

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH
TANGKERANG TIMUR KECAMATAN TENAYAN RAYA
KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**Wulan Puspita Anggraini
NPM : 167110208**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU
2022**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Wulan Puspita Anggraini
NPM : 167110208
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah
Tangerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota
Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi bab dan sub-bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, 05 Agustus 2022

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Publik
Ketua,

Pembimbing,

Lilis Surtani, S.Sos., M.Si

Hendry Andry, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Wulan Puspita Anggraini
NPM : 167110208
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah
Tangerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota
Pekanbaru

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Ketua


Hendry Andry, S.Sos., M.Si

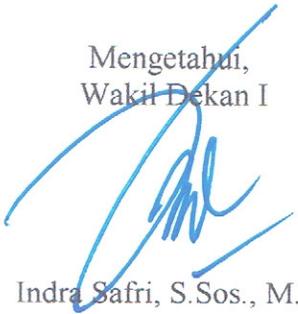
Pekanbaru, 05 Agustus 2022
Sekretaris


Andri Kurniawan, B.PM., M.Si

Anggota,


Drs. Syapril Abdullah, M.Si

Mengetahui,
Wakil Dekan I


Indra Safri, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

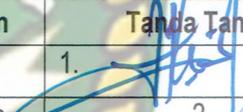
=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0126/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 16 Maret 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Juamat tanggal, 17 Maret 2022 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Wulan Puspita Anggraini
NPM : 167110208
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru..

Nilai Ujian : Angka : " " ; Huruf : " "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si	Ketua	1. 
2.	Andri Kurniawan, B.PM., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Drs. Syapril Abdullah, M.Si	Anggota	3. 
4.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si	Notulen	4. 

Pekanbaru, 17 Maret 2022
An. Dekan


Indra Safri, S.Sos, M.Si
Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

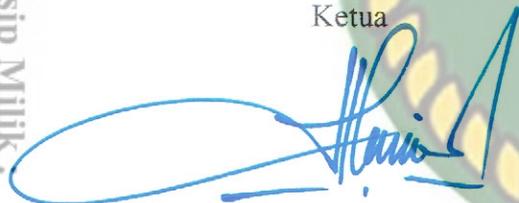
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wulan Puspita Anggraini
NPM : 167110208
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah
Tangerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota
Pekanbaru

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 05 Agustus 2022
An. Tim Penguji
Sekretaris

Ketua



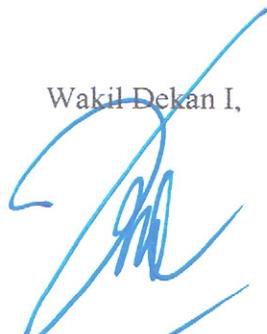
Hendry Andry, S.Sos., M.Si



Andri Kurniawan, B.PM., M.Si

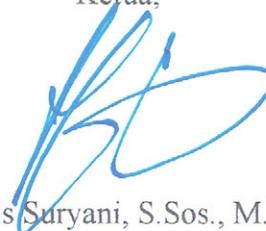
Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,



Indra Safri, S.Sos., M.Si

Program Studi Administrasi Publik
Ketua,



Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

PERSEMBAHAN

Dengan bersyukur atas limpahan rahmat-Mu ya Allah, segala petunjuk dari-Mu menuntunku menuju kejalan-Mu.

Rasa cinta dan kasih yang tulus selama ini menyertai perjalananku, serta berfikir otakku. Pelajaran berharga dalam hidupku yang akan membuatku selalu tegar hingga membuatku semakin melihat betapa besarnya keagungan-Mu Ya Allah.

Sembah sujudku dan seiring syukur pada-Mu ya Allah, Dengan segala kerendahan hati kupersembahkan karya kecilku kepada orang yang paling aku cintai dan aku sayangi, kepada Ayahku dan Ibuku.....

Tak terbilang rupiah, waktu, tak terhitung jerih payah, tak terhapus cucuran keringat yang mengalir, dan tak ada hentinya untaian do'a yang selalu engkau persembahkan untukku agar aku dapat bersekolah tinggi menggapai impian dan cita-citaku, itu semua takkan pernah terbalaskan.....

