kejelasan misi

Misi birokrasi diangkat dari tujuan nasional di segala bidang kehidupan masyarakat, berbangsa, dan bernegara. Birokrasi memiliki serangkaian tugas utama yang harus dilaksanakannya, baik yang sifatnya pengaturan yang selalu harus berdasarkan peraturan perundang-undangan dan dioperasionalkan secara transparan, maupun dalam berbagai bentuk pelayanan masyarakat yang harus memenuhi persyaratan benar, ramah, cepat, tetapi sekaligus akurat.

C) Prinsip kejelasan fungsi

Sebagai paradigma, fungsi merupakan rincian misi yang harus diemban. Kejelasan fungsi tidak terbatas pada rumusan hal-hal tertentu yang menjadi tanggung jawab fungsional suatu instansi. Meskipun sangat penting, hal ini juga sebagai upaya untuk menjamin bahwa:

- 1) dalam birokrasi tidak terjadi tumpang tindih dan duplikasi dalam arti satu fungsi diselenggarakan oleh lebih dari satu instansi;
- 2) tidak ada fungsi yang terabaikan karena tidak jelas induknya;
- 3) menghilangkan persepsi tentang adanya fungsi yang penting kurang penting dan tidak penting;
- 4) jelas bagi birokrasi dan masyarakat siapa yang menjadi kelompok clientele instansi yang sama.

D) Prinsip kejelasan aktivitas

Yang dimaksud dengan aktivitas birokrasi adalah kegiatan yang dilakukan dalam penyelenggaraan tugas fungsi satuan kerja dalam birokrasi. Prinsip ini harus mendapat perhatian yang terletak pada kenyataan bahwa setiap kali para anggota birokrasi terlihat dalam aktivitas yang mubazir, setiap itu pula terjadi pemborosan. Padahal, karena terbatasnya sarana, prasarana, waktu, dan dana yang tersedia, pemborosan merupakan tindakan yang tidak pernah dapat dibenarkan.

E) Prinsip kesatuan arah

Merupakan kenyataan bahwa jajaran birokrat terlibat dalam berbagai aktivitas, baik yang ditujukan kepada berbagai pihak di luar birokrasi, yaitu masyarakat luas maupun bagi kepentingan instansi yang bersangkutan. Bahkan, banyak kegiatan tersebut bersifat spesialis, bergantung pada tuntutan dan kepentingan pihak-pihak yang harus dilayani. Akan tetapi, aneka ragam aktivitas tersebut tetap harus diarahkan pada satu titik kulminasi tertentu, yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

F) Prinsip kesatuan perintah

Salah satu wewenang yang dimiliki oleh setiap orang yang menduduki jabatan manajerial adalah memberikan perintah kepada bawahannya. Sebaliknya, perintah bisa berupa larangan agar

bawahan tersebut tidak melakukan tindakan tertentu. Agar perintah yang diberikan dapat terlaksana dengan efektif, sumbernya hanya satu, yaitu atasan langsung dari bawahan yang bersangkutan. Penegasan ini sangat penting sebagai salah satu paradigma birokrasi karena dalam kenyataan sesungguhnya seorang bawahan mempunyai banyak atasan bergantung pada jumlah jenjang jabatan manajerial yang terdapat dalam suatu organisasi.

Dengan demikian, penerapan prinsip satu perintah seyogianya didasarkan pada pendapat "satu anak tangga ke bawah". Artinya, setiap pimpinan memberikan perintah hanya kepada para bawahannya langsung. Dengan prinsip ini, tercapai hal berikut:

- 1) penerima perintah tidak akan bingung tentang makna perintah yang diterimanya;
- 2) pejabat yang lebih rendah tidak merasa dilampaui, satu hal yang secara psikologis dapat berdampak negatif;
- 3) prinsip formalisasi ialah penentuan standar yang baku untuk semua kegiatan yang memang dapat dilakukan. Dalam suatu birokrasi diperlukan formalisasi yang tinggi karena dengan demikian terdapat kriteria kinerja yang seragam untuk semua kegiatan yang sejenis. Manfaatnya bukan hanya dalam mengukur kinerja para pegawai yang penting untuk penilaian dalam rangka evaluasi para pegawai untuk promosi, alih tugas,

alih wilayah, bahkan untuk penganan sanksi disiplin. Jika di awal telah disinggung betapa pentingnya suatu birokrasi dikelola secara demokratis, salah satu perwujudannya ialah kesediaan seorang pejabat pimpinan untuk mendelegasikan wewenangnya kepada para bawahannya untuk mengambil keputusan sesuai dengan hierarki jabatannya dalam organisasi. Rumus yang dapat digunakan dalam hal ini bahwa pada tingkat manajemen puncak, keputusan yang diambil adalah yang bersifat strategis, para manajer tingkat media mengambil keputusan yang bersifat taktis dan para manajer tingkat rendah mengambil keputusan teknis dan operasional.

Disoroti dari kinerja manajerial penerapan prinsip ini sangat penting karena:

- 1) Mutu keputusan yang diambil akan semakin tinggi,
- 2) Bagi setiap manajer tersedia waktu lebih banyak untuk menyelenggarakan fungsi-fungsi manajerial yang lain,
- 3) Operasionalisasi keputusan akan semakin efektif karena rasa tanggung jawab para pengambil keputusan pada berbagai eselon akan semakin besar,
- 4) Para manajerial yang lebih rendah merasa mendapat kepercayaan dari atasan masing-masing. Sebagaimana dimaklumi bahwa pendelegasian wewenang hanya mungkin

berlangsung dengan baik apabila penerima delegasi wewenang itu menunjukkan kemantapan, tidak hanya dalam arti teknis, tetapi juga secara psikologis dan mental intelektual. Pengalaman menunjukkan bahwa kemantapan tersebut hanya tercapai dalam suatu organisasional yang demokratis. Kuncinya terletak pada gaya manajerial para atasan.

G) Prinsip desentralisasi

Prinsip yang berkaitan erat dengan pendelegasian wewenang adalah penerapan prinsip desentralisasi. Sebagai paradigma birokrasi, desentralisasi pada dasarnya berarti harus dicegah adanya konsentrasi pengambilan keputusan pada satu titik tertentu. Dengan kata lain, jangan sampai terjadi sentralisasi yang berlebihan.

Bagi suatu birokrasi, hal ini sangat penting karena dengan kondisi wilayah kekuasaan negara yang sangat mungkin heterogen ditinjau dari segi potensi ekonomi, jumlah dan komposisi penduduk, kekayaan alam, topografi wilayah, dan budaya masyarakat setempat, desentralisasi pengambilan keputusan mutlak diperlukan. Dengan desentralisasi itulah, para pejabat pimpinan dan pelaksana dapat bertindak dengan tepat, dalam arti sesuai dengan situasi dan kondisi setempat dan lapangan.

Dalam kaitan ini, harus ditekankan bahwa ada hal-hal tertentu yang dilakukan dengan pendekatan sentralisasi, terutama dalam suatu negara kesatuan. Beberapa contoh yang sifatnya nasional, seperti perumusan kebijaksanaan dasar, pola perencanaan, pola organisasi dan pola pengawasan.

Bahkan di negara yang berbentuk federasi, ada kegiatan yang merupakan "urusan" pemerintah federal, seperti pertahanan dan keamanan, serta hubungan luar negeri. Para pejabat dan petugas di lapangan bekerja atas pola yang telah ditetapkan secara nasional.

H) Prinsip keseimbangan wewenang dan tanggung jawab

Jika wewenang dapat diartikan sebagai hak menyuruh atau melarang orang lain melakukan sesuatu, tanggung jawab adalah kewajiban untuk memikul segala konsekuensi yang mungkin timbul karena penggunaan wewenang. Keduanya harus dimiliki secara berimbang oleh setiap anggota, terutama para pejabat pimpinan.

Teori manajemen menekankan bahwa ketidakseimbangan antara keduanya dapat berdampak negatif pada kinerja organisasi. Jika wewenang seseorang tidak diimbangi oleh tanggung jawab, tidak mustahil terbuka peluang untuk bertindak otoriter atau diktatorial. Sebaliknya, jika seseorang hanya dibebani dengan tanggung jawab tanpa diimbangi oleh wewenang, mungkin ia akan

ragu-ragu melakukan sesuatu karena takut jika tindakannya itu melampaui wewenangnya.

Dengan mengacu pada berbagai prinsip organisasi yang telah dibahas, timbul tuntutan untuk mempelajari, memilih, dan menggunakan struktur dan tipe organisasi yang tepat.

Telah dimaklumi bahwa saat ini dikenal berbagai tipe organisasi seperti tipe lini, tipe lini dan staf, tipe fungsional, tipe panitia (adhocracy) dan tipe matriks. Setiap tipe memiliki karakteristik tertentu. Karena karakteristiknya yang khas itu, tipe tertentu akan cocok digunakan mewadahi berbagai kegiatan organisasi tertentu pula. Faktor-faktor yang harus dipertimbangkan antara lain ialah:

1. Kompleksitas tugas yang harus dikerjakan,
2. Filsafat yang menjadi dasar kegiatan operasional,
3. Tingkat formalisasi yang diberlakukan,
4. Sifat kegiatan yang harus diselenggarakan, apakah rutin, mekanistik, atau menuntut inovasi dan kreativitas,
5. Kultur organisasi yang dominan dan mengikat semua anggota organisasi,
6. Kendala-kendala yang dihadapi seperti keterbatasan sarana, dana, dan prasaran,
7. Teknologi yang diterapkan.

3. Pengertian Etika Birokrasi

Etika merupakan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau kelompok dalam mengatur tingkah lakunya atau kumpulan asas atau nilai moral. Untuk menjadi pegangan atau rujukan seseorang atau kelompok, nilai-nilai moral tersebut diwujudkan dalam bentuk kode etik, misalnya kode etik kedokteran, kode etik pers/jurnalistik, kode etik kehakiman, dan lain sebagainya.

Menurut Dwijowijoto (2004), birokrasi dalam praktik dijabarkan sebagai pegawai negeri sipil. Ismani (2001) mengemukakan bahwa apabila dikaitkan dengan fungsi pemerintahan dan pembangunan, birokrasi berkenaan dengan kelembagaan, aparat, dan sistem serta prosedur dalam kegiatan yang dilaksanakan demi kepentingan umum dan masyarakat.

Etika birokrasi menurut Sahya Anggara (2012:401) mengemukakan bahwa, Etika birokrasi merupakan norma atau nilai-nilai moral yang menjadi pedoman bagi keseluruhan aparat pemerintah dalam menjalankan tugas dan kewajibannya demi kepentingan umum atau masyarakat.

Dengan demikian, aparat pemerintah seharusnya mempunyai pedoman dan penuntun dalam sikap dan perilaku sehingga birokrasi menjadi bersih dinamis dan bertanggung jawab. Dalam hal ini tidak cukup hanya tanggung jawab secara yuridis formal, tetapi juga tanggung jawab secara moral.

Dengan kata lain, birokrasi pada prinsipnya tidak dibuat sulit selama dalam prosesnya dapat dibuat mudah. Sementara dalam praktiknya, ada

oknum pejabat yang memanfaatkan birokrasi ini untuk kepentingan sesaat dirinya. Tanpa mengindahkan kesulitan orang lain yang membutuhkan bantuan pelayanan. Hal seperti ini dalam fenomena pelaksanaan birokrasi mulai kalangan pegawai rendah sampai kalangan pejabat masih banyak terjadi.

