

SKRIPSI

**ETIKA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN  
JENEBATU KECAMATAN BUNGAYA KABUPATEN GOWA**



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

**2021**

SKRIPSI

**ETIKA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN  
JENEBATU KECAMATAN BUNGAYA KABUPATEN GOWA**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

**YUSRIL ANTONIO**

Nomor Stambuk: 10561 11288 16

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

21/05/2021

*Antoni*  
*Smb. Alumi*

R/072/ADN/2100

ANT

e1

## HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di  
Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya  
Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : Yusril Antonio

Nomor Induk Mahasiwa : 10561 11288 16

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I Pembimbing II


**Dr. Jaelan Usman, M.Si** **Dr. Muhammad Yahya, M.si**

Mengetahui:

Dekan Ketua Program Studi



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

  
**Nasrul Haq, S.Sos, MPA**  
NBM: 1067463


## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0175/FSP/A.4-II/V/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana (S.Sos) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari sabtu tanggal 8 Mei 2021.

### TIM PENILAI





Ketua

Sekretaris

  
**Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si**  
NBM: 730727

  
**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**  
NBM: 1084366

### PENGUJI:

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si (  )
2. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd (  )
3. Dr. Muhammad Yahya, M.Si (  )
4. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP (  )

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Yusril Antonio  
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11288 16  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. 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 di Universitas Muhammadiyah Makassar.



Gowa, Februari 2021

Yang Menyatakan,

  
Yusril Antonio

## ABSTRAK

Yusril Antonio, Dr. Jaelan Usman, M.Si dan Dr. Muhammad Yahya, M.Si. **Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa.**

Tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui bagaimana etika birokrasi dalam melayani masyarakat di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif diskriptif dan Jumlah informan pada penelitian ini adalah 11 orang, dengan menggunakan teknik analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penilaian masyarakat dalam menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tinggi sampai yang paling terendah sampai staff loket pelayanan memiliki tanggung jawab besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa etika birokrat di Kelurahan Jenebatu masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat betul-betul mendapatkan pelayanan yang maksimal hal ini dapat dilihat dari: 1) Kepedulian terhadap masyarakat masih kurang karena masih adanya tindakan diskriminatif 2) kedisiplinan aparat Kelurahan masih kurang karena masih dijumpai pegawai terlambat masuk kantor, pulang lebih awal dan aturan berpakaian kadang-kadang tidak dipatuhi pegawai. 3) Dari segi tanggung jawab perlu adanya kerja sama yang baik, pengawasan dan tindakan tegas terhadap aparat dalam melaksanakan tugas sehingga tidak tercipta kecemburuan sosial.

**Kata Kunci:** Etika Birokrasi, Pelayanan Publik

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa*”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua Orang tua penulis, Ayahanda Muhammad Nawir dan Ibunda Nuraeni yang selalu memberikan motivasi, Do'a, dukungan, dan kepercayaan untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Jaelan Usman, M.Si, selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Muhammad Yahya, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil.
5. Seluruh tenaga dosen dan staf administrasi dalam lingkup Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan.
6. Kepala Kelurahan Jenebatu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian.
7. Kepada warga masyarakat Kelurahan Jenebatu yang telah menyempatkan



waktunya kepada penulis untuk mengumpulkan informasi.

8. Rekan-rekan, sahabat karib, kerabat, dan kepada teman-teman kelas saya ADN-08, yang selama kurang lebih empat tahun ini telah berjuang bersama saya di bangku perkuliahan, teman yang telah menjadi saudara saya sendiri.
9. Semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan secara keseluruhan, yang memberikan dukungan moril maupun materil selama perjalanan studi hingga perampungan skripsi ini. Kepada mereka penulis hanya dapat mendoakan semoga diberi imbalan pahala, rahmat dan karunia dari Allah swt. Amin.

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





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>PENERIMAAN TIM</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	14
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Konsep Etika Birokrasi .....	18
C. Konsep Pelayanan Publik.....	24
D. Kerangka Pikir.....	29
E. Fokus Penelitian.....	30
F. Deskripsi Fokus Penelitian .....	31
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	33
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	33
C. Sumber Data.....	34

D. Informan.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Pengabsahan Data.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	41
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	43
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	43
1. Peta Kelurahan Jenebatu .....	45
2. Visi dan Misi Kantor Kelurahan Jenebatu .....	46
3. Stuktur Organisasi Kantor Kelurahan Jenebatu.....	47
B. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jenebatu.....	55
1. Kepedulian.....	55
2. Kedisiplinan.....	63
3. Tanggung jawab.....	67
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	80
<b>LAMPIRAN</b> .....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Daftar informan penelitian.....	36
Tabel 4.1 : Luas Kelurahan/Desa, di Kecamatan Bungaya .....	44
Tabel 4.2 : Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Kelurahan Jenebatu.....	69
Tabel 4.3 : Data Penerima Bantuan Langsung Tunai di Kelurahan Jenebatu .....	75



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	30
Gambar 4.1: Peta Administrasi Kecamatan Bungaya.....	43
Gambar 4.2: Peta Kelurahan Jenebatu .....	45



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dewasa ini masih dipenuhi dengan ketidakpastian waktu, biaya maupun cara pelayanannya. Biaya dan waktu pelayanan yang tidak jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal tersebut sering terjadi karena prosedur pelayanannya tidak mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan juga hak dari warga masyarakat sebagai pengguna pelayanan itu sendiri. Disamping itu juga sering melihat dan mendengar adanya tindakan dan juga perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan yang kurang sopan, kurang ramah dan kadang ada juga tindakan yang sifatnya diskriminatif. Sebagai konsekuensi logisnya, hal inilah yang menjadi tugas pemerintah dalam meninjau kembali sistem pelayanan terutama pelayanan yang ada di daerah-daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Praktek dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dewasa ini masih dipenuhi dengan ketidakpastian waktu, biaya maupun cara pelayanannya. Biaya dan waktu pelayanan yang tidak jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal tersebut sering terjadi karena prosedur pelayanannya tidak mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan juga hak dari warga masyarakat sebagai pengguna pelayanan itu sendiri. Disamping itu juga sering melihat dan mendengar adanya tindakan dan juga perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan yang kurang sopan, kurang ramah dan kadang ada juga

tindakan yang sifatnya diskriminatif. Sebagai konsekuensi logisnya, hal inilah yang menjadi tugas pemerintah dalam meninjau kembali sistem pelayanan terutama pelayanan yang ada di daerah-daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Penilaian masyarakat dalam menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tinggi sampai yang paling terendah sampai staff loket pelayanan memiliki tanggung jawab besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan. Karena selama ini jika kita mendengar kata birokrasi maka yang timbul dalam pikiran masyarakat bahwa mereka akan menghadapi pelayanan yang prosedurnya berbelit-belit, rumit, dan tidak adanya kepastian serta pemungutan biaya liar dan terkadang harus dikenai biaya administrasi sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan ataupun rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara ataupun penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 ayat 1). Sementara penyelenggara pelayanan publik itu sendiri yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, dan lembaga independen yang dibentuk semata-mata hanya untuk pelayanan publik (Pasal 2 ayat 2).

Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat itu tidak lepas dari perilaku birokrat dalam suatu organisasi, seperti halnya dengan pelayanan yang peneliti temukan di kantor Kelurahan Jenebatu, masyarakat sering mengeluhkan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP). Masyarakat mengeluhkan mengenai ketelambatan pelayan publik yang pelayanannya kurang jelas dan tidak adanya kepastian, kurang disiplin karena sering dijumpai keterlambatan masuknya aparatur pemerintahan yang ada di Kelurahan Jenebatu. Pendapat ini diperkuat dalam jurnal (Sartika, D. (2013). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.) Konteks hubungan birokrasi dan masyarakat dalam pelayanan publik sudah lama terdengar keluhan-keluhan masyarakat, akan tetapi sampai saat ini belum juga memberikan perubahan yang begitu berarti. Bahkan, masyarakat sangat mengharapkan dengan pergantian rezim akan membawa perubahan terhadap penyelenggaraan dalam pelayanan publik tidak pernah terwujud. Pemerintah sudah mengalami pergantian beberapa kali, akan tetapi perilaku birokrat masih belum mengalami banyak perubahan terutama dalam pelayanan publik. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan yang ada di Kelurahan karena aparatur pemerintahan yang kurang disiplin dalam menjalankan tugas dan fungsinya, kurangnya kepedulian, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat.

Dalam paradigma “dikotomi administrasi dan politik” dikatakan pemerintah mempunyai dua fungsi yang berbeda, yakni sebagai fungsi politik



yang berhubungan dengan pembuatan kebijakan ataupun pernyataan apa yang diinginkan negara, dan sebagai fungsi administrasi yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan itu sendiri. Dengan demikian, kekuasaan membuat kebijakan publik ada pada kekuasaan politik, dan untuk menjalankan kebijakan tersebut adalah kekuasaan administrasi negara. Akan tetapi karena administrasi negara dalam menjalankan kebijakan-kebijakan politik mempunyai kewenangan yang disebut sebagai *discretionary power*, merupakan keleluasaan untuk menafsirkan suatu peraturan politik dalam bentuk program dan proyek, maka timbulah pertanyaan, apakah akan ada jaminan dan bagaimana menjamin bahwa kewenangan itu akan digunakan secara baik dan tidak secara buruk (Widodo, 2001: 45) dalam Pananrangi A.R (2017: 2).

Atas dasar inilah etika juga dibutuhkan dalam administrasi publik. Etika dapat dijadikan sebagai pedoman dan pengarah tentang apa yang seharusnya dilakukan oleh setiap aparat birokrasi dalam melaksanakan suatu kebijakan politik, dan sekaligus juga diterapkan sebagai standar dalam menilai apakah perilaku birokrat dalam menjalankan aturan-aturan birokrasi dapat dikatakan baik ataukah buruk. Ada 6 ide agung mengenai landasan etika yang bisa dijadikan sebagai pedoman dalam bertindak, yaitu: (a) Kebenaran (*truth*), yakni yang mempertanyakan inti nilai-nilai moral yang kebenarannya harus dibuktikan agar kebenaran bisa dipercaya, (b) Kebaikan (*goodness*), adalah sifat/karakteristik dari sesuatu yang menghasilkan pujian, (c) Keindahan (*beauty*), yaitu yang menyangkut tentang bagaimana menampakkan keindahan baik dari segi perilaku seperti cara berpakaian, penataan tempat kerja dan lain

sebagainya , (d) Kebebasan (*liberty*), adalah kebebasan setiap individu untuk bertindak maupun tidak bertindak namun tetap pada aturan yang ada sehingga tidak merugikan orang lain, (e) Persamaan (*equality*), adalah adanya persamaan antar manusia yang satu dengan yang lain dengan kata lain tidak ada tindakan yang sifatnya diskriminatif, dan (f) Keadilan (*justice*), adalah keinginan yang tetap dan kekal untuk memberikan kepada setiap orang apa yang seharusnya mereka peroleh tanpa mengurangi ataupun mengambil hak org lain, Albrow dalam Panrangi A.R (2017: 3).

Menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan prundang-undangan. Olehnya itu, pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara hal ini terkait dengan fungsi pemerintah. Adapun Standar pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang standar pelayanan bagi setiap instansi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat sebagai berikut: Prosedur pelayanan dibakukan, Waktu penyelesaian ada kepastian sejak pengajuan sampai penyelesaian, Biaya pelayanan dirinci dan ditetapkan, Produk layanan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan, Sarana dan prasarana disediakan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan keahlian serta perilaku yang dibutuhkan sesuai standar layanan.

Menurut Thoha (2002:170-171) perilaku organisasi berdasarkan pada ilmu perilaku itu sendiri yang dikembangkan dimana pusat perhatiannya adalah pada tingkah laku manusia di dalam suatu organisasi. Dalam bukunya yang lain Thoha (2002:184) menyatakan bahwa manusia adalah pendukung utama bagi setiap organisasi apapun bentuknya. Masing-masing individu akan membawa kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan, dan pengalamannya kedalam tatanan birokrasi. Semua itu merupakan karakteristik individu, dan karakteristik ini akan dibawa olehnya manakala individu tersebut akan memasuki suatu lingkungan baru, semisal birokrasi atau organisasi pemerintahan.

Pelayanan publik harus dilandasi dengan pelayanan dengan rasa penuh tanggung jawab, olehnya itu aparatur pemerintahan harus mampu memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat yang datang mengurus untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan kata lain pelayanan prima. Menurut Barata dalam jurnal Hasanah (2019) mengemukakan bahwa pelayanan prima ialah bentuk kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi.

Barata dalam jurnal Hasanah (2019) juga mengemukakan beberapa dimensi pelayanan prima diantaranya: 1) *Ability* (kemampuan), yaitu keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan bidang kerja yang ditekuni,

mampu berkomunikasi secara efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membangun dan membina organisasi. 2) *Attitude* (sikap) merupakan perilaku yang harus ditunjukkan (ditonjolkan) pada saat melayani pelanggan. 3) *Appereance* (penampilan) yaitu penampilan dari seseorang, baik bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan juga kredibilitas dari pihak lain. 4) *Attention* (perhatian) ialah bentuk kepedulian terhadap pelanggan, yang berhubungan dengan bentuk perhatian terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan dan juga pemahaman atas saran dan kritikan. 5) *Action* (tindakan) ialah berbagai bentuk kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam melayani masyarakat. 6) *Accountability* (tanggung jawab) ialah suatu sikap berperilaku terhadap pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk menghindarkan dan meminimalkan kerugian maupun ketidakpuasan pelanggan.

Seseorang yang hidup dalam lingkungan yang akan dapat dilihat dan tercermin dari tingkah laku maupun perbuatannya dalam melakukan interaksi antara sesama makhluk sosial lainnya demikian pula sebaliknya apabila seseorang berada dalam lingkungan yang kurang baik maka sifat, karakter, dan perilaku orang tersebut akan terbawa pula melalui hubungan atau pergaulan dengan orang yang kurang baik, dan tidak terpuji.

Ada banyak faktor yang menyebabkan para birokrat melakukan suatu perilaku penyimpangan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai aparatur pemerintahan, yakni pegawai terkadang mengabaikan prinsip-prinsip etika sehingga muncullah mal-administrasi. Ada 2 faktor yang menyebabkan

munculnya mal-administrasi yaitu: (1) faktor internal adalah faktor yang ada pada diri pribadi seseorang untuk melakukan tindakan mal-administrasi seperti: niat, dorongan maupun kemauan yang tumbuh dalam diri pribadi seseorang. Kemudian (2) faktor eksternal adalah faktor yang berada diluar diri manusia yang melakukan suatu tindakan mal-administrasi. Seperti: lemahnya pengawasan, lemahnya peraturan maupun lingkungan kerja yang memungkinkan kesempatan untuk melakukan tindakan mal-administrasi. Menurut Widodo (2001) dalam jurnal Hasanah (2019) mengemukakan bahwa mal-administrasi adalah suatu praktek menyimpang dari etika dan moral yang menjauhkan dari pencapaian tujuan dari administrasi.

Berbagai macam permasalahan yang berkaitan dengan keberadaan birokrasi saat ini khususnya yang berkaitan dengan moral, etika dan pelayanan publik, juga dilatarbelakangi oleh beberapa faktor seperti proses rekrutmen pegawai yang kurang transparan, kinerja pegawai yang rendah, dan juga masih dijumpai praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Jika melihat pelayanan yang ada di Kelurahan dengan membandingkan teori pelayanan publik dan perilakunya, tentunya masih ada kekurangan yang ada di kantor Kelurahan Jenebatu seperti pada proses rekrutmen pegawai yang kurang transparan dengan melakukan tindakan yang tidak etis dengan memasukkan anggota keluarganya menjadi pegawai. Hal ini juga akan sangat merugikan pihak lain karena adanya tindakan yang kurang profesional. Di sisi lain adanya tindakan diskriminasi kepada sebagian masyarakat Kelurahan Jenebatu dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yang kurang mampu.

Hal ini perlu disadari bahwa etika birokrat di Kelurahan masih perlu diperbaiki. Pentingnya perilaku birokrat dalam organisasi sebagai penentu tercapainya tujuan dari organisasi, maka segala tindakan yang berorientasi pada proses pencapaian tujuan maka harus sesuai dengan perilaku aparat biokrasi. Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Gowa. menurut Dwiyanto (dalam jurnal Hamzah, 2014) berpendapat bahwa pada umumnya pejabat birokrasi masih belum bisa menempatkan pengguna jasa pelayanan birokrasi sebagai pelanggan yang memiliki kemampuan dalam memperbaiki nasib diri sendiri maupun birokrasinya. Para pengguna jasa masih diperlakukan sebagai klien yang dimana nasibnya ditentukan tindakannya sendiri, akibatnya diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih mudah ditemukan dalam proses pelayanan publik. Untuk menjamin terpenuhinya kepuasan pelayanan publik, dapat dilihat pada berbagai kegiatan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan publik. Seperti halnya kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kelurahan.

Jadi dalam konteks ini, pelayanan yang ada di dalam di Kelurahan masih sering kita jumpai beberapa permasalahan terutama dalam bidang pelayanan kepada masyarakat. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrat yaitu: Kepedulian, Kedisiplinan, dan Tanggung jawab.

Faktor kepedulian dalam suatu organisasi bisa menjadi faktor yang mendukung dalam proses pelayanan kepada masyarakat, namun masih belum sepenuhnya diterapkan di kantor Kelurahan Jenebatu hal ini ditandai dengan adanya pelayanan yang dianggap oleh masyarakat bahwa aparat di kantor



Kelurahan Jenebatu tidak memiliki inisiatif dalam melayani dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan adanya tindakan diskriminatif.

