

**ETIKA BIROKRASI BERBASIS KEARIFAN LOKAL DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diusulkan oleh

SYARIFAH HASNIATI

Nomor Stambuk : 10561 04796 13



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

**2018**

**ETIKA BIROKRASI BERBASIS KEARIFAN LOKAL DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi  
Negara

Disusun Dan Diajukan Oleh

**SYARIFAH HASNIATI**

Nomorstambuk : 10561 04796 13

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2018**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di  
Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota  
Makassar

Nama Mahasiswa : Syarifah Hasniati

Nomor Stambuk : 10561 04796 13

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Hj. Fatmawati, M.Si

Pembimbing II



Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos, M.Si

Mengetahui

Dekan Fisip Unismuh

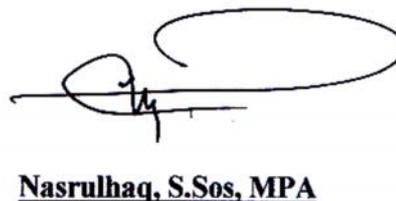
Makassar



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

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi

Negara



Nasrulhaq, S.Sos, MPA

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan / Undangan Menguji Ujian Skripsi Dekan Fisipol Unismuh Makassar, Nomor: 1200/FSP/A. 1-VIII/VIII/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Rabu, tanggal 8 bulan Agustus tahun 2018.

## TIM PELINAI

Ketua



**Dr. Hyani Malik S.Sos, M.Si**

Sekretaris



**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**

Penguji:

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si (Ketua)
2. Dr. Abdi, M.Pd
3. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si
4. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Syarifah Hasniati

Nomor Stambuk : 1056104796 13

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekali pun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 15 Desember 2017

Yang Menyatakan,



Syarifah Hasniati

## ABSTRAK

**SYARIFAH HASNIATI 2017. Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar** (dibimbing oleh Fatmawati dan Samsir Rahim).

Konsep kearifan sebagai pencerminan dari pengetahuan dan kebudayaan masyarakat yang sudah terpolakan dalam tradisi kehidupan masyarakat dan sekaligus digunakan dalam praktek perilaku manusia berinteraksi dengan lingkungannya diharapkan mampu mewujudkan pelayanan yang mengadopsi nilai-nilai prinsip kejujuran, kecendekiaan, kepatuhan, dan nilai keteguhan khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*verification*). Keabsahan data menggunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal sebab: (a) Penerapan nilai kejujuran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah baik meskipun masih ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan tetapi sebagian besar dari informan mengatakan hal positif mengenai penerapan nilai kejujuran dalam pelayanan, (b). Penerapan nilai kecendekiaan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar belum bisa dikatakan baik karena banyaknya keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan diberikan oleh pegawai, (c). Penerapan nilai kepatutan belum bisa dikatakan baik, meskipun masyarakat yang merasakan pelayanan mengatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, aparat disini sudah bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. Hal ini memang benar hanya saja ada beberapa aparat yang belum menaati seluruh peraturan, adanya kecurangan yang dilakukan oleh pegawai tidak mengikuti aturan jam kerja yang telah ditetapkan pemerintah Kota Makassar, (d). nilai keteguhan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah cukup baik karena sebagian besar keterangan dari informan menunjukkan hal positif mengenai nilai keteguhan, akan tetapi masih ada masyarakat mengeluhkan pelayanan terkait dengan nilai keteguhan pegawai.

**Kata Kunci: Etika Birokrasi dan Kearifan Lokal**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu Alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul ***“Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.”*** Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang tentunya sepenuh hati meluangkan waktu dengan ikhlas memberikan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Hj. Fatmawati, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Samsir Rahim, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah mengelolah fakultas dengan sebaik-baiknya.
3. Bapak Nasrulhaq, S.Sos, MPA selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Kedua orang tua tercinta yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mengarahkan, dan senantiasa mendo'akan serta memberi dukungan yang tiada ternilai baik moral, maupun materi, nasehat serta pengorbanan yang tak terhingga dalam melalui hari demi hari dalam kehidupan ini.
5. Buat saudara-saudariku tercinta, dan teman-temanku serta keluarga besar yang senantiasa memberikan motivasi, serta bantuan yang tiada ternilai baik moral, maupun materi kepada penulis.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, 15 Desember 2017



Syarifah Hasniati

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>Halaman Pengajuan Skripsi</b> .....  | ii   |
| <b>Halaman Persetujuan</b> .....        | iii  |
| <b>Pernyataan Keaslian Ilmiah</b> ..... | iv   |
| <b>Abstrak</b> .....                    | v    |
| <b>Kata Pengantar</b> .....             | vi   |
| <b>Daftar Isi</b> .....                 | viii |
| <b>Daftar Gambar</b> .....              | x    |
| <b>Daftar Tabel</b> .....               | xi   |

### BAB I. PENDAHULUAN

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah .....       | 8 |
| C. Tujuan Penelitian .....     | 8 |
| D. Manfaat Penelitian .....    | 9 |

### BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

|  |    |
|--|----|
| A. Pengertian, Konsep Dan Teori .....    | 10 |
| 1. Konsep Etika .....                    | 10 |
| 2. Konsep Birokrasi.....                 | 11 |
| 3. Konsep Etika Birokrasi .....          | 13 |
| 4. Prinsip prinsip Etika Birokrasi ..... | 14 |
| 5. Pengertian Kearifan Lokal .....       | 15 |
| 6. Konsep Pelayanan Publik.....          | 19 |
| B. Kerangka Pikir .....                  | 20 |
| C. Fokus Penelitian .....                | 21 |
| D. Deskripsi Fokus Penelitian.....       | 21 |

### BAB III METODE PENELITIAN

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| A. Waktu Dan Lokasi Penelitian ..... | 23 |
| B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....    | 23 |
| C. Sumber Data.....                  | 24 |
| D. Informan Penelitian.....          | 25 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....     | 26 |
| F. Teknik Analisis Data.....         | 26 |
| G. Keabsahan Data.....               | 28 |

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| A. Deskripsi Objek Penelitian..... | 29 |
| 1. Profil Kota Makassar .....      | 29 |

|   |    |
|---|----|
| 2. Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar .....    | 31 |
| B. Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di dan Catatan Sipil ..... | 53 |
| 1. Kejujuran .....  | 53 |
| 2. Kecendekiaan .....   | 60 |
| 3. Kepatutan.....   | 68 |
| 4. Keteguhan.....   | 74 |

## **BAB V PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 81 |
| B. Saran .....      | 82 |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> ..... | 83 |
|-----------------------------|----|

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Nomor</b> | <b>Nama Gambar</b>                   | <b>Halaman</b> |
|--------------|--------------------------------------|----------------|
|              | Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir ..... | 21             |

## DAFTAR TABEL

| <b>NomorNamaTabel</b>   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Tabel 1.Data Informan Penelitian .....  | 25             |
| Tabel 2. Sebaran Penduduk menurut Luas Wilayah dan Kepadatan Kota Makassar<br>..... | 30             |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Organisasi publik (pemerintah) sebagai institusi yang membawa misi pelayanan publik, akhir-akhir ini semakin gencar mengkampanyekan dan saling berlomba untuk memberikan dan mengimplementasikan makna hakiki dari pelayanan publik tersebut, namun demikian di dalam pelaksanaannya masih jauh dari harapan yang diinginkan. Secara umum ada dua hal yang sangat berperan bagi organisasi pemerintah (birokrasi) di dalam mengimplementasikan konsepsi mengenai pelayanan publik tersebut. Yang pertama adalah faktor komitmen untuk melaksanakan kebijakan yang sudah ada. Disini birokrasi dituntut untuk mempunyai komitmen yang jelas melalui visi dan misi organisasi untuk melaksanakan fungsi pelayanan dengan baik. Yang kedua adalah faktor aparatur pelaksana (birokrat) yang menjalankan fungsi pelayanan tersebut. Disini setiap individu yang menjalankan fungsi pelayanan harus mengacu pada komitmen organisasional yang telah dituangkan di dalam visi dan misi organisasi tersebut. Jika kedua hal tersebut dijadikan sebagai acuan di dalam pelaksanaan fungsi pelayanan, maka akan membentuk suatu etika yang dijadikan sebagai pedoman di dalam setiap perilaku birokrat untuk melaksanakan tugasnya dengan sepenuh hati.

Isu tentang etika birokrasi di dalam pelayanan publik di Indonesia selama ini kurang dibahas secara luas dan tuntas sebagaimana terdapat di negara maju, meskipun telah disadari bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah moralitas. Etika sering dilihat sebagai elemen

yang kurang berkaitan dengan dunia pelayanan publik. Padahal, dalam literatur tentang pelayanan publik dan administrasi publik, etika merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi di dalam melaksanakan pelayanan publik itu sendiri.

Elemen ini harus diperhatikan dalam setiap fase pelayanan publik, mulai dari penyusunan kebijakan pelayanan, desain struktur organisasi pelayanan, sampai pada manajemen pelayanan untuk mencapai tujuan akhir dari pelayanan tersebut. Dalam konteks ini, pusat perhatian ditujukan kepada aktor yang terlibat dalam setiap fase, termasuk kepentingan aktor-aktor tersebut – apakah para aktor telah benar-benar mengutamakan kepentingan publik diatas kepentingan-kepentingan yang lain. Misalnya, dengan menggunakan nilai-nilai moral yang berlaku umum, seperti nilai kebenaran (*truth*), kebaikan (*goodness*), kebebasan (*liberty*), kesetaraan (*equality*), dan keadilan (*justice*), kita dapat menilai apakah para aktor tersebut jujur atau tidak dalam penyusunan kebijakan, adil atau tidak adil dalam menempatkan orang dalam unit dan jabatan yang tersedia, dan bohong atau tidak dalam melaporkan hasil manajemen pelayanan.

Sejalan dengan pesatnya perkembangan zaman dan semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi oleh birokrasi, maka telah terjadi pula perkembangan di dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan publik, yang ditandai dengan adanya pergeseran paradigma dari *rule government* yang lebih menekankan pada aspek peraturan perundang-undangan yang berlaku menjadi paradigma *good governance* yang tidak hanya berfokus pada kehendak atau kemauan pemerintah semata, tetapi

melibatkan seluruh komponen bangsa, baik birokrasinya itu sendiri pihak swasta dan masyarakat (publik) secara keseluruhan.

Alasan mendasar mengapa pelayanan publik harus diberikan adalah adanya *publicinterest* atau kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena pemerintahlah yang memiliki “tanggung jawab” atau *responsibility*. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan politik secara tepat mengenai siapa mendapat apa, berapa banyak, dimana, kapan, dsb. Padahal, kenyataan menunjukkan bahwa pemerintah tidak memiliki tuntunan atau pegangan kode etik atau moral secara memadai. Asumsi bahwa semua aparat pemerintah adalah pihak yang telah teruji pasti selalu membela kepentingan publik atau masyarakatnya, tidak selamanya benar. Banyak kasus membuktikan bahwa kepentingan pribadi, keluarga, kelompok, partai dan bahkan struktur yang lebih tinggi justru mendikte perilaku seorang birokrat atau aparat pemerintahan. Birokrat dalam hal ini tidak memiliki “independensi” dalam bertindak etis, atau dengan kata lain, tidak ada “otonomi dalam beretika”.

Kearifan lokal dapat didefinisikan sebagai suatu kekayaan budaya lokal yang mengandung kebijakan hidup; pandangan hidup (*way of life*) yang mengakomodasi kebijakan (*wisdom*) dan kearifan hidup. Di Indonesia kearifan lokal itu tidak hanya berlaku secara lokal pada budaya atau etnik tertentu, tetapi dapat dikatakan bersifat lintas budaya atau lintas etnik sehingga membentuk nilai budaya yang bersifat nasional. Sebagai contoh, hampir di setiap budaya lokal di Nusantara dikenal kearifan lokal yang mengajarkan gotong royong, toleransi, etos

kerja, dan seterusnya. Pada umumnya etika dan nilai moral yang terkandung dalam kearifan lokal diajarkan turun-temurun, diwariskan dari generasi ke generasi melalui sastra lisan (antara lain dalam bentuk pepatah dan peribahasa, *folklore*), dan manuskrip

Sebagai instansi yang paling memungkinkan untuk mengakomodasi segala kebutuhan masyarakat dari bawah, maka pemerintah daerah adalah pihak yang sangat tepat untuk mempraktekkan kearifan lokal dalam pelaksanaan pemerintahan. Secara umum kearifan lokal masyarakat yaitu nilai kejujuran, kecendekiaan, Kepatutan, dan nilai keteguhan

Konsep kearifan lokal ini penting dimiliki oleh aparatur negara sebagai pelayan masyarakat, sehingga kinerja dan kualitas layanan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat sehingga terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Konsep Kearifan lokal sebagai salah satu nilai yang dapat mendorong dan membentuk perilaku masyarakatnya, seperti halnya nilai budaya Bugis-Makassar. Salah satu kajian etika kebenaran yang diyakini secara turun-temurun, khususnya orang Bugis-Makassar sebagai landasan pandangan berperilaku adalah berpegang teguh pada "*pappasang tau riolo*" (wasiat/nasehat orang dahulu) dan ini menjadi peringatan bagi anggota masyarakatnya. Oleh karena itu, dalam konteks birokrasi

modern, konsep kearifan ini dapat dijadikan sarana untuk membentuk perilaku birokrasi dalam mengembang tugas sebagai pelayan publik untuk menuju upaya terciptanya *good governance*. Hal ini mencerminkan perilaku benar dan jujur dalam pertimbangan dan tindakannya.

Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi kita sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya. Aparat birokrasi merasa ada dalam posisi penguasa yang lebih menempatkan diri sebagai pengarah daripada pamong.

Pada kenyataannya masih banyak pengaduan (keluhan) atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi titik strategis yang mana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan. Berbagai kebijakan nasional dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut telah memberikan fondasi bagi instansi pemerintah untuk melakukan upaya nyata dalam mereformasi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai oleh prosedur yang berbelit-belit, akses yang sulit, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian yang tidak jelas dan banyaknya praktek pungutan liar serta suap yang tidak jelas. Sama halnya pelayanan publik dikantor pemerintahan di Indonesia masih terbilang buruk, dalam kualitas pelayanan publiknya.

Masyarakat sudah sepatutnya menyadari bahwa pelayanan publik selama ini sudah menjadi masalah yang harus diperhatikan. Masyarakat amat sulit untuk

memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi pelayanan publik. Masyarakat sebagai pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian ketika mereka berurusan dengan birokrasi khususnya birokrasi pelayanan publik. Sebagian besar masyarakat sulit memperkirakan kapan pastinya penyelesaian segala urusan pelayanan bisa diperolehnya. Begitu pula dengan seberapa besar dana yang perlu disiapkan dalam pengurusan-pengurusan yang berkaitan dengan pelayanan birokrasi. Baik harga maupun waktu seringkali tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Adanya ketidakpastian tersebut menyebabkan masyarakat menjadi malas atau enggan untuk melakukan pengurusan terkait pencatatan sipil sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki seperti, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, yang merupakan kewajiban bagi setiap warga negara. Pelayanan publik sudah merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya.

Berdasarkan pemberitaan Lembaga pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik Ombudsman Kota Makassar masih banyak menerima pengaduan dan keluhan dari masyarakat umum di Makassar terkait buruknya pelayanan publik yang diberikan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lingkup Pemerintah Kota Makassar. Selain itu, praktik praktik pungutan liar (Pungli) yang dilakukan oleh oknum pegawai juga masuk dalam pengaduan terbanyak yang hampir setiap hari diterima Ombudsman Kota Makassar.