Prinsip dasar birokrasi adalah proses waktu pelayanan cepat, biaya murah, tidak berbelit-belit, sikap dan perilaku para pegawai ramah dan sopan, ini yang selalu harus dijaga serta dilaksanakan tanpa mengenal pamrih. Dengan sendirinya akan berdampak terhadap orang yang dilayani akan diperlakukan hal yang sama atas kepuasan pelayanan karena para pelaksana birokrasi memegang prinsip etika dalam melaksanakan birokrasi.

Penerapan etika birokrasi dalam pemerintahan dituangkan ke dalam kode etik Pegawai Negeri Sipil dalam PP Nomor 42 tahun 2004 dan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003. Secara khusus di lingkungan Departemen Keuangan, beberapa unit telah memiliki kode etik pegawai, yaitu Inspektorat Jenderal, Direktorat Jenderal Pajak, dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, sedangkan beberapa unit lainnya sedang menyusun kode etik pegawai, antara lain Direktorat Surat Utang Negara pada Ditjen Perbendaharaan, Direktorat Jenderal Piutang dan Lelang Negara serta Badan Pengawas Pasar Modal.

Ketentuan-ketentuan tentang pelaksanaan etika birokrasi adalah sebagai berikut:

1. Dasar Hukum ditetapkannya Etika Pegawai Negeri Sipil adalah sebagai berikut:
 - a. Pasal 5 ayat (2), Pasal 27 ayat (1), dan Pasal 28 dalam Undang-Undang Dasar 1945.
 - b. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999.
 - c. Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas KKN.
 - d. Peraturan Pemerintah Nomor 42 tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.
 - e. Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
2. Setiap jenis pekerjaan, pada dasarnya menuntut tanggung jawab, yang berbeda hanya besar-kecilnya ukuran dan ruang lingkup dari tanggung jawab tersebut. Semakin rendah posisi/ jabatan seseorang dalam organisasi, semakin kecil ruang lingkup dan ukuran atas tanggung jawabnya.
3. Demikian pula dengan jabatan, dalam organisasi apa pun termasuk organisasi pemerintah, jabatan tidak bisa dilepaskan dari peran pejabat di

dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu, setiap pejabat dalam organisasi pemerintah mulai dari level eselon IV, eselon III sampai dengan eselon I, tentu terikat pada hal-hal yang berkaitan dengan apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan sesuai dengan posisi dan jabatannya. Ketentuan-ketentuan tersebut dijabarkan dalam kode etik pegawai.

4. Etika birokrasi terus dikembangkan dalam penyelenggaraan negara dengan dicantulkannya dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional tahun 2005-2025 pada salah satu misi, yaitu: “mengembangkan etika birokrasi dan budaya kerja yang transparan, akuntabel, peka, dan tanggap terhadap kepentingan dan aspirasi masyarakat di seluruh wilayah negara Indonesia”. Menurut Sahya Anggara (2013:258) pada umumnya penyusunan kode etik minimal didasari oleh empat aspek yaitu :

- a. Profesionalisme

Keahlian khusus yang dimiliki oleh seseorang, baik yang diperolehnya dari pendidikan formal (dokter, akuntan, pengacara, dan lain-lain), dari bakat (penyanyi, pelukis, pianis, dan lain-lain), maupun dari kompetensi mengerjakan sesuatu (direktur, pegawai, pejabat, dan lain-lain).

- b. Akuntabilitas

Kesanggupan seseorang untuk mempertanggungjawabkan apa pun yang dilakukannya berkaitan dengan profesi serta perannya sehingga ia

dapat dipercaya. Misalnya, seorang auditor yang memeriksa laporan keuangan sebuah perusahaan. Ia harus dapat mempertanggungjawabkan hasil pemeriksaan yang dibuatnya sesuai dengan kondisi perusahaan yang sebenarnya.

c. Menjaga kerahasiaan

Sebuah kemampuan memelihara kepercayaan dengan bersikap hati-hati dalam memberikan informasi. Seorang profesional harus mampu menyeleksi hal-hal yang bisa diinformasikan kepada umum dan informasi yang perlu disimpan sebagai sebuah kerahasiaan. Hal ini dilakukan demi menjaga reputasi sebuah perusahaan dan profesi yang dijabatnya. Misalnya seorang konsultan merupakan orang kepercayaan sebuah perusahaan, ia bisa mengetahui seluk-beluk perusahaan tersebut, tetapi harus menjaga informasi yang dimilikinya agar tidak sampai ke pihak luar yang tidak berkepentingan.

d. Independensi

Sikap netral, tidak memihak salah satu pihak, menyadari batasan-batasan dalam mengungkapkan sesuatu juga merupakan salah satu pertimbangan kode etik. Misalnya, untuk mendamaikan dua pihak yang berselisih dan merugikan perusahaan, seorang manajer yang bisa menjaga sikap independennya akan lebih dipercaya kedua belah pihak sehingga akan sangat membantu dalam penyelesaian kasus perselisihan yang dihadapinya.

Prinsip lain yang juga bisa dijadikan parameter dalam pelaksanaan birokrasi dapat merujuk pada prinsip-prinsip good governance yang meliputi partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, kepedulian kepada stakeholder, berorientasi kepada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis.

4. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2007:128) yaitu tindakan pemerintah terhadap sekelompok manusia yang mempunyai kegiatan yang memberikan keuntungan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak berkaitan dengan suatu produk secara fisik. Agung kurniawan dalam Pasolong (2007:128) mengatakan pelayanan publik yaitu memberi pelayanan (melayani) untuk keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi tersebut sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan. Taufiqurokhman dan Satispi, (2018) juga menambahkan beberapa prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

1. Berfokus pada manajemen profesional daripada kebijakan
2. Standar pengukuran yang jelas tujuan dan target harus jelas
3. Orientasi pada hasil (output) bukan prosedur
4. Spirit kompetisi
5. Restrukturisasi dan reorganisasi
6. Budaya dan orientasi manajemen pada pelanggan
7. Memperlakukan masyarakat sebagai consumer dan customer
8. Berorientasi pada pasar
9. Kontrak dan privatisasi

Selain mengatur asas-asas pelayanan publik, UU RI No. 25 pasal 34 tahun 2009 juga mengatur perilaku pelaksana dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berbelarut-larut

5. Profesional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan Masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki
14. Sesuai dengan kepastasan; dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur

Lebih lanjut dijelaskan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang tertuang di dalam Keputusan MenPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum

penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan lima hal di bawah ini:

1. Transparansi, bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Sebaik apapun prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayan publik seperti yang sudah dibahas, belum tentu dapat memenuhi kepuasan kepada penerima layanan bahkan penilaian yang diberikan mengenai kinerja manajemen bisa dianggap buruk yang bisa disebabkan berbagai faktor, antara lain

ketidakpedulian dan rendahnya komitmen managerial tingkat atas, menengah, dan bawah terhadap pelaksanaan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta rendahnya komitmen dalam menerapkan prinsip-prinsip pelayanan terhadap publik.

Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, penyelenggara dapat menerapkan semua prinsip pelayanan publik yang disertai dengan restrukturisasi birokrasi, yang akan memangkas jalur layanan yang panjang dan memakan waktu yang lama, menjadi lebih sederhana dan dalam waktu yang relatif singkat. Neneng (2016) mengatakan bahwa alur pelayanan publik yang sangat rumit menjadi ladang tumbuhnya KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Perbaikan di sektor pelayanan publik yang patut dipertimbangkan oleh semua penyelenggara pelayanan publik dengan satu tujuan yaitu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada penerima layanan adalah pembentukan pelayanan publik terpadu satu atap (one stop service) atau pelayanan satu pintu, transparansi biaya pengurusan pelayanan publik dan reformasi pegawai yang berkecimpung di pelayanan publik sehingga masyarakat dengan mudah mengurus sendiri dan percaya kepada regulasi birokrasi yang singkat, tanpa memerlukan waktu yang lama serta harga yang terjangkau, karena waktu layanan publik dibuka pada hari-hari kerja di mana masyarakat juga terikat oleh waktu kerja di tempat kerja masing-masing dan tidak mempunyai banyak

waktu dalam hal pengurusan administrasi yang dibutuhkan. Kewajiban Pelayan Publik sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing;
2. Menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani;
3. Bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsif, transparan, dan profesional sesuai ketentuan yang berlaku;
4. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
5. Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
7. Terbuka untuk menghindari benturan kepentingan;
8. Proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
9. Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
10. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
11. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;

12. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai penerima pelayanan publik;
13. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
14. Melaporkan harta kekayaan, bagi yang wajib menyampaikan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN);
15. Melaporkan gratifikasi pada Komisi Pemberantasan Korupsi selambat-lambatnya 30 hari setelah menerima.

Larangan Pelayan Publik sebagai berikut:

1. Melakukan praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN);
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
3. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih (favoritisme) kepada kelompok tertentu/perorangan;
4. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain;
5. Meminta dan atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan (kickback), sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi;

6. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan atau tidak langsung;
8. Menghilangkan, memalsukan, dan atau merusak aset negara atau dokumen milik negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik;
9. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi;
10. Membocorkan rahasia negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain; dan
11. Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan, atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara.

C. Kerangka Pikir

Kepuasan masyarakat yaitu sebuah indikator suksesnya pelayanan publik yang diberikan oleh pihak pemerintah. Salah satu alat bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yaitu birokrasi. Di dalam setiap organisasi birokrasi terdapat ciri khas dan karakteristik yang berbeda-beda. Hal ini dikarenakan petugas atau aparatur yang bekerja di dalam organisasi birokrasi

mempunyai latar belakang yang berbeda-beda, baik itu status ekonomi, agama, pendidikan, dan kebudayaan.

Dengan latar belakang yang berbeda maka akan tercipta perilaku yang bermacam-macam pula. Perilaku individu ini menjadi cerminan dari perilaku birokrasi itu sendiri. Tentunya dalam menjalankan tugasnya, aparatur atau petugas akan mencerminkan perilakunya masing-masing, dan perilaku ini akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat karena masyarakat langsung berinteraksi dengan para petugas atau aparatur tersebut. Perilaku yang baik akan membuat pelayanan menjadi berkualitas dan tentunya pihak masyarakat akan merasa puas. Dan jika perilaku para petugas atau aparatur birokrasi sangat buruk maka kinerjanya akan buruk pula dalam memberikan pelayanan publik, dan masyarakat akan merasa kecewa. Maka dari itu diartikan bahwa perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

Penelitian ini berjudul “Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik”. Kerangka pikir penelitian ini berdasarkan teori yang dikatakan oleh Sahya Anggara (2016:405) mengenai etika birokrasi terkait penyusunan kode etik yaitu: Profesionalisme, Akuntabilitas, Menjaga Kerahasiaan, dan Independensi. Selanjutnya kerangka pikir yang digambarkan sebagai berikut :

Bagan Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa. Dimana nilai pedoman yang dijadikan indikator adalah Profesionalisme, Akuntabilitas, Menjaga Kerahasiaan, dan Independensi.