Hal tersebut didukung dalam jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik oleh Hasanah, D.I (2019) yang mengemukakan bahwa pelayanan prima dan pelayanan publik merupakan sebuah satu kesatuan yang utuh. Konsep pelayanan prima ialah model yang ditetapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Orientasi dari pelayanan prima ialah kepuasan masyarakat pengguna layanan, pelayanan perizinan termasuk bagian dari publik oleh birokrasi yang bertujuan untuk mensejahterakan rakyatnya.

Faktor kedisiplinan adalah faktor yang mempengaruhi kualitas kerja aparatur pemerintahan dalam melayani masyarakat, apabila aparatur disiplin maka hubungan kerja dengan sesama aparatur pemerintah, pemimpin maupun kepada masyarakat akan baik. Namun berbeda halnya dengan perilaku aparatur pemerintahan yang ada di kantor Kelurahan Jenebatu, tindakan yang kurang disiplin aparatur pemerintahan dalam hal ini adalah keterlambatan pegawai masuk kerja membuat masyarakat harus menunggu di kantor Kelurahan untuk bisa mendapatkan pelayanan.

Faktor ini didukung dalam jurnal pemerintahan integratif oleh Nyangun, A.L (2017) mendefenisikan disiplin kerja pegawai sebagai suatu bentuk kegiatan maupun tingkah laku yang menunjukkan kesetiaan dan juga ketaatan seseorang maupun sekelompok orang terhadap peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh setiap instansi maupun organisasi baik yang tertulis maupun



yang tidak tertulis sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Kemudian faktor tanggung jawab dikatakan sebagai perilaku atau sikap bagaimana setiap aparatur pemerintah dapat menerima dan menjalankan tugasnya dengan baik. Perilaku aparatur pemerintah yang ada di kantor Kelurahan belum sepenuhnya dapat bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan. hal ini dapat dilihat pada saat sekarang ini yaitu adanya gejala pandemi covid-19 aparatur pemerintah tidak menjalankan program bantuan langsung tunai (BLT) dengan baik ataupun bantuan lainnya yang telah diamanatkan oleh pemerintah kepada aparatur yang bekerja di Kelurahan Jenebatu untuk dibagikan kepada masyarakat yang ada di Kelurahan Jenebatu dalam hal ini ada yang tidak mendapatkan bantuan tersebut.

Hal ini di dukung oleh penelitian jurnal Administrasi Publik oleh Sartika, D (2013) mengemukakan bahwa tanggung jawab sangatlah penting dalam menunjang perilaku birokrasi karena dengan melalui tanggung jawab yang dimiliki akan menghasilkan perilaku yang baik dan akan membawa birokrasi lebih bertanggung jawab terhadap publik.

Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melihat sejauh mana etika birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Kelurahan Jenebatu Kabupaten Gowa karena kita tahu bahwa sampai saat ini pelayanan baik itu tingkat pusat maupun tingkat daerah masih saja berbelit-belit tanpa adanya kepastian, dan bagaimana perilaku birokrat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas ,penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa”*.

#### **A. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana etika birokrasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa ?

#### **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui etika birokrasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa.



### C. Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini selesai dilakukan, peneliti menngharapkan bisa memberikan manfaat bagi seluruh pihak, terutama yang berkepentingan dalam penelitian ini, adapun manfaat yang diberikan adalah sebagai berikut:

#### 1. Kepentingan Akademik

Dari segi kepentingan akademik, hasil penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya sumbangan nyata ilmu sosial dan ilmu politik dalam kaitannya dengan etika birokrasi dalam pelayanan publik.

#### 2. Manfaat Praktis

Dari segi manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan bagi pemerintah kelurahan dan masyarakat untuk menciptakan Perilaku birokrat dalam pelayanan publik yang mendalam sehingga menunjang dalam pelaksanaan pemerintahan kelurahan

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pengetahuan peneliti, ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dalam penelitian yang akan diteliti, diantaranya sebagai berikut :

Penelitian terdahulu yang pertama dilakukan oleh Hasanah (2019, Volume III, Edisi I) dengan judul: *Moral Dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Hasil penelitian dari Hasanah adalah sebagai berikut:

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Untuk mendukung hal tersebut di atas, maka tingkat kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan, sebagai jaminan dari adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan

memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Masyarakat dalam hubungannya dengan pelayanan publik pemberian pelayanan yang cepat, cermat maupun ramah.

Menurut Nancy, J. Skripsi. (2015). *Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal BPTPM di Kota Makassar)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana perilaku birokrasi dalam memberikan, menanggapi, dan mengefisienkan pelayanan publik pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Makassar dengan mengacu pada perilaku individu dan perilaku birokrasi dalam organisasi pemerintahan tersebut.

Dari prinsip-prinsip dasar tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut:

a) Kemampuan; Perbedaan kemampuan ini ada yang beranggapan karena disebabkan sejak lahirnya manusia ditakdirkan memiliki kemampuan yang berbeda-beda. Adapula yang beranggapan karena perbedaannya menyerap informasi dari suatu gejala. Adapula yang beranggapan karena kombinasi dari keduanya.

b) Kebutuhan; Kebutuhan seseorang berbeda dengan kebutuhan orang lain. Pemahaman kebutuhan yang berbeda dari seseorang ini sangat bermanfaat untuk mengetahui bagaimana konsep perilaku seseorang dalam suatu organisasi. Hal ini bisa digunakan untuk menjelaskan dan memprediksikan perilaku yang berorientasi pada tujuan di dalam kerjasama organisasi.

c) Kepercayaan; Teori pengharapan (*expectancy*) ini berdasarkan penilaian yang mengindikasikan bagaimana meramalkan dan menganalisa rangkaian tindakan

apakah yang akan diikuti oleh seseorang manakala ia memiliki kesempatan untuk membuat pilihan mengenai perilakunya. Model ini hanya melahirkan asumsi-asumsi seseorang bahwa dalam membuat keputusan yang rasional itu berdasarkan pada persepsinya terhadap lingkungan. d) Pengalaman; memahami lingkungan merupakan suatu proses aktif, dimana seseorang mencoba untuk membuat lingkungannya itu memiliki arti bagi dirinya. Aspek-aspek lingkungan yang diketahui dan yang sudah berjalan adalah merupakan bagian dari sifat objek dan peristiwa itu sendiri, dan juga merupakan bagian dari pengalaman masa lalu dari seseorang. e) Pengharapan; perilaku seseorang ditentukan oleh beberapa faktor. Adakalanya perilaku seseorang dipengaruhi oleh kebutuhannya, kemampuannya, dan juga pengharapan serta lingkungannya. Banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku manusia, seringkali membuat suatu organisasi akan menghadapi kesulitan dalam menciptakan suatu keadaan yang memimpin kearah tercapainya efektivitas pelaksanaan kerja.

Menurut Putra, M.I.E. Skripsi. (2016). *Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Thoha (2008) tentang dimensi perilaku birokrasi yaitu: a) Kepedulian; Perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Lambara belum maksimal karena dari aspek karakteristik individu belum menunjukkan perilaku yang baik, seperti kemampuan, kepercayaan, pengharapan, pengalaman dan kebutuhan belum semuanya terlihat baik, hanya kepercayaan dan pengharapan



yang sudah dilakukan dengan baik, sementara kemampuan, pengalaman dan kebutuhan belum dimiliki pegawai. Selain itu karakteristik birokrasi juga belum menunjukkan hasil yang maksimal karena aspek-aspeknya seperti hirarki, tugas-tugas, wewenang, tanggung jawab, sistem reward, dan sistem kontrol belum sepenuhnya berjalan baik yaitu pada aspek hirarki, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab belum menunjukkan hasil baik, artinya aspek tersebut menunjukkan perilaku yang belum sesuai dengan yang diharapkan sehingga belum dapat membentuk karakteristik birokrasi karena hanya dua aspek yang menunjukkan hasil baik yaitu sistem reward, dan sistem kontrol.

b) Kedisiplinan; Kedisiplinan merupakan perekat utama dalam membentuk dan mengembangkan perilaku birokrasi. Fredrich dalam (Putra 2008) menyatakan bahwa melalui kedisiplinan dari perilaku birokrasi akan terwujud keharmonisan kerja yang dinamis dalam mencapai suatu tujuan. Keharmonisan kerja dibingkai berdasarkan aturan, kelayakan dan kepantasan untuk mewujudkan suatu kegiatan layanan yang berkualitas dan memuaskan.

c) Tanggung Jawab; Tanggung jawab adalah pemahaman manusia akan perbuatannya dan tingkah laku baik yang disengaja ataupun tidak disengaja untuk melakukan kewajibannya. Kewajiban adalah sesuatu yang dibedakan terhadap seseorang. Oleh karena itu orang yang bertanggung jawab dapat mendapatkan kebahagiaan, karena dapat menyelesaikan kewajibannya.



## **B. Konsep Etika Birokrasi**

### **1. Etika Birokrasi**

Etika dalam konteks birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Menurut Darwin (1999) mengartikan etika birokrasi adalah sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Oleh karena etika mempersoalkan “baik-buruk” dan bukan “benar-salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi negara. Selanjutnya (Widodo, 2001: 241) menyebutkan etika birokrasi merupakan wujud kontrol terhadap administrasi negara dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi dan kewenangannya. Sedangkan etika dalam konteks birokrasi menurut Dwiyanto (2002: 188) mengatakan, etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas.

Selanjutnya (Kumorotomo, 2015) mendefinisikan etika birokrasi sebagai suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh beberapa ahli, maka etika mempunyai dua fungsi, yaitu pertama sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, buruk, tidak tercela, dan terpuji. Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi, penuntun, bagi birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.

## **2. Dimensi Perilaku Birokrat**

Perilaku adalah aktualisasi sikap seseorang atau sekelompok orang dalam wujud tindakan atau aktivitas sebagai hasil interaksi dengan lingkungannya. Tindakan tersebut didasari atas dasar kebutuhan, tujuan dan motivasi, sedangkan lingkungan adalah organisasi dimana individu atau kelompok itu berkarya.

Menurut Siagian (2008) ada enam dimensi perilaku birokrasi secara umum yaitu: kepemimpinan, kepekaan, kepedulian, kedisiplinan, tanggungjawab, keadilan dan netralitas. Dimensi perilaku ini sangat mempengaruhi dan menentukan aktivitas kerja yang dilakukan oleh aparatur birokrasi. Thoha (2008) juga berpendapat bahwa wujud dimensi perilaku

birokrasi sebagai sikap dan juga tindakan dalam memberikan pelayanan administrasi, yang meliputi tiga dimensi yakni: kedisiplinan, kepedulian dan tanggung jawab kerja. Ketiga dimensi ini akan menentukan keberhasilan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh setiap aparatur pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan administrasi kepada publik adalah sebagai berikut:

a. Kepedulian

Kepedulian berkaitan dengan daya tanggap tentang apa yang menjadi keluhan maupun kebutuhan masyarakat yang akan dilayani. Aparatur yang peduli ialah perilaku birokrasi yang mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi apa yang menjadi keluhan maupun kebutuhan masyarakat. Sering dijumpai dalam memberikan pelayanan administrasi aparat pemerintahan yang menunjukkan perilaku tidak peduli sebagai orientasi kekuasaan yang dimiliki oleh aparat birokrasi.

Menurut Bender dalam Wursanto, (2004) kepedulian ialah menjadikan diri kita terikat dengan orang lain dan apapun yang terjadi terhadap orang tersebut. Orang yang selalu mengutamakan kepentingan orang lain dibandingkan dirinya sendiri adalah orang yang peduli dan orang yang peduli tidak akan menyakiti orang lain. Banyak nilai yang mengandung kepedulian seperti : perhatian, dermawan, kebaikan, membantu dan rasa kasihan. Kepedulian juga bukan merupakan hal yang dilakukan karena mengharapkan imbalan.

Orientasi kekuasaan ini sering menjelma dalam sikap yang masih saja menonjolkan pandangan bahwa dialah yang dibutuhkan orang lain, sehingga hal tersebut memunculkan perilaku membiarkan seseorang yang membutuhkan pelayanan administrasi menunggu atau mengulur waktu penyelesaian pemberian pelayanan administrasi. Widodo (2001) mengemukakan bahwa kepedulian dalam perilaku birokrasi merupakan aparat yang merespon dengan cepat dan memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha untuk memahaminya, tidak menunda-nunda waktu, dan memperpanjang jalur administrasi ataupun mengutamakan prosedur akan tetapi mengabaikan substansi dalam melakukan pelayanan.

b. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan perekat utama dalam membentuk dan mengembangkan perilaku birokrasi. Fredrich dalam (Putra, 2016) mengemukakan bahwa melalui kedisiplinan dari perilaku birokrasi akan terwujud keharmonisan kerja yang dinamis dalam mencapai suatu tujuan. Keharmonisan kerja dibingkai berdasarkan aturan, kelayakan dan kepatasan untuk mewujudkan suatu kegiatan layanan yang berkualitas dan memuaskan. Menyikapi pentingnya pandangan tentang kedisiplinan dalam perilaku birokrasi, Robbins (2002) menyatakan bahwa mengembang suatu kemampuan menjalankan kedisiplinan sebagai perwujudan perilaku birokrasi berarti telah mampu mengarahkan semua tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.

Yaris (2005) juga mengemukakan kedisiplinan merupakan prinsip yang dimiliki oleh orang yang memiliki perilaku birokrasi yang selalu mematuhi aturan, memiliki kepantasan dalam menjalankan aktivitasnya dan juga representatif terhadap kewenangan dalam mengembang kepemimpinan organisasi.

Menurut Sutrisno (2009), terdapat 4 indikator disiplin kerja, yakni: 1) Taat terhadap aturan waktu yaitu dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang, dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di suatu perusahaan, 2) Taat terhadap peraturan Perusahaan yaitu peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam berpakaian, 3) Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan yaitu ditunjukkan dengan cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan tugas, jabatan dan tanggungjawab serta cara berhubungan dengan unit lain, 4) Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan yaitu aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dalam suatu perusahaan.

Berdasarkan dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan kerja merupakan unsur penting dalam menentukan dan mengembangkan perilaku birokrasi untuk menjalankan aktivitas pelayanan administrasi dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan administrasi yang memuaskan dalam suatu organisasi.

c. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku dan perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja untuk melakukan kewajibannya. Kewajiban adalah sesuatu yang dibedakan terhadap seseorang. Oleh sebab itu, orang yang bertanggung jawab dapat memperoleh kebahagiaan, karena ia bisa menunaikan kewajibannya. Kebahagiaan tersebut dapat dirasakan oleh dirinya ataupun oleh orang lain. Tanggung jawab akan semakin melekat pada diri seseorang apabila tingkah laku dan perbuatan yang wajib dilakukan terhadap orang lain atas dasar pengabdian (Thoha, 2008).

Selanjutnya Djohan dan Milwan dalam Mustafa, D (2018: 34) mengemukakan bahwa tanggungjawab ialah norma menuntut kesediaan moral setiap penyelenggara untuk: 1) melaksanakan tugas, wewenang dan juga kewajibannya secara profesional dan tekad untuk terus menerus meningkatkan mutu profesionalitasnya; 2) kehati-hatian dan kecermatan dalam setiap perilaku, tindakan, sikap ataupun ucapannya, baik di dalam lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja; 3) memikul akibat resiko dan tanggungjawab yang terpaut pada kewenangan, kedudukan dan ataupun tugas yang dilaksankannya; 4) kewajiban mengakui kesalahannya, bersedia untuk mengakui kesalahannya secara cepat dan memikul akibat dari perilaku tindakan keputusan dan ucapan yang salah. Aparat sebagai birokrat berkedudukan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, wajib bersikap melayani dan mempertanggung jawabkan perbuatannya kepada masyarakat.



Bentuk pertanggungjawaban pegawai terhadap masyarakat berupa pelayanan administrasi prima, ditandai oleh sikap perilaku yang baik serta fasilitas pelayanan administrasi yang memadai dan hasil pelayanan administrasi yang memuaskan, Putra (2016).

## **C. Konsep Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan ataupun organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan setiap pelanggan. Monir dalam Pasolong. H (2017: 147), mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menurut Bernhard dalam Pananrangi (2017), mendefinisikan pelayanan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Kotler dalam Pananrangi (2017: 65) pelayanan merupakan setiap kegiatan ataupun tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan beberapa pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dimana didalamnya terdapat interaksi antara individu dengan individu lainnya yang memiliki kepentingan baik itu pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.



## 2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Defenisi pelayanan publik menurut UUD Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau kumpulan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. sedangkan yang dimaksud dengan penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Selanjutnya menurut Sinambela dalam Pasolong. H (2017: 148) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang mempunyai setiap kegiatan yang dapat menguntungkan dalam suatu kesatuan atau kumpulan, dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Kurniawan dalam Pasolong. H (2017:148) mendefenisikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pemaparan diatas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah sebagai bentuk pelayanan baik itu pelayanan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

### 3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengemukakan beberapa asas-asas pelayanan publik yaitu :

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan antara hak dan kewajiban;
- 5) Profesional;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan (tidak diskriminatif);
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu;
- 12) Kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan;

#### 4. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan mengenai adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 adapun beberapa standar pelayanan sekurang-kurangnya yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian;
- 3) Biaya pelayanan;
- 4) Sarana dan prasarana;
- 5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan;

Menurut pasal 21 UU No. 2005 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan beberapa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Sistem, mekanisme, dan Prosedur
- 4) Jangka waktu penyelesaian
- 5) Biaya/tarif
- 6) Produk pelayanan
- 7) Sarana dan prasarana
- 8) Kompetensi pelaksana
- 9) Pengawasan internal
- 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

- 11) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- 12) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan.
- 13) Evaluasi kinerja pelaksana

## 5. Konsep Kelurahan

Dalam peraturan pemerintah pasal 25 PP Nomor 17 Tahun 2018 menyebutkan bahwa kelurahan adalah perangkat kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin Lurah. Selain melaksanakan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah di wilayah Kelurahan tersebut, Lurah juga dibantu oleh perangkat Kelurahan untuk melaksanakan tugas-tugas yang diamanahkan oleh camat.