Ketua Ombudsman Makassar, Khudry Arsyad menyatakan, November tahun 2016, Ombudsman Makassar menerima pengaduan atau laporan dari masyarakat terbanyak pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Makassar dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Disdikbud) Makassar. ([www.beritakotamakassar.fajar.co.id](http://www.beritakotamakassar.fajar.co.id))

Salah satu kasus mengenai program E-KTP yang ditulis oleh [Sulawesi.bisnis.com](http://Sulawesi.bisnis.com), "Katanya satu bulan baru jadi, padahal kami sudah menunggu lama. Alasannya, tidak ada material dan hanya didata dulu, urus hari ini bulan depan baru diambil," keluh Ardiansyah di Makassar, Sulawesi Selatan. Dia mengaku telah mengurus ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar, kemudian diminta balik lagi pada Senin depan karena jaringan internet sedang bermasalah.

Kasus yang kedua mengenai program E-KTP yang ditulis oleh [Sulawesi.bisnis.com](http://Sulawesi.bisnis.com), Zabur mengungkapkan kecewa atas birokrasi yang berlangsung di kantor Dukcapil tersebut. Dia merasa dipersulit dalam hal mengurus KTP dan surat keterangan pembatalan pindah domisili. "Tadinya saya mau urus E-KTP disana pada hari Kamis lalu, saya rela menunggu hampir dua jam itupun berkas pengurusan tidak dipedulikan petugas, beruntung dengan sigap teman membawanya ke tempat foto KTP. Saat hendak di foto, katanya tidak bisa masuk di sistem." Sementara Kepala Dukcapil Kota Makassar Nielma Palamba mengakui adanya keterlambatan pencetakan e-KTP yang diperkirakan sebulan, bahkan bisa lebih dari itu. Dia berdalih material dan blanko di tingkat pusat masih dalam proses tender ([Sulawesi.bisnis.com](http://Sulawesi.bisnis.com))

Pelayanan yang berkualitas perlu didukung sikap dan perilaku yang baik dari pemberi pelayanan. Kearifan lokal merupakan salah satu dimensi acuan moral atau etika terutama menyangkut tentang landasan perilaku yang baik (bermoral). Konsep kearifan lokal ini mengadopsi nilai-nilai prinsip kejujuran, kecendekiaan, Kepatutan dan nilai keteguhan yang dinilai penting dan memiliki kemampuan dalam hal menata atau menyikapi berbagai fenomena yang terjadi dalam kehidupan masyarakat

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk mengangkat judul Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan nilai-nilai kejujuran dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar?
2. Bagaimana penerapan nilai-nilai kecendekiaan dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar?
3. Bagaimana penerapan nilai-nilai Kepatutan dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar?
4. Bagaimana penerapan nilai-nilai keteguhan dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan nilai-nilai kejujuran dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan nilai-nilai kecendekiaan dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
3. Untuk mengetahui bagaimana penerapan nilai-nilai Kepatutan dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
4. Untuk mengetahui bagaimana penerapan nilai-nilai keteguhan dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat akademik

dapat dijadikan referensi dari informasi ini untuk pembahasan yang berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan tentang Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menyumbang pemikiran terhadap kajian Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Konsep Teori**

##### **1. Konsep Etika**

Pasolong (2007:190) menyatakan bahwa secara etimologik etika berasal dari kata Yunani “Ethos” yang berarti watak kesusilaan atau adat. Etika lebih kepada wacana normatif (tidak selalu harus berupa perintahan buruk).

Pertama, etika berhubungan dengan disiplin ilmu yang mempelajari nilai - nilai yang diterapkan oleh manusia serta pembedanya dan dalam hal ini etika sebagai contoh cabang filsafat. Kedua, etika merupakan inti permasalahan di dalam ilmu itu sendiri yaitu nilai nilai hidup dan hukum-hukum yang membentuk tingkah laku manusia .

De Vos bahkan secara tepat mengemukakan bahwa etika adalah ilmu membahas mengenai kesusilaan atau moral. terlebih itu, moral adalah hal yang memacu manusia untuk melakukan tindakan baik sebagai “kewajiban” atau “norma”. Moral bisa digunakan sebagai alat mengukur perilaku manusia.

Di lain hal, etika lebih banyak dihubungkan dengan prinsip moral yang menjadi landasan bertindak seseorang yang mempunyai profesi tertentu. Kumorotomo, (2013:7)

## 2. Konsep Birokrasi

Menurut Blau dalam Ramli (2014:275), birokrasi merupakan suatu lembaga yang sangat kuat dengan kemampuan meningkatkan kapasitas potensi pada hal yang baik dan buruk, sebab birokrasi adalah bagian dari administrasi rasional yang netral atau seimbang pada skala besar.

Birokrasi bukan suatu fenomena baru karena sudah ada dalam bentuk yang sederhana semenjak ribuan tahun lalu. Namun kecenderungan terhadap birokratisasi telah mengalami perubahan secara mendasar dan bertahap sejak seratus tahun terakhir ini. Dalam masyarakat kontemporer, birokrasi telah menjadi suatu lembaga yang dominan, sesungguhnya birokrasi lebih sebagai satu lembaga yang melambungkan lahirnya jaman modern. Jika kita tidak memahami bentuk lembaga ini, maka kita tidak dapat memahami kehidupan sosial dewasa ini. Ramli (2014 :275)

Sedangkan , Peter A. Blau dan Charles H. Page, dalam Santoso (2008:2) memformulasikan birokrasi sebagai sebuah jenis dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas administrative yang besar, dengan cara mengoperasikan secara sistematis dari pekerjaan orang banyak. Dari definisi Blau dan Page, menerangkan bahwa birokrasi tidak hanya diketahui dalam organisasi pemerintah tetapi pada semua organisasi besar, seperti organisasi militer dan organisasi niaga. Dengan demikian, birokrasi akan kita jumpai pada semua jenis organisasi (yang modern) yang dihasilkan oleh proses rasionalisasi. \

Birokrasi mempunyai makna ganda yang berbeda, pertama birokrasi sering dikaitkan dengan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayan yg diberikan

pemerintah , seperti kelambanan, tindakan, dan korupsi. Hal ini terjadi karena anggapan masyarakat tentang birokrasi sebagai salah satu sumber pelayanan publik pada umumnya cenderung negatif. Kedua, secara teknis R.G. Francis dan R.C. Stone mengemukakan bahwa istilah birokrasi merujuk pada model pengorganisasian yang terutama disesuaikan untuk menjaga keseimbangan dan efisiensi dalam organisasi-organisasi besar dan kompleks. Kumorotomo (2013:83).

Dari persepsi tersebut, sudah jelas dikatakan bahwa birokrasi merupakan sebuah usaha dalam mengarahkan atau mengatur pekerjaan agar terlaksana dengan baik. Pekerjaan ini tidak hanya meenyeret banyak birokrat, akan tetapi juga terdiri dari berbagai macam aturan dalam pelaksanaan tugas pemerintahan. birokrasi dibutuhkan agar pelaksanaan tugas pemerintahan tersebut berjalan secara efisien, efektif dan ekonomis.

Birokrasi bila dilihat dari pandangan administrasi yaitu sebagai suatu sosok organisasi pelayanan, yang dimana standar utama untuk penilaian organisasi yang tidak membentuk buatan fisik tersebut adalah penampilan organisasi itu sendiri. Sedangkan, konsep penampilan sendiri membidik pada pelaksanaan operasi, kegiatan, program atau misi suatu organisasi. Dalam jenis organisasi menunjukkan bahwa sistem mekanistik dianggap sebagai kesatuan yang relatif tetap dan baku, sedangkan organik dipandang lebih luwes dan mampu menyamakan diri dengan lingkungan masyarakatnya. Akan tetapi pada kenyataannya, perubahan prahara sosial yang terjadi di lingkungan masyarakat seringkali tidak diikuti sertakan dengan perubahan mekanisme kinerja birokrasi

untuk memberikan pelayanannya.

Banyak pendapat masyarakat bahwa birokrasi sangat lamban dan tidak efisien dalam memahami perubahan, kurang dapat menempatkan diri dengan ketentuan pembangunan. Birokrasi diharuskan untuk merubah sikap dan tingkah laku agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Perbaikan pelayanan yang terjadi baik yang berlangsung cepat ataupun yang berlangsung lambat namun mengharuskan organisasi birokrasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan tersebut.

### **3. Konsep Etika Birokrasi**

Peter Madsen dan Jay M. Shafritz dalam Surjadi (2009:99), mengistilahkan “etika birokrasi sebagai perilaku pemerintah dalam semua level untuk menghindari penyalahgunaan pekerjaan secara tidak sah, aktivitas mencari keuntungan pribadi”. Menurut Riyaas Rasyid dalam Surjadi (2009:99), bahwa “etika pada dasarnya berkenaan dengan upaya menjadikan moralitas sebagai landasan bertindak dalam sebuah kehidupan kolektif yang profesional. Berdasarkan hal tersebut maka etika birokrasi merupakan pola sikap dan perilaku yang diinginkan oleh setiap orang dan organisasi sesuai dengan tujuan yang akan dicapai”.

Etika birokrasi merupakan landasan moral bagi aparat pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi-fungsi pemerintahan. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagai seorang birokrat, aparat pemerintah memiliki nilai yang digunakan sebagai acuan dalam bertindak. Pelanggaran atas nilai itu akan mendapat sanksi moral baik dari birokrasi maupun dari masyarakat yang menilainya.

Nilai etika berikut dapat digunakan sebagai dasar untuk para birokrat dalam bersikap, bertindak, berperilaku, merumuskan kebijakan sekaligus untuk menilai apakah tindakan, sikap, perilaku dan kebijakan tersebut dinilai baik atau buruk.

Pokok-pokok isi Draf Rancangan Undang-Undang Etika Penyelenggara Negara (Surjadi, 2009:104) menyatakan norma etika penyelenggara negara terdiri dari 8 (delapan) norma yaitu jujur, adil, tepat janji, taat aturan, tanggung jawab, kewajaran, kepatutan, dan kehati-hatian.

Etika yang diperuntukkan bagi pegawai negeri dituangkan dalam ;

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142); Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin
- b. Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135).

#### **4. Prinsip- Prinsip Etika Birokrasi**

Menurut kumorotomo (2013:37) sebuah buku berjudul *The Great Ideals : A Syntopicon if Great Books of the Western World* yang terbit oleh Adler ada 120 ide agung. seluruh gagasan diringkas menjadi 6 dan di ambil dalam 5 prinsip sebagai landasan prinsipil dari etika dalam berpolitik. Prinsip- prinsip etika tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Prinsip Persamaan (*equality*), hakikat kemanusiaan yang dikehendaki adanya kesamaan Antara manusia yang satu dengan yang lain. Prinsip

- b. Kebaikan (*goodness*) adalah sikap atau karakteristik dari suatu yang dapat menimbulkan pujian.
- c. Prinsip Keadilan (*justice*) adalah keinginan yang tetap dan kekal yang diberikan pada setiap orang apa yang semestinya.
- d. Prinsip kebebasan (*liberty*), secara sempit kebebasan dapat diartikan sebagai keleluasan untuk berbuat atau tidak berbuat berdasarkan pilihan yang tersedia bagi seseorang.
- e. Kebenaran (*truth*), dapat ditunjukkan kepada masyarakat agar merasa yakin akan kebenaran itu.

## **5. Pengertian Kearifan Lokal**

Menurut Rahyono (2009:7) “kearifan lokal yaitukemampuan berpikir manusia yang dipunyai oleh sekelompok etnis tertentu yang didapatkan melalui galaman masyarakat”.Artinya, kearifan lokal yaituhasilyang didapat dari pengalaman masyarakat tertentu dan belum tentu dialami oleh masyarakat yang lainnya. Nilai yang dimaksud akan menyatu pada masyarakat tertentu dan nilai tersebut telah melalui perjalanan yang sangat panjang, sejauh keberadaan masyarakat tersebut. kebudayaan yang meliputi tujuh unsur, yaitu: bahasa,sistem pengetahuan,organisasi sosial,sistem peralatan hidup dan teknologi, sistem mata pencaharian, sistem religi, dan kesenian.

Ramli (2014:75) Kearifan lokal atau sering disebut dengan *local wisdom* dapat dipahami sebagai usaha manusia dengan menggunakan akal budinya (kognisi) untuk bersikap terhadap sesuatu, objek, atau peristiwa yang terjadi dalam ruang tertentu. Pengertian secara etimologi, wisdom dipahami sebagai

kecakapan dalam menggunakan akal pikirannya dalam berbuat atau bersikap sebagai hasil penilaian terhadap sesuatu, fenomena, atau peristiwa yang terjadi. Sebagai sebuah istilah wisdom sering diartikan sebagai ‘kearifan/kebijaksanaan’

Menurut Said dalam Ramli (2014:75) menjelaskan kearifan lokal sebagai kebijaksanaan setempat “*local wisdom*” atau pengetahuan setempat “*local knowledge*” atau kecerdasan setempat “*local genius*”, adalah pandangan hidup, ilmu pengetahuan, dan berbagai rancangan kehidupan yang berwujud kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat setempat dalam memecahkan berbagai masalah dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Konsep kearifan sebagai pencerminan dari pengetahuan dan kebudayaan masyarakat yang sudah terpolakan dalam tradisi kehidupan masyarakat dan sekaligus digunakan dalam praktek perilaku manusia berhubungan dengan lingkungannya. Kearifan sebagai salah satu nilai yang dapat mendorong dan membentuk perilaku masyarakatnya, seperti halnya nilai budaya Bugis-Makassar yang dikenal dan diadopsi dari Lontara (pengetahuan dan prinsip-prinsip leluhur ditulis dalam catatan sejarah), dimana memuat berbagai nasehat, aturan/norma, pedoman hidup dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Rahim (1985:144) menjelaskan dalam hasil penelitiannya bahwa menurut toriolo, yang menentukan manusia, ialah berfungsi dan berperannya sifat-sifat kemanusiaan, sehingga orang menjadi manusia (nilai-nilai kebudayaan Bugis-Makassar). Adapun nilai kebudayaan yang dimaksud sebagai nilai-nilai utama yang harus tampil peranannya pada kegiatan-kegiatan, baik dikalangan individu maupun institusi kemasyarakatan, sebagai berikut:

a. Kejujuran (*Alempureng*)

Perkataan jujur dalam konteks budaya Makassar adalah merupakan penilaian perilaku yang sangat terpuji dan dihormati. Perkataan orang dahulu, bahwa jika orang harus merasa segan atau takut maka perasaan itu hanya patut diberikan kepada orang yang jujur. Kata Karaeng Matowaya (1573-1637) takutilah orang yang jujur. Begitu pula Karaeng Pattingalloang (1600-1654) menasehati putranya, takutilah orang yang jujur. Sedangkan Karaeng ri Ujung Tana memberikan pula peringatan : Adapun kejujuran itu “ *singkamma tongi bulo ammawang ri je'ne. nitallangngangi poko'na – ammawangi cappana. Nitalangngangi cappana – ammawangi poko'na*” (ibarat sebatang bamboo yang terapung di air. Jika engkau engkau tekan pokoknya maka timbul ujungnya. Jika engkau tekan ujungnya maka timbul pokoknya). Artinya bagaimanapun ketidakjujuran disembunyikan, nanti pada suatu saat akan muncul dipermukaan. Memang kadang-kadang orang jujur tidak laku di dalam pasaran keadilan dan kebenaran. Adakalanya orang jujur tersingkir dan tersungkur dalam penderitaan. Namun Karaeng Icinrana mengingatkan pula: jangan jenuh dalam penderitaan. Usahakan sekuat-kuat daya menekan nilai kejujuran, sebab orang jujur meskipun tenggelam akan timbul juga.