Serta untuk semua teman-teman seangkatan prodi Administrasi Publik Angkatan 2016 yang seperjuangan denganku. Terima kasih atas bantuan dan saran dari kalian dan selalu menjadi pendengar keluh kesah ku, tanpa kalian aku takkan bisa sampai ke titik ini....

*Ini bukanlah akhir dari perjuanganku, tapi ini adalah awal dari kesuksesanku.
Terima kasih untuk semuanya.....*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat merampungkan penyelesaian penulisan skripsi ini, dengan judul **“Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru”**.

Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar kesarjanaan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak yang turut serta di dalamnya. Maka dengan itu penulis mengucapkan terima kasih dan rasa cinta kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mendapatkan ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Eko Handriyan, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberi motivasi kepada penulis.
5. Bapak Hendry Andry, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini, mudah-mudahan ilmu yang bapak dan ibu berikan bermanfaat bagi semua orang termasuk diri penulis.
7. Kepala Tata Usaha dan Pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam proses administrasi selama perkuliahan ini.
8. Pemerintah Kelurahan Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang akurat serta respon yang sangat baik.
9. Kedua orang tua tercinta yakni Ayahanda Gardana dan Ibunda Sri Rezeki, yang telah memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, dan adik saya Indah Permata Sari, Virgi Bunga Rizki Tri Angelie, dan Latif Darvesh Zaakir yang selalu memberikan semangat dan motivasi penulis untuk bisa menyelesaikan studi di Universitas Islam Riau.

10. Kepada orang-orang yang selalu mensupport saya dengan sabar, Muhammad Yogie Riandhi, S.Tr.Tra beserta kakak-kakak Sahabat Muslimah, Astrid Yulanda, S.Kom., Feni Elmina Daulai, SE., Hanny Trie Hernanda, SH., Moegy Ji'Alfath, SE.

Penulis memohon dan berdo'a kepada yang maha kuasa semoga jasa baik mereka semua dibalas dengan rahmat dan pahala yang setimpal serta mendapatkan kebaikan di dunia dan akhirat kelak. Aamiin.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman dalam mengaplikasikan ilmu, penulis sudah berupaya semaksimal mungkin mengerahkan tenaga dan pikiran penulis untuk membuat skripsi ini dengan sebaik mungkin. Terlepas dari itu, kritik dan saran yang bersifat positif penulis harapkan dari semua pihak guna penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap kepada seluruh pihak yang bersangkutan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya bagi penulis dan umumnya untuk pembaca yang budiman. Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, 05 Agustus 2022
Penulis
Ttd.

Wulan Puspita Anggraini

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
SK PENGUJI UJIAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	v
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
SURAT PERNYATAAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	13
1. Tujuan Penelitian.....	13
2. Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	15
A. Studi Kepustakaan.....	15
1. Konsep dan Teori Administrasi.....	16
2. Konsep dan Teori Organisasi.....	19
3. Konsep dan Teori Manajemen.....	21
4. Konsep dan Teori Manajemen Sumber Daya Manusia.....	24
5. Konsep dan Teori Pelayanan.....	27
6. Konsep dan Teori Pelayanan Publik.....	33
7. Konsep dan Teori Etika Pelayanan Publik.....	37
8. Konsep dan Teori Profesionalisme.....	42
B. Kerangka Pikir.....	43
C. Konsep Operasional.....	44
D. Operasional Variabel.....	46
E. Teknik Pengukuran.....	47
BAB III : METODE PENELITIAN	51
A. Tipe Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Populasi dan Sampel.....	52
D. Teknik Penarikan Sampel.....	54