Adapun beberapa tugas Lurah yaitu:

- 1) Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
- 2) Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat;
- 3) Pelaksanaan pelayanan masyarakat;
- 4) Pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum;
- 5) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat: dan
- 7) Pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### D. Kerangka Pikir

Perilaku pada hakikatnya berdasarkan pada ilmu perilaku itu sendiri yang dikembangkan pada fokus utamanya pada tingkah laku manusia itu sendiri dalam suatu organisasi. setiap individu membawa dirinya ke dalam suatu kelompok maupun organisasi yang terdiri dari kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab.

Menurut Thoha dalam Mustafa. D (2018: 24), Birokrasi Pemerintahan, dimana perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, melainkan ditentukan oleh seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungan. Adapun beberapa indikator karakteristik individu menurut Thoha (2012: 35) mengemukakan bahwa karakteristik individu dapat tercapai jika didukung oleh kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan. Selain itu untuk mendukung perilaku birokrat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat maka Thoha (2008) juga mengemukakan 3 dimensi perilaku dalam birokrasi pemerintahan diantaranya: Kepedulian, Kedisiplinan dan tanggung jawab. Berdasarkan teori yang telah diuraikan diatas maka peneliti mencoba untuk menguraikannya dalam bentuk kerangka pikir adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

### E. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Etika Birokrat Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa. Secara khusus fokus penelitian ini terbatas hanya pada Etika birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bagaimana perilaku birokrasi di kantor Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa. Olehnya itu pada penelitian ini, penulis memfokuskan penelitian pada Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Jenebatu Kabupaten Gowa.

## **F. Deskripsi Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian dari judul di atas, dapat di deskripsikan berdasarkan substansi permasalahan dan pendekatan, dari segi etika birokrasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Jenebatu Kabupaten Gowa. Maka peneliti memberikan deskripsi fokus sebagai berikut:

### **a. Kepedulian**

Kepedulian adalah daya tanggap birokrat dengan cepat mengambil inisiatif dan tanpa mengulur waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Jenebatu kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa. fokus dari kepedulian birokrat yaitu: Daya tanggap kepedulian aparat, Empati aparat dalam melayani masyarakat dan Inisiatif aparat Kelurahan dalam melayani masyarakat yang datang di Kantor Kelurahan Jenebatu.

### **b. Kedisiplinan**

Kedisiplinan merupakan perekat utama dalam membentuk dan mengembangkan perilaku birokrasi yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, keteraturan dan ketertiban untuk menjalin keharmonisan dalam lingkungan kerja di Kelurahan Jenebatu.

Sub fokus kedisiplinan adalah:

- 1) Ketaatan terhadap waktu,
- 2) Ketaatan terhadap peraturan,
- 3) dan Ketaatan terhadap pekerjaan.



c. **Tanggung jawab**

Tanggung jawab merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku dan perbuatan aparat Kelurahan Jenebatu yang disengaja maupun tidak disengaja untuk melaksanakan kewajibannya.

Sub fokus dari tanggung jawab:

- 1) **Tanggung jawab terhadap tupoksi**
- 2) **Tanggung jawab terhadap pimpinan**
- 3) **Tanggung jawab terhadap organisasi**
- 4) **Tanggung jawab terhadap publik**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan mulai 21 Desember 2020 sampai dengan 18 Februari 2021. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa. Kantor ini menjadi lokasi penelitian disertai dengan adanya pertimbangan yaitu sampai saat ini birokrasi kerap mendapatkan kritikan karena sifatnya yang lamban dan terlalu berbelit-belit dan perilakunya yang tidak sesuai dengan tugas yang diberikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **B. Jenis dan tipe penelitian**

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

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memuat tentang riset yang bersifat deskriptif dan lebih cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih di tonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori digunakan sebagai pemandu agar fokus penelitian ini sesuai dengan fakta yang ada di lapangan dan juga memberikan gambaran umum mengenai penelitian dan sebagai bahan pembahasan dalam hasil penelitian, serta memahami dan menjelaskan bagaimana perilaku birokrat dalam pelayanan publik di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa.

## 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian adalah *case study* (studi kasus) yang dimaksudkan agar dapat mempelajari secara intensif mengenai latar belakang suatu masalah keadaan dan juga posisi peristiwa yang sedang berlangsung, serta interaksi lingkungan unit sosial tertentu yang bersifat apa adanya (*given*).

### C. Sumber Data

Menurut Lofland dalam bukunya Moleong (2014) mengatakan bahwa sumber data utama penelitian kualitatif ini yaitu kata-kata, dan ataupun tindakan dan selebihnya yaitu sebagai data tambahan seperti dokumen dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang di ambil sesuai dengan data aslinya, Data tersebut harus didapatkan dengan menggunakan instrumen yang lakukan pada saat tertentu dan hasilnya tidak dapat di generalisasikan dan hanya dapat digambarkan keadaan pada saat itu. Menggunakan istilah teknis narasumber atau responden ialah seseorang yang dijadikan sebagai tempat penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi (Umi Narimawati, 2008).

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang sudah dikumpulkan dengan tujuan selain menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi, Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Sugiyono, (2016) mengatakan bahwa data

sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan secara langsung data kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain dan atau lewat dokumen. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang di dapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan pustaka, literatur-literatur, dokumen, penelitian terdahulu, buku, laporan-laporan, dan catatan perkuliahan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

#### **D. Informan Penelitian**

Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive* memilih orang-orang yang dianggap paling mengetahui dan dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif maka dari itu pilihlah informan penelitian sebagai sumber data primer penelitian. Penentuan Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yakni dengan memilih informan yang dianggap tepat sesuai dengan fokus yang akan dibahas dalam penelitian ini. Kriteria penentuan informan adalah informan yang memahami dan mempunyai kaitan dengan masalah penelitian yang ada. Adapun informan dalam penelitian ini seperti kepala Kelurahan Jenebatu, sekertaris lurah, masyarakat jenebatu, dan anggota masyarakat jenebatu serta perangkat kelurahan lainnya yang mengerti dengan penelitian ini sehingga bisa mendapatkan data yang akurat.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan	Keterangan
1.	Hermansyah, S.Ipem	H	Lurah	1
2.	Dahlia, S.Sos, M.Ap	D	Sekretaris Lurah	1
3.	Mardiah, SE	M	Seksi Pemerintahan	1
4.	Muh. Taufik, S.Ip	IK	Seksi Pembangunan	1
5.	Muh. Zuhail, S.Ap	MZ	Kepala Lingkungan Batu Pute	1
6.	Muh. Dahlan MS	MDM	Kepala Lingkungan Massaile	1
7.	Abd. Hamid	AH	Masyarakat	1
8.	Saiya	S	Masyarakat	1
9.	Rostiani	R	Masyarakat	1
10.	Sannang	S	Masyarakat	1
11.	Samsinar	S	Masyarakat	1
<b>Jumlah</b>				11

#### E. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah langkah paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari sebuah penelitian ialah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data tidak akan memperoleh data yang akan digunakan. dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### 1. Teknik wawancara (*interview*)

Dimana peneliti berkomunikasi dengan informan di Kelurahan Jenebatu sehingga mendapatkan informasi–infomasi yang diinginkan peneliti. Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak dengan maksud tertentu dimana pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan diwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diberikan (Moeleong, 2014). Metode wawancara dilakukan untuk memperoleh data tentang perilaku birokrat dalam pelayanan publik di Kelurahan Jenebatu, Kecamatan Bungaya, Kabupaten Gowa.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur yaitu wawancara dimana pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan menggunakan wawancara terstruktur. Pewawancara memberikan pertanyaan kepada informan namun dapat berkembang dan lebih bebas sesuai dengan situasi dan informasi yang dibutuhkan oleh informan. Wawancara semi terstruktur bertujuan untuk mendapatkan permasalahan yang lebih terbuka, dimana pihak yang di wawancarai dimintai pendapatnya. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung dengan informan, mengenai etika birokrasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Jenebatu, Kecamatan Bungaya, Kabupaten Gowa.

### 2. Teknik Observasi (Pengamatan)

Peneliti melakukan teknik observasi secara langsung di Kelurahan Jenebatu dan menjadi bagian dari tempat peneliti. Observasi adalah suatu

metode atau cara menganalisis dan melakukan pencatatan yang dilakukan secara sistematis, tidak hanya terbatas dari orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiyono,2010).Pada penelitian kualitatif teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi sangat dibutuhkan. Guba dan Lincoln dalam Moelong (2014) menyatakan salah satu alasan penggunaan metode observasi pada penelitian kualitatif ini adalah memungkinkan melihat dan mengganti sendiri fenomena yang terjadi pada saat penelitian, kemudian mencatat kejadian dan perilaku sebagaimana yang sebenarnya terjadi.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi non partisipatif, dimana pada pelaksanaannya peneliti tidak terlibat langsung dengan aktivitas-aktivitas orang-orang yang diamati, dan juga hanya sebagai pengamat independen. Kegiatan observasi pada penelitian ini dilakukan di Kelurahan Jenebatu, Kecamatan Bungaya, Kabupaten Gowa.

### 3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan peneliti adalah catatan mengenai peristiwa yang telah berlalu yang ada di Kelurahan Jenebatu. Dapat berbentuk gambar, karya-karya monumental, maupun tulisan dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan seperti: sejarah kehidupan, biografi, catatan harian dan peraturan. Dokumen berbentuk gambar seperti: sketsa, gambar hidup, foto dan lain-lain. Dokumen berbentuk karya seperti: karya seni yang dapat berupa patung, film, gambar dan sebagainya.



Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dari birokrat, berupa data, foto, laporan tentang perilaku birokrat dalam pelayanan publik di Kelurahan Jenebatu, Kecamatan Bungaya, Kabupaten Gowa.

#### **F. Teknik Pengabsahan data**

Pada penelitian kualitatif peneliti harus mampu mengungkapkan kebenaran yang objektif, karena itu keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting. Sugiyono (2016) mengatakan bahwa triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai teknik dalam pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas dapat didefinisikan sebagai pemeriksaan data dengan berbagai cara dan waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono 2016).

##### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber dalam pengujian kredibilitas data dengan mengecek data yang diperoleh beberapa sumber yang kemudian selanjutnya akan di kategorisasikan, dijelaskan, yang mana pandangan sama dan yang berbeda, mana yang spesifik dari tiga sumber data tersebut.

##### **2. Triangulasi Teknik**

Triangulasi teknik menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data sumber yang sama dan yang berbeda. Data yang telah diperoleh dengan observasi dalam penelitian ini kemudian akan dilakukan wawancara. Apabila dua teknik tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti berdiskusi lebih lanjut kepada yang bersangkutan untuk kemudian memasukkan mana data yang benar.

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga berpengaruh terhadap kredibilitas data. Pengambilan data dengan menggunakan teknik wawancara di pagi hari dimana narasumber masih merasa segar dan belum melakukan aktivitas bisa memberikan data lebih valid. Maka pengambilan data dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi akan dilakukan dalam waktu dan situasi yang berbeda. Apabila data yang ditemukan data yang berbeda maka akan dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

### 4. Membercheck

*Membercheck* merupakan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh data diperoleh dengan apa yang dimaksudkan oleh pemberi (informan). Dan apabila data yang didapatkan disetujui pemberi data berarti data tersebut sudah valid, sehingga semakin kredibel (dipercaya), dan apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data maka peneliti harus mendiskusikannya dengan pemberi data, apabila perbedaannya tajam maka peneliti harus merubah temuannya dan harus menyelesaikannya dengan apa yang diperoleh dari orang yang memberikan data.

Penggunaan triangulasi teknik tersebut dilakukan agar data yang di dapatkan dari informan penelitian yang menjadi sumber data primer menjadi lebih valid, konsisten, tuntas, dan pasti sehingga dapat dianalisis dan ditarik kesimpulan terkait dengan Perilaku Birokrat Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jenebatu, Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa.

## F. Teknik analisis data

Sugiyono (2016) mendefinisikan analisis data yaitu mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah didapatkan dari hasil wawancara, catatan di lapangan, dan dokumentasi, dengan menjabarkan ke dalam unit-unit, mengelola data ke dalam kategori, menyusun ke dalam pola, melakukan sintesa, memilih mana penting dan mana yang harus dipelajari, dan kemudian membuat sebuah kesimpulan sehingga mudah dimengerti baik itu diri sendiri atau orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data di lapangan model Miles Dan Huberman, yang disebut pula dengan istilah teknik analisis data dan interaktif dimana analisis data. Pengambilan data dilakukan secara terus menerus dan interaktif sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Proses analisis data menurut model Miles dan Huberman yaitu meliputi aktivitas pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles dan Huberman, 1992 : 15), adapun penjelasannya yaitu sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan Data

Data yang muncul dalam wujud kata-kata dan bukan angka dikumpulkan melalui berbagai cara seperti observasi, wawancara, intisari dokumen, rekaman biasanya di proses melalui pencatatan, penyuntingan, pengetikan, dan ataupun alat tulis (Miles dan Huberman, 19).

### 2. *Data reduction* (Reduksi data)

Reduksi data artinya peneliti merangkum, berfokus pada hal-hal yang dianggap penting, memilih hal-hal pokok, dan dicari tema dan

polanya, sebab data yang didapatkan dari lapangan yang jumlahnya cukup banyak dan perlu dicatat secara rinci dan teliti. Dengan melakukan reduksi data maka akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data berikutnya, dan kemudian mencarinya apabila dibutuhkan. mereduksi data bisa dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer dengan memasukkan kode pada aspek tertentu.

### 3. *Data display* (penyajian data)

Setelah data reduksi, langkah selanjutnya adalah peneliti mendisplaykan data. pada penelitian kualitatif ini, penyajian data biasa dilakukan dalam hubungan antar kategori, bentuk bagan, uraian singkat, *flowchart*, dan sejenisnya. Yang sering digunakan dalam penyajian data pada penelitian kualitatif ialah dengan teks yang sifatnya naratif.

### 4. *Conclusion drawing* (penarikan kesimpulan/verifikasi)

Langkah terakhir ialah penarikan sebuah kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menemukan makna data yang telah disajikan. Dari data-data yang sudah terkumpul kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dan kemudian kesimpulan tersebut diverifikasi serta diuji validitasnya.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

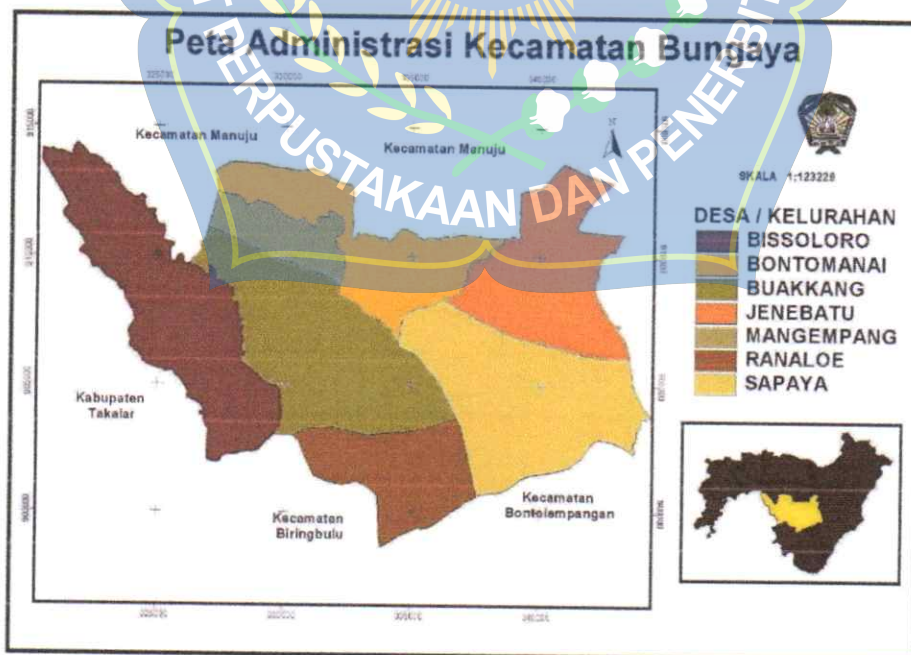
#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Letak Geografis

Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa yang terletak di Kelurahan Sapaya yang memiliki luas wilayah 175, 53 km<sup>2</sup> dengan jumlah Desa/Kelurahan Sebanyak 7 Desa/Kelurahan dan dibentuk berdasarkan PERDA No.7 Tahun 2005. Kecamatan Bungaya dengan jumlah kepadatan penduduk 16.300 jiwa. Kecamatan Bungaya berbatasan langsung dengan:

- Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Manuju.
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Biringbulu.
- Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Takalar.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bontolempangan.