b. Kecendekiaan (*Amaccang*)

Lontara terdapat ungkapan-ungkapan yang sering meletakkan berpasangan nilai kecendekiaan dengan nilai kejujuran, karena kedua-duanya saling isi-mengisi. Ungkapan tersebut adalah “Jangan sampai engkau ketiadaan kecendekiaan dan kejujurann”. Dalam hal ini, Rahman Rahim menjelaskan bahwa

“cendekia” dimaksudkan tidak ada yg sulit dijalankan, tidak ada pembicaraan yang sulit diterima dengan kata-kata yang baik dan lemah lembut lagi percaya kepada sesamanya manusia. Disamping itu juga, cendekia sering dilihat dalam Bahasa Makassar dengan istilah “nawanawa” yang berarti sama dengan *Acca* dalam Bahasa Bugis. Jadi orang yang memiliki nilai *Acca* atau *nawanawa* oleh Lontara disebut *Toacca*, *Tokanawanawa* atau *pannawanawa*, yang dapat diartikan cendekiawan, intelektual, ahli pikir atau ahli hikmah arif.

c. Kepatutan (*Asitinajang*)

Bicaranna Lotoa (Lontara), dalam Rahim (1985:157) kata Kepatutan, kepantasan, kelayakan barasal dari tinaja yang berarti cocok, sesuai, pantas atau patut. Mengambil sesuatu pada tempatnya dan meletakkan sesuatu pada tempatnya, termasuk perbuatannya “*mappasitinaja*”. Kewajiban yang dibaktikan memperoleh hak yang sebanding adalah sesuatu perlakuan yang patut. Banyak atau sedikit tidak dipersoalkan olah sitinaja. Ambil yang sedikit jika yang sedikit itu mendatangkan kebaikan, dan tolak yang banyak apabila yang banyak itu mendatangkan kebinasaan

Terkait dengan Kepatutan dalam kajian etika dijelaskan The Liang Gie (1989:27) sebagai salah satu makna diterjemahkan sebagai sifat yang sepatutnya berdasarkan pertimbangan akal sehat dan sesuai nilai-nilai moral yang sedang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik seharusnya berpegang teguh pada nilai nilai Kepatutan, terutama dalam melakukan perimbangan (keputusan) terlebih dalam melakukan tindakan yang adil.

#### 4. Keteguhan (*Agettengeng*)

Kajian kearifan lokal, sifat keteguhan ini sering disamakan dengan orang yang teguh atau tangguh dalam pendirian, erat memegang sesuatu. Keteguhan ini dalam Bahasa Bugis disebut “*getting*” dalam Bahasa Makassar-Gowa disebut “*kuntutojeng*” sama halnya dengan nilai kejujuran, nilai kecendekiaan, nilai pepatan, dan nilai keteguhan ini terkait pada nilai yang positif. Ini dinyatakan oleh Tociung (Rahim, 1985) bahwa empat nilai keteguhan; (a) tak mengingkari janji, (b) tak mengkhianati kesepakatan, (c) tak membatalkan keputusan, tak mengubah kesepakatan, dan (d) jika berbicara dan berbuat tak berhenti sebelum rampung.

#### 6. Konsep Pelayanan Publik

setiap warga Negara berhak mendapatkan pelayanan dan berhak atas pemenuhan kebutuhan dasar dan peningkatan kehidupan yang layak ini dengan amanat dari UUD 1945. Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain” (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995).

Sebagai perwujudan amanah Negara kemudian dilahirkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

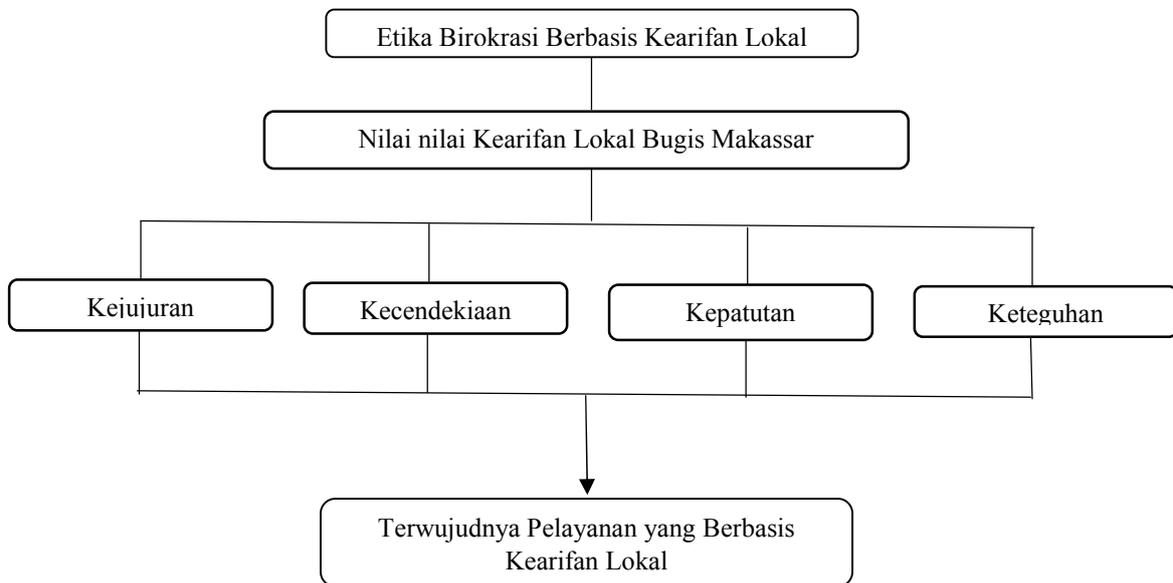
Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2007:128) yaitu tindakan pemerintah terhadap sekelompok manusia yang mempunyai kegiatan yang memberikan keuntungan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak berkaitan dengan suatu produk secara fisik.

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 telah ditetapkan.

## **B. Kerangka Pikir**

Konsep kearifan sebagai pencerminan dari pengetahuan dan kebudayaan masyarakat yang sudah terpolakan dalam tradisi kehidupan masyarakat dan sekaligus digunakan dalam sistem perilaku manusia berinteraksi dengan lingkungannya. Kearifan sebagai salah satu nilai yang dapat mendorong dan membentuk perilaku masyarakatnya, seperti halnya nilai budaya Bugis-Makassar yang dikenal dan diadopsi dari Lontara (pengetahuan dan prinsip-prinsip leluhur ditulis dalam catatan sejarah), dimana memuat berbagai nasehat, aturan/norma, pedoman hidup dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Kerangka pikir penelitian ini berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Rahim (1985:144). Dalam teori tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa, kearifan lokal yaitu nilai-nilai kebudayaan Bugis-Makassar. Adapun nilai-nilai yang dimaksud yaitu kejujuran, kecendekiaan, Kepatutan, dan keteguhan. Selanjutnya, kerangka pikir dalam penelitian ini dapat di gambarkan dalam gambar berikut



Gambar Kerangka Pikir

### C. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini penulis pada Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dengan indikator tersebut: 1). Kejujuran. 2).Kecendekiawan. 3).Kepatutan. 4).Keteguhan

### D. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan skema kerangka fikir diatas maka dapat kita kemukakan deskripsi focus sebagai berikut:

1. Kejujuran yaitu sikap yang ditunjukkan oleh Pegawai dengan tidak menutupi atau menyembunyikan fakta yang sebenarnya.
2. Kecendekiaan yaitu kemampuan berpikir lebih baik dan lebih menonjol dibandingkan pegawai yang lainnya.

3. Kepatutan yang dimaksud yaitu keuletan serta menaati segala peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
4. Keteguhan disini berarti sikap konsisten yang di tunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Bedasarkan judul penelitian “Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar” Penelitian ini dilakukan dan direncanakan akan berlangsung selama 2 bulan, yakni setelah seminar proposal dan berlokasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dasar pertimbangan penelitian di lakukan di lokasi ini karena melihat banyaknya keluhan dari masyarakat terkait masalah pelayanan publik yang diberikan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kota Makassar.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis terhadap informasi berupa narasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang menggunakan analisis terhadap informan yang telah ditentukan.

##### **2. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini menggunakan tipe yaitu deskriptif 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.

### **C. Sumber Data**

Data merupakan catatan dari sekumpulan fakta dalam keilmuan (ilmiah), fakta digabungkan untuk menjadi data. Data tercantum kemudian diolah sehingga bisa diutarakan dengan jelas dan tepat sehingga bisa dimengerti oleh orang lain yang tidak langsung mengalaminya. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas:

#### **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 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

#### 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 ditempat penelitian. Penentuan narasumber (informan) melakukan dengan dua carayang pertama adalah purposive sampling berarti teknik pengambilan sampel secara sengaja. Maksudnya, peneliti menentukan sendiri sampel yang di ambil karena ada pertimbangan tertentu. Jadi , sampel diambil secara acak, tapi di tentukan oleh peneliti sendiri, dan yang kedua sampling insidental adalah teknik penentuan secara tidak sengaja atau kebetulan peneliti bertemu dan dapat di gunakan sebagai sampel yang cocok dengan sumber data. Adapun informan sebagai berikut:

**Tabel 1: Data informan penelitian**

| No | Nama                 | Inisial | Jabatan   | Ket     |
|----|----------------------|---------|---|---------|
| 1  | Nurhidayat           | NH      | Kabid Seksi Identitas Penduduk                              | 1 orang |
| 2  | Chaidir              | CH      | Kabid seksi pengelolaan informasi administrasi kependudukan | 1 orang |
| 3  | Melyana<br>Zumbriana | MZ      | Kabid pelayanan pendaftaran penduduk                        | 1 orang |
| 4  | Erwin Abbas          | EA      | Kabid Humas   | 1 orang |
| 5  | Lela                 | LL      | Masyarakat  | 1 orang |
| 6  | Noer Salam           | NS      | Masyarakat  | 1 orang |
| 7  | Muchtar              | MC      | Masyarakat  | 1 orang |

|               |      |    |            |                |
|---------------|------|----|------------|----------------|
| 8             | Suri | SR | Masyarakat | 1 orang        |
| <b>Jumlah</b> |      |    |            | <b>8 orang</b> |

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan adalah data primer maupun data sekunder. Untuk mengumpulkan kedua data tersebut peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi, yaitu melakukan proses pengamatan di lapangan secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh dan mendapatkan keterangan data agar lebih pasti dan akurat mengenai Etika Birokrasi.
2. Wawancara, yaitu melakukan beberapa pertanyaan berupa proses tanya jawab dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan objek dan masalah penelitian.
3. Dokumen, yaitu cara mengumpulkan dan pengambilan 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. Teknik ini dilakukan dan dilaksanakan dengan beberapa cara yaitu mengadakan penelaahan terhadap bahan-bahan tertulis yang berkaitan dengan Etika di Disdukcapil kota Makassar.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah tahapan selanjutnya untuk mengolah data dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan untuk menyimpulkan persoalan yang

diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono: 2012), terdapat 3 (tiga) aktivitas dalam analisis data, yaitu:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan yang jumlahnya cukup banyak, maka dari itu perlu dicatat secara detail, dan teliti, maka perlu dilakukannya analisa data melalui reduksi data. Pereduksian data dilakukan dengan cara memilih hal yang paling utama, memusatkan padahal yang paling penting, dicari tema dan polanya. Data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari wawancara bersama dengan Staf Kantor Disdukcapil Kota Makassar.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian jenis kualitatif, biasanya penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, denah, kaitan antar kategori, dan sejenisnya. 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

Dalam menganalisa data penelitian kualitatif yang ketiga yaitu penarikan kesimpulan dan pemeriksaan ulang. 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. Dengan kata lain setiap

kesimpulan yang dibuat terus dilakukan verifikasi atau pemeriksaan ulang selama penelitian berlangsung.

## **G. Keabsahan Data**

Setelah menganalisis data, peneliti harus memastikan apakah interpretasi dan temuan penelitian 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 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 sumber**

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

### **3. Triangulasi teknik**

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

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Dekripsi Objek Penelitian**

Bab ini akan membahas secara umum tentang wilayah Kota Makassar khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar. Gambaran umum lokasi penelitian sangat penting untuk dicantumkan ke dalam salah satu bab dalam skripsi ini, supaya pembaca dapat mengetahui secara pintas dan lebih memahami keadaan lokasi penelitian yang dimaksud

##### **1 . Profil kota Makassar**

Kota Makassar pada tanggal 31 Agustus tahun 1971 mengubah namanya menjadi Ujung Pandang, daerahnya dikembangkan dari 21 km<sup>2</sup> menjadi 175,77 km<sup>2</sup> mengambil sebagian wilayah kabupaten yang bersebelahan yaitu Gowa, Maros, dan Pangkajene Kepulauan.

Selanjutnya nama Kota Ujung Pandang diubah kembali jadi Kota Makassar lagi sesuai PP No 86 Tahun 1999 mengenai Perubahan Nama Kotamadya Ujung Pandang kemudian kembalimenjadi Kota Makassar, hal ini merupakankehendak dari masyarakat yang didukung DPRD Tk.II Ujung Pandang pada saat itu, dan juga masukan dari kalangan, seniman,budayawan, sejarawan, pemerhati hukum dan pelaku investasi. Hingga saat ini Kota Makassar memasuki usia 410 tahun sebagaimana dalam Perda Nomor 1 Tahun 2000 menetapkan hari jadi Kota Makassar yaitu tanggal 9 November 1597.

### a. Keadaan Geografis

Secara geografis kota Makassar sebagai pusat pengembangan dan pelayanan pembangunan di kawasan Timur Indonesia yang letaknya di pesisir pantai Barat Sulawesi Selatan pada koordinat  $119^{\circ} 24,17,29'' - 119^{\circ} 32'' 31'', 03''$  Bujur Timur dan antara  $5^{\circ} 30, 81 - 5^{\circ} 14' 6, 49''$  Lintang selatan dengan ketinggian yang bervariasi antara 0 – 25 m dari permukaan laut, dengan suhu antara  $22^{\circ} \text{C}$  sampai dengan  $32^{\circ} \text{C}$  dan curah hujan antara 2000 – 3000 mm dengan rata-rata hujan 108 hari pertahun.