E. Deskripsi Fokus

1. Profesionalisme, yaitu aparat pemerintahan di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa dalam menjalankan berbagai tugasnya memiliki keahlian khusus, baik yang diperolehnya dari pendidikan formal (dokter, akuntan, pengacara, dan lain-lain), dari bakat (penyanyi, pelukis, pianis, dan lain-lain), maupun dari kompetensi mengerjakan sesuatu (direktur, pegawai, pejabat, dan lain-lain).
2. Akuntabilitas, yaitu aparat pemerintahan di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa sanggup untuk mempertanggungjawabkan apa pun yang dilakukannya berkaitan dengan profesi serta perannya sehingga ia dapat dipercaya.
3. Menjaga Kerahasiaan, yaitu aparat pemerintahan di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa mampu memelihara kepercayaan dengan bersikap hati-hati dalam memberikan informasi. Seorang profesional harus mampu menyeleksi hal-hal yang bisa diinformasikan kepada umum dan informasi yang perlu disimpan sebagai sebuah kerahasiaan. Hal ini dilakukan demi menjaga reputasi sebuah Perusahaan/Instansi dan profesi yang dijabatnya.
4. Independensi, yaitu aparat pemerintahan di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa menerapkan sikap netral, tidak memihak salah satu pihak, menyadari batasan-batasan dalam mengungkapkan sesuatu juga merupakan

salah satu pertimbangan kode etik. Misalnya, untuk mendamaikan dua pihak yang berselisih dan merugikan Perusahaan/Instansi, seorang manajer yang bisa menjaga sikap independennya akan lebih dipercaya kedua belah pihak sehingga akan sangat membantu dalam penyelesaian kasus perselisihan yang dihadapinya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dan direncanakan akan berlangsung selama 2 bulan, yakni setelah seminar proposal dan berlokasi di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang merupakan salah satu unsur yang diharapkan dapat terwujudnya sistem pemerintahan yang efisien dan professional. Dasar pertimbangan peneliti memilih lokasi penelitian di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa karena masih adanya tindakan diskriminasi dan masalah-masalah lain dalam pemberian pelayanan.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini memecahkan suatu permasalahan atau kondisi serta kejadian sebagaimana berusaha adanya. Sehingga bersifat mengungkapkan fakta yang diperoleh di lapangan dan memberikan gambaran secara rasional tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

Adapun tipe penelitian yang digunakan adalah deskripsi kualitatif. Penelitian deskripsi kualitatif yaitu cara memahami semua permasalahan yang

sedang terjadi dengan data dan menggunakan metode wawancara pengamatan langsung dan dokumentasi. Adapun tujuan penelitian deskripsi kualitatif ini ialah guna membuat uraian akurat mengenai fakta-fakta lapangan.

C. Sumber Data

Data merupakan catatan dari sekumpulan fakta dalam keilmuan (ilmiah), fakta digabungkan untuk menjadi data. Sumber data dalam penelitian ini terdiri:

1. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diambil dan diperoleh secara langsung dengan cara observasi dan wawancara dengan informan. Data primer merupakan salah satu narasumber utama. Narasumber itu sendiri adalah orang-orang yang tahu serta terlibat dengan implementasi kebijakan yang sedang dijalankan. Pemilihan informan atau narasumber sebagai sumber data dalam pelaksanaan penelitian ini sesuai dengan subjek yang mengetahui permasalahan yang ada, memiliki segala data dan bersedia memberikan informasi yang ada secara lengkap dan akurat.

2. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dan didapatkan secara tidak langsung. Data ini akan dapat diperoleh dari studi kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan melihat beberapa literature, antara lain: catatan, buku, dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut.

Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen dari Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa.

D. Informan Penelitian

Informan merupakan orang-orang yang memang berada dalam ruang lingkup proses penelitian yang akan dilangsungkan, artinya orang tersebut adalah orang yang dapat/bisa memberikan informasi dan data mengenai situasi serta kondisi latar di tempat penelitian. Penentuan narasumber (informan) dilakukan dengan dua cara. Pertama adalah purposive sampling berarti teknik penentuan informan secara sengaja. Yaitu peneliti menentukan sendiri informan yang diambil karena ada pertimbangan tertentu. Jadi, informan diambil secara acak, tapi ditentukan oleh peneliti sendiri, dan yang kedua sampling insidental adalah teknik penentuan secara tidak sengaja atau kebetulan peneliti bertemu dan dapat digunakan sebagai informan yang cocok dengan sumber data. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.1 Informan

No	Nama	Inisial	Jabatan
1.	H. Mukhtar Ninra, S.Sos., M.Adm. KP	MN	Lurah Tamarunang Kabupaten Gowa
2.	Wahyuni Wahab, SE	WW	Sekretaris Lurah
3.	Roslina, S.Sos	R	Kasi Pemberdayaan Masyarakat
4.	Halifuddin Dg. Tompo	H	Ketua RT 02
5.	Rukmawati Wahab	RW	Ketua RW 12
6.	Sumardi	Sm	Ketua RT
7.	Suryati	Sr	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung. Yakni penulis tertuju secara langsung di lokasi penelitian agar nantinya dalam penelitian ini menjadi jelas sesuai situasi dan kondisi di lapangan, kemudian mengamati, dalam pengamatan tersebut peneliti melakukan pencatatan dari hasil observasi yang dilakukan secara sistematis, berangkat dari fenomena yang ada.

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah gerakan tanya jawab yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber sebagai orang siap ditanya. Gerakan ini dilakukan buat melacak laporan, meminta keterangan, atau menanyai anggapan terhadap suatu persoalan pada seseorang. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa wawancara yaitu tindakan menelusuri berita dari informan dengan cara tanya jawab.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan dan mengambil data melalui semua peninggalan tertulis, terutama peninggalan yang berupa berbagai arsip-arsip, dan termasuk juga buku-buku dan dokumen resmi serta statistik yang dirasa berhubungan dengan masalah penelitian. Penulis juga mengumpulkan data yang nantinya bisa melalui pemotretan (foto) dengan kondisi dilapangan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang etika birokrasi yang menjadi studi kasus dalam penelitian ini. Alat yang digunakan dalam dokumentasi penelitian ini adalah kamera untuk mengambil gambar (foto) beserta alat lain yang dibutuhkan pada saat proses Teknik pengumpulan data.

F. Teknik Analisis Data

Dalam model ini terdapat tiga komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam sugiyono, (2014:169). Ketiga komponen tersebut yaitu:

1. Reduksi data (data reduction) adalah cara penentuan, pemfokusan ketertarikan yang penyederhanaan, transformasi informasi kasar yang kelihatan dari catatan- catatan dilapangan selama meneliti, tujuan diadakan transkrip informasi (transformasi data) buat menentukan data mana dapat dianggap cocok dan tidak cocok pada kasus yang menjadi pasti penelitian di lapangan.
2. Penyajian data (data display) adalah aksi sekumpulan data berbentuk naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan dapat bermaksud memprioritaskan pengetahuan peneliti terhadap informasi yang dikerjakan lalu didesain dalam tabel ataupun uraian penjelasan penelitian dimulai. Dengan menata data, maka akan lebih gampang dalam memahami yang terjadi. Penyajian data juga dimaksudkan untuk mempermudah peneliti melihat gambaran secara detail dari penelitian.
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/verification), dapat mencari arti pola- pola penjelas, konfigurasi yang memungkinkan, alur sebab akibat dan proposisi. Keputusan mengenai penelitian jenis kualitatif boleh jadi dapat menjawab rumusan masalah yang digambarkan dari awal, akan tetapi bisa jadi juga tidak, sebab masalah dan rumusan

masalah dalam masih bersifat sementara dan akan dapat dikembangkan setelah penelitian dilakukan dan terdapat di lapangan. Penarikan kesimpulan dikerjakan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat di uji validitasnya.

G. Teknik Pengabsahan Data

Setelah menganalisis data, peneliti harus memastikan apakah interpretasi dan temuan penelian akurat. Kredibilitas data sangat mendukung hasil penelitian, oleh karena itu diperlukan teknik untuk memeriksa keabsahan data lebih akurat agar hasilnya memuaskan. Keabsahan data yang terdapat pada penelitian ini memakai teknik triangulasi. Menurut sugiyono (2013), “Triangulasi bermakna silang yakni mengadakan pengecekan akan kebenaran data yang akan dikumpulkan dari sumber data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang lain serta pengecekan waktu pada waktu yang berbeda yaitu:

1. Triangulasi Waktu

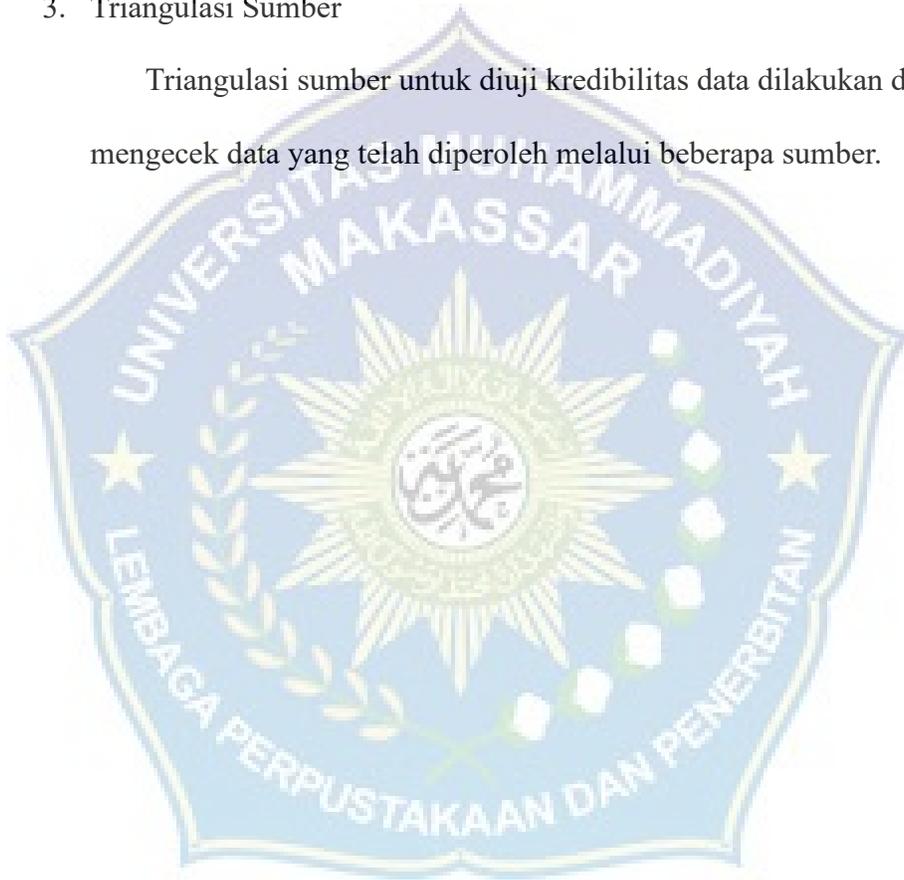
Dalam rangka uji kredibilitas data dapat dikerjakan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, peninjauan dalam waktu atau situasi yang berbeda.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk dicoba kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk diuji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis dan Lokasi Penelitian

Sebagai salah satu kelurahan di Kecamatan Somba Opu, latar belakang/sejarah terbentuknya Kelurahan Tamarunang yang dahulu merupakan salah satu Desa di Kecamatan Bontomarannu adalah dengan mengacu pada Peraturan Pemerintah RI No. 8 Tahun 1992 mengenai Pembentukan 8 (Delapan) Kecamatan di Wilayah Kabupaten-Kabupaten Daerah Tingkat II Sinjai, Soppeng, Gowa, Maros dan Kotamadya Daerah Tingkat II Ujung Pandang dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan.