E. Jenis dan Sumber Data.....	54
F. Teknik Pengumpulan Data	55
G. Teknik Analisis Data.....	56
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	57
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	58
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru	58
1. Keadaan Geografis	58
2. Demografi	59
3. Fisiografi.....	60
4. Sosial Budaya.....	61
B. Gambaran Umum Kecamatan Tenayan Raya	63
1. Keadaan Geografis	63
2. Kondisi Demografis	65
C. Gambaran Umum Kelurahan Tangkerang Timur.....	65
1. Keadaan Geografis	65
2. Kondisi Demografis	65
3. Visi dan Misi Kelurahan Tangkerang Timur	65
4. Struktur Organisasi Kelurahan Tangkerang Timur.....	66
5. Tugas dan Fungsi Pemerintah Kelurahan Tangkerang Timur	67
6. Kegiatan Kelurahan Tangkerang Timur	73
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76
A. Identitas Responden.....	76
1. Jenis Kelamin.....	76
2. Tingkat Pendidikan	77
3. Tingkat Usia.....	78
B. Hasil Penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	79
1. Keadilan.....	79
2. Kejujuran	84
3. Keberanian.....	88
4. Kesamaan.....	92
5. Kepandaian	96
6. Empati.....	100
C. Faktor Penghambat Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	110
BAB VI : PENUTUP.....	111
A. Kesimpulan.....	111
B. Saran	113
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	113
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Jenis Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	9
II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	46
III.1 : Populasi dan Sampel Pegawai di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	53
III.2 : Populasi dan Sampel Masyarakat di Kelurahan Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	53
III.3 : Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	57
IV.1 : Kota Pekanbaru Berdasarkan Jumlah Kecamatan dan Kelurahan	62
V.1 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru berdasarkan Jenis Kelamin	76
V.2 : Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru berdasarkan Tingkat Pendidikan	77
V.3 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru berdasarkan Tingkat Usia	78
V.4 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Keadilan Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	80
V.5 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Keadilan Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	81
V.6 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Kejujuran Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	84

V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Kejujuran Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	86
V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Keberanian Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	89
V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Keberanian Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	90
V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Kesamaan Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	93
V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Kesamaan Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	94
V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Kepandaian Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	97
V.13 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Kepandaian Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	98
V.14 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Empati Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	101
V.15 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Empati Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	102
V.16 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	105
V.17 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	43
IV.1 : Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK) Pemerintah Kelurahan Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Dokumentasi Foto Penelitian tentang Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	116
2. Daftar Kuisisioner untuk Pegawai tentang Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	122
3. Daftar Kuisisioner untuk Masyarakat tentang Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	132
4. Daftar Wawancara untuk Lurah tentang Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	142
5. Daftar Telly Penelitian tentang Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	143

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wulan Puspita Anggraini
NPM : 167110208
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 05 Agustus 2022
Pelaku Pernyataan,



Wulan Puspita Anggraini

**ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH
TANGKERANG TIMUR KECAMATAN TENAYAN RAYA
KOTA PEKANBARU**

ABSTRAK

**Oleh
Wulan Puspita Anggraini**

Kata Kunci : Analisis, Etika Pelayanan Publik, Kantor Lurah;

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis etika pelayanan publik di kantor lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Indikator penilaian yang dipergunakan meliputi keadilan, kejujuran, keberanian, kesamaan, kepandaian dan empati. Tipe penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode survei yang bersifat deskriptif yaitu memprioritaskan daftar kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Adapun populasi dan sampel pada penelitian ini berjumlah 40 orang. Jenis dan teknik pengumpulan data terdiri dari data primer dikumpulkan menggunakan teknik kuisisioner dan wawancara, serta data sekunder dikumpulkan menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Sementara teknik analisa data menggunakan tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dikategorikan Cukup Baik. Faktor penghambatnya yaitu kondisi fisik kantor lurah Tangkerang Timur masih kurang memadai, karena ketika turun hujan ada atap yang bocor terutama di ruang lurah dan ruang pelayanan. Kemudian Sarana dan prasarana pelayanan masih kurang memadai, seperti jumlah komputer yang masih kurang, sehingga beberapa pegawai harus menggunakan laptop pribadi dalam bekerja, dan sering terjadinya gangguan pada jaringan wifi, sehingga menyebabkan lelet dan memperlambat proses pelayanan.