**Gambar 4.1: Peta Administrasi Kecamatan Bungaya**



Sumber: Kantor Kecamatan Bungaya



**Tabel 4.1 : Luas Desa/Kelurahan di Kecamatan Bungaya tahun 2020**

No	Desa/Kelurahan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Persentase (%)
1.	Bissoloro	27,20	15,50
2.	Buakkang	35,30	20,11
3.	Rannaloe	15,60	8,89
4.	Bontomanai	24,25	13,82
5.	Mangempang	9,25	5,27
6.	Sapaya	48,26	27,49
7.	Jenebatu	15,67	8,93
<b>Jumlah</b>		<b>175,35</b>	<b>100</b>

Sumber: Badan Statistik Kecamatan Bungaya dalam Angka 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Kelurahan Sapaya merupakan Kelurahan terluas dengan luas area 48,26 Km<sup>2</sup> dengan jumlah persentase sebanyak 27% dan Desa Mangempang merupakan Desa terkecil dengan luas area 9,25 Km<sup>2</sup> dengan jumlah persentase sebanyak 5%. Sedangkan Kelurahan Jenebatu berada di urutan kelima dengan luas area 15,67 Km<sup>2</sup> persentase sebanyak 8%. Penduduk di 7 Desa/Kelurahan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kelurahan Jenebatu dengan kepadatan sebesar 135 jiwa /km<sup>2</sup> dan terendah di Kelurahan Sapaya yaitu sebesar 73 jiwa/km<sup>2</sup>. Jumlah penduduk laki laki pada tahun 2020 di Kecamatan Bungaya yaitu 7.829 jiwa sedangkan penduduk perempuan sebesar 8.471 jiwa. Adapun jumlah penduduk menurut jenis kelamin dirinci per Desa/Kelurahan di Kecamatan Bungaya.

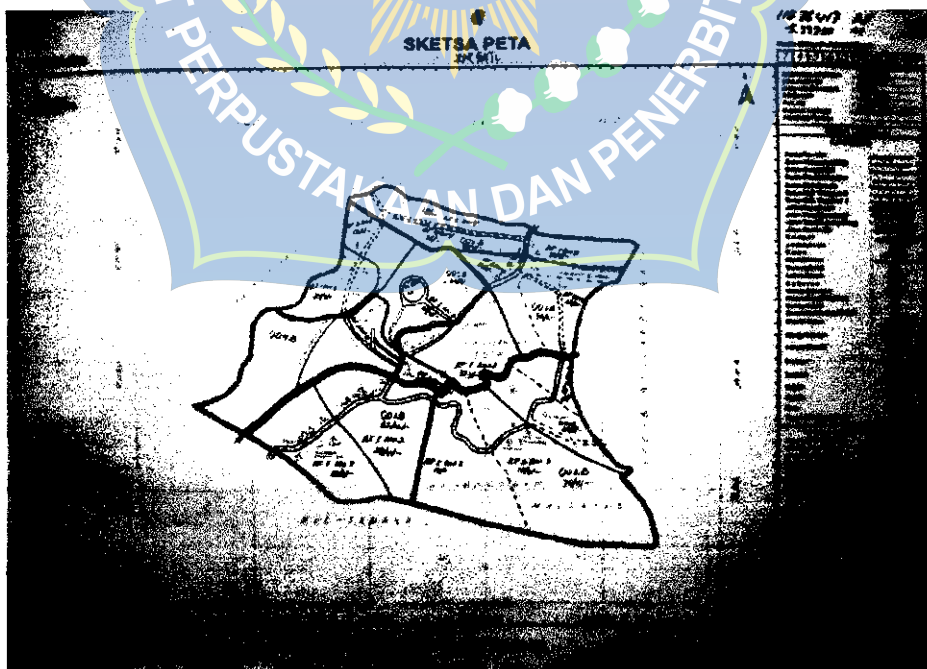
### 3. Letak geografis dan deskripsi Kelurahan Jenebatu

Kelurahan Jenebatu adalah salah satu dari 7 Desa atau Kelurahan yang ada di Kecamatan Bungaya yang berbatasan dengan Kecamatan Parigi di sebelah utara. Jumlah Penduduk Kelurahan Jenebatu sekitar 1386 jiwa dimana penduduk laki-laki sekitar 1091 jiwa dan perempuan sekitar 1103 jiwa Kelurahan Jenebatu terdiri dari 2 Lingkungan (Dusun) yaitu: Lingkungan Batu Pute dan Lingkungan Massaile.

Batas wilayah Kelurahan Jenebatu secara administratif adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Parigi
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bontolempangan
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Sapaya
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Manuju

Gambar 4.2: Peta Kelurahan Jenebatu



Sumber: Kantor Kelurahan Jenebatu



#### 4. Visi dan Misi Kelurahan Jenebatu

Visi adalah suatu pandangan ideal yang akan kita lakukan kedepan dan ingin diwujudkan, dan secara potensi untuk terwujud menuju kemana dan apa yang ingin diwujudkan bersama. Visi dari Kelurahan Jenebatu yaitu “Terwujudnya Kelurahan Jenebatu Yang Handal Dalam Peningkatan Kualitas Hidup Masyarakat Dan Penyelenggaraan Pemerintahan”. adapun visi tersebut mengandung makna Bahwa Kelurahan Jenebatu dengan segenap potensi dan sumber daya yang kuat, bercita-cita menempatkan diri sebagai kelurahan yang handal, agar tercipta penghargaan dari masyarakat kepada pemerintah Kelurahan. Dalam perumusan visi ini yang sebenarnya harus diketahui bahwa:

- a. Kelurahan Jenebatu yang handal dalam peningkatan kualitas hidup, Mengandung makna bahwa dengan segenap potensi dan sumber daya saing yang kuat bercita-cita menempatkan diri sebagai kelurahan yang handal dalam peningkatan kualitas kesehatan dan mutu pendidikan masyarakat serta peningkatan daya beli masyarakat.
- b. Kelurahan Jenebatu yang handal dalam penyelenggaraan pemerintahan mengandung makna bahwa Kelurahan Jenebatu dengan segenap potensi dan sumber daya saing yang kuat, bercita-cita menempatkan diri sebagai kelurahan yang handal dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip *good govermance* dalam fungsi dan peranannya sebagai koordinator, fasilitator, dan simulator sebagai lahirnya inisiatif-inisiatif penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan kelurahan.

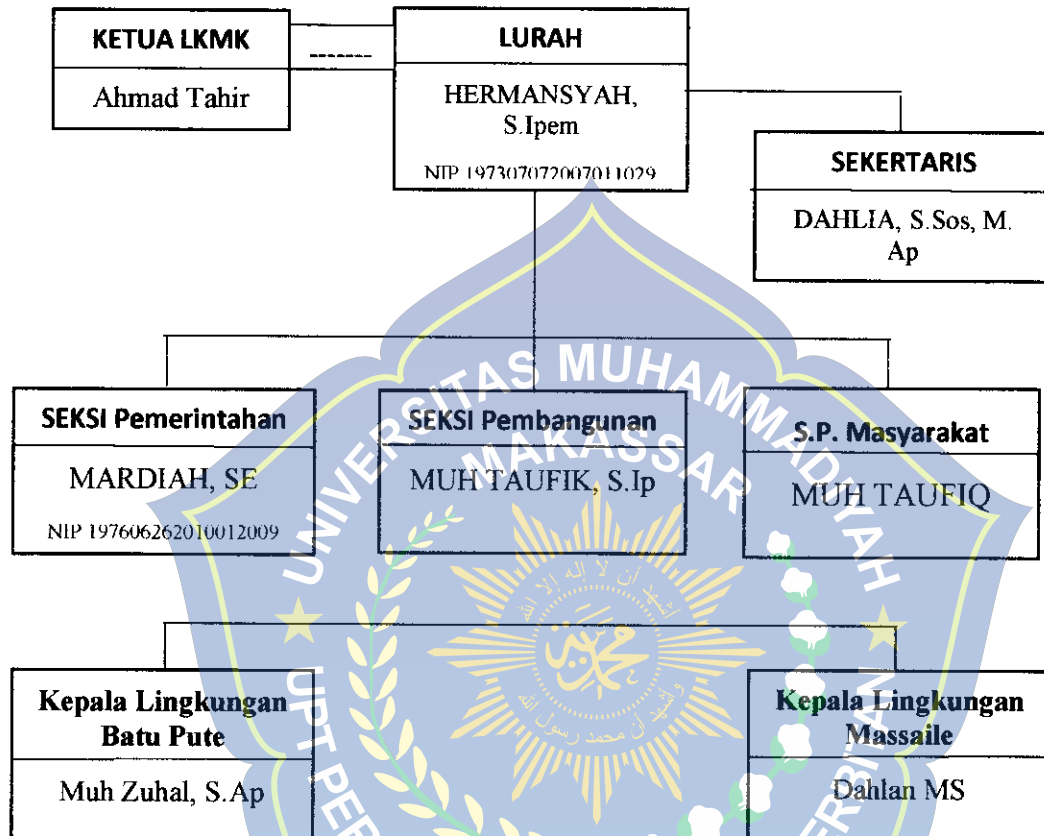
Adapun Misi Kelurahan Jenebatu adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan berbasis pada hak-hak masyarakat.
- b. Meningkatkan penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik.
- c. Meningkatkan penguatan kelembagaan kelurahan dan peran masyarakat.
- d. Meningkatkan interkoneksi wilayah dan keterkaitan sektor ekonomi.
- e. Mengoptimalkan pengelolaan sumber daya alam yang mengacu kelestarian lingkungan hidup.

#### **5. Struktur Organisasi Kelurahan Jenebatu**

Aparatur Birokrasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya harus menaati peraturan yang berlaku. Berdasarkan peraturan Bupati Gowa Nomor 40 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa kemudian lebih lanjut dengan peraturan Bupati Gowa Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Gowa, Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat Daerah yang berkedudukan di wilayah Kecamatan. Berikut ini adalah Struktur organisasi pada Kantor Kelurahan Jenebatu di Kecamatan Bungaya terdiri atas:

**Struktur Organisasi Kelurahan Jenebatu  
Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa**



#### 6. Tugas pokok dan fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 9 Tahun 2008 tentang organisasi, Dan tata kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Gowa, Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten dalam wilayah Kecamatan, yang dipimpin oleh Lurah. Kelurahan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut Lurah memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan koordinasi terhadap segala kegiatan yang dilakukan oleh perangkat Kelurahan dalam rangka penyelenggaraan administrasi pemerintahan;
- b. Pelaksanaan pembinaan terhadap kegiatan di bidang kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat;
- c. Pelaksanaan pembinaan terhadap penyelenggaraan kesejahteraan rakyat;
- d. Pelaksanaan pembinaan terhadap penyelenggaraan pembangunan kelurahan;
- e. Pelaksanaan pembinaan terhadap penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat;
- f. Pelaksanaan pembinaan administrasi dan pembinaan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat kelurahan;
- g. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan;
- h. Pengelolaan administrasi umum dan ketatalaksanaan;
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya;

Berikut ini adalah uraian tugas Aparat Kelurahan adalah sebagai berikut:

### **1. Lurah**

Berikut ini adalah tugas Lurah sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana dan program kerja Kelurahan sebagai acuan pelaksanaan tugas.
- b. Membagi tugas ke bawahan agar semua Program kerja berjalan baik.
- c. Melaksanakan/menjalankan tugas Kelurahan sebagai bahan pertanggungjawaban dan atau bahan evaluasi.

- d. Meningkatkan pengetahuan dengan mempelajari buku-buku atau ketentuan lain yang berkaitan dengan tugas dan tanggungjawabnya.
- e. Membina, mengoordinasikan, menyelenggarakan program kerja dan kegiatan di bidang pemerintahan.
- f. Membina, mengoordinasikan, menyelenggarakan program kerja dan kegiatan di bidang pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat.
- g. Melaksanakan pelayanan yang menjadi wewenang/ruang lingkup tugasnya.
- h. Membina dan mengarahkan Sekertaris Kelurahan dan Kepala Seksi dalam melaksanakan tugasnya.
- i. Melakukan pemebinaan dan pengendalian atas pengelolaan Rumah Tangga, Administrasi Kepegawaian, perlengkapan dan perlatan (inventaris) dan keuangan Kelurahan.
- j. Melakukan koordinasi dengan instansi lain dalam rangka melaksanakan tugasnya.
- k. Menilai prestasi kerja bawahan dengan melihat hasil kerja dan keedisiplinan untuk pembinaan karir sebagai bagian dari proses kaderisasi.
- l. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan tugas serta mencari upaya penyelesaian masalah.
- m. Membuat laporan tugas atau melakukan kegiatan lain yang dapat menambah pengetahuan dan keterampilan kerja.

- n. Melaksanakan tugas kedinasan lain (mandat) yang ddiberikan oleh atasan.

## 2. Sekretariat

Berikut adalah uraian tugas Sekretaris sebagai berikut:

- a. Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Lurah.
- b. Mengelolah urusan Rumah Tangga Kelurahan.
- c. Mengelolah urusan Administrasi Keuangan Kelurahan.
- d. Mengelolah urusan Administrasi Kepegawaian Kelurahan.
- e. Mengelolah urusan Administrasi Perlengkapan dan Peralatan (inventaris) Kelurahan.
- f. Menyusun Rencana Program Kerja Sekertaris sebagai pedoman pelaksanaan tugasnya.
- g. Melaksanakan surat menyurat untuk kepentingan Dinas.
- h. Menerima, meneliti, mengagenda dan mendistribusikan surat-surat masuk dan surat-surat keluar sesuai peruntukannya.
- i. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan tugas.
- j. Menilai prestasi kerja bawahan dengan melihat hasil kerja dan kedisiplinan untuk pembinaan karier sebagai bagian dari proses kaderisasi.
- k. Menginventarisir permasalahan-permasalahn yang timbul dalam pelaksanaan tugas sserta upaya penyelesaian masalah.
- l. Membuat laporan pelaksanaan tugas Sekertaris sebagai bahan pertanggungjawaban dan atau bahan evaluasi.

- m. Meningkatkan pengetahuan dan mempelajari buku-buku atau ketentuan lain yang berkaitan dengan tugasnya atau hal-hal lain yang dapat pengetahuan dan keterampilan kerja.
- n. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan mandat yang diberikan oleh atasan.

### 3. Seksi Pemerintahan

Berikut adalah uraian tugas Seksi Pemerintahan, sebagai berikut:

- a. Dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Lurah.
- b. Menyusun rencana dan Program Kerja Seksi Pemerintahan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- c. Melaksanakan kegiatan di bidang Pemerintahan.
- d. Menyelenggarakan lomba atau penilaian tingkat Kelurahan.
- e. Menyelenggarakan kerjasama antar Desa/Kelurahan.
- f. Melaksanakan kegiatan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil dalam wilayah kerjanya.
- g. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan untuk mengetahui tugas-tugas yang telah dan belum dilaksanakan.
- h. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- i. Menilai prestasi kerja bawahan dengan melihat hasil kerja dan kedisiplinan untuk pembinaan karier sebagai bagian dari proses kaderisasi.
- j. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan tugas serta upaya penyelesaian masalah.



- k. Membuat laporan pelaksanaan tugas Seksi Pemerintahan sebagai bahan pertanggungjawaban dan atau bahan evaluasi.
- l. Meningkatkan pengetahuan dan mempelajari buku-buku atau ketentuan lain yang berkaitan dengan tugasnya atau hal-hal lain yang dapat pengetahuan dan keterampilan kerja.
- m. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan mandat yang diberikan oleh atasan.

#### **4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat**

Berikut ini adalah uraian tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat, sebagai berikut:

- a. Menyusun Program dan kegiatan seksi pemberdayaan masyarakat;
- b. Menyelenggarakan musyawarah pembangunan kelurahan;
- c. Melaksanakan pembinaan dan peningkatan swadaya masyarakat, budaya gotong royong serta pendayagunaan teknologi tepat guna;
- d. Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi usaha ekonomi kemasyarakatan dan pembangunan;
- e. Melaksanakan pembinaan dan penataan pembangunan permukiman penduduk;
- f. Melakukan monitoring dan pengawasan pelaksanaan pembangunan di wilayah kelurahan;
- g. Melaksanakan pembinaan lembaga masyarakat;
- h. Memfasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar warga dan antar umat beragama;

- i. Melaksanakan fasilitasi penyelenggaraan kegiatan keagamaan;
- j. Melaksanakan fasilitasi pendataan masyarakat rentan masalah sosial dan keluarga miskin;
- k. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan bantuan, program dan kegiatan kesejahteraan sosial;
- l. Melaksanakan fasilitasi terhadap usaha kesejahteraan rakyat;
- m. Memfasilitasi sosialisasi program pemerintah dibidang kesejahteraan sosial kemasyarakatan;
- n. Melaksanakan fasilitasi pembinaan kegiatan program kesehatan masyarakat, kesehatan ibu dan anak serta keluarga berencana;
- o. Melaksanakan fasilitasi penanggulangan korban bencana;.

#### **5. Seksi Pembangunan**

Berikut adalah uraian tugas Seksi Pembangunan, sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana Seksi Pembangunan untuk dijadikan acuan pelaksanaan tugas.
- b. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerjanya.
- c. Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pengembangan pembangunan melalui musyawarah di wilayah kerjanya.
- d. Melaksanakan kegiatan di bidang pemberian rekomendasi dan perijinan tertentu sesuai dengan kewenangannya.
- e. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan tugas serta upaya penyelesaian masalah.

- g. Membuat laporan pelaksanaan tugasnya sebagai bahan pertanggungjawaban bahan evaluasi.
- h. Meningkatkan pengetahuan dan mempelajari buku –buku atau ketentuan lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya atau kegiatan lain yang dapat menambah pengetahuan dan keterampilan kerja.
- i. Melaksanakan tugas kedinasan lain (mandat) yang diberikan oleh atasan.