Dengan mengacu pada Peraturan Pemerintah RI No. 8 Tahun 1992, Pengembangan Kecamatan Somba Opu yang meliputi kelurahan Tamarunang yang dahulunya merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Bontomarannu, dapat ditemukan di dalam Pasal 4 :

1. Membentuk Kecamatan Somba Opu di wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Gowa yang meliputi wilayah:

a. Sebagian wilayah Kecamatan Tamalate yang merupakan sisa pengembangan wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Ujung Pandang yang meliputi:

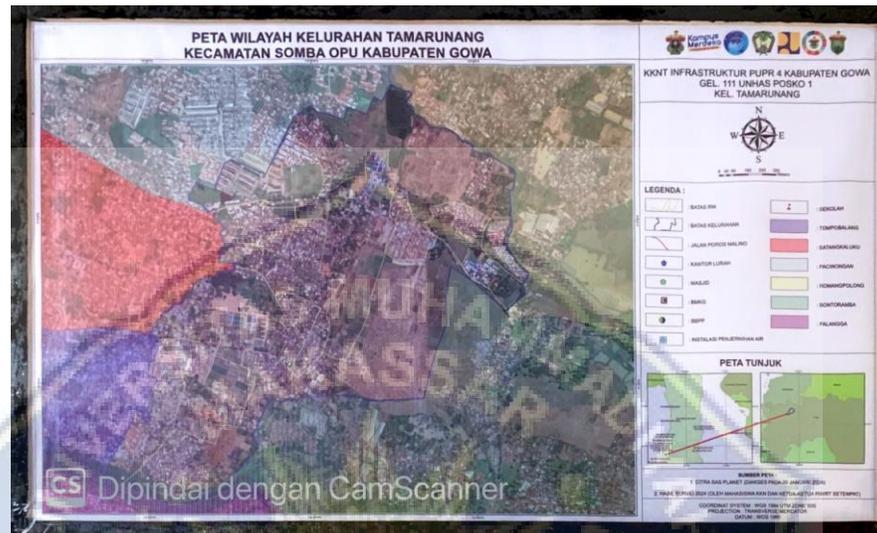
- 1) Kelurahan Sungguminasa;
- 2) Kelurahan Katangka;
- 3) Kelurahan Samata;
- 4) Sebagian wilayah Kecamatan Bontomarannu yang meliputi Kelurahan Tamarunang.

Dengan dibentuknya Kecamatan Somba Opu maka wilayah Kecamatan Tamalate dan wilayah Kecamatan Bontomarannu dikurangi dengan wilayah kecamatan Somba Opu sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) Peraturan Pemerintah RI. No. 8 Tahun 1992.

Tamarunang terletak 9 KM dari Ibu Kota Provinsi Kota Makassar. Kelurahan Tamarunang terletak di Kecamatan Somba Opu dengan Jarak \pm 3 Km dari Ibu Kota Kecamatan dan jarak $3,5 \pm$ dari Ibu Kota Kabupaten Gowa, yakni Sungguminasa. Memiliki luas 3,33 Ha/Km dan kelurahan tamarunang terbagi dari dua lingkungan yaitu lingkungan Beroanging dan lingkungan Panggentungan yang terdiri dari 14 RW dan 75 RT.

Gambar 4.1

Peta Wilayah Kelurahan Tamarunang Kab. Gowa



Sumber : Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa 2024

Kondisi geografis kelurahan tamarunang memiliki ketinggian 5- 6 m dari permukaan laut, curah hujan rata-rata 2.562 mm pertahun dan keadaan suhu rata-rata 32°. Topografi atau bentang lahan, datar 333 Ha, Panjang jalan 48.026,5 m dan berbukit 5 Ha. Batas-batas wilayah kelurahan tamarunang sebagai berikut:

1. Sebelah utara : kelurahan romang polong & kelurahan paccinongang
2. Sebelah barat : kelurahan batangkaluku
3. Sebelah selatan : kecamatan palangga
4. Sebelah timur : kelurahan mawang & kelurahan bontoramba

Gambar 4.2

Peta Batas-Batas Wilayah



2. Visi dan Misi

Visi

“ Terwujudnya Masyarakat yang Berkualitas, Mandiri, dan Berdaya Saing dengan Tata Kelola Pemerintah yang Baik “.

Misi

Dalam mendukung tercapainya Visi tersebut maka Kelurahan Tamarunang melakukan Misi sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia berbasis pada hak-hak dasar, kesetaraan gender, nilai budaya dan agama.
- 2) Meningkatkan perekonomian daerah berbasis pada potensi unggulan dan ekonomi kerakyatan.
- 3) Meningkatkan pembangunan infrastruktur berorientasi pada interkoneksi antar wilayah dan sektor.
- 4) Meningkatkan pengembangan wilayah kecamatan, desa dan kelurahan.
- 5) Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih dan demokratis.

3. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara kelompok pemegang posisi yang bekerja sama secara bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama. Oleh sebab itu, perlunya struktur organisasi di dalam suatu organisasi adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kedudukan tiap-tiap personil, tugas-tugas yang harus dilaksanakan serta wewenang dan tanggung jawabnya.

Gambar 4.3

Struktur Organisasi Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa



4. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan

1) Lurah

Lurah mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat dalam bidang pemerintahan, Pembangunan, dan pembinaan kehidupan Masyarakat di kelurahan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Lurah mempunyai fungsi:

- a. Pemimpin penyelenggaraan pemerintahan, Pembangunan, dan pembinaan kehidupan Masyarakat di kelurahan berdasarkan pedoman dan kebijakan;
- b. Pemimpin pelaksanaan fungsi kelurahan;
- c. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
- d. Pemberdayaan Masyarakat;
- e. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- f. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- g. Pembinaan Lembaga kemasyarakatan;
- h. Pemberian saran dan pertimbangan mengenai langkah-langkah dan Tindakan-tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya kepada Camat;
- i. Pelaksanaan tugas-tugas lain sesuai bidang tugasnya yang diberikan oleh Camat.

2) Sekretaris Lurah

Sekretaris mempunyai tugas membantu lurah dalam menyelenggarakan urusan perencanaan umum, keuangan, dan memberikan pelayanan teknis administrative dan fungsional kepada semua unsur di lingkungan kelurahan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, secretariat mempunyai fungsi:

- a. Perumusan dan penyusunan rencana kegiatan sekretariat kelurahan;
- b. Penghimpunan rencana kegiatan seksi-seksi sebagai bahan rencana kegiatan kelurahan;
- c. Pelaksanaan koordinasi rencana operasional kegiatan kelurahan;
- d. Pelaksanaan urusan kepegawaian;
- e. Pelaksanaan urusan keuangan;
- f. Pelaksanaan urusan perlengkapan dan keprotokolan;
- g. Pengkoordinasian penerapan ketatausahaan, administrasi keuangan, dan kehumasan;
- h. Penyajian informasi dan hubungan Masyarakat;
- i. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi;
- j. Pelaporan pelaksanaan tugas dan program kerja sekretariat;
- k. Pemberian saran dan pertimbangan mengenai langkah-langkah dan Tindakan-tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya kepala lurah;
- l. Pelaksanaan tugas-tugas lain sesuai bidang tugasnya yang diberikan oleh lurah.

3) Kasi Pemerintah

Seksi tata pemerintahan mempunyai tugas membantu Lurah dalam melaksanakan urusan pemerintahan kelurahan dan administrasi kependudukan, ketenaga kerjaan, dan pertanahan dari kelurahan. Untuk

melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kasi pemerintahan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan rencana kegiatan dan program kerja seleksi tata pemerintahan;
- b. Pelaksanaan koordinasi penyiapan bahan perumusan kebijakan dibidang pemerintahan;
- c. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
- d. Pelaksanaan pembinaan administrasi kependudukan, tenaga kerja, keluarga berencana, keluarga Sejahtera, dan catatan sipil;
- e. Pelaksanaan pembinaan dibidang pertanian/keagrariaan;
- f. Pelaporan tugas dan program kerja seksi tata pemerintahan;
- g. Pemberian saran dan pertimbangan mengenai langkah-langkah dan Tindakan-tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya kepada lurah;
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain sesuai bidang tugasnya yang diberikan oleh lurah.

4) Kasi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dipimpin oleh seorang Kepala Seksi mempunyai tugas pokok membantu lurah dalam menyiapkan, menghimpun dan mengolah serta melaksanakan kegiatan di bidang pemberdayaan Masyarakat. Dalam menyelenggarakan tugas pokok,

Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai fungsi membantu melaksanakan kegiatan di bidang pemberdayaan masyarakat, meliputi :

- a. Pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kelurahan;
- b. Evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kelurahan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;
- c. Pelaksanaan tugas-tugas lain di bidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. Pemantapan pola keterpaduan Pembangunan kelurahan;
- e. Peningkatan partisipasi dan pendayagunaan Masyarakat dalam Pembangunan kelurahan
- f. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas dan pemberian saran pertimbangan kepada atasan sesuai bidang tugasnya;
- g. Pelaksanakan tugas lain yang di berikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya.

5) Kasi Trantib

Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas melaksanakan urusan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban kebersihan serta lingkungan hidup. Untuk melaksanakan tugas

dimaksud dalam Seksi Tramtib kebersihan dan lingkungan hidup mempunyai fungsi:

- a. Menghimpun, mengelola dan evaluasi data bidang Tramtib, Kebersihan dan Lingkungan Hidup.
- b. Pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban, kebersihan dan lingkungan hidup;
- c. Penyelenggaraan pelayanan administrasi ketentraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat;
- d. Pengamanan wilayah dan penegakan Peraturan Daerah dan produk hukum Pemerintah kota lainnya;
- e. Penyelenggaraan pembinaan kerukunan warga masyarakat;
- f. Penanganan penanggulangan bencana;
- g. Bekerjasama dengan Polmas, Babinsa, Pol-PP dan Satgas Kebersihan;
- h. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan langsung.

B. Hasil Penelitian Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa

Etika birokrasi adalah sebagai seperangkat nilai yang dapat menjadi acuan atau mengarahkan tindakan manusia dalam organisasi. Etika dalam konteks birokrasi digambarkan sebagai suatu pedoman norma bagi pejabat birokrasi untuk mengerjakan suatu tugas pelayanan untuk masyarakat. Etika

birokrasi wajib mengutamakan suatu kepentingan publik dari pada kepentingan pribadi, kelompok maupun organisasinya. Etika wajib menuntun suatu pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mementingkan kepentingan masyarakat luas. Oleh karena etika mempermasalahkan “baik-buruk” dan bukan “benar-salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam hubungan dengan sesamanya baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai tugas penting dalam meneliti administrasi negara.

Berikut ini indikator-indikator Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa sebagai berikut :

1. Profesionalisme

Profesionalisme adalah suatu cara atau proses untuk melindungi kepentingan-kepentingan individu yang menduduki jabatan secara professional. Dalam kualifikasi teknis, bahwa untuk menduduki posisi jabatan harus melalui seleksi yang bebas, hanya orang yang memiliki pelatihan atau pengalaman yang memadai saja baik keahlian ataupun keterampilan serta cakap yang bisa mengisi kedudukan jabatan staf administratif, dan hanya orang yang mempunyai keahlian dibidang tertentu yang dapat memenuhi persyaratan agar bisa menduduki dalam suatu jabatan.