**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE ETHICS AT THE TANGKERANG
TIMUR VILLAGE HEAD OFFICE TENAYAN RAYA DISTRICT
PEKANBARU CITY**

ABSTRACT

**By
Wulan Puspita Anggraini**

Keywords: Analysis, Public Service Ethics, Village Head Office;

This study aims to determine and analyze the Analysis of Public Service Ethics in the East Tangkerang Village Head Office, Tenayan Raya District, Pekanbaru City. The assessment indicators used include fairness, honesty, courage, equality, intelligence and empathy. This type of research is a descriptive survey with quantitative analysis, which prioritizes a list of questionnaires as a data collection tool. The population and sample in this study amounted to 40 people. The types and techniques of data collection consist of primary data collected using questionnaires and interviews, and secondary data collected using observation and documentation techniques. Meanwhile, the data analysis technique uses a frequency table. Based on this analysis technique, the researcher assessed and concluded that the Analysis of Public Service Ethics at the Tangkerang Timur Village Head Office, Tenayan Raya District, Pekanbaru City was categorized as Good Enough. The inhibiting factor is that the physical condition of the Tangkerang Timur lurah office is still inadequate, because when it rains there is a leaky roof, especially in the lurah room and service room. Then the service facilities and infrastructure are still inadequate, such as the number of computers that are still lacking, so that some employees have to use personal laptops at work, and frequent interruptions to the wifi network, causing slow and slow service processes.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi Perangkat Daerah merupakan suatu wadah dimana administrasi dijalankan sesuai tugas dan fungsinya untuk publik. Pada hakikatnya, negara merupakan sebagai organisasi yang didalamnya tidak terlepas dari tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Pencapaian tersebut tentunya harus jalan beriringan antara kepala dan ekor, artinya pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus bekerja sama dalam satu misi, guna tercapai tujuan yang diinginkan.

Selain dari pada itu, pemerintah daerah juga harus meningkatkan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan pembangunan, keadilan, keistimewaan dan ciri khas suatu daerah tersebut dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Luasnya wilayah Indonesia menjadi salah satu alasan adanya keharusan dalam menata administrasi hingga pada suatu wilayah terkecil.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi adalah suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Organisasi akan berjalan sesuai dengan harapan dan tujuan apabila terdapat manusia yang berkualitas dan memiliki tujuan yang sama yaitu ingin menjadikan tempat mereka bekerja mengalami peningkatan pendapatan dari masa ke masa. Selain itu untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal dari seorang pegawai, maka organisasi membutuhkan sumber daya yang sangat mendukung.

Setiap kehidupan masyarakat, manusia pasti memerlukan pelayanan dari orang lain, baik pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Kaitannya dengan pelayanan publik maka dalam hal ini birokrasi sebagai abdi negara, abdi masyarakat adalah sebagai aparat pelaksana pelayanan (*public service*) merupakan salah satu fungsi yang diselenggarakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi publik.

Pada dasarnya pelayanan publik di era reformasi di harapkan lebih baik dan efisien karena besarnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kota/kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintah daerah di daerah dan dianggap lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat (Rusli, 2004;1). Jadi dengan demikian pelayanan publik (masyarakat) di mulai pada usia bayi yaitu yang membutuhkan pencatatan dan pelayanan kesehatan yang prima, serta saat remaja membutuhkan pelayanan secara administratif apakah untuk pelayanan kesehatan, pendidikan dan lain-lain, serta sampai usia lanjut.

Menurut Djaenuri (2005:11), untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan masyarakat sebagaimana yang diharapkan, maka ada hal-hal yang perlu dimiliki oleh segenap jajaran aparatur pemerintah, yakni harus memiliki jiwa pengabdian yang tinggi kepada masyarakat, harus aktif melihat berbagai tantangan dan peluang serta aspirasi masyarakat, mempertinggi kemampuan untuk menerapkan teknik-teknik manajemen modern guna mencapai efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas pelayanan masyarakat, serta harus memiliki sikap disiplin yang tinggi.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagai upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam pelayanan publik.