Adapun batas-batas administrasi Kota Makassar sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara berbatasan Kabupaten Maros
- 2) Sebelah Timur berbatasan Kabupaten Maros
- 3) Sebelah Selatan berbatasan Kabupaten Gowa
- 4) Sebelah barat berbatasan Selat Makassar

### b. Luas Wilayah

Secara keseluruhan kota Makassar mempunyai luas  $176,37 \text{ Km}^2$  yang terdiri dari 14

Kecamatan, dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 2 Sebaran Penduduk menurut Luas Wilayah dan Kepadatan Kota Makassar**

| No | KECAMATAN | Jumlah Penduduk | Luas Wilayah ( Km <sup>2</sup> ) | Kecepatan (Jiwa/ Km <sup>2</sup> ) |
|----|-----------|-----------------|----------------------------------|------------------------------------|
| 1  | MARISO    | 74,035          | 1,82                             | 406                                |
| 2  | MAMAJANG  | 75,557          | 2,25                             | 305                                |
| 3  | MAKASSAR  | 109,359         | 2,54                             | 430                                |

|    |               |           |        |       |
|----|---------------|-----------|--------|-------|
| 4  | UJUNG PANDANG | 31,551    | 2,63   | 120   |
| 5  | WAJO          | 40,389    | 1,99   | 203   |
| 6  | BONTOALA      | 69,696    | 2,10   | 331   |
| 7  | TALLO         | 179,702   | 8,71   | 206   |
| 8  | UJUNG TANAH   | 58,28     | 5,94   | 98    |
| 9  | PANAKKUKANG   | 177,835   | 1,31   | 1.045 |
| 10 | TAMALATE      | 223,755   | 18,18  | 123   |
| 11 | BIRINGKANAYA  | 24,734    | 48,22  | 50    |
| 12 | MANGGALA      | 163,110   | 23,74  | 69    |
| 13 | RAPPOCINI     | 178,400   | 9,24   | 193   |
| 14 | TAMALANREA    | 130,225   | 31,86  | 41    |
|    | JUMLAH        | 1,754,770 | 176,37 | 3.542 |

### c. Visi dan Misi

Visi dari pemerintah kota Makassar yaitu:

“ Mewujudkan Kota Dunia untuk Semua, Tata Lorong Bangun Kota Dunia

Misi dari pemerintah kota Makassar adalah

- 1) Merekonstruksi nasib rakyat menjadi masyarakat sejahtera standar dunia
- 2) Merestorasi tataruang kota menjadi kota nyaman kelas dunia
- 3) Mereformasi tata pemerintahan menjadi pelayanan public kelas bebas korupsi

## 2. Profil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar

Disdukcapil Kota Makassar terletak di ibu kota provinsi Sulawesi selatan yaitu kota Makassar. Lokasi gedung Disdukcapil Kota Makassar bertempat di kecamatan Rappocini tepatnya berada dibagian timur kantor Inspektorat Kota Makassar , bagian

selatan Stikes Gunung Sari, bagian utara Kantor Polsek Rappocini dan bagian barat Dinas Kesehatan Kota Makassar.

**a. Visi dan Misi**

Visi Disdukcapil Kota Makassar adalah “ Makassar menuju tertib kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil 2019”

Misi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar adalah:

- 1) Menyelenggarakan administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara terintegrasi melalui SIAK
- 2) Meningkatkan pengelolaan database kependudukan secara berkelanjutan.
- 3) Meningkatkan sumberdaya yang profesional secara berkelanjutan.
- 4) Memperbanyak dan memperluas sarana prasarana SIAK secara terus menerus.
- 5) Menambah intensitas penyelarasan dan sinkronisasi dengan instansi yang bersangkutan dalam pelaksanaan tugas.

**b. Tugas Pokok dan Fungsi**

Tugas Pokok Disdukcapil “Melaksanakan sebagian urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Fungsi :

- 1) Menyusun kebijakan teknis dibagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 2) menyelenggarakan pekerjaan pemerintahan dan pelayanan umum pada bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- 4) Pembaharuan Unit Pelaksana Teknis Dinas.
- 5) Penerapan tugas lainnya yang disampaikan oleh pimpinan sesuai dengan tupoksinya

### **c. Tujuan dan Sasaran**

#### **Tujuan**

Sesuai dengan misi, maka tujuan Disdukcapil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan pemahaman / kesadaran masyarakat tentang arti, manfaat dan pentingnya dokumen kependudukan;
- 2) Memverifikasi dan menyusun database kependudukan yang akurat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan;
- 3) Meningkatkan system pelaporan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara rutin dan berkesinambungan;
- 4) Memantapkan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang akuntabel;
- 5) Menciptakan suasana kerjasama yang harmonis dalam pemanfaatan data dengan kelembagaan lain;
- 6) Menciptakan inovasi pelayanan publik baik ditingkat kelurahan, kecamatan maupun tingkat kota;
- 7) Menjadikan Disdukcapil Kota Makassar menjadi role of model pelayanan
- 8) Mendapatkan pengakuan public dan kelembagaan kepuasan masyarakat melalui reward

#### **Sasaran**

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil sebagai penyelenggara urusan pemerintahan dibidang administrasi kependudukan yang diinginkan mampu memberikan pemenuhan hak-hak administrasi seperti pelayanan public yang profesional, meningkatkan kesadaran akan arti pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sehingga mendukung tata kelola data yang tunggal dan akurat dalam program administrasi kependudukan dan mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional dan lokal. Maka dari itu Disdukcapil Kota Makassar merencanakan kinerja sasaran sebagai berikut:

- 1) Meningkatnya pemahaman/kesadaran masyarakat atas arti, manfaat dan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan;
- 2) Meningkatnya sistem pendataan dan pelaporan perkembangan kependudukan dan pencatatan sipil;
- 3) Terjadinya sistem jaringan komunikasi data kependudukan dan pencatatan sipil;
- 4) Meningkatnya profesionalitas dan kemampuan aparatur dalam penyelesaian dokumen kependudukan dalam menunjang tertib administrasi perkantoran;
- 5) Menciptakan suasana kerja yang humanis, harmonis dan profesional;
- 6) Menyusun dan melaksanakan tata kelola data yang berbasis SIAK dan akurat serta NIK Tunggal;
- 7) Melaksanakan pelayanan langsung di tengah-tengah masyarakat.

#### **d. Struktur Organisasi**

Berdasarkan Perda Kota Makassar Nomor : 3 tahun 2009 tentang Pembentukan

Susunan Organisasi dan Tata Kerja Disdukcapil Kota Makassar merupakan unsur pelaksana pemerintah Kota Makassar dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Kota.

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretariat
  - a) Kasubbag Umum
  - b) Kasubbag Perlengkapan
  - c) Kasubbag Keuangan
- 3) Kepala Bidang Administrasi Kependudukan
  - a) Seksi Mutasi Data
  - b) Seksi Pendaftaran Penduduk
  - c) Seksi Dokumen Kependudukan
- 4) Kepala Bidang Perkawinan dan Perceraian
  - a) Seksi Perkawinan
  - b) Seksi Perceraian
  - c) Seksi Pengakuan dan Pengesahan Anak
- 5) Kepala Bidang Kelahiran dan Kematian
  - a) Seksi Kelahiran
  - b) Seksi kematian
  - c) Seksi pengangkatan anak
- 6) Kepala Bidang Data dan Informasi
  - a) Seksi Informasi dan data

- b) Seksi Penyuluhan
- c) Seksi Penyimpanan

**e. Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

1) Pendaftaran Penduduk;

a) Dokumen kependudukan, meliputi :

- Pencatatan dan Penerbitan Biodata Pendudukan (NIK)
- Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
- Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

b) Pendaftaran Peristiwa Kependudukan, meliputi :

- Pendaftaran Pindah Datang Penduduk WNI dalam Wilayah NKRI
- Pendaftaran Penduduk yang Bertransmigrasi
- Pendaftaran Pindah Datang Orang Asing dalam Wilayah NKRI

c) Pendaftaran Pindah Datang Antar Negara

d) Pendaftaran Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. Meliputi :

- Penduduk Korban Bencana Alam
- Penduduk Korban Bencana Sosial
- Orang Terlantar
- Komunitas Terpencil

e) Pendaftaran Penduduk Tidak Mampu Melaporkan Sendiri

2) Pencatatan Sipil

- a) Pencatatan Kelahiran
- b) Pencatatan Perkawinan
- c) Pencatatan Perceraian
- d) Pencatatan Kematian
- e) Pencatatan Pengangkatan Anak, Pengakuan Anak dan Pengesahan Anak
- f) Pencatatan Perubahan Nama
- g) Pencatatan Status Kewarganegaraan
- h) Pencatatan peristiwa penting lainnya
- i) Pelaporan Penduduk yang Tidak Mampu Melaporkan Diri
- j) Pembetulan dan Pembatalan Akta Catatan Sipil

Demikian susunan organisasi dari Kantor Disdukcapil Kota Makassar, Selanjutnya akan dijelaskan mengenai tugas dan fungsinya masing-masing:

**a. Sekretariat**

- 1) Sekretariat mempunyai tugas memberi pelayanan administratif untuk semua SKPD di lingkungan Disdukcapil Kota Makassar.
- 2) Dalam menjalankan tugas, Sekretariat menyelenggarakan fungsi :
  - a) pengelolaan kesekretariatan;
  - b) pelaksanaan urusan kepegawaian dinas;
  - c) pelaksanaan urusan keuangan dan penyusunan neraca SKPD;
  - d) melaksanakan mengenai urusan perlengkapan;
  - e) melaksanakan masalah umum dan rumah tangga;

- f) pengkoordinasian formulasi program dan rencana kerja Disdukcapil;
- g) menjalankan tugas kedinasan lain yang diamanatkan oleh atasan

**b. Subbagian Umum dan Kepegawaian**

- 1) Sub bagian Umum dan Kepegawaian memiliki tugas membangun rencana kerja, menjalankan tugas teknis ketatausahaan, mengatur jalannya administrasi kepegawaian serta menjankan urusan kerumahtanggaan dinas.
- 2) Dalam melaksanakan tugas, Subbagian Umum dan Kepegawaian menjalankankan fungsi :
  - a) melaksanakan pembuatan rencana dan program kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian;
  - b) menata penerapan kegiatan sebagian urusan ketatausahaan yang meliputi surat-menyurat, arsip, surat perjalanan dinas, menyalurkan surat sesuai bidang
  - c) menjalankan kegiatan dan masalah kerumahtanggaan dinas;
  - d) menjalankan usulan kenaikan pangkat, mutasi dan pensiun;
  - e) menjalankan usulan gaji berkala, usulan tugas belajar dan izin belajar;
  - f) menjalankan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian dalam lingkup dinas;
  - g) membuat bahan penyusunan standarisasi yang meliputi bidang kepegawaian, pelayanan, organisasi dan ketatalaksanaan;

- h) melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang sehubungan dengan bidang tugasnya;
- i) koordinasikan pada Sekretariat Korpri Kota Makassar;
- j) menjalankan tugas pembinaan kepada anggota Korpri pada unit kerja masing-masing;
- k) merancang laporan penerapan tugas;
- l) menjalankan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

**c. Subbagian Keuangan**

- 1) Subbagian Keuangan mempunyai tugas merancang rencana kerja dan melakukan tugas teknis keuangan.
- 2) Dalam melaksanakan tugas, Subbagian Keuangan menyelenggarakan fungsi :
  - a) merumuskan rencana dan proker Subbagian Keuangan;
  - b) menghimpun dan menyusun Rencana SKPD;
  - c) menyediakan bahan untuk menyusun Rencana Kerja Anggaran dan Dokumen Perencanaan Anggaran dari masing-masing Bidang dan Sekretariat sebagai bahan rundingan perencanaan ke Bappeda melalui Kepala Dinas;
  - d) menyusun realisasi perhitungan dana anggaran dan administrasi perbendaharaan dinas;
  - e) menyediakan bahan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi dari setiap SKPD;

- f) menata laporan neraca SKPD dengan melakukan penyelarasan dengan Subbagian Perlengkapan;
- g) menyusun laporan hasil pekerjaan;
- h) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan atasan.

**d. Subbagian Perlengkapan**

- 1) Subbagian Perlengkapan mempunyai tugas merancang rencana kerja, menjalankan tugas teknis perlengkapan, menyiapkan laporan dan mempertimbangkan semua pengadaan barang.
- 2) Dalam menjalankan tugas, Subbagian Perlengkapan menyelenggarakan fungsi :
  - a) membuat rencana dan proker Subbagian Perlengkapan;
  - b) membentuk Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU);
  - c) meminta arahan Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) kepada semua bidang dalam Lingkup Disdukcapil;
  - d) merancang Daftar Kebutuhan Barang (RKB);
  - e) merancang Rencana Tahunan Barang Unit (RTBU);
  - f) kebutuhan akan biaya pemeliharaan untuk tahun anggaran dan bahan penyusunan APBD;
  - g) menerima dan meneliti semua pengadaan barang pada lingkup Disdukcapil;

- h) mengamankan dokumen dan surat berharga lainnya tentang barang inventaris daerah;
- i) menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas;
- j) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

**e. Bidang Administrasi Kependudukan**

- 1) Bidang Administrasi Kependudukan memiliki tugas untuk melaksanakan pembinaan dan peningkatan dalam pelayanan administrasi kependudukan WNI dan WNA.
- 2) Dalam menjalankan tugas, Bidang Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi :
  - a) melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis bidang pelayanan administrasi kependudukan;
  - b) melaksanakan penyiapan bahan perumusan rencana dan program pendaftaran dan pencatatan administrasi kependudukan;
  - c) melaksanakan penyiapan bahan untuk bimbingan dan penanganan teknis pendaftaran penduduk dan penerbitan administrasi dokumen kependudukan;
  - d) menjalankandan menyiapkan bahan kebijaksanaan teknis pendaftaran dan penerbitan administrasi dan mutasi penduduk;

- e) mengelola administrasi pendataan penduduk, penerbitan dokumen penduduk dan mutasi penduduk;
- f) pengelolaan administrasi urusan tertentu.

**f. Seksi Administrasi Pendaftaran Penduduk**

- 1) Seksi Administrasi Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas merencanakan, melakukan pembinaan dan peningkatan teknis pelayanan administrasi pendaftaran penduduk.
- 2) Dalam melakukan tugas, Seksi Administrasi Pendaftaran Penduduk menyelenggarakan fungsi :
  - a) menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Administrasi Pendaftaran Penduduk;
  - b) melakukan teknis administrasi pendaftaran penduduk dan pendistribusian formulir pendaftaran penduduk yang terintegrasi dengan pencatatan sipil dalam kerangka sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) bagi WNI dan WNA yang diterima dari Subbagian Perlengkapan;
  - c) melakukan koordinasi pelaksanaan kebijakan kependudukan;
  - d) melakukan pembinaan aparat pelaksanaan teknis pendaftaran penduduk di Kecamatan dan Kelurahan; melakukan pemanggilan/registrasi penduduk untuk perkara pengadilan agama dan negeri;
  - e) melakukan penatausahaan kebutuhan administrasi pendaftaran penduduk di Kecamatan dan Kelurahan;
  - f) menyusun laporan hasil pekerjaan;

g) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

**g. Seksi Mutasi Dan Pelaporan Penduduk**

- 1) Seksi Mutasi dan Pelaporan Penduduk mempunyai tugas merencanakan dan melakukan pembinaan serta peningkatan teknis pelayanan Mutasi Data dan Pelaporan Penduduk;
- 2) Dalam melakukan tugas, Seksi Mutasi dan Pelaporan Penduduk menyelenggarakan fungsi :
  - a) merencanakan program kerja pada Seksi Mutasi Penduduk;
  - b) melakukan penerbitan dokumen penduduk pindah datang dan pindah keluar WNI dan WNA;
  - c) melakukan pengumpulan, pengolahan dan pelaporan data mutasi penduduk di Kecamatan dan Kelurahan setiap bulannya untuk disampaikan kepada Seksi Informasi Data;
  - d) melakukan tugas teknis lainnya pada kegiatan operasional mutasi penduduk;
  - e) melakukan penerbitan dan pendistribusian formulir kegiatan administrasi mutasi penduduk di Kelurahan;
  - f) melakukan pendaftaran mutasi data penduduk pengungsi dan penduduk rentan, administrasi, kependudukan;
  - g) melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaporan mutasi data penduduk

- h) melakukan pendaftaran penduduk yang tinggal sementara tingkat Kecamatan atau Kelurahan sebagai bahan pelaporan;
- i) menyusun laporan hasil pekerjaan;
- j) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### **h. Seksi Penerbitan Dokumen Penduduk**