Berikut wawancara yang dilakukan dengan informan WW selaku Sekretaris Lurah Tamarunang Kabupaten Gowa, mengenai seleksi profesionalisme pimpinan kantor kelurahan:

“Kalau disini itu tidak ada istilah seleksi karena kami itu disini di tempatkan oleh bupati langsung, jadi tidak seperti anak honor yang misalnya itupun anak honor kalau memang berkompeten tidak ada istilah seleksi” (Hasil wawancara dengan informan WW, 05 Maret 2024).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan diatas maka diketahui bahwa tidak ada seleksi khusus dari segi profesionalisme pimpinan kantor kelurahan dan hanya berdasarkan penunjukan bupati, hal ini memungkinkan untuk terjadinya kesalahan dalam penunjukan pimpinan karena tidak adanya suatu standar yang ditetapkan secara tertulis kecuali standar umum seperti seorang sarjana, memiliki pengalaman kerja dll sebagainya. Harusnya ada suatu standar khusus yang dapat dijadikan sebuah ajang seleksi terkait pimpinan kantor lurah, hal ini memungkinkan untuk meningkatnya suatu profesionalisme kerja dari suatu kantor pelayanan publik yang dimiliki oleh pemerintah.

Kemudian dilanjutkan wawancara dengan informan MN selaku Lurah Tamarunang Kabupaten Gowa, dengan topik pembahasan mengenai profesionalisme kerja pegawai kantor Kelurahan :

“Ya profesionalisme di Kantor itu kadang kita betul-betul konsisten dengan tupoksi tetapi di Kantor Lurah itu tidak semua terpaku dengan tupoksi, kenapa? Karena ada hal-hal tertentu yang mengharuskan semua pegawai paham dengan kegiatan-kegiatan pelayanan yang ada di kantor. Contoh pengantar untuk izin usaha, tidak mutlak bahwa harus tupoksi

pada seksi pelayanan yang harus selesai, kalau misalnya seksi pelayanan tidak ada boleh digantikan dengan seksi yang lain dan sepanjang yang akan menerima dokumen itu bisa menerima kecuali, kalau misalnya instansi ataukah kantor yang membutuhkan itu dokumen mempersyaratkan bahwa harus TTD nya si ini maka tidak bisa yang lain, contoh pengantar surat nikah itu harus pak lurah, bisa ada yang lain tapi kalau pusat agamanya meminta pak lurah ya harus pak lurah, begitu” (Hasil wawancara dengan informan MN, 06 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemahaman dan penguasaan tugas-tugas yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Tamarunang sudah baik dan berpengaruh terhadap profesionalisme kerja pegawai.

Wawancara kembali dilanjutkan dengan informan MN selaku Lurah Tamarunang Kabupaten Gowa. Untuk mengetahui standar profesionalisme pegawai Kelurahan Tamarunang :

“Standar profesionalismenya itu berlaku sepanjang bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan” (Hasil wawancara dengan informan MN, 06 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa sistem profesionalisme pegawai harus melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas. Pegawai harus cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan, dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu, sehingga masyarakat penerima layanan merasa puas.

Kemudian wawancara Kembali dilanjutkan untuk menanyakan mengenai apakah pernah ada laporan dari masyarakat atau keluhan dari

masyarakat mengenai pegawai kantor kelurahan yang tidak profesional dalam bekerja:

“Pernah, jadi profesionalisme itu dilihat dari tingkat pelayanan ataukah dari profesional dalam melaksanakan tugas, kalau dia profesional dalam menjalankan tugas karena kita sudah ada tupoksi, nah kenapa sampai ada keluhan, warga yang datang itu punya cara menilai yang berbeda, ada yang melihat bahwa ada yang kurang dan kita di Kantor Lurah sangat menghargai adanya penilaian-penilaian yang sifatnya subjektif, tidak ada masalah karena paling tidak akan meningkatkan pelayanan kita dalam konteks objektivitasnya” (Hasil wawancara dengan informan MN, 06 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dari segi sudut pandang narasumber diketahui bahwa, semua pegawai kantor kelurahan telah menjunjung tinggi nilai profesionalisme sebagai seorang aparatur birokrat.

Wawancara dilanjutkan dengan informan WW selaku Sekretaris Lurah, untuk menanyakan mengenai apakah pernah ada laporan dari masyarakat atau keluhan dari masyarakat mengenai pegawai kantor kelurahan yang tidak profesional dalam bekerja:

“ Kalau kita ada diistilah pelayanan pro dan kontra itu ada karena yang kita hadapi ini bukan benda mati tapi orang bernyawa dan setiap orang memiliki watak yang berbeda-beda, nah mungkin contoh si A keinginannya misalnya lah mengurus surat-surat kan disini kayak keterangan usaha makanya dia minta surat keterangan tidak mampu, kami disini meminta surat keterangan dari RT dan RW terkadang ada warga yang merasa dipersulit padahal memang itu aturan administrasinya, berarti ada yang kurang memahami aturan yang ada dan tidak semua warga itu sama, di tamarunang ini kurang lebih ada 13.000 kepala yang harus kami hadapi dengan bermacam-macam karakter” (Hasil wawancara dengan informan WW, 05 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dari segi sudut pandang narasumber diketahui bahwa, semua pegawai kantor kelurahan telah

menjunjung tinggi nilai profesionalisme sebagai seorang aparatur birokrat, namun kurangnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat terkait aturan layanan di kantor kelurahan yang membuat pelayanan publik kurang efektif dan efisien.

Wawancara dilanjutkan dengan informan MN selaku Lurah di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa mengenai kesadaran pegawai terhadap Masyarakat yang tidak mengerti prosedur pelayanan di kantor kelurahan :

“Nah itulah tugasnya kita menyampaikan dengan baik kepada masyarakat persyaratan-persyaratan apa yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan tertentu dan yang pasti bahwa masyarakat yang dia harapkan itu bahwa bagaimana mereka bisa datang di kantor kemudian mereka disambut dengan baik, ya ditegurlah disapalah kemudian dengan senyum yang ramah dan pada saat misalnya ada yang kurang dari segi persyaratan kita disini sudah punya komitmen bahwa selagi yang bersangkutan bisa melengkapi maka pelayanan akan tetap kita berikan dengan harapan kalau bisa tidak ada warga yang pulang Kembali dari kantor ini belum selesai atau belum mendapatkan jenis layanan yang diharapkan tetapi hantinya tetap gembira, caranya gimana? Saya bisa ambil contoh datang di kantor salah satu persyaratannya harus pakai pengantar dari RT harus ada bukti pembayaran PBB, tapi pada saat itu dia datang di kantor ternyata itu tidak dibawa, maka bahasanya kita bukan menyampaikan bahwa oh tidak bisa dilayani karena kita tidak begini, tidak, Bahasa yang kita pakai bahwa layanan tetap saya berikan berdasarkan keterangan atau dokumen yang kita bawa saya sudah bisa buat ini suratnya atau layanan sesuai dengan keinginannya kita tetapi saya nunggu dari kita mohon pengertianta untuk kembali dulu ambil surat pengantar sekalian PBB ta, begitu kita datang maka produk layanan yang kita harapkan itu sudah selesai, jadi kita tidak perlu tunggu berlama-lama, bahasa-bahasa yang seperti itu membuat masyarakat merasa nyaman dan tidak merasa pernah tertolak” (Hasil wawancara dengan informan MN, 06 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan pemahaman dengan baik kepada setiap masyarakat yang ingin dilayani di kantor kelurahan tamarunang kabupaten gowa.

wawancara dilanjutkan dengan informan H selaku Ketua RT untuk mencari tahu mengenai apakah terdapat pegawai kantor kelurahan yang tidak melayani publik dengan professional :

“Selama saya jadi, artinya kan selaku warga sekaligus ketua RT di Kelurahan Tamarunang sejak tahun 1991 saya sudah jadi ketua RT dan selama itu tidak pernah saya lihat atau saya dengar akan ada laporan bahwa tidak ada pelayanan disini kalau ada warga yang minta pertolongan” (Hasil wawancara dengan informan H, 05 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor kelurahan dapat mengatasi masalah yang ada saat menyelenggarakan pelayanan publik.

Wawancara kembali dilanjutkan dengan informan RW, selaku Ketua RW Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa, mengenai profesionalisme pegawai dalam melayani Masyarakat :

“Saya rasa tidak ada pegawai kelurahan yang tidak professional selama saya menerima layanan disana, ya semua sudah professional tidak ada kendala yang dihadapi selama pelayanan lancar saja kalau ada yang diurus tapi butuh proses selama pelayanan itu” (Hasil wawancara dengan informan RW, 16 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Tamarunang sudah memberikan pelayanan yang baik semaksimal mungkin dan mampu mengatasi setiap masalah yang ada dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Tamarunang

No	Nama	Jenis Kelamin	Tingkat pendidikan	Lama Kerja
1.	H.Mukhtar Ninra, S.Sos., M.Adm. KP	L	S2	15 thn
2.	Wahyuni Wahab, SE	P	S1	17 thn
3.	Rachmat, S.Sos	L	S1	14 thn
4.	Roslina, S.Sos	P	S1	27 thn
5.	Idham Halik, S.Sos	L	S1	17 thn

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai profesionalisme, dapat disimpulkan bahwa dari segi profesionalisme tidak ada kriteria kualifikasi seleksi khusus untuk basis penempatan jabatan pegawai di Kantor Kelurahan Tamarunang, serta belum sepenuhnya menerapkan dan menanamkan nilai-nilai profesionalisme dalam menjalankan tugasnya yaitu melayani publik.

2. Akuntabilitas

Salah satu aspek penting dalam pelayanan yang diberikan oleh ASN atau pegawai adalah tanggung jawab. Tanggung jawab beberapa hal yaitu tanggung jawab dalam ketepatan waktu pegawai dalam pelayanan publik, tanggung jawab dalam mengemban dan melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat secara profesional, dalam konteks berkualitas, memenuhi kebutuhan, dan menjawab permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat, tanggung jawab dalam mempertanggung jawabkan tugasnya termasuk dampak negatif yang timbul ataupun kegagalan dalam proses pelayanan, serta tanggung jawab dalam mengakui kesalahan secara ikhlas dan bersedia untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Serta memberikan informasi kepada masyarakat agar masyarakat tidak kebingungan dalam melakukan proses pelayanan.

Berikut wawancara yang dilakukan dengan informan R selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat, tentang mengukur seberapa disiplin pegawai di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa apakah dapat datang tepat waktu sesuai jam operasional instansi sehingga tidak ada keterlambatan dalam melakukan pelayanan di kantor kelurahan:

“Iya jadi tabe, kami tiap hari itu mulai senin-jumat kita seninnya upacara di Kantor Camat, jadi terkadang agak telat sedikit jam sekian karena ada pertemuan kayak tadi ini setiap Selasa apel pagi karena ada yang disampaikan oleh pak camat, baru setelah itu ada kegiatan yang pak camat ikuti di tingkat kabupaten di kantor bupati dia share lagi hari

selasa sama kita, ya jadi begitu. Jadi perdisiplinan kalau terkait hal ini alhamdulillah tidak adaji kata tidak terselesaikan Masyarakat” (Hasil wawancara dengan informan R, 05 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kehadiran pegawai sudah maksimal dan pelayanan publik dapat terselesaikan hingga tuntas sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Wawancara dilanjutkan dengan informan RW selaku Ketua RW, mengenai seberapa disiplin pegawai kantor kelurahan :

“Saya lihat pegawai sudah datang tepat waktu ya karena biasa sudah apel pagi langsung lagi Kembali ke kantor” (Hasil wawancara dengan informan RW, 16 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kehadiran pegawai sudah maksimal sesuai dengan jam operasinal instansi.