Peningkatan kualitas dan kuantitas kerja aparatur sipil negara merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan terus menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat. Agar dimaksudkan untuk melestarikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, bagi penyelenggara termasuk didalamnya aparatur pemerintah yang ada perlu memahami dengan pasti bagaimana tugas dan fungsinya dalam pelayanan publik.

Seorang aparatur sipil negara harus bisa untuk membuat suatu peningkatan diri dimana ia dapat dan sanggup untuk menyelesaikan tugas dengan tanggung jawabnya mungkin dengan gaji dan jabatan yang diberikan oleh pemerintah berdasarkan ketentuan yang berlaku akan meningkatkan semangat diri seorang pegawai tersebut dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya sesuai dengan waktunya.

Adapun regulasi yang mengatur kerja pegawai yaitu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Dalam Undang-Undang ini dirumuskan asas ASN, prinsip ASN, nilai dasar ASN, serta kode etik dan kode perilaku ASN. Adapun bunyi kode etik ASN yang tertuang dalam UU Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Pasal 5 yaitu :

- a. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, dan berintegritas tinggi;
- b. Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
- c. Melayani dengan sikap hormat, sopan dan tanpa tekanan;
- d. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan undang-undang;
- e. Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
- f. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien;
- g. Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugas;
- h. Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
- i. Tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat keuntungan bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
- j. Memegang teguh nilai dasar ASN dan menjaga reputasi dan integritas ASN; dan
- k. Melaksanakan ketentuan peraturan Undang-Undang yang berlaku.

Pemerintah daerah mempunyai peran yang sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena pemerintah daerah secara langsung berhadapan dengan masyarakat, oleh karena itu sangat dibutuhkan pegawai yang berkompeten, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal di instansi pemerintahan, seperti di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang mengedepankan unsur etika pelayanan publik yang baik, serta tidak menyimpang dari kode etik dan regulasi yang mengatur. Etika berasal dari bahasa Yunani: ethos, yang artinya kebiasaan atau watak. Etika berkenaan dalam disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh manusia. Etika adalah sesuatu di mana dan bagaimana cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab.

Moral merupakan pengetahuan yang menyangkut budi pekerti manusia yang beradab. Moral juga berarti ajaran yang baik dan buruk perbuatan dan kelakuan (akhlak). Moralitas, berarti uraian (pandangan, ajaran) tentang perbuatan dan kelakuan yang baik. Moral sosial tidak hanya dilihat dari tatacara berpakaian atau tatacara tutur kata. Hakiknya Moral sosial adalah sudut pandang dari cara berpikir.

Menurut Denhardt (dalam Keban, 2008:168) etika pelayanan publik diartikan sebagai filsafat dan kode etik, atau moral (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Definisi Denhardt tersebut menekankan etika pelayanan publik sebagai kode etik.

Selain itu, Rohman, dkk (2010: 24) mendefinisikan bahwa etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Definisi Rohman dkk tersebut menekankan penggunaan nilai-nilai luhur dalam pelayanan publik. Jadi, jelas bahwa etika pelayanan publik merupakan penggunaan nilai-nilai luhur oleh seorang administrator dalam memberikan pelayanan publik.

Nilai adalah alat yang menunjukkan alasan dasar bahwa "cara pelaksanaan atau keadaan akhir tertentu lebih disukai secara sosial dibandingkan cara pelaksanaan atau keadaan akhir yang berlawanan. Nilai memuat elemen pertimbangan yang membawa ide-ide seorang individu mengenai hal-hal yang benar, baik, atau diinginkan. Penilaian terhadap moral diukur dari kebudayaan

masyarakat setempat. Moral adalah perbuatan/tingkah laku/ucapan seseorang dalam berinteraksi dengan manusia, apabila yang dilakukan seseorang itu sesuai dengan nilai rasa yang berlaku di masyarakat tersebut dan dapat diterima serta menyenangkan lingkungan masyarakatnya.