## **B. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Jenebatu**

Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Jenebatu tentang etika birokrasi dalam pelayanan publik yang meliputi: Kepedulian, Kedisiplinan, dan Tanggung jawab kerja. Ke tiga dimensi ini yang akan menentukan keberhasilan dari suatu pekerjaan yang dilakukan oleh aparat Kelurahan Jenebatu dalam menjalankan tugas terkait pelayanan publik.

### **1. Kepedulian**

Kepedulian berkaitan dengan daya tanggap tentang apa yang menjadi kebutuhan maupun keluhan masyarakat yang akan dilayani. Aparatur yang peduli adalah aparat yang mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi apa yang menjadi kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Untuk melihat kepedulian daya tanggap yang dilakukan oleh aparat pemerintah seperti: 1) aparat tanggap terhadap keinginan pelayanan; 2) aparat memberikan perhatian dalam memberikan pelayanan; 3) aparat memiliki inisiatif kerja dalam memberikan pelayanan.

Aparat dituntut dalam menunjukkan perilaku kepedulian untuk memberikan kenyamanan, keramahan, respon yang cepat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan fasilitas yang membuat mereka menjadi nyaman pada saat pelayanan sedang berlangsung sebagai wujud dari kepedulian aparat kepada masyarakat. Untuk mengetahui fakta yang ada dilapangan maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan seperti: kepala Kelurahan, Sekertaris, Pegawai, Kepala Dusun, dan masyarakat.

a. Daya tanggap (*Resposiviness*)

Daya tanggap adalah kemampuan setiap individu dalam memberikan pelayanan yang cepat atau responsif dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Aparat yang bertugas tentunya harus mempunyai keterampilan sehingga dalam setiap memberikan pelayan akan mendapatkan kenyamanan, kemudahan bagi setiap pelanggannya. Setiap organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas pelayanan yang responsif atas pelayanan yang diberikan. Setiap pelanggan sangat membutuhkan pengarahannya akan tetapi bukan hanya pelanggan saja melainkan pegawai juga butuh pengarahannya dari atasan.

Mengamati hasil observasi di Kelurahan Jenebatu pegawai menyapa setiap masyarakat yang datang mengurus di kantor Kelurahan Jenebatu. Respon yang diberikan oleh aparat Kelurahan setiap warga yang datang pegawai langsung menanyakan maksud dan tujuan datang di Kelurahan Jenebatu sehingga pegawai langsung bertindak cepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu warga kelurahan Jenebatu, berikut petikan wawancaranya:

“Sering saya datang mengurus di kelurahan langsung di tanya apa yang bisa kami bantu dan setelah itu petugas mengerjakan apa yang kami butuhkan, Secara pribadi merasa bahwa respon yang diberikan aparat Kelurahan sangat baik karena setiap saya mengurus surat saya tidak pernah menunggu lama atau mengantri”(wawancara AH, 8 Januari 2021)

Mencermati hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa aparat Kelurahan memberikan respon yang baik terkait dengan pelayanan dalam hal persuratan. Dengan memberikan respon yang cepat terhadap pelanggan maka aparat Kelurahan sudah memberikan respon yang baik terhadap pelanggan.

b. Empati

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya perhatian, pengertian, simpatik, keseriusan, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan pemahaman dari setiap individu. Pihak yang memberikan pelayanan tentunya memiliki empati terhadap pelanggan yang dilayani. Artinya dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai yang bertugas.

Memberikan perhatian yang bersifat individual (pribadi) dan tulus diberikan kepada pelanggan untuk mengetahui dan memahami keinginan konsumen. Setiap kegiatan aktivitas pelayanan sangat memerlukan pengertian dalam kebersamaan ataupun kepentingan terhadap suatu hal. Pelayanan akan berjalan dengan lancar apabila setiap aparat yang bertugas mempunyai rasa empati atau perhatian terhadap pelanggannya.

Untuk mengetahui bagaimana empati atau perhatian aparat terhadap pelanggannya maka peneliti melakukan wawancara dengan warga kelurahan Jenebatu berikut adalah petikan wawancaranya:

“Kalau menurut saya pelayanan yang ada di Kelurahan Jenebatu sudah bagus, tidak berbelit-belit, namun kami tidak puas dengan kinerja kepala lingkungan kami karena kami dibeda-bedakan, dan yang dapat bantuan kebanyakan keluarga pak lingkung, begini kami melihat masih ada warga yang layak menerima bantuan tetapi tidak masuk dalam daftar penerima bantuan seharusnya kepala lingkungan harus memperhatikan warganya yang lebih layak menerima bantuan”(wawancara S, 10 Januari 2021)

Mencermati hasil wawancara tersebut kita melihat masih kurangnya perhatian dari kepala lingkungan masih kurang baik. menurut warga seharusnya kepala Lingkungan lebih teliti lagi dalam memperhatikan warganya, Sehingga warga merasa puas dengan kinerja kepala lingkungan. Kemudian perhatian juga harus ada dari kepala Kelurahan terhadap bawahannya agar aparat bisa bekerja secara efektif dan efisien. untuk mengetahui bagaimana empati kepala Kelurahan terhadap bawahannya. berikut adalah hasil wawancara dengan salah satu pegawai Kelurahan

“Kepedulian pimpinan kepada bawahan sudah lumayan bagus, artinya kalau kita tidak datang dikantor pasti di cari dan juga kerja sama dengan atasan itu bagus. Namun disisi lain kami sangat mengharapkan penambahan fasilitas seperti alat-alat untuk membersihkan karena petugas kami juga merasa sangat kesulitan karena kurangnya alat untuk membersihkan seperti: gunting rumput, gerobak, skop dan fasilitas kantor juga seperti laptop karena jika kami ada pekerjaan kemudian kebetulan bersamaan kami sangat menguras banyak waktu dan menurut kami itu tidak efektif karena harus bergantian apalagi pelayanan di Kelurahan Jenebatu ini pelayanannya setiap hari, meskipun ada beberapa pegawai yang mempunyai laptop tapi tetap tidak terlalu efektif karena kami punya pekerjaan masing-masing”(wawancara M, 22 Januari 2021)

Menilik hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa bukan hanya perhatian kepada masyarakat akan tetapi perhatian kepada bawahan juga



sangat penting. Kepala Kelurahan harus memperhatikan segala kebutuhan dari setiap aparat dalam bekerja seperti laptop, maupun fasilitas lain yang menunjang pelayanan dan juga kenyamanan dalam bekerja sehingga aparat merasa nyaman dalam memberikan pelayanan sehingga dapat berjalan secara maksimal.

c. Inisiatif dalam bekerja

Inisiatif adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberitahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap lingkungan yang ada di sekitar, berusaha untuk bergerak untuk melakukan beberapa hal walaupun terasa sangat sulit. Ketika inisiator telah menemukan kesempatan dalam kesulitannya maka, kesempatan itu akan segera diambil dan dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk memecahkan masalah yang ada.

Berani berinisiatif tentunya sama dengan sikap yang proaktif, dan lawannya adalah reaktif. Inisiatif ialah sikap proaktif terhadap haal-hal yang berada di lingkungan sekitar, artinya untuk mengambil sebuah inisiatif maka kita harus mendahulukan aksi dibandingkan reaksi.

Dalam melaksanakan tugas sebagai aparat tentunya masyarakat juga menilai seperti apa kinerja aparat dalam bekerja. Hal ini masih tidak sesuai dengan harapan dari masyarakat itu sendiri dan untuk mengetahui hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan kepala Kelurahan tentang bagaimana respon dari masyarakat terhadap aparat Kelurahan berikut petikan wawancaranya:



“Responnya masyarakat kepada aparat kelurahan Jenebatu masih kurang baik, artinya hanya sebagian kecil saja yang memberikan respon yang baik karena setiap kita melakukan bakti sosial, kan kita rutin melakukan pembersihan lingkungan Kelurahan Jenebatu ini kami rutin melakukan pembersihan seperti: membersihkan rumput di pinggir jalan, tapi hanya sebagian kecil saja masyarakat yang ikut membantu, karena begini kami sebagai aparat Kelurahan Jenebatu sangat mengharapkan kerja sama dengan masyarakat yang ada di ruang lingkup Kelurahan Jenebatu untuk sama-sama memajukan Kelurahan Jenebatu ini. Kemudian salah satu bentuk kepedulian kami kepada masyarakat kami tidak mengenal waktu, tempat dan ruang karena jika ada warga yang ingin konsultasi ataupun mengurus kepentingan lainnya kami bisa layani melalui group Whatshap”(wawancara H, 22 Januari 2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa respon masyarakat terhadap kinerja aparat Kelurahan masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari kontribusi masyarakat terhadap kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak Kelurahan masih kurang. Kerja sama aparat Kelurahan dengan masyarakat itu sangat penting untuk bisa membangun Kelurahan Jenebatu sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Maka dari itu aparat perlu melakukan sebuah inisiatif agar masyarakat bisa proaktif bekerja sama dengan aparat Kelurahan. Kemudian aparat yang juga tidak kalah memiliki peran penting ialah kepala Lingkungan, RT, dan RW yang tentunya lebih dekat dengan masyarakat dan mengetahui apa yang menjadi keluhan masyarakat.

Kemudian lanjut wawancara dengan Sekertaris Lurah yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan surat menyurat dari masyarakat itu tidak ada yang protes, hanya saja jika ada pembagian-pembagian bantuan sosial semua warga mengharapkan mendapat bantuan, baik itu bantuan covid, PKH, BLT, dan Rastra. yang menerima bantuan ini mengiginkan semua mendapatkan jenis bantuan tersebut dan kami hanya mengusulkan. Data yang menerima bantuan itu tidak ada pembaharuan data itu-itu saja. (wawancara D, 1 Februari 2021)

Menilik hasil wawancara dengan sekertaris Kelurahan dilihat dari kepedulian aparat Kelurahan masih kurang karena tidak adanya inisiatif seperti melakukan pembaharuan data secara rutin mengenai data penerima bantuan sehingga sebagian masyarakat merasa tidak puas dengan pembagian bantuan sosial yang tidak merata.

Wawancara kemudian dilakukan bersama kepala Lingkungan sebagai berikut :

“Semua warga mendapatkan bantuan covid akan tetapi belum efektif kemudian untuk bantuan PKH yang mendapatkan bantuan itu hanya yang terdaftar pada data lama. Namun kami terus mengusulkan bahkan pada saat musrembang kita selalu usulkan masalahnya kita dibatasi dengan kuota. selanjutnya penerima bantuan itu ada yang menerima satu jenis, kemudian yang berhak menerima bantuan masyarakat masih ada sekitar 20 orang”(wawancara MZ, 8 Januari 2021)

Dari hasil wawancara dengan kepala Lingkungan dapat dilihat bahwa kurangnya koordinasi yang baik antara aparat Kelurahan, kurangnya inisiatif dan data yang tidak objektif sehingga data yang menerima bantuan ini tidak maksimal.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa inisiatif aparat Kelurahan masih kurang hal ini dapat dilihat dari kurangnya kontribusi masyarakat terhadap kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Kelurahan. Kemudian disisi lain aparat masih belum memiliki kepedulian sepenuhnya kepada masyarakat, hal ini dapat dilihat dari tidak adanya pembaharuan data-data Kelurahan salah satunya adalah data penerima bantuan. Mencermati hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan dengan mengacu kepada teori dari Thoha (2008) menunjukkan bahwa kepedulian aparat Kelurahan Jenebatu masih kurang terutama dalam hal

perhatian kepada masyarakat. Masih banyak warga yang belum menerima bantuan padahal ada yang menerima bantuan ada yang lebih dari satu jenis bantuan. Dalam hal ini harus ada kerja sama yang baik bukan hanya aparat kelurahan saja tetapi masyarakat juga memiliki peran yang penting untuk memajukan Kelurahan Salubarani. Adanya tindakan diskriminasi membuat sebagian masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan aparat Kelurahan meskipun dari satu sisi seperti pelayanan surat-menyurat sudah bagus namun disisi lain seperti halnya penerima bantuan itu harus diperhatikan dengan teliti tanpa harus dibeda-bedakan dan seharusnya tidak ada warga yang menerima lebih dari satu jenis bantuan jika masih ada yang berhak menerima sekalipun aparat kelurahan mengatakan bahwa sudah merata namun kenyataan di lapangan itu berbeda. selain itu kepedulian pimpinan terhadap bawahan juga masih kurang hal ini dapat dilihat dari fasilitas yang ada di Kelurahan masih sangat minim sehingga menghambat pegawai dalam melaksanakan tugas, disisi lain pemberian motivasi kerja juga sangat mempengaruhi perilaku pegawai dalam bekerja.

Masih ada beberapa poin yang perlu di evaluasi kembali karena melihat dari sebagian masyarakat merasa adanya tindakan diskriminatif seperti ada warga yang lebih membutuhkan bantuan tapi tidak menerima bantuan sama sekali, dan ada warga yang pensiun tapi menerima bantuan. Jadi kurangnya perhatian dari kepala Dusun itu membuat sebagian warga juga merasa tidak puas dengan kinerja kepala Dusun dan koordinasi antara aparat Kelurahan dalam hal kepedulian kepada masyarakat itu perlu di

perhatikan lebih teliti lagi. Namun dalam hal ini kepedulian tidak hanya mencakup kepedulian terhadap masyarakat saja akan tetapi kepedulian terhadap bawahan juga sangat penting agar pelayanan bisa berjalan secara maksimal.

## 2. Kedisiplinan

Etika birokrat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya berkaitan dengan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Ada 3 indikator kedisiplinan kerja yang harus dimiliki oleh seorang pegawai yaitu: 1) aparat taat terhadap waktu; 2) aparat taat terhadap aturan 3) aparat taat terhadap pekerjaan. ketiga hal tersebut sangat penting untuk menentukan sejauh mana kedisiplinan seorang pegawai.

### a. Aparat taat terhadap waktu

Taat pada waktu yang sangat penting dan harus diketahui, dipahami dan dilaksanakan oleh setiap aparat. Aparat yang taat terhadap waktu berarti telah memiliki kesadaran tentang tugas yang diberikan sebagai individu yang melayani pelanggannya dengan sebaik-baiknya. Kehadiran tepat waktu pada setiap aktivitas pelayanan akan berpengaruh terhadap cepat lamabatnya suatu pengurusan baik itu dari kehadiran tepat waktu, pulang tepat waktu, rajin masuk kantor sehingga masyarakat juga merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

Untuk melihat sejauh mana kedisiplinan pegawai terkait ketaatan waktu aparat Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peneliti melakukan

wawancara dengan seksi Pemberdayaan Masyarakat terkait dengan kedisiplinan pegawai berikut wawancaranya.

“Menurut saya pribadi kedisiplinan pegawai itu sangat penting untuk dipahami dan dijalankan oleh aparat Kelurahan dalam melaksanakan tugas. Setiap pegawai harus taat pada aturan kerja, harus bekerja sesuai dengan SOP, selain itu pegawai harus memiliki kedisiplinan baik itu kehadiran, ketepatan waktu dan bekerja dengan rajin masuk kantor. Itulah menurut saya yang harus ditanamkan oleh setiap aparat yang menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun karena kondisi covid sekarang ini pegawai yang datang itu harus bergantian, kemudian dari ketepatan waktu kadang terlambat datang karena jarak yang jauh” (wawancara MT, 5 Februari 2021)

Menilik hasil wawancara ini kedisiplinan pegawai harus betul-betul dari kesadaran diri sendiri karena meskipun waktu yang di tetapkan tapi tidak melalui kesadaran diri sendiri itu merupakan hal yang sangat sulit untuk diatasi dan akan menjadi kebiasaan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat terkait dengan kedisiplinan aparat Kelurahan Jenebatu. Peneliti menanyakan pendapat mereka bagaimana kedisiplinan pegawai di Kelurahan Jenebatu, berikut wawancaranya:

“Menurut pengamatan saya ketika datang mengurus di Kantor Kelurahan Jenebatu, aparat belum sepenuhnya taat dalam menjalankan tugas mereka karena apabila saya datang di Kantor, jam 9 baru ada petugas itupun kadang lebih lambat lagi, dan apabila sudah jam 12 keatas itu kadang-kadang Kantor sudah tutup, jadi menurut saya pegawai harus bisa mendisiplinkan diri lagi, tapi dari segi pelayanan di Kantor itu memang sudah bagus kami tidak perlu mengantri lama” (wawancara R, 8 Januari 2021)

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa perilaku pegawai terkait kedisiplinan dalam hal ketepatan waktu masih kurang karena pegawai masih sering terlambat dan pulang lebih awal dari jam pulang kantor.



## **b. Aparat Taat terhadap aturan**

Aparat taat terhadap tata tertib yang tertulis maupun tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat tercapai dengan baik.. Setiap aparat dituntut untuk bekerja sesuai dengan budaya organisasi yang telah ditetapkan dan telah membudaya di setiap lembaga. pelayanan yang dijalankan sesuai dengan prosedur dan aturan sistem akan memberikan dampak positif untuk kemajuan organisasi.