Wawancara kembali dilanjutkan dengan informan MN selaku Lurah di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa mengenai tanggung jawab pegawai dalam bekerja di Kantor Kelurahan :

“Jadi semua itu dengan pertanggung jawaban cuma kalau berbicara pertanggung jawaban itu, ada pertanggung jawaban dari segi pelaksanaan tugas-tugas dan ada pertanggung jawaban dari segi pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan masalah anggaran, itu sudah ada memang kami tetapkan dan itu pakai SK tersendiri sehingga bisa lebih gampang dikendalikan, lebih gampang dikontrol begitu, jadi misalnya ada pemeriksa tidak perlu lagi memeriksa semua karena sudah ada orang-orang tertentu, begitu” (Hasil wawancara dengan informan MN, 06 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam melaksanakan tugas yaitu melayani masyarakat sudah bertanggung jawab, pegawai disini sudah berusaha semaksimal mungkin menjalankan tugasnya masing-masing, mengarahkan masyarakat dengan baik, serta mekanisme pelayanan yang teratur.

Wawancara Kembali dilanjutkan dengan informan H selaku ketua RT terkait apakah pegawai kelurahan tamarunang disiplin dalam memenuhi peraturan-peraturan yang ada di kantor kelurahan:

“Namanya juga ee.. bawahan ya walaupun ini tapi setidaknya pasti disiplin ya, karena kapan dia tidak disiplin maka dia akan mendapatkan sanksi, kecuali ada sesuatu hal yang urgent atau mendadak dan kedua kan ada penyampaian dari atasannya, seperti itu” (Hasil wawancara dengan informan H, 05 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kelurahan tamarunang sudah disiplin sesuai peraturan dan mampu mempertanggung jawabkan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.

Wawancara dilanjutkan dengan informan RW selaku Ketua RW mengenai pegawai kantor kelurahan tamarunang kabupaten gowa yang sudah mengerjakan tugas dengan baik dan bertanggung jawab :

“Iya pegawai disana sudah melayani masyarakat dengan baik, sikapnya santun dalam melayani terus ya humor maksudnya humoris begitu dan

ramah kepada warga, dan juga tentunya sudah bertanggung jawab” (Hasil wawancara dengan informan RW, 16 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai di kantor kelurahan tamarunang sudah baik dan mampu mempertanggung jawabkan dalam mengerjakan tugas yaitu melayani publik.

Wawancara Kembali dilanjutkan dengan informan Sr selaku Masyarakat di Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa mengenai apakah pegawai kantor kelurahan tamarunang jujur dan melaksanakan tugasnya dengan baik dalam melakukan pelayanan publik :

“Ya menurut pandangan saya selama saya mendapat layanan disini pegawai sudah baik jujur ee.. kadang pelayanan ada neko-nekonya karena disini juga ambil SK dari RT dan RW tapi setelah itu diuruskan lagi kesini” (Hasil wawancara dengan informan Sr, 05 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Kelurahan Tamarunang sudah jujur dan mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik sesuai aturan yang telah ditetapkan.

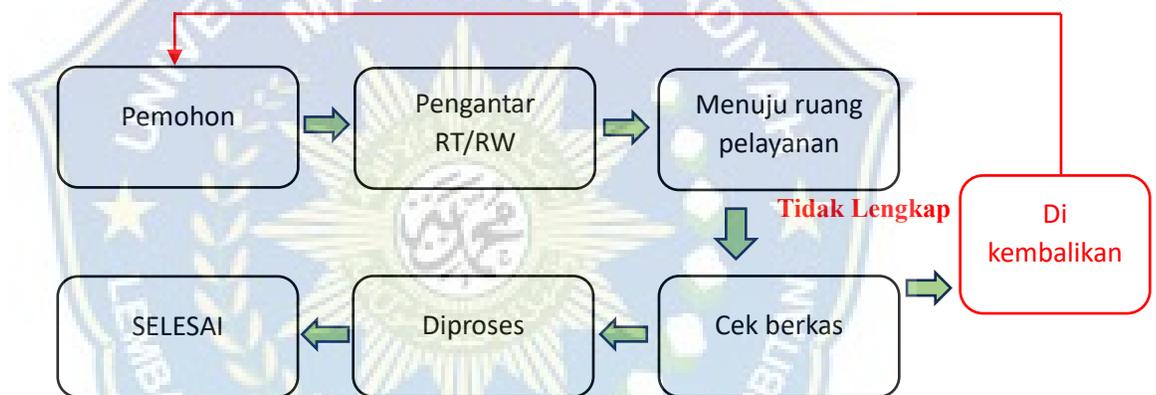
Wawancara Kembali dilanjutkan dengan informan Sm selaku Ketua RT di Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa mengenai apakah pegawai kantor jujur dan melaksanakan tugasnya dengan baik dalam melakukan pelayanan publik :

“Iye, kalau kejujuran ya setiap pegawai kan harus begitu harus jujur jadi menurut pandangan saya selama ini ya semuanya sudah jujur dalam

melaksanakan tugasnya” (Hasil wawancara dengan informan Sm, 15 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah jujur dan melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dalam melayani publik sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Berikut standar operasional prosedur (SOP) pelayanan kelurahan Tamarunang.

Gambar 4.4 Standar Operasional Prosedur Kelurahan Tamarunang



Berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai akuntabilitas, dapat disimpulkan bahwa peneliti melihat dari tingkat kedisiplinan pegawai dalam hal kehadiran di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa sudah datang ke kantor sesuai dengan jam operasional instansi yang telah ditetapkan serta pegawai telah melakukan pekerjaan dengan jujur dan baik sesuai dengan tugas yang diberikan.

3. Menjaga Kerahasiaan

Menjaga Kerahasiaan, yaitu aparat pemerintahan mampu memelihara kepercayaan dengan bersikap hati-hati dalam memberikan informasi. Seorang profesional harus mampu menyeleksi hal-hal yang bisa diinformasikan kepada umum dan informasi yang perlu disimpan sebagai sebuah kerahasiaan. Hal ini dilakukan demi menjaga reputasi sebuah Perusahaan/Instansi dan profesi yang dijabatnya.

Berikut wawancara yang dilakukan dengan informan MN selaku Lurah Tamarunang Kabupaten Gowa, mengenai prosedur pegawai dalam menjamin kerahasiaan data atau informasi yang diberikan :

“Tidak ada hal-hal yang sangat terlalu prinsip untuk dirahasiakan, kalau di kantor ada Namanya kita terikat UU Keterbukaan informasi publik, jadi data-data yang dibutuhkan selagi datanya itu tersedia silahkan tidak ada masalah” (Hasil wawancara dengan informan MN, 06 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam memberikan informasi kepada Masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu bersifat transparan.

Wawancara Kembali dilanjutkan dengan informan WW selaku Sekretaris Lurah di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa mengenai prosedur pegawai dalam menjamin kerahasiaan data atau informasi :

“Disemua instansi itu apa isitilahnya ada data yang bisa kami kasih keluar dan ada data yang tidak bisa kami kasih keluar, kalau itu menyangkut kerahasiaan dan keamanan otomatis kami tidak kasih keluar tapi kalau itu menyangkut tentang data-data contoh ini pembagian beras, beras ini ada memang data-data nama yang dikirimkan dari mulut, itu kami kasih keluar data-datanya share ke grub RT dan RW supaya mereka bisa lihat nama-nama warganya, terkadang kan memang ada tim peneliti yang meminta nama-nama RT itu kami kasih transparan, Cuma terkadang ada hal-hal sesuatu yang dalam rumah tangga atau kantor kami memang tidak bisa keluar nah cukup kami pemegang tanggung jawab itu yang tahu dan tidak bisa keluar informasinya, semua kantor seperti itu” (Hasil wawancara dengan informan WW, 05 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor kelurahan dalam memberikan informasi sudah profesional dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan pemerintah.

Wawancara Kembali dilanjutkan dengan informan MN selaku Lurah di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa mengenai cara pegawai agar mampu menjaga kepercayaan terhadap masyarakat :

“Menanamkan kepercayaan kepada Masyarakat itu yang pertama kita harus mampu meyakinkan bahwa kita betul-betul siap melayani masyarakat, kedua tepat waktu dalam hal pelayanan kalau sudah ada janji selagi tidak ada hal betul-betul yang lebih urgent dari itu maka sedapat mungkin untuk tidak ditinggalkan. Menghubungi orang yang membutuhkan layanan dari kita sebenarnya itu adalah bagian dari upaya untuk memberikan kepuasan kepada kita punya Masyarakat” (Hasil wawancara dengan informan MN, 06 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor kelurahan tamarunang memprioritaskan masyarakat dalam penerima

pelayanan publik sehingga dapat menjaga kepercayaan Masyarakat dalam hal layanan publik.

Wawancara dilanjutkan dengan informan H selaku ketua RT Tamarunang Kabupaten Gowa mengenai apakah pegawai kantor Kelurahan Tamarunang jujur dan melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dalam melakukan pelayanan publik :

“Kalau menyangkut masalah pelayanan dan kejujurannya itu ee.. itu kan semua pegawai sebelum masuk disini itu kan sudah ada memang sumpahnya, jadi kalau dia melakukan pelayanan yang tidak jujur sama saja dia mengingkari yang punya sumpah, terus dan ini kalau menurut saya sampai sekarang ini belum ada pegawai tetap disini yang tidak jujur, apa yang ada apa yang dia inginkan pasti dia sampaikan kepada Masyarakat” (Hasil wawancara dengan informan H, 05 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Kelurahan Tamarunang sudah jujur dan mengerjakan tugasnya masing-masing dengan baik sesuai aturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai menjaga kerahasiaan, dapat disimpulkan bahwa peneliti melihat pegawai Kantor Kelurahan dalam hal memberikan informasi atau data-data dari Kelurahan ini berdasarkan dari peraturan UU yaitu bersifat transparan atau terbuka kepada masyarakat penerima layanan publik. Pegawai kantor Kelurahan Tamarunang mampu menjaga kepercayaan terhadap masyarakat. Masyarakat penerima layanan

berpendapat bahwa pegawai sudah jujur dan mengerjakan tugas mereka masing-masing dengan baik.

4. Independensi

Aparat pemerintahan menerapkan sikap netral, tidak memihak salah satu pihak, dan menyadari batasan-batasan dalam mengungkapkan sesuatu juga merupakan salah satu pertimbangan kode etik. Misalnya, untuk mendamaikan dua pihak yang berselisih dan merugikan Perusahaan/Instansi, seorang manajer yang bisa menjaga sikap independennya akan lebih dipercaya kedua belah pihak sehingga akan sangat membantu dalam penyelesaian kasus perselisihan yang dihadapinya.