1. Seksi Penerbitan Dokumen Penduduk mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan Pembinaan dan peningkatan teknis pelayanan Penerbitan Dokumen Penduduk;
2. Dalam melakukan tugas, Seksi Penerbitan Dokumen Penduduk menyelenggarakan fungsi :
  - a) menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Penerbitan Dokumen Penduduk;
  - b) melakukan tugas teknis penerbitan dokumen penduduk dan pendistribusian blangko dokumen penduduk yang terintegrasi dengan pencatatan sipil dalam kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) bagi WNI dan WNA yang diterima dari Subbagian Perlengkapan;
  - c) melakukan kegiatan supervisi evaluasi kinerja pelayanan pendaftaran penduduk di Kecamatan dan Kelurahan;

- d) melakukan pengawasan dan penertiban kepemilikan identitas kependudukan;
- e) melakukan koordinasi terhadap kelangsungan penerapan Sistem Pendaftaran penduduk yang terintegrasi dengan pencatatan sipil secara on line dalam kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kecamatan dan Kelurahan;
- f) melakukan perumusan dan koordinasi rencana target pendapatan pada setiap Kecamatan;
- g) menyusun laporan hasil pekerjaan;
- h) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

**i. Seksi Kelahiran Umum**

- 1) Seksi Kelahiran Umum memiliki tugas menyusun rencana, melakukan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran Umum.
- 2) Dalam melakukan tugas Seksi Kelahiran Umum menyelenggarakan fungsi:
  - a) merancang rencana dan program kerja pada Seksi Kelahiran Umum;
  - b) melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Umum WNI dan WNA;
  - c) melakukan tugas teknis pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Umum WNI dan WNA; melakukan penyusunan numerik, perapian arsip pendukung dan buku register Akta Kelahiran Umum untuk disampaikan kepada seksi penyimpanan dan perubahan;

- d) melakukan pemantauan kinerja pelaksanaan kegiatan pelayanan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Umum;
- e) merancang laporan hasil dari melaksanakan tugas;
- f) melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

**j. Seksi Kelahiran Terlambat**

- 1) Seksi Kelahiran Terlambat mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran Terlambat
- 2) Dalam melakukan tugas Kelahiran Terlambat menyelenggarakan fungsi :
  - a) menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Kelahiran Terlambat;
  - b) melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Terlambat WNI dan WNA;
  - c) melakukan tugas teknis pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Terlambat WNI dan WNA;
  - d) melakukan penyusunan numerik, merapikan arsip pendukung dan buku register Akta Kelahiran Terlambat untuk disampaikan kepada Seksi Penyimpanan dan Perubahan;
  - e) melakukan pemantauan kinerja pelaksanaan kegiatan pelayanan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran Terlambat;
  - f) menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas;
  - g) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

**k. Seksi Kematian Dan Pengangkatan Anak**

- 1) Seksi Kematian dan Pengangkatan Anak mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan Pencatatan Penerbitan Akta Kematian dan Pengangkatan Anak.
- 2) Dalam melakukan tugas sebagaimana dimaksud Seksi Kematian dan Pengangkatan Anak menyelenggarakan fungsi :
  - a) menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Kematian dan Pengangkatan Anak;
  - b) melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan pencatatan dan penerbitan Akta Kematian dan Pengangkatan Anak WNI dan WNA;
  - c) melakukan pelayanan secara teknis pencatatan dan penerbitan Akta Kematian dan Pengangkatan Anak WNI dan WNA;
  - d) melakukan penyusunan numerik, merapikan arsip pendukung dan buku register Akta Kematian dan Pengangkatan Anak untuk disampaikan kepada seksi penyimpanan dan perubahan;
  - e) melakukan pemantauan kinerja pelaksanaan kegiatan pencatatan dan penerbitan Akta Kematian dan Pengangkatan Anak
  - f) menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas;

**l. Bidang Akta Perkawinan, Perceraian Dan Pangakuan Anak**

- 1) Bidang Akta Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak yang mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pelayanan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengesahan dan Pengakuan Anak

- 2) Dalam melakukan tugas yang dimaksud Bidang Akta Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak menyelenggarakan fungsi
  - a) melaksanakan persiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis bidang pelayanan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak;
  - b) melaksanakan penyiapan bahan perumusan rencana dan program pelayanan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak;
  - c) melaksanakan persiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis penelitian berkas terhadap permohonan pelayanan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak;
  - d) melaksanakan pengelolaan terhadap administrasi urusan tertentu.

**m. Seksi Akta Perkawinan**

- 1) Seksi Akta Perkawinan mempunyai tugas merancang rencana, melakukan Pencatatan dan Penerbitan Akta Perkawinan.
- 2) Dalam melakukan tugas, Seksi Akta Perkawinan menyelenggarakan fungsi:
  - a) menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Akta Perkawinan;
  - b) melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan WNI dan WNA;
  - c) melakukan pelayanan secara teknis pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan WNI dan WNA;

- d) melakukan penyusunan numerik, perapian arsip pendukung dan buku register Akta Perkawinan untuk disampaikan kepada Seksi Penyimpanan dan Perubahan;
- e) melakukan pemantauan kinerja pelaksanaan kegiatan pelayanan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan;
- f) menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas;
- g) melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

**n. Seksi Akta Perceraian**

- 1) Seksi Akta Perceraian mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan Pencatatan dan Penerbitan Akta Perceraian.
- 2) Dalam melakukan tugas, Seksi Akta Perceraian menyelenggarakan fungsi :
  - a) menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Perceraian;
  - b) melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan pencatatan dan penerbitan Akta Perceraian WNI dan WNA;
  - c) melakukan tugas pelayanan secara teknis pencatatan dan penerbitan Akta Perceraian WNI dan WNA;
  - d) melakukan penyusunan numerik, perapian arsip pendukung dan buku register Akta Perceraian untuk disampaikan kepada Seksi Penyimpanan dan Perubahan;
  - e) melakukan pemantauan kinerja pelaksanaan kegiatan pelayanan pencatatan Akta Perceraian;
  - f) menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas;

g) melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

**o. Seksi Akta Pengesahan dan Pengakuan Anak**

- 1) Seksi Akta Pengesahan dan Pengakuan Anak mempunyai tugas melakukan Pencatatan dan Penerbitan Akta Perceraian.
- 2) Dalam melakukan tugas, Seksi Akta Pengesahan dan Pengakuan Anak menyelenggarakan fungsi :
  - a) menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Pengesahan dan Pengakuan Anak;
  - b) melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan pencatatan dan penerbitan Akta Pengesahan Anak dan Pengakuan Anak WNI dan WNA;
  - c) melakukan pelayanan secara teknis pencatatan dan penerbitan Akta Pengesahan Anak dan Pengakuan Anak WNI dan WNA;
  - d) melakukan penyusunan numerik, perapian arsip pendukung dan buku register Akta Pengesahan Anak dan Pengakuan Anak untuk disampaikan kepada Seksi Penyimpanan dan Perubahan;
  - e) melakukan pemantauan kinerja pelaksanaan kegiatan pelayanan pencatatan Akta Pengesahan Anak dan Pengakuan Anak;
  - f) menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas;
  - g) melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

**p. Seksi Penyimpanan dan Perubahan**

- 1) Seksi Penyimpanan dan Perubahan mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan penyimpanan dokumen kependudukan dan dokumen catatan sipil.

- 2) Dalam melakukan tugas, Seksi Penyimpanan dan Perubahan menyelenggarakan fungsi:
  - a) merancang rencana dan program kerja pada Seksi Penyimpanan dan Perubahan;
  - b) melakukan penyimpanan, penataan dan pemeliharaan buku register akta, dokumen sistem pendaftaran penduduk;
  - c) melayani masyarakat yang memerlukan perubahan data kependudukan dan perubahan Akta Catatan Sipil WNI dan WNA serta penerbitan Akta Kutipan II;
  - d) melakukan koordinasi dan unit kerja lain yang berkaitan dengan bidang tugas;
  - e) menyusun dan membenahi laporan hasil pelaksanaan tugas;
  - f) menjalankan tugas kedinasan lain yang atasan berikan.

**q. Seksi Penyuluhan**

- 1) Seksi Penyuluhan mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan penyuluhan penyelenggaraan Kependudukan dan Catatan Sipil.
- 2) Dalam menjalankan tugas, Seksi Penyuluhan menyelenggarakan fungsi:
  - a) Perancangan rencana dan program kerja pada Seksi Penyuluhan;
  - b) Menelaah dan menelusuri Peraturan Perundang-undangan di bidang Kependudukan;
  - c) Menyelenggarakan penyuluhan pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil;

- d) Mengadakan kegiatan pameran penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- e) Mengadakan sosialisasi kebijakan Kependudukan dan Catatan Sipil;
- f) Menggabungkan peraturan perundang-undangan kebijakan penyelenggaraan Kependudukan dan Catatan Sipil untuk pelaksanaan tugas;
- g) Melakukan koordinasi dan penyesuaian dengan unit kerja lain berkaitan dengan bidang tugasnya;
- h) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas;
- i) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

**r. Seksi Informasi Data**

- 1) Seksi Informasi Data mempunyai tugas menyusun rencana dan melakukan pengelolaan serta pemantauan kinerja database Kependudukan dan Catatan Sipil.
- 2) Dalam melakukan tugas, pada Seksi Informasi Data menyelenggarakan fungsi :
  - a) Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Informasi Data;
  - b) Melakukan pengolahan database Kependudukan dan Catatan Sipil dalam kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
  - c) Melakukan pemutakhiran database kependudukan;
  - d) Melakukan pengelolaan data yang dapat diakses masyarakat;

- e) Memelihara dan menjaga kerahasiaan database Kependudukan dan Catatan Sipil;
- f) Mengadakan supervisi akurasi database dan validasi data penduduk untuk informasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- g) Melakukan pelaporan penduduk dan pencatatan sipil secara berjenjang;
- h) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas;

## **B. Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

Etika birokrasi berbasis kearifan lokal pada Disdukcapil dapat dilihat dari nilai-nilai kebudayaan baik dari kalangan individu maupun institusi kemasyarakatan. Antara lain: (1) kejujuran (*Alempureng*). (2) Kecendekiaan (*Ammacang*). (3) Kepatutan (*Assitinajang*). (4) keteguhan (*Aggetengeng*).

### 1. Kejujuran (*Alempureng*)

Pada perkataan Bugis, jujur disebut *lempu'*. Menurut arti logatnya *lempu'* sama halnya sebagai lawan dari bengkok. Dalam berbagai konteks, adakalanya kata ini juga berarti ikhlas, benar, baik atau adil. Keterbukaan dan kejujuran menciptakan hal yang terpenting dan dimiliki oleh aparat petugas sebagai pemberi layanan, kejujuran

menciptakan sifat terbuka dan apa adanya tanpa ada yang ditutupi. Sikap kejujuran sebagai pelaksana pemberi layanan, menjadikan kinerja aparat dinas bersikap jujur dan menciptakan sikap moral terpuji bagi aparat untuk masyarakat. Kejujuran yang dimiliki aparat diikuti dengan rasa tanggung jawabnya terhadap kinerja yang dilakukannya.

Kejujuran merupakan sifat positif dari dalam manusia, penilaian perilaku yang sangat terpuji dan sangat dihormati. Kejujuran dikaitkan dengan hati nurani manusia yaitu suatu perilaku yang mencerminkan adanya kesesuaian Antara hati, perkataan dan perbuatan. Apa yang diniatkan oleh hati, diucapkan oleh lisan atau mulut kita dan digambarkan dalam perbuatan memang itulah yang sesungguhnya terjadi dan sebenarnya.

Seorang anak Sidenreng yang melanggar nilai kejujuran harus menerima hukuman mati sebagai imbalannya. Hukuman mati itu dijatuhkan oleh si ayah sendiri sebagai hakim di negeri itu. Si ayah inilah yang bernama La Pagala nenek Mallomo (1546-1654) yang lahir di Panrenge disebelah utara Amparita. Beliau memegang nilai yang disebut *Alempureng nennia deceng – kapang*, yang berarti kejujuran dan baik-sangka. Suatu waktu dalam masa jabatannya, panen tidak menjadi selama tiga tahun. Orangpun segera mencari sebabnya terutama sekali dikalangan pembesar dan keluarganya. Akan tetapi orang hampir putus asa tidak menemukannya.

Dalam suasana yang penuh kebingungan dan kecemasan itu, tiba-tiba putera Nene' Mallomo sendiri datang bersimpuh dihadapan ayahnya sambil membuka apa yang ditutupinya selama ini. Tiga tahun yang lalu, pada waktu musim membajak

berapa mata sisir “*salaga’ nya* (alat yang dipakai membajak) patah. Lalu ia mengambil sebatang kayu kepunyaan tetangganya tanpa memintanya untuk pengganti mata sisirnya yang patah itu. “Sampai sekarang hamba belum minta kerelaan pemiliknya,” kata si anak mengaku. “Engkaulah rupanya hai anakku yang telah melanggar pemali sehingga Tuhan menurunkan peringatan yang menimpa rakyat dan bumi Sidenreng. Demi kejujuran engkau harus menghadap dewan pemangku adat.” Putusan yang dijatuhkan ialah hukuman bunuh atasnya. Ketika rakyat mendengar putusan itu, sama berbondonglah menghadap Nene Mallomo sambil menyatakan : Sampai hati Tuan menilai nyawa putera Tuanku dengan sebilah kayu. ‘ Dengan tegas beliau menjawab : “*Ade’e temmakke-anak’ temmakke’-epo,*” yang berarti adat tak mengenal anak, tak mengenal cucu.

Soalnya bukan kayu sepotong tetapi yang harus dibayar dengan hukuman mati adalah tindak mencuri. Tindakan itu merupakan pelanggaran terhadap nilai kejujuran yang jika tidak disempurnakan, artinya tidak diselesaikan, akan mematahkan nilai keadilan. Nene’ Mallomo yang tetap setia menegakkan dan membela nilai kejujuran telah berhasil, menyebabkan bumi dan rakyat Sidenreng menikmati kesejahteraan dibawah naungan lembaga peradilannya yang berwibawa.

Jikalau orang harus merasa segan atau takut maka perasaan itu hanya patut diberikan kepada orang yang jujur. “Takutilah orang yang jujur,” Kata Karaeng Matowaya (1573-1637) menasihati Karaeng Pattinngalloang (1600-1654), puteranya. Sedangkan Karaengta ri Ujungtanah memberikan pula pernyataan: ‘Adapun kejujuran itu ibarat sebatang bambu yang terapung di air. Engkau tekan pokoknya maka timbul

ujungnya, engkau tekan ujungnya mata timbul pokoknya.’ Memang kadang-kadang orang yang jujur tidak laku di dalam pasaran keadilan dan kebenaran. Adakalanya orang jujur tersingkir dan tersungkur dalam menderita kemiskinan dalam waktu yang lama. Namun Karaengta Icinrana mengingatkan pula : “Jangan jenuh dalam kemiskinan . Usahakan sekuatkuat daya menegakkan nilai kejujuran, sebab orang jujur meskipun tenggelam akan timbul juga.”