Untuk melihat sejauh mana ketaatan aparat terhadap aturan maka peneliti melakukan wawancara dengan kepala Kelurahan untuk melihat apakah aparat taat dalam melakukan pekerjaan atau belum. Berikut petikan wawancaranya:

“Saya menjalankan tugas setiap hari tentunya saya sebagai pimpinan harus memberikan contoh kepada bawahan saya jadi menerapkan kedisiplinan dalam pekerjaan. Saya selalu ingatkan kepada aparat Kelurahan untuk membangun etos kerja yang baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat kemudian dari segi waktu saya terkendala jarak jadi saya harus menempuh perjalanan sekitar 30 km baru sampai di Kantor, kemudian jika ada pegawai saya yang melakukan kesalahan saya tidak langsung memberikan sanksi yang berat, karena pasti ada kebijaksanaan dalam suatu kebijakan jadi saya menegur secara lisan kemudian mengajak untuk berbicara dan menanyakan masalah yang di hadapi dan jika masih melakukan pelanggaran maka akan ada tindakan tegas sampai pelaporan kepada pimpinan yang lebih tinggi”(wawancara H, 22 Januari 2021)

Mencermati hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa pimpinan sangat mengutamakan kedisiplinan pegawai terutama dalam membangun etos kerja, menaati peraturan yang ada dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat namun masih terkendala oleh jarak.

### c. Aparat taat terhadap pekerjaan

Disiplin dalam bekerja ialah sikap mengharagai, menghormati, patuh dan taat terhadap peraturan yang berlaku, baik secara tulisan maupun secara lisan serta mampu menjalankannya dan menerima segala konsekuensi yang ada. Adapun yang perlu diperhatikan oleh setiap pegawai seperti taat pada aturan jam kerja, cara berpakaian, menggunakan fasilitas kantor dengan sebaik-baiknya, mampu bekerja dengan hasil yang memuaskan, memiliki semangat dalam bekerja.

Untuk melihat bagaimana kedisiplinan aparat dalam pekerjaan maka peneliti melakukan wawancara dengan pegawai Kelurahan. Berikut petikan wawancaranya:

“Kami sebagai aparat disini masih terkendala dengan fasilitas dan karena di kantor hanya tersedia 1 komputer saja sehingga ketika kami bekerja saat yang bersamaan kami harus bergantian sehingga hasilnya juga belum memuaskan” (wawancara M, 22 Januari 2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa aparat masih terkendala dengan fasilitas terutama komputer karena di Kelurahan Jenebatu hanya ada 1 komputer. Selain itu peneliti juga melihat kadang-kadang pegawai tidak mematuhi aturan dalam berpakaian. Seorang pimpinan harus bisa memberikan contoh kepada bawahan sehingga aparat lebih disiplin dalam bekerja.

Mengamati hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa etika birokrat terkait kedisiplinan dalam pelayanan di Kelurahan Jenebatu berdasarkan teori dari Sutrisno (2016) dan hasil wawancara informan ditemukan fakta dari ketiga indikator tersebut sesuai dengan teori tersebut.



kesimpulan bahwa kedisiplinan pegawai dalam hal ketepatan waktu masih sangat kurang karena pegawai masih sering terlambat datang sehingga apabila warga datang mengurus mereka harus menunggu padahal sudah ada jadwal masuk kantor.

Dalam suatu organisasi pemerintahan kedisiplinan menjadi salah satu modal awal dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat karena hal tersebut menjadi faktor yang sangat penting untuk bisa menyelesaikan tugas tanpa harus membuat warga yang datang mengurus di Kelurahan tidak perlu menunggu lama. Selain itu kedisiplinan itu sudah ditanamkan sebelumnya kepada setiap pegawai yang akan bekerja dan sebagai aparat tentunya sudah harus dipatuhi oleh setiap aparat di dalam suatu organisasi.

### 3. Tanggung jawab

Etika birokrat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya berkaitan dengan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Ada empat wujud tanggung jawab kerja yang harus dimiliki oleh aparat pemerintahan seperti: 1) tanggung jawab pada tupoksi; 2) tanggung jawab pada pimpinan; 3) tanggungjawab pada organisasi; 4) tanggung jawab pada publik. Empat tanggung jawab ini harus dimiliki oleh aparat pemerintah untuk bisa mengetahui perilaku birokrat yang bekerja pada suatu organisasi terkait dengan tanggung jawab yang diembannya.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa setiap aparat itu harus bisa menaati setiap aturan yang ada di dalam suatu organisasi terutama dalam hal tanggung jawab. Untuk mengetahui sejauh mana tanggungjawab aparat Kelurahan dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat maka peneliti melakukan wawancara dengan kepala Kelurahan, Sekertatis, Seksi Pembangunan, kepala dusun, dan masyarakat.

**a. Tanggung jawab pada tupoksi**

Penerapan etika birokrat berupa tanggung jawab pada tupoksi adalah setiap aparat harus mampu bertanggung jawab atas pekerjaan yang di amanahkan dan melaksanakan fungsinya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perilaku tanggung jawab itu sendirilah yang akan mencerminkan bahwa aparat mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 9 Tahun 2008 tentang organisasi, Dan tata kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Gowa, Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten dalam wilayah Kecamatan, yang dipimpin oleh Lurah. Kelurahan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan. Sealnjutnya prestasi kerja Kelurahan Jenebatu dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Kelurahan Jenebatu

No	UNSUR YANG DI NILAI			Jumlah	
a.	Sasaran Kerja Pegawai (SKP) 90,35x 60%			54,21	
b.	Perilaku Kerja	1.Orientasi Pelayanan	82	Baik	
		2.Integritas	87	Baik	
		3.Komitmen	89	Baik	
		4.Disiplin	83	Baik	
		5.Kerja Sama	88	Baik	
		6.Kepemimpinan	84	Baik	
		7.Daya Tanggap	86	Baik	
		Jumlah	599	-	
		Nilai Rata-Rata	85	Baik	
		Nilai Perilaku Kerja	85x40%		34
Nilai Prestasi Kerja				88,21 (Baik)	
2. KEBERATAN DARI PNS (APABILA ADA)					

Sumber: Kantor Kelurahan Jenebatu

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa perilaku pegawai masih baik hanya saja ada beberapa poin-poin yang perlu diperhatikan lagi seperti perhatian terhadap masyarakat terutama dalam pemberian bantuan sosial, Ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan, dan juga cara berpakaian yang peneliti temukan pada saat melakukan penelitian. Untuk mendapatkan informasi terkait dengan tupoksi aparat peneliti melakukan wawancara dengan kepala Kelurahan mengenai pertanggungjawaban tupoksinya dalam melaksanakan tugas. Berikut petikan wawancaranya:

“Saya selaku pimpinan di Kelurahan selalu mengusahakan yang terbaik dalam hal pelayanan terutama kepada masyarakat, tentunya patuh pada aturan,menjunjung tinggi etos kerja untuk bisa mencapai tujuan organisasi. bukan hanya itu saja tetapi kami disini harus menaati segala

aturan yang ada dan sebagai pemimpin disini saya harus menjadi contoh untuk bawahan saya, baik itu dari segi kepedulian, kedisiplinan itu saya harus bisa meyakinkan mereka” (wawancara H, 22 Januari 2021)

Hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa orang yang bekerja sebagai aparat harus mampu mempertanggung jawabkan tugas yang di amanahkan dan tentunya menjadi seorang pegawai harus taat pada aturan demi kemajuan organisasi. Kemudian informasi terkait dengan tupoksi aparat peneliti melakukan wawancara dengan Sekertaris Kelurahan mengenai pertanggung jawaban tupoksinya dalam melaksanakan tugas. Berikut petikan wawancaranya:

“Yang tersulit adalah bagian keuangan karena kita harus menyiapkan laporan yang jelas kemudian pada saat pembagian karena kita harus betul-betul memperhatikan dengan baik. pernah ada kejadian warga yang menerima bantuan itu sekarang menerima bantuan seperti beras itu diterima 2 bulan sekali jadi warga langsung diberikan 2 karung beras 15 kg tapi karena kami juga merasa bahwa masih ada juga warga yang membutuhkan tapi tidak terdaftar jadi kami usulkan kepada pimpinan kami bagaimana sebaiknya kita bisa memberikan bantuan kepada warga yang membutuhkan tapi tidak terdaftar”(wawancara D, 1 Februari 2021)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam melaksanakan tugas tentunya harus mampu mempertanggung jawabkan segala tugas yang diberikan dan tentu harus berani dan teliti dalam bertindak demi mensejahterakan rakyat. Pembagian yang merata akan membuat warga semakin percaya dengan kinerja aparat dan aparat juga harus bisa berinisiatif dalam memberikan bantuan kepada warganya yang tidak terdaftar. selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan kepala Lingkungan Batu Pute terkait tanggung jawab pada tupoksi, berikut petikan wawancaranya:

“Saya selaku kepala lingkungan sangat bersyukur karena warga saya sudah ada yang menerima bantuan namun belum maksimal, karena masih banyak warga yang belum menerima karena kuota terbatas”(Wawancara MZ 8 Januari 2021)

Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat bahwa aparat berupaya dalam memberikan pelayanan prima terutama dalam bantuan hanya saja kurangnya koordinasi yang baik, tindakan tegas dan lemahnya pengawasan sehingga hasil yang didapatkan belum maksimal karena masih ada warga yang tidak merasa puas dengan pelayanan kelurahan terutama di Lingkungan Massaile.

**b. Tanggung jawab pada pimpinan**

Aparat yang mengemban amanah berupa tanggung jawab pada pimpinan harus dapat menjalankan tugas dan perintah dari pimpinan (atasan). Bentuk tanggung jawab kepada pimpinan itu seperti: mematuhi, menaati aturan, membantu dan berpartisipasi dalam berbagai hal yang berkaitan kebijakan dan arahan dari pimpinan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan seksi Pembangunan mengenai tanggung jawab birokrat pada pimpinan berkaitan dalam memberikan pelayanan. Berikut petikan wawancaranya:

“Saya sebagai bawahan disini berada pada bagian pembangunan maka saya juga tentunya punya peran yang sangat penting karena disini menyangkut kemajuan dan kesejahteraan masyarakat. Karena itu saya harus melaksanakan tugas sebaik-baiknya sebagai contoh karena daerah disini kebanyakan masyarakat itu petani maka kami merencanakan untuk membuat akses jalan perkebunan untuk memudahkan masyarakat dan membangun bendungan serta baru-baru ini ada program budidaya tanaman jagung yang diberikan kepada masyarakat untuk mereka rawat dan setelah bibit itu siap tanam maka kontraktor penangkaran bibit akan membeli bibit tersebut jadi ini adalah salah satu cara untuk memberdayakan masyarakat dan tentunya itu juga kami selalu

mendiskusikannya bersama dengan pimpinan dan juga pihak-pihak yang terkait” (wawancara MT, 5 Februari 2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa aparat Kelurahan memberdayakan masyarakat dengan menyediakan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf perekonomian masyarakat yang ada di Kelurahan Jenebatu. Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan pegawai kelurahan mengenai tanggung jawab pada pimpinan, berikut petikan wawancaranya:

“kalo kita mengerjakan laporan harus serba cepat kalau besok penyampainnya hari ini harus rampung kadang kita kesulitan belum lagi pekerjaan lainnya. Karena situasi sekarang pandemi saya kesulitan untuk ke kantor karena tidak punya kendaraan sendiri kadang menumpang sama teman”(Wawancara S, 10 Januari 2021)

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai Kelurahan dapat disimpulkan bahwa dalam situasi pandemi sekarang ini pekerjaan menjadi sulit, karena terkendala dengan kendaraan.

#### c. **Tanggung jawab pada organisasi**

Tanggung jawab pada organisasi yakni setiap aparat harus mampu menjalankan visi dan misi, tujuan dan nilai yang telah dirumuskan di Kelurahan dalam melaksanakan tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tanggung jawab pada organisasi perlu dijalankan dengan baik oleh setiap aparat Kelurahan dalam rangka memajukan organisasi. Untuk mengetahui sejauh mana tanggung jawab aparat pada organisasi maka peneliti melakukan wawancara dengan kepala Kelurahan mengenai perilaku tanggung jawab organisasi, berikut wawancaranya:

“Kelurahan Jenebatu selalu mengusahakan yang terbaik dalam hal pelayanan terutama kepada masyarakat, tentunya patuh pada aturan,menjunjung tinggi etos kerja untuk bisa mencapai tujuan



organisasi. bukan hanya itu saja tetapi kami disini harus menaati segala aturan yang ada dan sebagai pemimpin disini saya harus menjadi contoh untuk bawahan saya, baik itu dari segi kepedulian, kedisiplinan itu saya harus bisa meyakinkan mereka” (wawancara H, 22 Januari 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa orang yang bekerja sebagai aparat harus mampu mempertanggungjawabkan tugas yang di amanahkan dan tentunya menjadi seorang pegawai harus taat pada aturan demi kemajuan organisasi. Menilik hasil wawancara tersebut dan sesuai dengan fakta dilapangan menunjukkan tanggung jawab publik masih memiliki kekurangan yang harus di perbaiki sesuai dengan teori dari Djohan dan Milwan dalam Mustafa. D (2018: 34) belum bekerja secara profesional terkait dengan tugas dan wewenang serta kewajibannya sebagai pelayan masyarakat.

**d. Tanggung jawab pada publik**

Tanggung jawab yang paling penting dan diperhatikan bagi setiap aparat pemerintahan adalah tanggung jawab ke pada masyarakat. Aparat yang menjalankan tugasnya harus mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, memuaskan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Segala aktivitas pelayanan itu harus berpihak kepada publik dengan kata lain mendahulukan kepentingan umum dan tidak mendahulukan kepentingan pribadi seperti dalam pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT). Bantuan Langsung Tunai (BLT) masing-masing akan mendapatkan Rp600 ribu selama empat bulan, yaitu September, Oktober, November dan Desember hingga total anggaran Rp37,7 triliun. alokasi pemberian BLT itu dibagi dalam tiga tingkatan dengan merujuk pada besaran dana



Desa/Kelurahan. Desa/Kelurahan yang memiliki dana kurang Rp800 juta, BLT dialokasikan 25 persen, sedangkan Desa yang memiliki dana Rp800 juta-Rp1,2 Miliar, BLT dialokasikan 30-35 persen.

Berdasarkan informasi dari kementerian desa disebutkan bahwa Calon penerima BLT-Dana Desa/Kelurahan adalah keluarga miskin baik yang terdata dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) maupun yang tidak terdata (exclusion error) yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Tidak mendapat bantuan PKH/BPNT/ pemilik Kartu Prakerja;
- b. Mengalami kehilangan mata pencaharian (tidak memiliki cadangan ekonomi yang cukup untuk bertahan hidup selama tiga bulan ke depan);
- c. Mempunyai anggota keluarga yang rentan sakit menahun/kronis.

Tim pendata harus memastikan kelompok rentan seperti keluarga miskin yang dikepalai oleh perempuan, lansia, dan penyandang disabilitas terdata sebagai calon Keluarga Penerima Manfaat (KPM) BLT.

Berdasarkan hasil penelitian melalui data sekunder dan wawancara dengan informan yang berkompeten didapati jumlah penerima bantuan langsung tunai tahap pertama di Kelurahan Jenebatu berjumlah 128 kepala keluarga Rp. 600.000 dan Rp. 300.000 pada tahap kedua dengan jumlah anggaran Rp300 juta yang perinciannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3  
Tabel Rincian penerima BLT di Kelurahan Jenebatu

No	Bulan	Jumlah Penerima	Tahap I (Rp)	Tahap II (Rp)	Belum menerima
1	September	32 KK	Rp. 600.000	Rp. 300.000	} 35 KK
2	Oktober	32 KK	Rp. 600.000	Rp. 300.000	
3	November	32 KK	Rp. 600.000	Rp. 300.000	
4	Desember	32 KK	Rp. 600.000	Rp. 300.000	

Sumber: Kantor Kelurahan Jenebatu

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa data penerima bantuan BLT di Kelurahan Jenebatu berjumlah 128 KK (kepala keluarga) dari 2 lingkungan yang belum mendapatkan bantuan yaitu lingkungan Massaile sebanyak 20 KK dan lingkungan Batu Pute sebanyak 15 KK. Dari 474 KK warga lingkungan Batu Pute yang menerima bantuan BLT sebanyak 74 KK atau setara dengan 0,51%, selanjutnya warga lingkungan Massaile dari 188 KK yang menerima bantuan BLT sebanyak 54 KK atau setara dengan 0,28%.

Berdasarkan analisis peneliti bahwa data dari Kelurahan yang menerima bantuan ada yang mendapatkan bantuan diantaranya dari lingkungan Batu Pute yang menerima bantuan BLT sebanyak 74 KK. Kemudian yang belum pernah menerima bantuan BLT sebanyak 15 KK sedangkan di lingkungan Massaile yang menerima bantuan BLT sebanyak 54 KK yang belum menerima 20 KK artinya tidak ada pembaharuan data yang menerima BLT mulai dari bulan September sampai Desember.

Untuk mengetahui secara pasti bagaimana tanggung jawab etika birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyaluran bantuan yang dilakukan oleh aparat Kelurahan Jenebatu. Maka peneliti mewawancarai Tokoh masyarakat dan Kepala Lingkungan Massaile: berikut petikan wawancaranya:

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut petikan wawancaranya:

“Menurut saya aparat Kelurahan Jenebatu sudah cukup memberikan pelayanannya dengan baik, kalau warga yang lain saya tidak tau juga tapi setiap saya datang ke Kantor untuk Mengurus surat-surat itu saya tidak menunggu lama, meskipun memang aparat Kelurahan sering terlambat datang karena jarak dari rumah ke kantor cukup jauh, kalau masalah yang berhak menerima bantuan di lingkungan kami masih banyak yang membutuhkan”(wawancara R, 8 Januari 2021)

Kemudian lanjut dengan warga lingkungan yang berbeda.