Berikut wawancara yang dilakukan dengan informan WW selaku Sekretaris Lurah Tamarunang Kabupaten Gowa, mengenai bagaimana pegawai dalam menerapkan kode etik independensi dalam pelayanan publik:

“Kami memang diatur untuk netral, semua ASN, TNI, Politik harus bersifat netral terutama tentang kemarin pesta politik itu kita harus netral, termasuk ASN anak honor saja harus netral, ya jadi maksudnya seperti itulah kenetralannya, kami memang diatur sama UU kami ASN dan tidak menutup kemungkinan yang anak honor itu juga ikut otomatis saat mereka memakai baju dinas mereka kan membawa nama kelurahan” (Hasil wawancara dengan informan WW, 05 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Kelurahan Tamarunang menerapkan sikap netral sesuai dengan aturan UU yang telah ditetapkan.

Wawancara dilanjutkan dengan informan R selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat mengenai bagaimana pegawai dalam menerapkan kode etik independensi dalam melayani publik :

“Kita kan Namanya juga pegawai ASN ya kita mengikut dengan pimpinan karena pada dasarnya kita ASN butuh organisasi, seperti ini baru-baru pemilihan kita harus ikut pimpinan kita” (Hasil wawancara dengan informan R, 05 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Kelurahan Tamarunang sudah menerapkan sikap netral dan sesuai dengan aturan pemerintah yang ditetapkan.

Wawancara Kembali dilanjutkan dengan informan WW selaku Sekretaris Lurah mengenai kesadaran pegawai terhadap Masyarakat yang tidak memahami aturan pelayanan:

“Kami memberikan pengertian, kadang mereka mengerti kadang mereka marah kan karakter orang berbeda-beda ya, contoh kalau kami menangani masalah rumah tangga, kan rumah tangga biasa kami masuki kalau misalnya mereka melapor tapi kalau tidak melapor tidak mungkin kami campuri, ada yang misalnya KDRT atau apa mereka melapor kesini otomatis kami tangani dan kami panggil kedua-duanya, anggaplah istri dikasih pemahaman dan suami merasa emosi lah atau bagaimana kami pun biasa dikasari tapi bagaimana lah mereka bisa mengerti dan terkadang kami memang betul-betul butuh bantuan sama

Babinkam Tibmas dari dinas kepolisian untuk membantu” (Hasil wawancara dengan informan WW, 05 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai ASN dan menerapkan sikap independensi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Wawancara dilanjutkan dengan informan Sm selaku Ketua RT di Tamarunang mengenai apakah pegawai kantor Kelurahan selama melayani Masyarakat sudah netral :

“Iya, kalau menurut saya seperti itu pegawainya semua bersikap begitu ya semuanya disama ratakan. Kalau di Kantor tidak adaji yang tidak adil dan pilih kasih, semua kan namanya satu rumpun jadi tidak ada yang pilih kasih dalam pelayanan” (Hasil wawancara dengan informan Sm, 15 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Kelurahan Tamarunang sudah bersikap netral dan tidak memihak siapa pun selama menjalankan pelayanan publik.

Wawancara dilanjutkan dengan informan RW selaku Ketua RW di Tamarunang mengenai apakah pegawai kantor Kelurahan selama melayani Masyarakat sudah netral dan menerapkan sikap independensi :

“Iya, menurut pandangan saya selama melayani masyarakat pegawainya sudah netral dan adil tidak pilih kasih ya saya rasa seperti itu” (Hasil wawancara dengan informan RW, 16 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor kelurahan sudah netral dan tidak memihak siapa pun saat melayani publik.

Wawancara Kembali dilanjutkan dengan informan MN selaku Lurah di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa mengenai apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat di kantor Kelurahan :

“Yang mendukung itu adalah ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang cukup sesuai dengan tupoksi kemudian ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di kantor. Sedangkan yang menghambat di kantor salah satunya adalah sarana dan prasarananya karena kita dibatasi oleh anggaran dan tuntutan” (Hasil wawancara dengan informan MN, 06 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor pendukung kantor kelurahan adalah SDM yang cukup sesuai dengan tugas-tugas mereka dan ketersediaan sarana prasarana ini juga menjadi faktor penghambat kantor kelurahan karena sarana prasarana yang masih perlu dilengkapi dan dibenahi, yang memicu hal ini yaitu terbatasnya anggaran.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai independensi, dapat disimpulkan bahwa peneliti melihat pegawai Kantor Kelurahan sudah bersikap netral, adil, dan tidak memihak siapa pun dalam melayani publik terhadap masyarakat. Hal ini berarti pegawai Kantor Kelurahan sudah

sesuai dengan penerapan sikap independensi tentang Etika Birokrasi Menurut Sahya Anggara (2013:258) terkait penyusunan kode etik.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan mengenai Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa berdasarkan indikator menurut Sahya Anggara yaitu profesionalisme, akuntabilitas, menjaga kerahasiaan, dan independensi sebagai berikut :

1. Profesionalisme

Menurut Eric Hoyle (1980) konsep profesionalisme mencakup dua dimensi yaitu: *the improvement of status and the improvement of practice*” peningkatan status dan peningkatan pelatihan. Profesionalisme mengandung makna dua dimensi utama, yaitu peningkatan status dan peningkatan kemampuan praktis yang dimilikinya. Untuk mengakses kemampuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai penelitian, melakukan diskusi antar rekan se-profesi, melakukan penelitian dan pengembangan diri, ataupun dengan membaca karya akademik terkini, dan lain sebagainya. Yang harus dipahami bahwa, melakukan kegiatan belajar mandiri melibatkan diri dengan mengikuti berbagai penataran, pelatihan, studi banding, observasi praktikal, dan lain sebagainya adalah merupakan

salah satu usaha untuk meningkatkan bagian integral upaya profesionalisme pada diri seseorang.

Berdasarkan penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Muawia Harris, 2022) menunjukkan hasil penelitian bahwa, secara keseluruhan etika birokrasi yang diterapkan kurang sesuai, karena masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti pembagian kerja dan spesialisasi belum sepenuhnya menempatkan pegawai sesuai dengan keahliannya serta perlu ditingkatkan lagi sikap profesionalitas pegawai agar lebih disiplin dan perlu dikembangkan lagi agar masyarakat merasa efektif dari segi pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber diketahui bahwa semua pegawai kantor Kelurahan Tamarunang belum sepenuhnya menjalankan atau menjunjung tinggi nilai profesionalisme sebagai seorang aparatur negara yang mempunyai fungsi dalam melayani publik. Hal ini dibuktikan dengan beberapa pernyataan dari masyarakat yang masih menemukan adanya bentuk ketidak profesionalismenya pegawai kantor kelurahan. Yang menjadi kelemahan dari para staf adalah sikap dari sebagian masyarakat itu sendiri. Setiap aparatur tentunya memiliki kinerja yang berbeda beda dalam melayani. Jadi ketika kinerja tidak sesuai dengan harapan dari masyarakat maka bukan hal

yang salah apabila masyarakat protes dengan pelayanan yang dirasa tidak puas. Serta untuk segi profesionalisme di kantor lurah belum ada kriteria khusus seperti adanya penempatan berdasarkan keahlian, pelatihan, atau pengalaman khusus dalam penempatan jabatan.

2. Akuntabilitas

Menurut Sahya Anggara (2013) akuntabilitas merupakan kesanggupan seseorang untuk mempertanggungjawabkan apa pun yang dilakukannya berkaitan dengan profesi serta perannya sehingga ia dapat dipercaya. Misalnya, seorang auditor yang memeriksa laporan keuangan sebuah perusahaan. Ia harus dapat mempertanggungjawabkan hasil pemeriksaan yang dibuatnya sesuai dengan kondisi perusahaan yang sebenarnya. Akuntabilitas adalah bentuk kewajiban pertanggungjawaban seseorang (pimpinan, pejabat atau pelaksana) atau suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta keterangan terkait kinerja atau tindakan dalam menjalankan misi dan tujuan organisasi dalam bentuk pelaporan yang telah ditetapkan secara periodik. Seluruh aktivitas yang berhubungan dengan kepentingan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Berdasarkan penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Fitri, 2020) menunjukkan hasil penelitian bahwa, etika masih belum sepenuhnya diterapkan dalam hal pelayanan publik, aparat pemerintah

masih sering mengabaikan tugas dan tanggung jawabnya dikarenakan sanksi dan hukuman yang terlalu ringan dan lemah, akibatnya penerapan etika dalam pelayanan publik masih belum maksimal.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber diketahui bahwa terkait dengan Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa dari indikator tanggung jawab sudah baik. Dimana dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, pegawai sudah menjalankan tugasnya dengan baik dilihat dari kedisiplinan pegawai yaitu datang tepat waktu ke kantor serta melakukan pelayanan sesuai dengan jam operasional. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menurutnya sudah sangat maksimal dan sesuai dengan peraturan pemerintah.

3. Menjaga Kerahasiaan

Menurut Sahya Anggara (2013) menjaga kerahasiaan adalah sebuah kemampuan memelihara kepercayaan dengan bersikap hati-hati dalam memberikan informasi. Seorang profesional harus mampu menyeleksi hal-hal yang bisa diinformasikan kepada umum dan informasi yang perlu disimpan sebagai sebuah kerahasiaan. Hal ini dilakukan demi menjaga reputasi sebuah perusahaan dan profesi yang dijabatnya. Misalnya seorang

konsultan merupakan orang kepercayaan sebuah perusahaan, ia bisa mengetahui seluk-beluk perusahaan tersebut, tetapi harus menjaga informasi yang dimilikinya agar tidak sampai ke pihak luar yang tidak berkepentingan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Ridha Suaib, 2018) menunjukkan hasil penelitian pada indikator persamaan bahwa dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan aturan organisasi sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber diketahui bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa mendapat penilaian positif dari masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang di berikan, dengan sikap dan perilaku yang di tunjukkan oleh pegawai tersebut mencerminkan adanya sikap kejujuran didalamnya karna sikap terbuka dan bertanggung jawab pegawai dalam melayani sehingga berdampak positif terhadap pelayanan yang diberikan. Terkait kejujuran sudah ditanamkan sejak mereka mempunyai mandat sebagai pelayan masyarakat, dan mempunyai peraturan sehingga jika ada yang melanggar sanksi pun siap dikeluarkan. Karena kejujuran dapat meringankan pekerjaan seseorang tanpa beban pikiran yang

dirasakan, seperti hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa sudah semestinya aparatur melayani dengan jujur dan aparatur dalam kejujuran baik tidak ada yang sampai membelitkan dalam pelayanan.

4. Independensi

Menurut Sahya Anggara (2013) independensi merupakan sikap netral, tidak memihak salah satu pihak, menyadari batasan-batasan dalam mengungkapkan sesuatu juga merupakan salah satu pertimbangan kode etik. Independensi menurut pendapat Sukrisno Agoes dan I Cenik Ardana 2009:146 adalah “Independensi mencerminkan sikap tidak memihak serta tidak dibawah pengaruh atau tekanan pihak tertentu dalam mengambil keputusan dan tindakan.” Berdasarkan penjelasan di atas, maka Independensi auditor pemerintah adalah sikap tidak memihak kepada kepentingan siapa pun dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan yang dibuat oleh pihak manajemen. Auditor pemerintah berkewajiban untuk jujur tidak hanya kepada pemerintah, namun juga kepada lembaga perwakilan dan pihak lain yang meletakkan kepercayaan atas pekerjaan auditor pemerintah. Misalnya, untuk mendamaikan dua pihak yang berselisih dan merugikan perusahaan, seorang manajer yang bisa menjaga sikap independennya akan lebih dipercaya kedua belah pihak sehingga akan sangat membantu dalam penyelesaian kasus perselisihan yang dihadapinya.