Dibawah ini merupakan hasil wawancara dari salah satu masyarakat yang pada hari itu membutuhkan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Ibu Lela mengatakan bahwa :

“Sebagai pemerintah yang memiliki tugas untuk melayani masyarakat saya sangat mengharapkan adanya kejujuran tentunya. Bukan yang pertama kalinya saya datang ke tempat ini mengurus Akta Kelahiran. Pertama-pertama saya sempat berpikiran bahwa dalam mengurus administrasi tidaklah mudah, namun ternyata pengurusan seperti ini bukan hal yang sulit dikarenakan staf disini memberikan pelayanan sesuai dengan yang saya butuhkan. Selain itu tidak adanya pemungutan biaya sehingga saya merasa mudah mendapatkan Akta Kelahiran anak saya. (Hasil wawancara dengan LL, 5 september 2017)

Melihat dari hasil wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil sesuai dengan yang diharapkan oleh informan yaitu pelayanan yang tidak berbelit belit dan adanya kejujuran dalam melayani, dalam pengurusan juga tidak mengeluarkan biaya. Sudah seharusnya staf memiliki sikap seperti yang diutarakan oleh informan karena berdasarkan SOP (standar operasional prosedur) masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang efisien.

Pendapat lain yang senada dengan diutarakan oleh informan sebelumnya, Pak Noer Salam memberikan sedikit pendapatnya terkait kejujuran

“Saya merasa pelayanan disini sangatlah mudah. Dapat saya katakan seperti itu karena selama mengurus perubahan KK Staf disini melayani dengan baik. Ini adalah hari pertama saya mengurus perubahan KK dan juga pada hari ini KK saya selesai. Saya sangat senang dengan pelayanan yang diberikan (Hasil wawancara dengan NS, 5 september 2017)

Berdasarkan uraian dari informan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Disdukcapil 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.

Pendapat lain diutarakan dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengenai pelayanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat. Dibawah ini adalah penjelasan dari Ibu Melyana selaku Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

“Sebelum pengangkatan sebagai pegawai pastinya kami mengutamakan kejujuran dalam pelayanan dan kami juga tidak mengindahkan segala sesuatu yang dapat menguntungkan yang bersifat pribadi. Oleh karenanya diharapkan kepada setiap pegawai memegang teguh pendiriannya dengan menaati aturan dan prosedur yang berlaku karena bekerja dengan jujur dapat meningkatkan kinerja pegawai sebab tidak adanya beban pikiran yang dirasakan. Kejujuran merupakan kunci dari kesuksesan, itu yang selalu ditanamkan dalam diri setiap pegawai” (Hasil wawancara dengan MZ 25 September 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pendafrtran Penduduk bahwa terkait kejujuran sudah ditanamkan sejak mereka mempunyai mandat sebagai

pelayan masyarakat, dan mempunyai peraturan sehingga jika ada yang melanggar sanksi pun siap dikeluarkan.

Aparat yang mampu menghindar dari segala bentuk keinginan yang bersifat personal dikarenakan memegang teguh pendirian dan taat terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku bahwa semata-mata menjalankan amanah dan tugas dari Kepala Disdukcapil Kota Makassar.

Aparat jujur dan patuh terhadap peraturan dan prosedur akan dirasakan masyarakat merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Makassar yang melayani masyarakatnya. Karena kejujuran dapat meringankan pekerjaan seseorang tanpa beban pikiran yang dirasakan, seperti hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa sudah semestinya aparatur melayani dengan jujur kunci sukses, dan aparatur dalam kejujuran baik tidak ada yang sampai membelitkan dalam pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, kejujuran menciptakan tugas yang dijalankan lebih ringan tanpa beban yang menjadi tanggungan. Aparat yang lebih mementingkan kepentingan personal dari pada kepentingan publik akan mengurangi kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan akan berkurang karena aparat yang tidak ada kejujuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pendapat yang lain diutarakan oleh Ibu Nurhidayat selaku Kabid Seksi Identitas Penduduk yang mengatakan bahwa :

“ Selama ini kami sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik. Ada beberapa hal yang selalu kami tanamkan dalam diri masing masing bahwa

ketika melayani berikanlah pelayanan yang jujur dan responsif, contohnya yaitu dengan bersikap ramah yaitu senyum ketika berbicara dengan masyarakat. Namun saya melihat terkadang ada sebagian masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan cepat sehingga dari kami merasa kesulitan karna untuk mengurus surat menyurat semuanya butuh proses. Jadi diharapkan kepada masyarakat untuk bersabar dan tidak sepenuhnya menyalahkan kinerja pegawai karna masyarakat yang di layani itu tidak sedikit” (Hasil wawancara dengan NH 25 september 2017)

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menurutnya sudah sangat maksimal dan sesuai dengan SOP. Namun 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 dimerasa tidak puas.

Pendapat lain juga diutarakan oleh pegawai Kantor Disdukcapil bagian humas yaitu bapak Erwin Abbas yang mengatakan bahwa:

“ kami selaku staf menjunjung tinggi nilai kejujuran dalam pelayanan, contohnya saja di kantor dinas ini tidak ada pemungutan biaya dalam pengurusan surat surat kependudukan dan itu betul betul diterapkan disini. Menanamkan nilai kejujuran dalam diri pegawai merupakan modal utama ketika bekerja di kantor yang menyangkut pelayanan publik karena kejujuran menyangkut hak hak orang lain dan berarti tidak menginginkan sesuatu yang bukan milik sendiri”. (hasil wawancara dengan EA, 25 september 2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait dengan kejujuran penulis menyimpulkan bahwa kejujuran juga menyangkut hal-hal yang bisa dimiliki atau tidak, menyangkut dengan hak-hak orang lain. Jujur berarti juga tidak menginginkan sesuatu yang bukan hak diri sendiri. Menurut dari keterangan informan diatas

pegawai di Kantor Disdukcapil telah menerapkan nilai nilai kejujuran dalam memberikan pelayanan dengan tidak memungut biaya sepeserpun terhadap masyarakat yang mengurus surat surat kependudukan karena hal tersebut menyalahi aturan dan memungut biaya (pungli) sama saja mengambil hak orang lain.

Dari pernyataan kelima informan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Penerapan nilai kejujuran di Kantor Disdukcapil Kota Makassar sudah baik meskipun masih ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan tetapi sebagian besar dari informan mengatkan hal positif mengenai penerapan nilai kejujuran dalam pelayanan.

Mengenai kejujuran Tociung (Rahim, 1985) cendekiawan asal Luwu diminta nasihatnya oleh datu Soppeng La Manussa' Toakkarangeng, beliau menyatakan ada empat perbuatan jujur (*lempu'*) yaitu (a) memaafkan orang yang berbuat salah kepadanya; (b) dipercaya lalu tidak curang, artinya disadari lalu tidak berdusta; (c) tak menyerakahi yang bukan haknya; (d) tidak memandang kebaikan kalau hanya buat dirinya, baginya baru dinamakan kebaikan jika dinikmati bersama.

Berdasarkan pernyataan dari Tociung mengaitkan dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Disdukcapil sudah diterapkan nilai kejujuran didalamnya dengan tidak adanya pemungutan biaya kepada masyarakat ketika melayani sejalan juga dengan pernyataan dari Kajalaliddong cendekiawan asal Bone yang menjelaskan kejujuran ketika ditanya oleh Raja Bone “apakah saksinya atau buktinya kejujuran?” adapun yang diserukan oleh Kajalaliddong ialah : Jangan mengambil tanaman yang bukan tanamanmu; jangan mengambil barang barang yang

bukan barang barangmu; bukan juga pusakamu; jangan mengeluarkan kerbau (dari kandangnya) yang bukan kerbaumu, juga kuda yang bukan kudamu; jangan ambil kayu yang disandarkan, bukan engkau yang menyandarkannya.

## 2. Kecendekiaan (*Amaccang*)

Pada Perkataan Bugis cenderung mengartikan *acca* bukan pandai atau pintar tetapi cendekia atau intelek . Lonrata juga menggunakan kata *nawanawa* yang berarti sama dengan *acca*. Jadi orang yang mempunyai nilai *acca* atau *nawanawa* oleh lontara disebut *toacca*, *tokenawanawa* atau *panawanawa*, yang dapat diterjemahkan menjadi cendekiawan, intelektual, ahli pikir atau ahli hikmah arif. Kecendekiaan berasal dari kata cendekia yang berarti cerdas, pandai cepat mengerti atau cepat tanggap jadi kecendekian menyangkut sifat intelektual pegawai yaitu yang menggunakan kecerdasannya untuk bekerja, belajar, dan menghadapi berbagai persoalan dalam pelayanan.

Sejalan dengan pemahaman yang dianut disini, kami kutip beberapa uraian S.H. Alatas ketika beliau membahas tentang keadaan pemikiran yang tumbuh di masyarakat yang sedang berkembang. Menurut beliau , intelektual ialah orang yang berpikir tentang gagasan dan persoalan-persoalan non-material dengan menggunakan kemampuan akalny. pengetahuan mengenai suatu masalah tertentu atau mempunyai gelar kesarjanaan tidaklah menjadikan intelektual seseorang meskipun ini sering berlaku bersamaan; Banyak orang yang mengenggam gelar kesarjanaan termasuk professor yang tidak berusaha mengembangkan bidang keilmuan mereka atau

berusaha menemukan pemecahan terhadap masalah masalah khusus yang timbul dalam bidangnya. sebaiknya , orang yang tak punya kualifikasi akademik dapat menjadi orang intelek apabila mereka menggunakan daya pikirnya dan mempunyai ilmu pengetahuan yang memadai mengenai masalah yang di ingat ingat . Failasuf Inggeresi , Herbert Spencer tidak punya kualifikasi akademik tetapi dia adalah salah seorang intelek terkemuka di jamannya.

Mereka yang ditokohkan lontara, seperti Tociung, Kajaolaliddong, Tomaddualeng dan Totonggeng, La Pagala Nene' Mallomo, Lawaniaga Gappa, dan sejumlah lagi lainnya , tidak satu pun yang di kenal sebagai orang yang mempunyai kemampuan intelektual yang memiliki kualifikasi akademik hanya sedikit. Hanya sedikit yang diketahui tentang keadaan penuntutan ilmu, kalau dapat di pandang bahwa yang dibiasakan di zaman-zaman akhir Kerajaan Bugis , merupakan warisan dari zaman lampau.

Wawancara kemudian saya lakukan kepada pegawai kantor catatan sipil bagian humas yaitu bapak Erwin Abbas, berikut kutipan wawancaranya :

“sebagai pegawai diKantor Disdukcapil disini memiliki tugas dan kewajiban sesuai dengan keahlian masing-masing, kalau saya bertugas dibagian humas, humas itu tugas utamanya sebagai tempat pengaduan masyarakat, dimana jika masyarakat memiliki problem, terus misalnya ada pengaduan masalah pelayanan, masalah pungli, itu semua tugas dari humas. Kita punya prosedur tersendiri dalam menanggapi keluhan-keluhan dari masyarakat, kita punya SOP yaitu setelah mendapatkan keluhan dari masyarakat masuk ke bagian humas kita suruh duduk dan mengisi formulir dan menuliskan problem apa saja yang ingin diutarakan baik itu masalah akte kelahiran, KK, e-KTP atau masalah lain” (hasil wawancara dengan EA, 25 september 2017)

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai wajib merespon keluhan masyarakat dengan baik. Masyarakat akan merasa dihargai oleh pegawai ketika pegawai dapat memberikan respon yang baik. Merespon keluhan masyarakat dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kantor Disdukcapil . Pegawai merespon dan tanggap dengan apa apa saja yang menjadi keluhan dari masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan memiliki permasalahan atau keluhan pegawai akan menanggapi sesuai dengan prosedur yaitu mengisi formulir dan menuliskan permasalahan yang dimiliki yang selanjutnya dijadikan sebagai bahan intropeksi agar selanjutnya masalah serupa tidak kembali terulang

Masyarakat pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan yang dibutuhkan masyarakat. Ini akan memberikan penilaian yang baik bagi penyedia layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan masyarakat sehingga keperluan yang dihadapi masyarakat dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Selanjutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Pak Chaidir selaku Kepala Seksi pengelolaan informasi administrasi kependudukan dengan kutipan sebagai berikut:

“Selama saya bekerja disini saya melihat rekan-rekan disini ada yang cepat tanggap dalam menyikapi kebutuhan masyarakat dan ada juga yang memerlukan pembelajaran lagi. Contohnya saja pelayanan pada bulan lalu, salah satu masyarakat menginginkan pembuatan Akta Kelahiran namun dia meminta kepada staf disini yang kebetulan masih baru oleh karena itu masih memerlukan bimbingan dari staf yang sudah berpengalaman. Akta kelahiran yang diminta selesai dalam waktu satu hari namun ada kesalahan, kesalahannya itu hanya tahun lahirnya oleh karena itu masyarakat kembali dan mempertanyakan kesalahan dari Akta Kelahirannya. Ini adalah contoh kecil namun sering dialami oleh beberapa Staf disini dikarenakan masih adanya beberapa Staf disini yang kurang berpengalaman namun menurut saya ini adalah hal yang wajar-wajar saja”( hasil wawancara dengan CH, 25 september 2017)

Berdasarkan uraian dari informan maka bisa ditarik kesimpulan terkait kecendekiaan bahwa aparat ada yang sudah memenuhi SOP dan adapula yang tidak tepat sasaran. Yaitu tidak sesuainya permintaan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan. Terkait dengan kecendekiaan ada beberapa indikator yang bisa dijadikan sebagai fokus lagi yaitu masalah pengetahuan pegawai. Pengetahuan setiap orang memanglah bersifat relatif namun berdasarkan observasi saya aparat disini haruslah dibekali pengetahuan yang lebih lagi atau pembelajaran terkait cara dan etika yang baik dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai SOP.

Pendapat selanjutnya diutarakan oleh staf Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk yaitu Ibu Melyana Zumbriana sebagai berikut :

“Seluruh pegawai dari Kantor Disdukcapil ini mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing yang sesuai dengan kompetensi dan keahlian

yang mereka miliki adapun jika terjadi kesalahan dalam data, kesalahan tersebut tidak serta merta pegawai yang bertanggung jawab melainkan masyarakat juga dapat melakukan kesalahan baik itu dalam pengisian data ataupun memberi data yang keliru kepada pegawai”. (Hasil wawancara dengan MZ 25 September 2017)

Berdasarkan penjelasan dari informan diatas maka dapat tarik kesimpulan bahwa semua aparat yang bertugas sudah mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, dan perannya dalam pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat. Jika ada keluhan terkait dengan kesalahan data kemungkinan dari masyarakatnya itu sendiri yang keliru ketika memasukkan data. Menurut informan kesalahan itu tidak selalu terjadi pada aparatur melainkan kesalahan dari masyarakat itu sendiri dalam pengisian data.

Peneliti menilai bahwa pegawai di Disdukcapil Kota Makassar yang meyakini bahwa kinerja aparat ini sudah sesuai, namun hasil observasi dilapangan peneliti masih melihat kinerja aparat tersebut belum cukup optimal dalam melayani. Hasil wawancara peneliti dengan staf diatas menunjukkan bahwa dalam permasalahan kinerja tidak sepenuhnya merupakan kesalahan dari pegawai kantor akan tetapi masyarakat juga terkadang masyarakat itu sendiri melakukan kesalahan misalnya dalam pengisian data. Namun menurut peneliti kesalahan dari masyarakat harusnya bisa di minimalisir jika adanya ketelitian dari pegawainya itu sendiri memeriksa kembali data dari masyarakat . Ketelitian dan profesionalitas dalam bekerja menjadi hal yang utama bagi aparatur untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani.