Berikut petikan wawancaranya:

“Menurut saya pelayanan di Kelurahan itu sudah sangat baik, warga disini semuanya sudah menerima bantuan bahkan ada yang ekonomi keatas juga mendapatkan bantuan ini, yang menerima bantuan BLT disini juga rata-rata menerima PKH. Kalo masalah fisik bangunan Kelurahan sangat disayangkan karena dari awal didirikannya sampai sekarang bangunannya begitu-begitu saja tidak ada perubahan sama sekali, dan akhir-akhir ini kantor sering kosong” (wawancara S, 10 Januari 2021)

Mencermati hasil wawancara di atas dapat kita lihat bahwa etika aparat kelurahan sudah baik dalam hal persuratan sesuai dengan teori (Putra, 2016) kepuasan dalam hal administrasi hanya saja dari masalah bantuan yang masih perlu di awasi dengan baik lagi karena masih belum merata. Dan juga seharusnya ada kerja sama yang tercipta antara masyarakat dengan aparat kelurahan agar pelayanan bisa berjalan secara maksimal sesuai dengan visi dan misi Kelurahan Jenebatu. Hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa tanggung jawab birokrat menunjukkan etika birokrat secara keseluruhan dalam hal pelayanan publik masih perlu ditingkatkan lagi. etika birokrat menghendaki bahwa aparat harus mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai Etika birokrasi yang telah dilaksanakan di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kepedulian terhadap masyarakat masih kurang karena masih adanya tindakan diskriminatif, masyarakat mengharapkan aparat yang bekerja di instansi pemerintahan harus bekerja secara profesional, transparan dan bersikap adil terhadap masyarakat dalam melayani masyarakat, aparat harus menjunjung tinggi etos kerja sehingga mampu menjalankan tugas sesuai dengan harapan masyarakat.

Kedisiplinan aparat Kelurahan Jenebatu masih kurang karena masih dijumpai pegawai terlambat masuk kantor, pulang lebih awal dan aturan berpakaian terkadang tidak dipatuhi pegawai. Aparat harus disiplin dalam bekerja sebagai pelayan bagi masyarakat, pemimpin harus tegas kepada bawahan ketika ada pelanggaran terkait dengan kode etik pegawai.

Tanggung jawab perlu di tingkatkan karena pegawai memikul beban masyarakat dalam berbagai kepentingan, pengawasan dan tindakan tegas terhadap aparat dalam melaksanakan tugas sehingga tidak tercipta kecemburuan sosial, Motivasi kepada bawahan sangat berpengaruh terhadap perilaku birokrat baik itu dorongan secara lisan maupun pemberian penghargaan bagi pegawai

yang berprestasi pegawai sangat mengharapkan penambahan fasilitas kantor untuk menunjang pelayanan yang prima.

## B. Saran

Setelah melakukan penelitian langsung di Kelurahan Jenebatu dan juga di Lingkungan masyarakat Kelurahan Jenebatu. Maka ada beberapa poin yang menjadi masukan diantaranya:

1. Agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Aparat Kelurahan maka perlu adanya kepedulian dan kepekaan terhadap masyarakat dalam pelayanan bantuan perlu ditingkatkan dan ada tindakan tegas dari pimpinan agar aparat bisa menjalankan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tanpa adanya tindakan diskriminasi.
2. Untuk menunjang pelayanan yang maksimal maka pimpinan harus memperhatikan kebutuhan pegawai terutama fasilitas untuk bekerja dan juga sekaligus perbaikan sarana dan prasarana yang digunakan pegawai di Kelurahan Jenebatu.
3. Kepala Kelurahan harus memperhatikan dengan baik bawahannya, memberikan motivasi agar pegawai taat pada aturan organisasi, datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, E.M. (2012). *Kepemimpinan Transformasional Dalam Birokrasi Pemerintahan*. PT.Multicerdas Publising.
- Dwiyanto Agus, Dkk. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), UGM., Yogyakarta.
- Hamzah, O.S. (2014). Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Puskesmas Di Kota Makassar. Dosen Kopertis Wilayah IX Sulawesi. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 4 (1), Tahun 2014 hlm 30-45.
- Hasanah, D.I. (2019). Moral Dan Etika Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, volume 3 (1), Halaman 1-11. <https://scholar.google.co.id>. Diakses 9 Februari 2020.
- Hidayat, R Dan Cavorina, A. (2017). Pengaruh Karakteristik individu dan Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Cladtek BI Metal Manufacturing. *Jurnal Administrasi bisnis*, volume 1 (2), sepetember 2017,hlm 187-197.
- IG, Wursanto. (2004). *Dasar-Dasar Manajemen Personalia*. Jakarta: PT. Pustaka Diam.
- Kepemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kumorotomo, W. (2015). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miles, M.B & Huberman, A.M. (1984). *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. (1992). Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Moleong,L. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT,Remaja Rosdakarya.
- Nancy, J. (2015). Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik “Studi Kasus : Pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal/BPTPM di Kota Makassar”. Universitas Hasanuddin. (Skripsi).
- Nyangun, A.L. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Pemerintahan Integratif*, volume 5 (3), 2017, hlm 390-399. <https://scholar.google.co.id>. Diakses 9 Februari 2020.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV, Alfabeta.



- Pananrangi, A.R. (2017). *Etika Birokrat*. Makassar: CV, Sah Media.
- Peraturan pemerintah pasal 25 PP Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. <https://scholar.google.co.id>. Diakses 9 Februari 2020.
- Putra, Eka and Ilham, M. (2016). *Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin. <https://scholar.google.co.id>. Diakses 9 Februari 2020.
- Robbins. SP. (2002). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang., P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pertama). Jakarta: Binapura Aksara.
- Sartika, D. (2013). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Universitas Tadulako. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 1 (7), Juli 2013 hlm 135-146. <https://scholar.google.co.id>. Diakses 9 Februari 2020.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. E (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Thoha, M. (2002). *Perilaku Organisasi; Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Thoha, M. (2008). *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Thoha, M. (2012). *Perilaku Organisasi; Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Umi Narimawati (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi*. Bandung : Agung Manajemen
- Undang Undang, R. I. (2009). *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 21 Tentang Standar Pelayanan Publik*.
- Undang Undang, R. I. (2009b). *UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Undang Undang, R. I. (2009c). *UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 Tentang Asas-Asas Pelayanan Publik*.



- Wahjono, S.I. (2010). *Perilaku Organisasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widodo, TH., (2001). *Ilmu Pemerintahan Dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Rinekaa Cipta
- Widodo, Joko. (2001). *Good Governance*, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Insan Cendekia, Surabaya.
- Darwin, Muhajir. (1988). *Teori Administrasi Publik*. Diklat kuliah, S2 Administrasi Negara Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Yaris, M, (2005). *Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Press.



# LAMPIRAN

## Pedoman wawancara

### Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa

Oleh

**Yusril Antonio**

1056 111288 16

#### IDENTITAS INFORMAN

Nama Informan/Inisial

Jabatan

Tanggal Wawancara

#### PERTANYAAN

1. Bagaimana penerapan etika perilaku birokrat berupa kepedulian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
2. Sejauh mana daya tanggap (respon) yang diberikan kepada aparat Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
3. Bagaimana penerapan perilaku birokrat terkait kedisiplinan dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Jenebatu ?
4. Untuk menunjang pelayanan tentu harus tersedia fasilitas dan juga sarana prasarana yang memadai, apakah hal tersebut sudah terpenuhi ?
5. Bagaimana kenyamanan yang dirasakan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan ?
6. Bagaimana dengan bantuan yang diberikan kepada masyarakat apakah sudah merata ?
7. Bagaimana kedisiplinan kehadiran aparat Kelurahan dalam memberikan pelayanan ?

8. Apakah aparat patuh terhadap perintah pimpinan dalam memberikan pelayanan ?
9. Apakah aparat patuh terhadap aturan yang berlaku dalam organisasi ?
10. Sanksi seperti apa yang diberikan kepada pegawai apabila tidak mematuhi aturan ?
11. Apakah aparat menjunjung tinggi etos kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
12. Bagaimana penerapan perilaku birokrat terkait dengan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
13. Bagaimana implementasi tanggungjawab dalam menjalankan tupoksi ?
14. Bagaimana implementasi tanggungjawab aparat pada pimpinan ?
15. Bagaimana implementasi tanggungjawab aparat pada organisasi ?
16. Bagaimana implementasi tanggungjawab aparat pada publik ?

#### **INFORMAN PENELITIAN**

1. Kepala Kelurahan Jenebatu
2. Sekertaris Lurah
3. Seksi Pemberdayaan Masyarakat
4. Seksi Pembangunan
5. Pegawai
6. Kepala Lingkungan
7. Masyarakat



**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

JL. Masjid Raya No. 38 Tlp. 0411-887188 Sungguminasa 92111

Sungguminasa, 21 Desember 2020

K e p a d a

Nomor : 503/919/DPM-PTSP/PENELITIAN/12/2020 Yth. Lurah Jenebatu Kab. Gowa  
Lamp : - Di -  
Perihal : Rekomendasi Penelitian Tempat

Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor : 9540/S.01/PTSP/2020 tanggal 18 Desember 2020 tentang Izin Penelitian.

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

Nama : **YUSRIL ANTONIO**  
Tempat/Tanggal Lahir : Sicini / 14 Juni 1998  
Nomor Pokok : 105611128816  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Program Studi : Ilmu Adm. Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Rannaya

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul **"ETIKA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN JENEBATU KECAMATAN BUNGAYA KABUPATEN GOWA"**

Selama : 21 Desember 2020 s/d 18 Februari 2021/  
Pengikut : -

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

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Gowa;
2. Penelitian/Pengambilan Data tidak menyimpang dari izin yang diberikan.;
3. Mentaati semua peraturan, undang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1(satu) Eksemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Gowa Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Gowa.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.



Ditandatangani secara elektronik oleh :  
a.n. BUPATI GOWA  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
H.INDRA SETIAWAN ABBAS,S.Sos,M.Si  
Pangkat : Pembina Utama Muda  
Nip : 19721026 199303 1 003

Tembusan disampaikan kepada:

- Yth. 1. Bupati Gowa ( Sebagai Laporan )  
2. Ketua IP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
3. Camat Bungaya;  
4. Yang bersangkutan;  
5. Pertinggal.-



**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA  
KECAMATAN BUNGAYA  
KELURAHAN JENEBATU**

Alamat : Jalan Poros Sapaya – Malino 7 KM kode Pos 92176

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

No. 02/SK/KJB/I/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **HERMANSYAH, S.Ipem**

Pekerjaan : Kepala Kelurahan Jenebatu

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **YUSRIL ANTONIO**

Tempat/Tanggal Lahir : Sicini, 14 Juni 1998

Nomor Pokok : 105611128816

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Program Studi : Ilmu. Adm. Negara

Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)

Alamat : Rannaya

Benar bahwa nama tersebut di atas telah melaksanakan Penelitian dengan Tema **“Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa”**

Selama : 21 Desember 2020 s/d 18 Februari 2021.

Demikian surat keterangan ini kami berikan kepadanya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jenebatu, 18 Februari 2021





**PENILAIAN PRESTASI KERJA PEGAWAI KELURAHAN JENEBAHU  
KECAMATAN BUNGAYA KABUPATEN GOWA TAHUN 2021**

UNSUR YANG DI NILAI		Jumlah
1.	a. Sasaran Kerja Pegawai (SKP)	90,35 x 60%
	b. Perilaku Kerja	
	1. Orientasi Pelayanan	Baik
	2. Integritas	Baik
	3. Komitmen	Baik
	4. Disiplin	Baik
	5. Kerja Sama	Baik
	6. Kepemimpinan	Baik
	7. Daya Tanggap	Baik
	Jumlah	-
	Nilai Rata-Rata	Baik
	Nilai Perilaku Kerja	85 x 40%
	Nilai Prestasi Kerja	34
		88,21 (Baik)
2. KEBERATAN DARI PNS (APABILA ADA)		
.....		

Jenebahu, 30 April 2021

  
**Kecamatan Bungkaya**  
**Kelurahan Nier**  
**HERMANSYAH, S.Ipem**  
**NIP. 19730707 200701 1 029**

**Penilaian Perilaku Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa Tahun 2015-2020**

Tahun	Tanggap Melayani	perhatian	Inisiatif pegawai	Ketepatan waktu	Taat pada aturan	Disiplin tanggung jawab	Tanggungjawab tupoksi	Tanggungjawab terhadap atasan	Tanggungjawab kepada masyarakat
2015	82,56	74,79	77,67	76,54	75,34	77,63	70,58	84,63	76,67
2016	87,33	76,33	79,46	77,33	82,25	80,25	70,34	81,30	75,45
2017	89,29	85,29	83,37	79,34	84,33	84,66	86,23	70,45	80,78
2018	83,28	83,22	76,53	80,45	82,30	83,30	82,37	84,29	84,8
2019	84,45	84,45	86,64	80,58	81,62	88,50	85,67	82,5	86,30
2020	89,33	86,33	84,62	86,67	82,29	82,56	80,89	82,35	81,32
Jumlah	516,24	490,41	564,49	480,91	488,13	558,94	476,08	485,52	485,32
Rata-Rata	86,04	81,73	94,08	80,15	81,35	93,15	79,34	80,92	80,88

Jenebatu, 30 April 2021

Lufah Jenebatu



**HERMANSYAH, S.Ipem**

KELURAHAN NER. 19730707 200701 1 029





**STANDAKI OPERATING  
PROCEDURE ( SOP ) ADMINISTRASI  
DI KELURAHAN JENEBAHU  
KECAMATAN BUNGAYA  
KABUPATEN GOWA**

Jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Maksud dan Tujuan	Klasifikasi Sasaran	Persyaratan	Lamanya Kegiatan	Biaya
Surat Pernyataan Ahli Waris	Perbub Gowa Nomor 45 Tahun 2017 Bag. Huk. Ham. Tentang Surat Keterangan Ahli Waris	Pernyataan yang jelas mengenai silsilah Garis Keturunan dari Orang tua.	5 Untuk Penduduk yang Berdomisili dan memiliki KTP, Di Kelurahan Jenebahu	6 - Surat pernyataan bersama para ahli waris di atas materai 6000 - Surat pernyataan dua orang saksi atau lebih di atas materai 6000 - Bagan kronologis riwayat kekeluargaan antara pewaris dengan ahli waris di tanda tangani oleh saksi dengan materai 6000 - FC KTP para ahli waris yang masih berlaku dandilegalisir - FC KK almarhum/almarhumah dan para ahli waris dilegalisir - FC Surat kematian almarhum/almarhumah dilegalisir - FC Surat kawin almarhum/almarhumah dilegalisir - FC Surat Cerai almarhum/almarhumah dilegalisir - FC surat kawin para ahli waris (apabila telah menikah) dilegalisir - FC surat kematian anak/para ahli waris (apabila telah meninggal dunia) dilegalisir - FC Akta kelahiran yang telah dilegalisir - Fc KTP para saksi yang masih berlaku dilegalisir - Surat adopsi dari PN apabila ada anak angkat dilegalisir - Bukti surat-surat lainnya	7	8 Tidak dikenakan Biaya

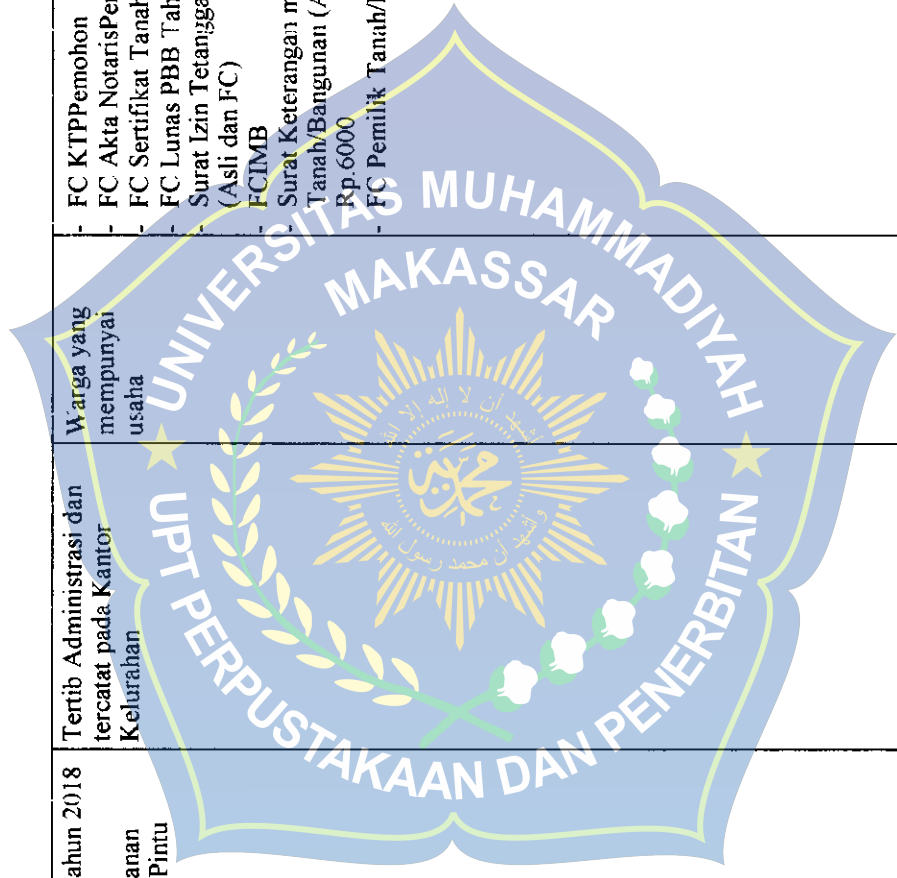
SEKSI PEMERINTAHAN / SEKRETARIS KELURAHAN