Berdasarkan penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Syarifah Hasniati, 2018) menunjukkan hasil penelitian bahwa, secara umum kesadaran aparat birokrasi dalam pengembangan etika birokrasi masih kurang dari yang diharapkan. Konsistensi perilaku aparat birokrasi dalam penerapan etika pelayanan publik belum sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber diketahui bahwa pegawai kelurahan tamarunang mampu menghindari dari segala bentuk keinginan yang bersifat personal dikarenakan memegang teguh pendirian dan taat terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku bahwa semat-mata menjalankan amanah dan tugas dari Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa. Pegawai kelurahan tamarunang yang sudah adil, jujur, dan patuh terhadap peraturan dan prosedur akan dirasakan masyarakat dan merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa dalam melayani publik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa dapat disimpulkan bahwa :

1. Profesionalisme di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa belum sepenuhnya diterapkan dengan baik, dikarenakan tidak ada kriteria kualifikasi pendidikan untuk basis penempatan jabatan di Kantor Lurah. Jadi ketika kinerja tidak sesuai dengan harapan dari masyarakat maka bukan hal yang salah apabila masyarakat protes dengan pelayanan yang dirasakan tidak puas. Untuk segi profesionalisme pegawai kantor kelurahan juga terkadang masih adanya bentuk ketidak profesionalismenya pegawai kantor kelurahan dalam melaksanakan tugasnya.
2. Akuntabilitas di Kantor Kelurahan Tamarunang kabupaten Gowa dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, pegawai sudah menjalankan tugasnya dengan baik dilihat dari kedisiplinan pegawai yaitu datang tepat waktu ke kantor serta melakukan pelayanan sesuai dengan jam operasional. Pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat menurutnya sudah sangat maksimal dan sesuai dengan peraturan pemerintah.

3. Menjaga Kerahasiaan diketahui bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa mendapat penilaian positif dari masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang di berikan, dengan sikap dan perilaku yang di tunjukkan oleh pegawai tersebut mencerminkan adanya sikap kejujuran didalamnya karna sikap terbuka dan bertanggung jawab pegawai dalam melayani sehingga berdampak positif terhadap pelayanan yang diberikan.
4. Independensi di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa dapat diketahui bahwa pegawai kelurahan tamarunang mampu menghindar dari segala bentuk keinginan yang bersifat personal dikarenakan memegang teguh pendirian dan taat terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku bahwa semat-mata menjalankan amanah dan tugas dari Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa. Pegawai kelurahan tamarunang sudah adil, jujur, dan patuh terhadap peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya diberikan sosialisasi mengenai SOP yang seharusnya mereka ikuti bukan hanya menjelaskan pada saat mereka mengurus ataupun diberikan papan peraturan.
2. Masyarakat sangat menghargai dan menghormati pelayanan yang dapat membantu mereka menyelesaikan pengurusan dengan lancar dan tidak dipersulit.
3. Pegawai Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa bisa mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi akuntabilitas terhadap tugas-tugas yang diamanahkan.
4. Pegawai dapat mempertahankan sikap adil dan jujur yang diterapkan di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa.
5. Perlunya melengkapi dan membenahi sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa agar pelayanan publik bisa berjalan secara efisien dan efektif sehingga meningkatkan kepuasan bagi Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, N. A., Mahsyar, A., Parawu, H. E. 2023. Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. 4(3). 697-710. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Anggara, S. 2013. Sistem Politik Di Indonesia. Bandung: CV Pustaka Setia
- Bisri, M. H., Asmoro, B. T. 2019. Etika Pelayanan Publik di Indonesia. 1(1). 59-76.
- Budiawan, A., Sahadi., Sunarti, N. 2021. Analisis Etika Pejabat Birokrasi Indonesia. Jurnal Moderat. 7(4). 725-745. <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat>
- Dewi, L. K. 2021. Pelanggaran Etika Birokrasi Dalam Pemerintahan Di Indonesia. 1(1). 84-93. <http://jurnal.utb.ac.id/index.php/bpj/index>
- Fitri., Razak, A. R., Mone, A. 2022. Etika Birokrasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. 3(1). 96-109. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Hasanah, D. I. 2019. Moral Dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. 3(1). 48-58
- Iskandar, J., Alfiah., Fajriah, A. N., Rahmawati, A. D., Sofiani, A. 2020. Etika Birokrat Dalam Pelayanan Publik. Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial. 18(3). 1-10. <http://jurnaldialektika.com>
- Kartini, N. M., Mahsyar, A., Ma'ruf, A. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar. 1(3). 922-934. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Kristian, I., Alfitri, A. T., Riandi, A., Febrianti, A. 2022. Etika Birokrasi Sebagai Pencegahan Perilaku Koruptif. 19(1). 57-63. <http://jurnaldialektika.com>
- Mahsyar, A. 2011. Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. 1(2). 81-90. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/view/22/20>
- Makmur, Thahier, R., 2017. Kerangka Teori Dan Ilmu Administrasi Negara. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Muhammad. 2018. Birokrasi (Kajian Konsep, Teori Menuju Good Governance). Lhokseumawe: Unimal Press
- Ngorang, P. 2020. Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar. Depok: PT Raja Grafindo Persada

- Potolau, M. J. N. 2020. Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat di Kota Bitung. 8(1). 1-10. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., dkk. 2020. Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Rismawati, Oja, H. 2019. Etika Birokrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. 8(1). 31-41. <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>
- Sadhana, K. 2010. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: CV Citra Malang
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- Thoha, M. 2008. Birokrasi Pemerintah Indonesia Di Era Reformasi. Jakarta: Prenadamedia Group
- Thoha, M. 2014. Birokrasi Politik & Pemilihan Umum Di Indonesia. Jakarta: Prenadamedia Group
- Thoha, M. 2016. Birokrasi & Politik di Indonesia. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Yanur, M. 2023. Etika Birokrasi Dalam Memberikan Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin. 10(1). 544-554. <https://ejournal.upr.ac.id/index.php/Jwen>
- Yuniningsih, T. 2019. Kajian Birokrasi. Diponegoro: Departemen Administrasi Publik Press
- Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas KKN.
- Peraturan Pemerintah No.53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135).
- Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142)

L

A

M

P

I

R

A

N



LAMPIRAN 1: SURAT IZIN PENELITIAN

	<p>Universitas Muhammadiyah Makassar Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</p>	<p>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences Menara Iqra Lantai 3 Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email: fisisip@unismuh.ac.id Official Web: https://fisisip.unismuh.ac.id</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0193/FSP/A.1-VIII/II/1445 H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksampul
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 : Nur Rezky Amalia Putri
St a m b u k : 10561 11122 20
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa.
Judul Skripsi : *"Pelaksanaan Etika Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa"*

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

Makassar, 23 Februari 2024
D e k a n,
Ub. Wakil Dekan I


Dr. A. Lulius Prianto, S.IP, M.Si
NBM : 992.797



CS Dipindai dengan CamScanner

Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Progress for the Nation and Humankind | Public Administration - Government Studies - Communication Science

Surat Pengantar Penelitian



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3718/05/C.4-VIII/II/1445/2024
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

23 February 2024 M

13 Sya'ban 1445

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0193/FSP/A.1-VIII/II/1445 H/2024 M tanggal 23 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NUR REZKY AMALIA PUTRI

No. Stambuk : 10561 1112220

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

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

"Pelaksanaan Etika Biroksi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 27 Februari 2024 s/d 27 April 2024.

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

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Muh. Arief Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761

02-24

CS Dipindai dengan CamScanner

Surat Permohonan Izin Penelitian



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

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

Nomor	: 4348/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Gowa
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3718/05/C.4-VIII/II/1445/2024 tanggal 23 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: NUR REZKY AMALIA PUTRI
Nomor Pokok	: 105611112220
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" PELAKSANAAN ETIKA BIROKRASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TAMARUNANG KABUPATEN GOWA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 27 Februari s/d 27 April 2024

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 23 Februari 2024

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



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

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
 2. Pertinggal.

Dipindai dengan CamScanner

**Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu
 Pintu Provinsi Sulawesi Selatan**



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat Jl. Masjid Raya No. 38 Tlp. 0411-887188 Sungguminasa 92111 Website: dpmpmsp.gowakab.go.id email perizinan.kab.gowa@gmail.com

Nomor : 503/217/DPM-PTSP/PENELITIAN/II/2024
 Lampiran :
 Perihal : Surat Keterangan Penelitian

KepadaYth.
 Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa

di-
Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor: 4348/S.01/PTSP/2024 tanggal 23 Februari 2024 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **NUR REZKY AMALIA PUTRI**
 Tempat/Tanggal Lahir : Sungguminasa / 9 Mei 2002
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Nomor Pokok : 10561112220
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Bln Tamarunang Indah Blok H5/6

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis/Disertasi/Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul :

"PELAKSANAAN ETIKA BIROKRASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TAMARUNANG KABUPATEN GOWA"

Selama : 27 Februari 2024 s/d 27 April 2024
 Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Gowa;
2. Penelitian tidak menyimpang dari surat yang diberikan.;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menghormati adat istiadat setempat;
4. Surat Keterangan akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat keterangan ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.

Diterbitkan di Sungguminasa, tanggal : 27 Februari 2024

Ditandatangani secara elektronik Oleh:
 a.n. Bupati Gowa
 Kepala DPMPPTSP Kabupaten Gowa,



H.INDRA SETIAWAN ABBAS,S.Sos,M.Si
 Pangkat : Pembina Utama Muda
 Nip : 19721026 199303 1 003

- Tembusan Yth:
1. Bupati Gowa (sebagai laporan)
 2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar
 3. Arsip



Dipindai dengan CamScanner

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR-E-BSSN.



Surat Keterangan Penelitian Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa

LAMPIRAN 2: FOTO / DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Lurah dan Ibu Sekretaris Lurah



Wawancara dengan informan



Wawancara dengan informan



Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa



Suasana Di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa yang meliputi sarana dan prasarana Di Kantor Kelurahan Tamarunang Kabupaten Gowa.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Nur Rezky Amalia Putri, Lahir pada tanggal 09 Mei 2002 di Sungguminasa Provinsi Sulawesi Selatan. Anak pertama dari lima bersaudara dari pasangan bapak Muhammad Natsir dan ibu Nursanti. Peneliti memiliki hobi menulis, menonton film, mendengarkan musik, dan *travelling*. Peneliti mengawali pendidikannya pada usia 5 tahun dan dimulai di TK Bhayangkari, lalu bersekolah di SDN Sungguminasa V dan tamat pada tahun 2014. Kemudian pada tahun yang sama melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 4 Sungguminasa dan tamat pada tahun 2017. Pada tahun yang sama melanjutkan Sekolah Menengah Atas di MAN 1 Kota Makassar dan tamat pada tahun 2020. Setelah itu pada tahun yang sama yaitu tahun 2020 peneliti melanjutkan pendidikannya ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Program Strata Satu (S1) dan selesai pada tahun 2024. Penulis sangat bersyukur karena telah diberikan kesempatan untuk menimbah ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamankan dan memberikan manfaat.