Penjelasan mengenai kecendekiaan juga diutarakan oleh Bapak Muchtar selaku masyarakat yang ingin mengurus perubahan nama pada KTP, dibawah ini merupakan ulasan dari beliau :

“Pengurusan KTP cukup jelas dan juga sudah lumayan berintelektual. Pegawai disini saya rasa selama ini kadang memberikan pelayanan yang berbelit-belit dengan tidak menjelaskan dengan lengkap apa yang dibutuhkan dalam pengurusan baik itu KTP , Akta, dan persuratan lainnya. Saya mengurus perubahan nama di KTP namun pegawai disini tidak menjelaskan apa saja yang menjadi persyaratannya sehingga saya sempat mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan. Sementara orang lain diberikan pelayanan dengan sangat mudah, saya melihat sendiri adanya sistem pendekatan dalam pengurusan disini. Ini adalah contoh yang nyata, pada hari itu perubahan nama KTP saya belum selesai sementara orang lain cukup dengan menelfon kerabat di Kantor dan dengan mudah dan cepat apa yang dibutuhkan oleh orang tersebut selesai”( hasil wawancara dengan MC, 6 september 2017)

Berdasarkan wawancara diatas dapat saya simpulkan bahwa informan mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Disdukcapil terkait perubahan nama di KTP. Informan merasa kesulitan dalam mengurus karna merasa pegawai tidak menjelaskan dengan lengkap persyaratan ketika ingin mengurus pergantian nama di KTP sehingga membutuhkan waktu yang lama. Sedangkan informan mengatakan bahwa ia mendapati orang lain yang memiliki kerabat di Kantor itu mendapatkan pelayanan yang instan tidak seperti dirinya. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai belum bisa dikatakan baik karna ketika melayani pegawai belum mengetahui dengan lengkap persyaratan pergantian nama di KTP sehingga informan merasa harus membutuhkan waktu lebih

yang seharusnya bisa selesai dalam sehari saja. Hal ini membuktikan bahwa pegawai belum memahami betul SOP ketika mengurus pergantian nama pada KTP.

Sementara pendapat lain diutarakan oleh masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga. Berikut kutipan wawancaranya :

“menurut saya kinerja pegawai disini sudah cukup baik dan saya sudah cukup puas dengan pelayanan disini. Memang ada beberapa kesalahan yang dilakukan pegawai karena data pada KK saya ada kesalahan pengetikan dan saya kembali menunggu tetapi pegawai disini bekerja dengan tanggap dan membetulkan kesalahan pengetikan di KK saya” (hasil wawancara dengan NS, 5 september 2017)

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa kinerja aparat yang menangani Kartu Keluarga ini sudah baik, dan mengatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, aparat disini sudah bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing dan sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat agar masyarakat merasa puas. Hal ini memang benar hanya saja ada beberapa aparat yang belum mentaati atas peraturan dan tanggung jawabnya terhadap pekerjaannya, dan dapat dikatakan masih ada kesalahan dalam pengetikan data pada Kartu Keluarga, namun memang aparat langsung membetulkannya dengan cepat dan walau harus menunggu lama, sesuai dengan kesalahan dan kurangnya suatu data pada Kartu Keluarga.

Adanya kesalahan dalam penerbitan Kartu Keluarga bukan seluruhnya kesalahan dari aparat, tetapi dari masyarakatnya itu sendiri dapat menimbulkan kesalahan dalam pengisian data, namun menurut peneliti kesinergian dalam mendata harus

dilakukan juga oleh aparatur, aparatur tidak hanya menerima data yang diserahkan oleh masyarakat tapi bisa di cek kembali demi kebenarannya agar lebih mengefektifkan semuanya., aparatur sudah bekerja sesuai dengan Tupoksinya dan peraturann yang dipegangnya. Sehingga sudah baik dalam melayanani, dan masalah ketelitian tidak harus menyalahkan siapa yang salah namun peran aktif aparatur lebih banyak mengkoreksi agar tidak menghambat pekerjaan yang lain.

Berdasarkan dari kelima hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa penerapan nilai Kecendekiaan di Kantor Disdukcapil belum bisa dikatan baik karena banyaknya keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan diberikan oleh pegawai akan tetapi pegawai atau staf di kantor disdukcapil mengatakan bahwa kesalahan yang terjadi dalam penulisan data data kependudukan bukan sepenuhnya kesalahan dari pihak mereka tetapi dari masyarakat itu sendiri yang kemungkinan melakukan kesalahan dipengisian datanya.

Kesalahan dari masyarakat harusnya bisa di minimalisir jika adanya ketelitian dari pegawainya itu sendiri memeriksa kembali data dari masyarakat, Dalam memberikan pelayanan kecendekiaan sangat berpengaruh karena pelayanan yang maksimal tentu saja dengan melalui proses yang baik pula. Masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan tentu sebabnya adalah pengetahuan yang dimiliki oleh aparat merupakan pengetahuan yang cukup luas serta pegawai yang memiliki kompetensi dapat menjadi contoh bagi pegawai yang masih memerlukan pembelajaran dan wawasan yang lebih dalam melayani masyarakat yang memang

haruslah dijadikan sebagai raja dan aparat adalah pelayan. Tociung (Rahim, 1985) cendekiawan asal Bone menyebutkan bahwa kecendekiaan (*tokenawanawa*) mencintai perbuatan dan kata yang benar, waktu menghadapi kesulitan dia memikirkan kembali, dan berhati hati dalam melakukan sesuatu (*meloriwi gau' patuju, meloriwi ada patuju, molai roppo-roppo narewe paingeng, molailaleng namatike'* ). Matinroe ri Lariangbanggi menerangkan pula bahwa yang disebut *pannawanawa* (cendekiawan) ialah orang yang ikhlas, yang pikirannya selalu mencari-cari sampai dia menemukan pemecahan yang dihadapinya demikian juga perbuatan yang menjadi sumber bencana dan sumber kebajikan. (*naia riasenge pannawanawa, mapaccingi riatinna,sappai rinawanawanna, nalolongengi sininna adae enreng gau e napoleie ja' enreng napoleie deceng*)

### 3. Kepatutan (*Asitinajang*)

*Asitinajang*, kepatutan, kepantasan, kelayakan adalah terjemahan dari kata Bugis *asitinajang*. Kata ini berasal dari kata *sitinaja* yang berarti cocok, sesuai, pantas atau patut .Kepatutan merupakan sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan yang ada di instansi terkait yang terdapat pada diri pegawai, yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan di sebuah instansi. Atau dapat dikatakan bahwa kesediaan seseorang untuk mematuhi dan menaati peraturan yang ada dalam lingkungan instansi tempat bekerja tanpa ada rasa paksaan.

Nilai kepatutan ini erat hubungannya dengan nilai kemampuan (*makamaka*) jasmaniah dan rohaniah. Penyerahan atau penerimaan sesuatu, apakah itu amanat atau tugas. *Makamaka* lebih banyak menekankan penampilan bagi pemangku tanggung jawab. Perkataan terimakasih adalah kata pinjaman dalam bahasa bugis. Sebelumnya, bila orang menerima sesuatu dari seseorang, maka yang menerima mengucapkan pernyataan gembira atau senang, misalnya dikatakannya: *marennnuna* atau *temmaka rennuku*, yang berarti bergembiralah saya atau alangkah gembiranya saya. Apa sebabnya? Oleh karena sesuatu itu sudah ditempatkan pada tempatnya. Orang yang memberi karena pantas memberi, dan orang yang menerima karena patut diterima. Tanggung jawab telah dilaksanakan dan amanat sudah ditunaikan. Inilah alasan orang bugis menolak sesuatu jika diberikan kepadanya jika sampai dia diterimakan sesuatu yang melanggar kepatutan tentulah dia, disamping menolak ketaklayakan itu juga dia merasakan tak di perlakukan secara patut. Dirinya atau hasil jerih payahnya di hargai lebih atau kurang dari kepatutannya, maka dia merasakan penghargaan itu tidak pantas. Apabila dia di gerakkan oleh emosi sampai dia marah dan memprotes, maka sesungguhnya emosi itu mendukung nilai kepatutan. Jika dia menerima keadaan yang tak patut itu tadi maka dia melanggar nilai kepatutan, sama-sama pelanggaran yang dilakukan oleh orang yang memberikan penghargaan secara tak patut itu.

Sikap patut dalam menegakkan kualitas pelayanan didasari oleh perubahan sikap perilaku seseorang. Sikap patut dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat berupa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan santun dan ramah serta

dengan tutur kata yang baik menciptakan wujud penghormatan dalam menghargai masyarakat.

Karakteristik sikap aparat dalam memberikan pelayanan dilihat dari norma atau aturan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Suatu birokrasi sebagai acuan bagi pelaksanaan pelayanan mengenai pembagian tugas dan wewenang yang ada. Petugas aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan tanggap dan cepat dalam mengatasi permasalahan.

Saya kemudian mewawancarai Ibu Nurhidayat selaku Kepala Seksi Identitas Penduduk mengenai Keputusan yang dimiliki oleh pegawai Dinas Capil.

“Sistem yang ada di Kantor ini sebenarnya sudah cukup baik dan mengenai kehadiran para pegawai dapat dikontrol melalui *finger* print. Berdasarkan peraturan yang ada pegawai apabila lewat dari jam 08.15 maka dinyatakan terlambat dan keterangan dari absensi merah. Selain itu jam pulang ditetapkan pada Pukul 15.00”(hasil wawancara dengan NH, 25 september 2017).

Hasil wawancara dari informan memberikan gambaran bahwa pegawai di Kantor Disdukcapil tidak semuanya bisa mengikuti peraturan yang telah dibuat. Informan mengatakan bahwa ditetapkan jam masuk kantor paling lambat jam 08.15 dan jam pulang pukul 15.00 hal ini berbeda dengan Peraturan Walikota Makassar no 20 tahun 2016 tentang disiplin masuk kerja dan penggunaan pakaian dinas pegawai di lingkungan pemerintah kota Makassar pada Bab II Pasal 2 Poin ke 2. Bahwa jam kerja pegawai pada hari senin sampai dengan kamis dimulai pada jam 07.30 sampai 16.00. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tidak mengetahui dengan jelas jam kerja

yang seharusnya dan tidak mematuhi aturan yang ditetapkan pemerintah Kota Makassar.

Peraturan Walikota Makassar ini tentunya ditujukan oleh semua pegawai yang bekerja di pemerintah Kota Makassar. Salah satunya adalah instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang seharusnya wajib menaati Jam kerja berdasarkan peraturan Walikota. Namun pada hasil observasi yang saya temukan melalui wawancara jelas-jelas menggambarkan bahwa jam kerja yang ada di Kantor Capil berbanding terbalik dengan peraturan Walikota Makassar. Maka dari itu saya dapat menyimpulkan bahwa di Kantor Catatan Sipil telah membuat peraturan yang ditujukan khusus untuk semua pegawai yang ada dengan tidak mengikuti Peraturan Walikota. Hal ini terbukti dari pernyataan informan sebelumnya yang mengatakan bahwa jam masuk Kantor Pukul 08.15 sedangkan berdasarkan Peraturan Walikota jam masuk Kantor paling lambat jam 07.30. namun meskipun di Capil telah disepakati jam masuk kerja jam 08.15 namun masih ada beberapa pegawai yang datang tidak tepat waktu.

Mengenai Keputusan pegawai bapak Chaidir memberikan sedikit komentar, dibawah ini merupakan pernyataan dari informan :

“Kedisiplinan pegawai disini sudah baik karena sekarang sudah menggunakan *fingerprint*. *Fingerprint* ini digunakan untuk mengetahui dan mendata kehadiran pegawai menggunakan sidik jari.dengan demikian meningkatkan ketepatan waktu dari pegawai dan meningkatkan disiplin kerja pegawai”( hasil wawancara dengan CH, 25 september)

Berdasarkan keterangan dari informan dapat diberikan kesimpulan bahwa *fingerprint* ini dapat mempengaruhi kedisiplinan pegawai. Dalam artian dengan adanya *fingerprint* maka kehadiran pegawai bisa dikontrol, namun pada kenyataannya berdasarkan pengamatan yang saya temukan terdapat beberapa pegawai yang terlambat datang atau datang ke kantor hanya untuk absensi kemudian pergi meninggalkan kantor untuk keperluan lain.

Kenyataan lain yang saya dapatkan berbeda dengan peraturan walikota Makassar No 20 Tahun 2016 tentang disiplin masuk kerja dan penggunaan pakaian dinas pegawai dilingkungan pemerintah mengenai jam istirahat pegawai yang seharusnya pukul 12.00-12.30 tetapi kenyataan yang terdapat pada Kantor Disdukcapil jam istirahat 12.00-13.00. hal ini menunjukkan bahwa adanya ketidakpatutan yang dilakukan pegawai kantor Disdukcapil Kota Makassar.

Wawancara kemudian dilakukan peneliti dengan masyarakat yang merasakan pelayanan

“ Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Lela sebagai salah satu masyarakat yang merasakan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengatakan bahwa

“Sepengetahuan saya pegawai di sini dalam memberikan pelayanan sudah baik karena meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai tetap melayani sampai urusan saya selesai. Yah sudah sepantasnya seperti itu”.  
(Hasil wawancara dengan LL, 5 september 2017)

Berdasarkan Wawancara diatas menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan tugasnya. Kepatutan menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas sudah selayaknya memberikan hak masyarakat yaitu diberikan pelayanan hingga tuntas khususnya dalam mengerjakan keperluan masyarakat. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan masyarakat di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Selanjutnya Ibu Suri menambahkan :

“pegawai di sini disiplin Mbak, disiplin yang saya tahu itu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya”.(hasil wawancara dengan SR, 26 september 2017)

Menurut penjelasan dari informan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pegawai di Kantor Disdukcapil memiliki sikap kedisiplinan yang baik karena telah memberikan pelayanan dengan semestinya kepada masyarakat seperti melayani sesuai dengan antriannya ini menunjukkan bahwa adanya Kepatutan dalam diri pegawai dengan menaati aturan atau Standar Operasional Prosedur dalam kantor.

Hasil wawancara peneliti dengan keempat informan diatas menunjukkan bahwa kinerja aparat belum bisa dikatakan baik, meskipun masyarakat yang merasakan pelayanan mengatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, aparat disini sudah bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. Hal ini memang benar hanya saja ada beberapa aparat yang belum menaati seluruh peraturan, adanya kecurangan yang dilakukan oleh pegawai tidak mengikuti aturan jam kerja yang telah ditetapkan pemerintah Kota Makassar. Menurut Puang Rimanggalatung (Rahim, 1985) Ada empat hal yang merusak nilai kepatutan ini, dan menimbulkan akibat yang merusak negeri. (a) tamak atau keserakahan, akan menghilangkan mau; (b) kekerasan, akan melenyapkan kasih sayang didalam negeri; (c) kecurangan, akan memutuskan hubungan orang sekeluarga; dan (d) keteguhan akan menjauhkan kebenaran didalam kampung.

Kepatutan merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Kepatutan dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

#### 4. Keteguhan (*Agettengeng*)

*Agettengeng* keteguhan yang dimaksud di sini adalah *getteng* dalam bahasa Bugis. Selain berarti teguh, kata inipun berarti tetap asas atau setia pada keyakinan, kuat dan tangguh dalam pendirian, erat memegang sesuatu. Keteguhan adalah sikap tetap pada pendirian dan konsisten. Sikap ini yang harus ditunjukkan kepada setiap

individu. Sikap ini sangat penting dimiliki oleh pegawai agar terciptanya kedisiplinan dalam diri sehingga terhindar dari pelanggaran.

Sebuah pula pengertian tentang nilai keteguhan ini. Ada dua macamnya : yang satu tidak baik dan yang lainnya adalah keteguhan yang baik. Orang yang memegang nilai keteguhan yang baik ialah yang menetapi untuk tidak mengerjakan ketidak-baikannya, dan berketetapan melakukan kebaikan, meskipun keburukan itu menarik hatinya tetapi sudah diketahuinya tentang keburukannya lalu tak dilakukannya. Biar pun tadinya tidak akan dikerjakan, kemudian diketahui bahwa ia itu adalah baik, maka lantas dikerjakannya.