No.	Jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Tujuan	Klasifikasi Sasaran	Persyaratan	Lamanya Kegiatan	Biaya
	2	3	4	5	6	7	8
<b>SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT</b>							
2	Surat Keterangan Untuk menikah ( N1, N2, N4 )	Keputusan Menteri Agama Nomor 02 tahun 1990	Tertib Administrasi Pernikahan yang tercatat pada Kantor Urusan Agama ( KUA )	Penduduk yang akan Menikah baik perjaka Gadis maupun duda/ janda	Surat Pengantar RT & RW Pernyataan belum menikah dengan menyertakan materai 6000 bagi yang belum pernah menikah Surat kematian atau Keputusan pengadilan agama apabila yang akan menikah berstatus janda/ciuda FC KTP dan KK yang masih berlaku	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya
3	Surat Keterangan Belum Menikah	Keputusan Menteri Agama Nomor 02 tahun 1990	Menerangkan apakah Seseorang sudah / telah nikah Atau belum	Warga yang belum menikah	Surat Pengantar RT & RW Pernyataan belum menikah dengan menyertakan materai 6000 bagi yang belum pernah menikah Surat kematian atau Keputusan pengadilan agama apabila yang akan menikah berstatus janda /duda FC KTP dan KK yang masih berlaku	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya
4	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	Perbup Gowa Nomor 37 Tahun 2018 tentang petunjuk teknis belanja hibah kesehatan dan Sekolah	Membantu anak dari warga penduduk yang tidak mampu untuk melanjutkan atau yang baru masuk kesekolah dan kesehatan	Anak wajib belajar dari keluarga yang tidak mampu	Surat Pengantar RT & RW FC KK Orang Tua FC KTP Orang Tua	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya
5	Surat Keterangan Miskin (SKM)	Perbup Gowa Nomor 37 Tahun 2018 tentang petunjuk teknis belanja hibah kesehatan dan Sekolah	Membantu warga penduduk yang miskin untuk berobat ke Rumah Sakii dan sekolah.	Untuk Penduduk yang miskin	Surat Pengantar RT & RW - FCKK - FCKTP	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya

No.	Jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Maksud dan Tujuan	Klasifikasi Sasaran	Persyaratan	Lamanya Kegiatan	Biaya
	Surat Keterangan Domisili Perusahaan	Perub Gowa No. 49 Tahun 2018 Tentang Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu satu Pintu	Tertib Administrasi dan tercatat pada Kantor Kelurahan	Warga yang mempunyai usaha	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FC KTP Pemohon</li> <li>- FC Akta Notaris Perusahaan</li> <li>- FC Sertifikat Tanah Tempat Usaha</li> <li>- FC Lunas PBB Tahun Terakhir</li> <li>- Surat Izin Tetangga Diketahui RT dan RW (Asli dan FC)</li> <li>- FC IMB</li> <li>- Surat Keterangan menggunakan Tanah/Bangunan (Asli dan FC) Bermaterai Rp. 6000</li> <li>- FC Pemilik Tanah/Bangunan</li> </ul>	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya

SEKSI PEMBANGUNAN



No.	Jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Maksud dan Tujuan	Klasifikasi Sasaran	Persyaratan	Lamanya Kegiatan	Biaya
	2	3	4	5	6	7	8
<b>SEKSI PEMERINTAHAN / SEKRETARIS KELURAHAN</b>							
1	Rekomendasi/ Pengantar pembuatan KTP baru, Pergantian dan perpanjangan	1. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 Tentang prosedur dan tata cara penyelenggaraan administrasi kependudukan. 2. Perda Kabupaten Gowa Nomor 05 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.	Agar Setiap Warga Kelurahan Jenebata Kecamatan Bungaya memiliki KTP sebagai Identitas diri yang sah	Penduduk yang Sudah berusia 17 Tahun ke atas atau Telah menikah.	Surat Pengantar RT & RW FC Kartu Keluarga KTP lama bagi Perpanjangan Surat kehilangan dari kepolisian bagi yang pergantian Surat Pindah bagi yang baru pindah Pas Photo 3 berukuran 2*3 berwarna	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya
2	Rekomendasi/ Pengantar pembuatan KK baru, Pergantian dan perpanjangan	1. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 Tentang prosedur dan tata cara penyelenggaraan administrasi kependudukan. 2. Perda Kabupaten Gowa Nomor 05 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.	Agar Setiap Warga Kelurahan Jenebata Kecamatan Bungaya memiliki KK sebagai identitas data keluarga yang sah	Penduduk yang Baru lahir atau Telah menikah.	Surat Pengantar RT & RW KK lama bagi Perpanjangan Surat kehilangan dari kepolisian bagi yang pergantian Surat Pindah bagi yang baru pindah Photo copy Surat Nikah Bagi yang Baru Menikah Photo Copy Akta Kelahiran bagi anak yang baru lahir	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya

3	Pembuatan surat Pindah	Perda Kabupaten Gowa Nomor 05 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.	<p>Bagi warga yang pindah Dari kelurahan Jenebatu kecamatan Bungaya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pindah antar Kelurahan</li> <li>- Pindah antar kecamatan</li> <li>- Pindah keluar Kota/Provinsi</li> </ul>	Penduduk Semua umur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Pengantar RT &amp; RW</li> <li>- KTP asli dan KK</li> <li>- Mengisi Form. Pindah Datang/SLAK</li> </ul>	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya
4	Registrasi surat Pindah Datang	Perda Kabupaten Gowa Nomor 05 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.	<p>Agar warga baru atau pendatang tercatat dalam Buku Registrasi Pindah Datang</p>	Penduduk Semua umur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Izin Menetap dari disuducapil kota yang telah diketahui RT/RW</li> <li>- Surat Pindah Asli dari daerah asal</li> </ul>	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya
5	Surat Keterangan Kelahiran	Perda Kabupaten Gowa Nomor 05 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.	<p>Setiap Kelahiran didaerah Wajib dilaporkan oleh orang Tuanya atau kuasanya kepada Kantor Kelurahan</p>	Setiap Kelahiran anak	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Pengantar RT &amp; RW</li> <li>- FC Kartu Keluarga</li> <li>- FC KTP Pemohon /Orang Tua</li> <li>- Pengantar dari Bidan/Rumah Sakit</li> <li>- FC Surat Nikah</li> </ul>	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya
6	Surat Keterangan Kematian	Perda Kabupaten Gowa Nomor 05 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.	<p>Dalam hal-seiap kematian Wajib melaporkan oleh Keluarganya atau yang Mewakili kan kepada instansi/ di Daerah domisili ybs.</p>	Warga / Penduduk asli	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Pengantar RT &amp; RW</li> <li>- FC Kartu Keluarga dan KTP yang meninggal</li> <li>- Surat Keterangan Dokter/Rumah Sakit dan Kepolisian (Jika meninggal diRS)</li> </ul>	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya



1	2	3	4	5	6	7	8
7	Surat Keterangan Kelakuan Baik	Perda Kabupaten Gowa Nomor 05 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.	Pembuatan surat pengantar kepada warga penduduk yang memerlukan keterangan SKCK Ke Kepolisian	Semua Warga penduduk pencari kerja, pelajar/mahasiswa dan warga penduduk yang akan menikah dengan anggota TNI/Polri	- Surat Pengantar RT & RW - FCKK - FCKTP	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya
8	Surat Keterangan Serba Guna	Perda Kabupaten Gowa Nomor 05 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.	Pembuatan surat pengantar kepada warga penduduk yang memerlukan keterangan data yang salah, SKU dll	Semua Warga penduduk Kelurahan Jenebatu	- Surat Pengantar RT & RW - FCKK - FCKTP - data lainnya yang diperlukan	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya
9	Legalisasi	Perda Kabupaten Gowa Nomor 05 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.	Melegalisir semua surat yang dihasilkan/produk dari Kelurahan	Semua Warga penduduk Kelurahan Jenebatu	- FC Surat yang akan dilegalisir serta membawa surat yang Asli	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya
10	Registrasi Umum	Perda Kabupaten Gowa Nomor 05 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.	Bagi semua warga penduduk yang memerlukan cap/TTJ dan diketahui oleh kelurahan	Semua Warga penduduk Kelurahan Jenebatu	- Surat Pengantar RT & RW - FCKK - FCKTP - Surat lainnya yang akan diketahui	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya
11	Registrasi Panggilan Relas dari PA dan PN	Perda Kabupaten Gowa Nomor 05 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.	Membantu tugas P/ASN untuk melancarkan surat panggilan relas dari P/ASN	Semua Petugas Relas	- Memerlihatkan Surat Tugas Petugas relas - Membawa Surat relas 2 rangkap yang dikeluarkan dari P/ASN dan diketahui dan satu untuk arsip	1 Hari Kerja	Tidak dikenakan Biaya

Jenebatu, 4 Mei 2021

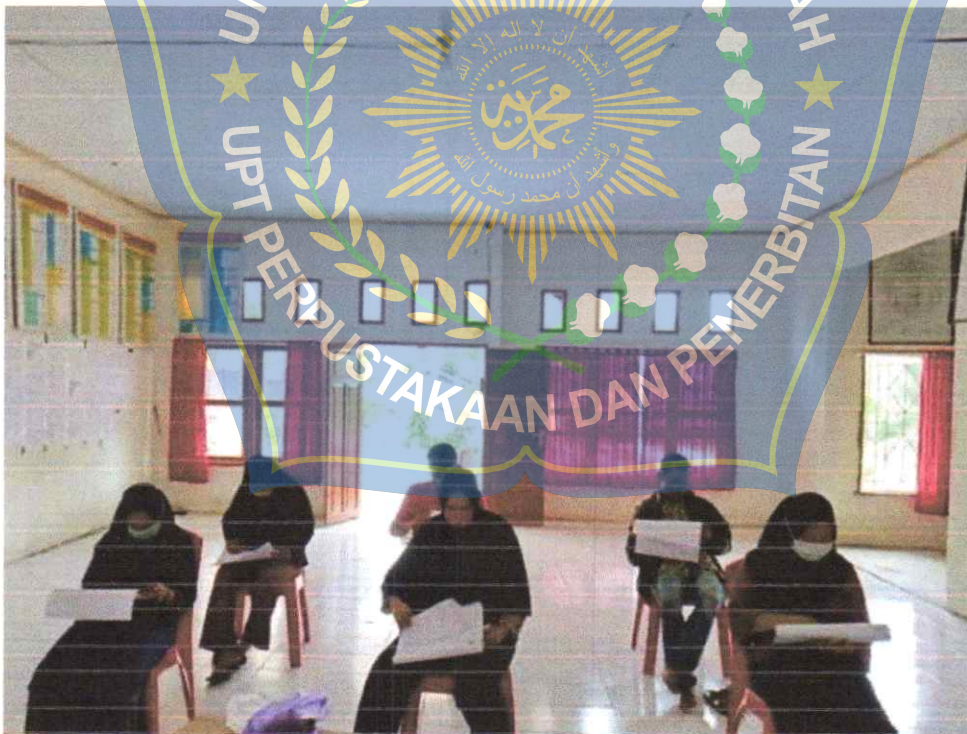




## DOKUMENTASI



Ruangan Pelayanan Kantor Kelurahan Jenebatu tanggal 22 Januari 2021



Pelayanan Di Kantor Kelurahan Jenebatu, tanggal 22 Januari 2021



Kantor Kelurahan Jenebatu



Wawancara dengan Kepala Kelurahan, tanggal 22 Januari 2021



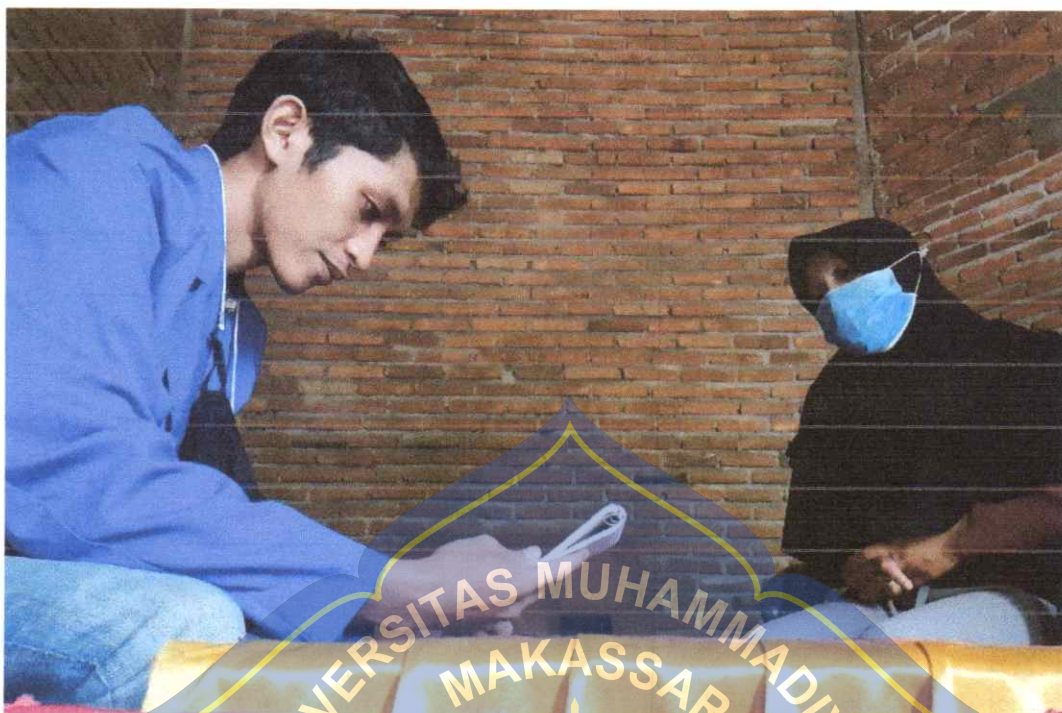


Wawancara dengan Sekertaris, tanggal 1 Februari 2021



waawancara dengan Seksi Pemberdayaan Masyarakat, tanggal 5 Februari 2021





Wawancara dengan Pegawai, tanggal 22 Januari 2021



Wawancara dengan Kepala Lingkungan Batu Pute, tanggal 8 Januari 2021

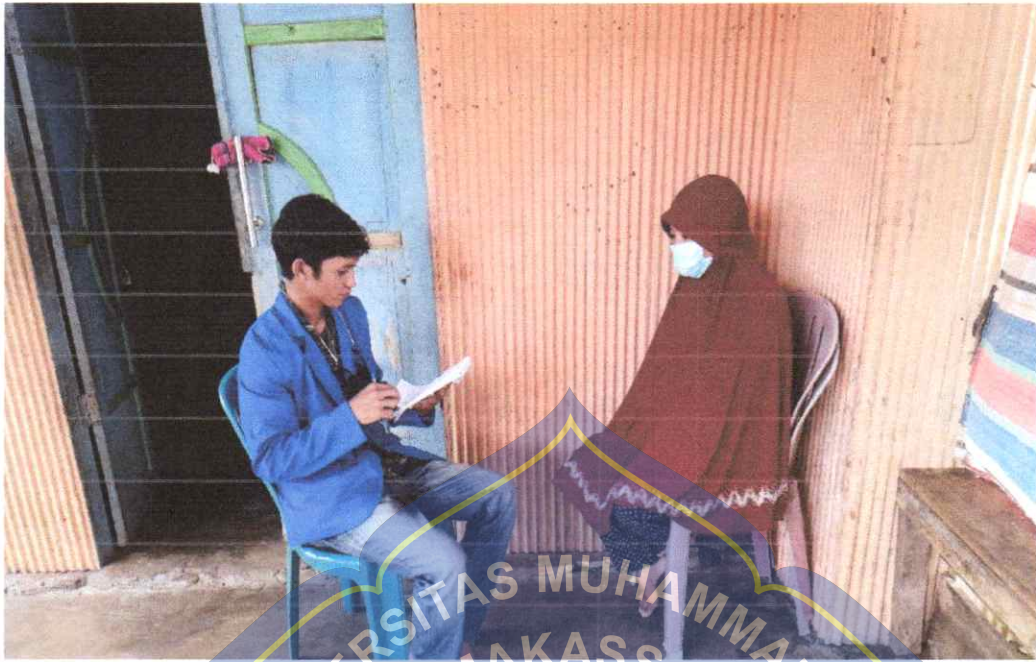




Wawancara dengan Kepala Lingkungan Massaile, tanggal 8 Januari 2021



Wawancara dengan warga Lingkungan Massaile, tanggal 8 Januari 2021



Wawancara dengan warga Lingkungan Batu Pute, tanggal 10 Januari 2021



Wawancara dengan warga Lingkungan Massaile, tanggal 8 Januari 2021



## Riwayat Hidup



Yusril Antonio lahir di Sicini pada tanggal 14 Juni 1998. Anak pertama dari dua bersaudara buah hati dari Muh. Nawir dan Nuraeni. Mulai memasuki jenjang pendidikan formal di SD Inpres Siriya Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa pada tahun 2004 dan tamat pada tahun 2010.

Kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Parigi selama 1 tahun kemudian pada tahun 2012 pindah ke SMP PGRI Sungguminasa dan tamat pada tahun 2013, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMA PGRI Sungguminasa dan tamat pada tahun 2016.

Setelah tamat pendidikan SMA, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar dan mengambil jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tahun 2016 dan telah menyelesaikan studinya pada tahun 2021.

Dengan ketekunan, kesabaran dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha untuk memperbaiki setiap kesalahan yang ada, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini memberikan kontribusi positif bagi teman-teman yang juga sedang berjuang menyelesaikan tugas akhir.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa”**.