La Tenriruwa Sultan Adam yang meninggal di Bantaeng hanya tiga bulan menduduki tahta kerajaan Bone (1611). Beliau adalah raja Bone yang mula-mula memeluk agama Islam, meskipun proses penerimaan Bone tidaklah sesingkat dengan kerajaan-kerajaan Soppeng dan Sidenreng (1609) serta kerajaan Wajo (1610). Sesudah Bone menerima Islam maka ramailah raja-raja Bugis lainnya dan diikuti oleh masing-masing rakyatnya memeluk Islam. Yang menyampaikan da'wah Islamiah ini ialah kerajaan Gowa dibawah rajanya Imanuntungi Daeng Mattola Sultan Malikus-Said (1605-1653) yang telah lebih dahulu menerima Islam.

Raja Bone Sultan Adam menerima Islam yang disampaikan kepadanya oleh Sultan Malikus-Said. Dalam perjanjian persahabatan negara-negara Bugis-Makassar yang masih tetap diakui bersama, antara lain ditetapkan : “bahwa barangsiapa yang lebih dahulu menemukan suatu jalan yang lebih baik, maka berjanjilah siapa-siapa yang menemukan kebajikan itu lebih dahulu supaya memberitahukannya kepada raja-

raja lainnya.” Perjanjian inilah yang menjadi dasar penerimaan Raja Bone dan raja-raja Bugis lainnya. Akan tetapi setelah beliau mengumumkan keislamannya ternyata rakyat Bone menolak seruan beliau. Ini terjadi pada waktu barusaja tiga bulan beliau bertahta. Atas penolakan ini, beliau melepaskan kedudukannya, lalu pergi ke Pattiro, di negeri mana beliau dahulu sebagai Arung yang memerintah. Rakyat disinipun menolak dakwah Islamiah yang disampaikan oleh beliau, kemudian beliau berangkat ke Tallo, Gowa; dan dari sini beliau ke Bantaeng untuk berdiam disitu. Disinilah beliau wafat, sehingga beliau disebut *Matinro-e ri Bantaeng*.

Bolehkah dikatakan bahwa yang berperanan didalam diri beliau ialah nilai keteguhan memegang janji atas perjanjian yang telah disepakati, keteguhannya meyakini kebajikan meskipun dia harus membayar harga dengan meninggalkan tahtanya. Dengan nilai keteguhan itu, dia membawa keyakinannya ke Pattiro, ke Gowa kemudian balik kembali ke Pattiro, namun dia tak mencampuri lagi masalah pemerintahan yang sudah berada ditangan yang menggantikannya, yaitu La Tenripale Toakkepeang Sultan Abdullah *Matinro-e ri Tallo* (1611-1625), putera Arumpone La Inca. Akan tetapi di belakang masa Sultan Adam, kerajaan Bone telah jatuh menjadi *palilli* di bawah kekuasaan kerajaan Gowa.

Keteguhan petugas aparat dinas menciptakan suatu kekuatan dalam berpegang pada aturan, nilai moral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat petugas dinas yang memiliki sikap teguh membentengi dari godaan untuk melakukan penyimpangan. Keteguhan hati para aparat petugas dinas menciptakan komitmen dalam memberikan pelayanan. Sikap dan perhatian yang disertai keteguhan aparat

petugas memberikan pelayanan yang baik menciptakan dasar dalam melakukan pemberian secara nyata dan berwujud suatu pelayanan bentuk yang baik.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Pak Chaidir selaku Kepala Seksi pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang mengatakan bahwa:

“Selain kejujuran, Kepatutan, dan kecendekiaan kita juga menanamkan rasa keteguhan dalam menjalankan tugas baik dari diri saya sendiri maupun para pegawai yang ada dikantor dinas ini karena adanya etika didalam birokrasi maka kinerja kita akan lebih berkualitas dan sesuai dengan tujuan dan arah yang ingin dicapai selain itu masyarakat juga merasa nyaman untuk dilayani” ( hasil wawancara dengan CH, 25 september 2017)

Dari hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai selalu mengutamakan etika dalam birokrasi dalam menjalankan tugas tugasnya, sehingga kinerjanya lancar dan sesuai dengan arah tujuan yang ingin di capai . Etika birokrasi yang di maksud selain kejujuran , Kepatutan dan kecendekiaan , pegawai sangat mengutamakan keteguhan dalam bekerja dengan tujuan agar masyarakat merasa nyaman .

Wawancara dengan ibu Nurhidayat selaku staf kantor Disdukcapil Kota Makassar yang mengatakan bahwa :

“Sebagai pegawai kantor ini kita memang di tuntutan untuk melaksanakan tugas dengan baik yang memiliki etika dalam melayani masyarakat . Melayani masyarakat membutuhkan keteguhan hati yang positif , contoh misal tidak mengkhianati kesepakatan , mengingkari janji dan lain sebagainya . Semua itu dijalankan agar masyarakat yang datang merasa nyaman saat dilayani” (hasil wawancara dengan NH, 25 september 2017)

Dari hasil wawancara di atas maka dapat di simpulkan bahwa staf di Kantor Disdukcapil menjalankan kewajibannya yaitu menanamkan dan menerapkan etika di

dalam melayani masyarakat dengan tidak mempersulit masyarakat ketika mengurus surat surat kependudukan seperti menepati kesepakatan, menepati janji. Sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diterima dan kinerja staf dapat tercapai sesuai dengan arah dan tujuan yang ingin dicapai.

Pendapat lain juga di kemukakan oleh ibu Melyana Zubair selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan kami mengutamakan kepuasan masyarakat karena setiap masyarakat berhak menerima pelayanan yang adil tanpa memandang jabatan, keturunan, ras dan agama. Kami mengedepankan ketegasan dan keteguhan dalam memberikan pelayanan tetapi tetap mengutamakan sopan santun dan tutur kata yang baik” (hasil wawancara dengan MZ, 25 september 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk bahwa memperlakukan satu dengan yang lain sama dengan semestinya, semua berhak diberikan pelayanan yang maksimal demi kepuasan masyarakat, keteguhan dan ketegasan menjadi hal yang utama dalam melayani masyarakat, teguh bukan berarti tidak ramah dan tegas bukan berarti tidak beretika. Tetapi, melayani masyarakat dengan keteguhan kesabaran dan keikhlasan membantu melengkapi kebutuhan masyarakat yang harus terlayani dengan baik. Keramahan dan beretika begitu penting untuk menghadapi masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan kemudahan kepada masyarakat. Memberikan pelayanan yang secara wajar dan baik sesuai dengan peraturan dan prosedur kepada masyarakat ini

menciptakan keteguhan dan menambah nilai lebih berkualitasnya suatu pelayanan dengan kinerja yang baik

Wawancara kemudian dilakukan dengan bapak Muchtar selaku masyarakat yang merasakan pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Makassar yang mengatakan bahwa:

“Saya sebagai masyarakat yang ingin mengurus surat surat kependudukan merasa bahwa staf atau pegawai dalam kantor dinas ini tidak konsisten dalam menjalani tugas dan tidak menepati kesepakatan serta mempersulit saya dalam mengurus surat surat , kemarin saya datang namun saya disuruh pulang alasannya berkas saya tidak lengkap dan diminta membawanya besok tetapi ketika besoknya saya datang pegawainya kembali menyuruh saya mengambil berkas yang lain, hal tersebut sangat membuang waktu saya sehari hari yang seharusnya bisa jadi dalam sehari saja”( hasil wawancara dengan MC, 6 september2017)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa informan merasa dirugikan karena pegawai dianggap tidak menjelaskan dengan lengkap atau detail berkas yang seharusnya disiapkan yang mengakibatkan pengurusan berkas dari informan memakan waktu sehari-hari yang menandakan bahwa keteguhan pegawai masih lemah dan tidak konsisten dalam bekerja serta mempersulit masyarakat yang ingin mengurus.

Pendapat lain yang bertolak belakang dengan wawancara sebelumnya yang diutarakan oleh ibu suri selaku masyarakat yang mengurus di Kantor Disdukcapil yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan disini sudah baik dan respon dari pegawainya juga baik. Semua pengurusan sudah sangat jelas karna sudah tertera di papan informasi. Semua pengurusan di kantor dinas ini tidak dipungut biaya sepeserpun.( hasil wawancara dengan SR, 26 september 2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Disdukcapil menunjukkan adanya keteguhan pegawai dalam melayani semua pengurusan surat surat kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan juga pegawai telah konsisten dikarenakan telah melakukan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang tertera.

Berdasarkan kelima keterangan dari informan menunjukkan bahwa penerapan nilai keteguhan di Disdukcapil Kota Makassar sudah cukup baik karena sebagian besar keterangan dari informan menunjukkan hal positif mengenai nilai keteguhan, akan tetapi masih ada masyarakat mengeluhkan pelayanan terkait dengan nilai keteguhan pegawai yang dinilai lalai karna tidak menjelaskan secara terperinci mengenai hal hal apa saja yang menjadi persyaratan dalam pengurusan surat surat kependudukan sehingga menuai keluhan dari masyarakat hal tersebut tidak menunjukkan nilai keteguhan berdasarkan kepada pernyataan dari Tociung (Rahim, 1985) bahwa ada empat perbuatan nilai keteguhan. (a) Tak mengingkari janji; (b) Tak mengkhianati kesepakatan; (c) Tak membatalkan keputusan, tak mengubah kesepakatan; dan (d) Jika berbicara dan berbuat, tak berhenti sebelum rampung.

Rahim (1985) menjelaskan dalam hasil penelitiannya bahwa menurut *toriolo*, yang menentukan manusia, ialah berfungsi dan berperannya sifat-sifat kemanusiaan, sehingga orang menjadi manusia (nilai-nilai kebudayaan Bugis-Makassar). Adapun nilai kebudayaan yang dimaksud sebagai nilai-nilai utama yang harus tampil peranannya pada kegiatan-kegiatan, baik dikalangan individu maupun institusi kemasyarakatan meliputi Kejujuran yaitu sikap yang ditunjukkan oleh

Pegawai dengan tidak menutupi atau menyembunyikan fakta yang sebenarnya, kecendekiaan yaitu kemampuan berpikir lebih baik dan lebih menonjol dibandingkan pegawai yang lainnya, Kepatutan yang dimaksud yaitu keuletan serta menaati segala peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi dalam hal ini adalah Disdukcapil Kota Makassar serta keteguhan disini berarti sikap konsisten yang di tunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian mengenai Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, ada 4 empat indikator (kejujuran, kecendekiaan, kepatutan, dan keteguhan) yang menjadi tolak ukur dan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki etika yang berbasis kearifan lokal.

1. Penerapan nilai kejujuran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah baik meskipun masih ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan tetapi sebagian besar dari informan mengatakan hal positif mengenai penerapan nilai kejujuran dalam pelayanan.
2. Penerapan nilai kecendekiaan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar belum bias dikatakan baik karena banyaknya keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan diberikan oleh pegawai.
3. Penerapan nilai Kepatutan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Kinerja aparat belum bisa dikatakan baik, meskipun masyarakat yang merasakan pelayanan mengatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, aparat disini sudah bekerja sesuai dengan tanggungjawabnya masing-masing. Hal ini memang benar hanya saja ada beberapa aparat yang

belum mentaati seluruh peraturan, adanya kecurangan yang dilakukan oleh pegawai tidak mengikuti aturan jam kerja yang telah ditetapkan pemerintah Kota Makassar

4. Penerapan nilai keteguhan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah cukup baik karena sebagian besar keterangan dari informan menunjukkan hal positif mengenai nilai keteguhan, akan tetapi masih ada masyarakat mengeluhkan pelayanan terkait dengan nilai keteguhan pegawai.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang berjudul “Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”, maka peneliti dapat memberikan saran. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

1. Masyarakat sangat menghargai dan menghormati pelayanan yang dapat membantu mereka menyelesaikan pengurusan KK, KTP, dan lainnya dengan lancar dan tidak merasa dipersulit.
2. Mereka juga perlu diberikan sosialisasi mengenai SOP yang seharusnya mereka ikuti bukan hanya menjelaskan pada saat mereka mengurus sataupun diberikan papan peraturan sebagaimana yang disebutkan di atas tadi.
3. Penerapan sikap yang mencerminkan kearifan local akan sangat membantu dalam pelayanan baik bagi masyarakat maupun pegawai, maka dari itu penulis sangat menyarankan diterapkannya hal tersebut bukan hanya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tetapi juga di kantor-kantor lainnya.

## DATAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 1996. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah, Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIPOL UGM. Yogyakarta. *Golongan III: "Etika Birokrasi"*, Jakarta, LAN-RI.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2013. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Mustafa Delly. 2014. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pancawan, Joseph, 2016. *Pengurusan e-KTP di Makassar Mekan Waktu Sampai Sebulan*(<http://sulawesi.bisnis.com/read/20160717/11/194988/pengurusan-e-ktp-di-makassar-mekan-waktu-sampai-sebulan>) diakses 6 Mei 2017 pada pukul 20.00
- Rasyid, Muhammad Ryaas, 1997, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, Jakarta: Yasrif Watampone
- Rahyono, F.X. 2009. *Kearifan Budaya Dalam Kata*. Jakarta: Wedatama Widyastra.
- Rahim, Rahman, 1985. *Nilai-nilai Utama Kebudayaan Bugis*. Makassar : Lembaga Penerbit Universitas Hasanuddin
- Ramli, Muhammad, 2014. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*, Makassar : Alauddin University Press
- Ronalyw. 2016. *Ombudsman: Pelayanan Publik Banyak Dikeluhkan*(<http://beritakotamakassar.fajar.co.id/berita/2016/11/24/ombudsman-pelayanan-publik-banyak-dikeluhkan/>) Diakses pada 10 maret 2017 pada pukul 16:00.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Santosa, Panji, 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : Refika Aditama
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Reflika Aditama.

Supriyadi, Gering, Drs., MM. 2001, *Modul Diklat Pajabatan*

Widjaja. 1997. *Etika Pemerintahan*. Jakarta : Bumi Aksara

Zuhdan K. Prasetyo. 2013. *Pembelajaran Sains Berbasis Kearifan Lokal*.

### **Perundang-Undangan**

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142).

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135).

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

## DOKUMENTASI



Keterangan : Proses wawancara dengan salah satu staf dari Disdukcapil yaitu Ibu Nurhidayat selaku Kabid Seksi Identitas Penduduk



Keterangan : melakukan wawancara dengan staf Disdukcapil selaku Kabid Humas



Keterangan : Foto bersama staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil





Keterangan : wawancara dengan masyarakat yang melakukan pelayanan di  
Disdukcapil

## RIWAYAT HIDUP



**Syarifah Hasniati.** Dilahirkan di Ujung Pandang pada 7 April 1996, dari pasangan Ayahanda Muhammad Said dan Ibunda Syarifah Fatimah sebagai anak kedua dari empat bersaudara. Penulis pertama kali masuk pendidikan formal di SD Negeri 9 Pulau Badi pada tahun 2001 dan lulus pada tahun 2007. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 9 Makassar dan lulus pada tahun 2010. Setelah tamat, penulis melanjutkan ke SMA Negeri 15 Makassar dan lulus pada tahun 2013, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan pada program strata 1 (S1) program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar sampai saat ini. Sebagai tugas akhir, maka penulis menulis sebuah skripsi yang berjudul “Etika Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”