Kode etik merupakan suatu bentuk aturan tertulis yang secara sistematis sengaja dibuat berdasarkan prinsip-prinsip moral yang ada dan pada saat yang dibutuhkan akan dapat difungsikan sebagai alat untuk menghakimi segala macam tindakan yang secara logika-rasional umum (*common sense*) dinilai menyimpang dari kode etik. Tujuan menerapkan atau mempelajari etika di masyarakat, yaitu: Untuk mendapatkan konsep yang sama mengenai penilaian baik dan buruknya perilaku atau tindakan manusia dalam ruang dan waktu tertentu. Mengarahkan perkembangan masyarakat menuju suasana yang harmonis, tertib, teratur, damai dan sejahtera.

Jadi perbedaan etika dan moral adalah etika merupakan salah satu cabang ilmu filsafat yang mengkaji mengenai nilai yang dianggap baik atau buruk. Sedangkan moral merupakan kebiasaan yang diterima oleh suatu masyarakat. Etika profesi adalah sikap etis sebagai bagian integral dari sikap hidup dalam menjalankan kehidupan sebagai pengemban profesi. Etika profesi adalah cabang filsafat yang mempelajari penerapan prinsip-prinsip moral dasar atau norma-norma etis umum pada bidang-bidang khusus (profesi) kehidupan manusia.

Pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Adapun urgensinya yaitu; Pertama, besarnya diskriminasi pelayanan, Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan pertemanan, kesamaan afiliasi politik,

etnis, dan agama. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menimbang :

- a. Bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.
- b. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.
- c. Bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab Negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.
- d. Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018, dalam pasal 25, Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kelurahan yang dipimpin lurah.

Adapun tugas Lurah meliputi:

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
- b. Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat;
- c. Pelaksanaan pelayanan masyarakat;
- d. Pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum;
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;

- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat; dan
- g. Pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, dalam pasal 25 menjelaskan bahwa Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kelurahan yang dipimpin Lurah. Kelurahan mempunyai peran yang sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat, karena kelurahan secara langsung berhadapan dengan masyarakat, oleh karena itu sangat dibutuhkan pegawai yang benar-benar memiliki kompetensi, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal di Kantor Lurah, salah satunya di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Kelurahan Tangkerang Timur mempunyai peran yang sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat, karena kelurahan Tangkerang Timur secara langsung berhadapan dengan masyarakat, oleh karena itu sangat dibutuhkan pegawai yang benar-benar memiliki etika pelayanan publik, agar pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur kepada masyarakat dapat terselenggara secara maksimal.

Kelurahan Tangkerang Timur merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, yang terdiri atas 20 RW dan 66 RT. Kelurahan Tangkerang Timur memiliki jumlah penduduk 30.249 jiwa, dengan kepadatan penduduk 47 jiwa/Ha.

Selanjutnya adapun data mengenai jenis-jenis pelayanan administrasi dasar beserta SOP pelayanan yang terdapat pada Kantor Lurah Tangkerang Timur

Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru yaitu dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel I.1 : Jenis Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Urusan	Jenis Pelayanan	Nama Pelayanan	Persyaratan	Waktu	Biaya
1	2	3	4	5	6	7
1	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Pembuatan surat pengantar KTP/KK/SIM	1. Pengantar RT 2. Buku Nikah 3. Fotocopy KK/KTP	10 s/d 30 Menit	Gratis
2	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Surat pengantar ganti/perubahan KK	1. Pengantar RT 2. Buku nikah 3. KK Asli	10 s/d 30 Menit	Gratis
3	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Surat pengantar SKCK	1. Pengantar RT 2. Foto 4x6 cm 2 lembar	10 s/d 30 Menit	Gratis
4	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Surat Keterangan Domisili dan sejenisnya	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
5	Pemerintahan	Administrasi Kependudukan	Surat N1 – N5 (Nikah), surat keterangan kematian, surat keterangan ahli waris, dll.	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
6	Pemerintahan	Administrasi Pertanahan	Surat keterangan harga tanah, SKGR, dll.	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
7	Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	Perizinan	Surat izin kegiatan olahraga, festival, dll.	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis

1	2	3	4	5	6	7
8	Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	Perizinan	Surat keterangan usaha, Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), SITU, SIUP, Reklame, dan sejenisnya	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
9	Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	Perizinan	Surat Keterangan Jalan, Surat Izin Melintas.	1. KTP / KK 2. Surat dari lembaga lain	10 s/d 30 Menit	Gratis
10	Kesejahteraan Sosial	Kesejahteraan Masyarakat	Surat Keterangan Tidak Mampu	1. Pengantar RT 2. KTP / KK	10 s/d 30 Menit	Gratis
11	Kesejahteraan Sosial	Layanan Informasi/Data Kelurahan	Layanan Dokumen Informasi/Data Kelurahan	1. KTP / KK 2. Surat dari lembaga lain	10 s/d 30 Menit	Gratis

Sumber : Kantor Lurah Tangkerang Timur, 2022.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jenis-jenis pelayanan administrasi dasar yang ada di Kantor Lurah Tangkerang Timur berjumlah 11 jenis pelayanan, yang terdiri dari 6 pelayanan pada urusan pemerintahan, 3 pelayanan pada urusan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, dan 2 pelayanan pada urusan kesejahteraan sosial.

Dalam satu minggu, jumlah rata-rata masyarakat yang berkunjung dan berurusan ke Kantor Lurah Tangkerang Timur berjumlah 20 sampai 30 orang. Kebanyakan masyarakat yang datang ke Kantor Lurah Tangkerang Timur tersebut yaitu mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang digunakan untuk berobat ke rumah sakit, dikarenakan masyarakat tersebut tidak memiliki BPJS,

sehingga mengurus SKTM. Selain itu ada juga yang membuat surat pengantar nikah, yang akan digunakan untuk mengurus pernikahan di kantor KUA.

Kemudian ada juga yang mengurus pecah KK, karena masyarakat tersebut baru menikah, sehingga harus melakukan pecah KK. Dan ada juga yang mengurus perubahan KK, karena masyarakat tersebut ingin menambahkan anggota keluarga baru untuk anaknya yang baru lahir. Selain itu ada juga masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Usaha, surat ini akan digunakan oleh masyarakat untuk mengajukan pinjaman di Bank, selain itu Surat Keterangan Usaha tersebut juga berguna sebagai syarat untuk mengambil dana bantuan UMKM dari pusat, dana bantuan UMKM tersebut di cairkan di Bank.

Selama satu minggu proses pelayanan di Kantor Lurah Tangkerang Timur mengalami hambatan karena masyarakat kurang melengkapi persyaratan untuk mengurus pelayanan dan hal ini terlambat karena habisnya formulir beserta blanko pelayanan yang ada di kantor lurah.

Etika dalam pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan dalam pengembangan pemerintahan yang efisien, tanggap dan akuntabel. Masalah yang dihadapi oleh birokrasi pemerintah dimasa mendatang akan semakin kompleks, dan harus diselesaikan oleh birokrasi pemerintah. Dalam memecahkan masalah ini, birokrasi dihadapkan pada pilihan-pilihan yang jelas seperti baik dan buruk.

Adapun beberapa fenomena permasalahan yang peneliti temui dilapangan mengenai etika pelayanan publik di kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

1. Staf Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru kurang cakap dan cepat melayani masyarakat sehingga kurang profesional, hal ini dapat diketahui dari beberapa kendala. Seperti kurangnya sosialisasi dan tidak memiliki website untuk memudahkan masyarakat mengurus pelayanan yang dibutuhkan, sehingga masyarakat harus bolak-balik karena tidak mengetahui syarat untuk mengurus keperluan. Dan juga formulir atau blanko pelayanan yang dibutuhkan masyarakat terkadang habis, sehingga masyarakat harus menunggu atau pergi ke Kecamatan untuk mengambil formulir atau blanko pelayanan yang digunakan.
2. Beberapa pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur bersikap kurang ramah dan tidak bersikap netral dalam memberikan pelayanan.
3. Pegawai kantor Lurah Tangkerang Timur tidak terbuka dalam memberikan informasi. Hal ini penulis rasakan sendiri ketika berkunjung ke kantor Lurah Tangkerang Timur untuk meminta data agenda pelayanan, namun pegawai disana tidak mau memberikan data tersebut.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul : **“Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru?
2. Apa faktor penghambat dalam Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dalam Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat atau kegunaan akademis, praktis maupun teoritis.

a. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan bidang administrasi publik, khususnya yang membahas mengenai masalah etika pelayanan publik.

b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Kelurahan Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, berkaitan dengan etika pelayanan publik.

c. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dimasa akan datang.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Dalam penulisan karya ilmiah atau suatu penelitian diperlukan adanya konsep landasan atau pedoman sebagai dasar untuk mengemukakan dan memahami permasalahan penelitian agar tidak terjadi kesalah-pahaman dalam sebuah penelitian.

Selanjutnya dalam upaya mewujudkan cita-cita Indonesia sebagaimana yang tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu “Mensejahterakan Kehidupan Bangsa”, maka sebuah Negara perlu dikelola secara serius dan juga secara berkala dengan sebuah manajemen yang jelas. Ketika berbicara mengenai manajemen, tentu sangat identik dengan Negara Indonesia yang menganut sistem desentralisasi dalam mengatur dan mengelola pemerintahannya. Hal ini sangat dibutuhkan dalam sebuah manajemen, karena jika pengelolaannya tidak baik, maka peningkatan kesejahteraan tidak akan terwujud.

Selanjutnya dapat dilihat konsep teori yang berhubungan dengan penelitian ini dan akan diuraikan beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini. Karena penelitian ini membahas tentang sistem pemerintahan atau menyangkut tentang organisasi publik. Dan tentunya di dalam sistem pemerintahan tidak terlepas dari yang namanya manajemen. Manajemen hadir dengan peran yang melekat sebagai penyatu semua unsur tersebut. Dikarenakan

sebuah sistem yang baik tidak akan terwujud tanpa bersatunya semua unsur-unsur tersebut. Berikut adalah penjelasan beberapa unsur dalam manajemen, antara lain:

1. Konsep dan Teori Administrasi

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Mulyono, 2016:42) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Secara etimologis, Syafri (2012:3) mengemukakan bahwa administrasi berasal dari bahasa latin, terdiri dari *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administration* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, serta pengelolaan”.

Selanjutnya, menurut Zulkifli (2005:16) konsep administrasi diidentikkan dengan berbagai bentuk keterangan tertulis. Dalam studi administrasi dikonsepskan menjadi dua, yaitu :

a. Administrasi dalam arti sempit

Pada konteks ini administrasi diartikan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) dan pengelolaan keterangan tertulis lainnya.

b. Administrasi dalam arti luas

Pada konteks ini mencakup keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah yang telah disepakati sebelumnya.

Selain dari pada itu, dalam pengertian luas administrasi bisa dilihat dari 3 sudut pandang, sehingga menghasilkan 3 pengertian menurut sudut pandangnya masing-masing oleh Anggara (2012:20) yaitu :

- a. Dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan hingga pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang dimaksud akan tercapai.
- b. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang seara sadar dilakukan oleh setiap orang atau sekelompok orang yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas (fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi, dan sebagainya.
- c. Dari sudut pandang kelembagaan, administrasi ditinjau dari manusia-manusia, baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan-kegiatan guna mencapai hasil, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Hal diatas membukakan mata kita untuk lebih terbuka terhadap administrasi dan menunjukkan bahwa administrasi tidak hanya sebatas proses ketik-menetik surat, catat-mencatat atau arti sempit lainnya. Karena, teramat sangat spesifik pembahasan administrasi secara meluas dan mencakup semua unsur yang ada didalamnya, baik dari sumber daya manusianya maupun dari sumber daya organisasi lainnya, dimana semua sumber daya organisasi itu biasa

dikenal dengan istilah 6M, seperti yang tertera dalam buku yang ditulis oleh Zulkifli dan Nurmasari (2015;13), antara lain :

- a. *Man*, yaitu Manusia. Dalam organisasi, manusia dikenal sebagai sumber daya manusia (SDM). SDM adalah sumber utama yang sangat menentukan keberlangsungan hidup sebuah organisasi. Apabila SDM didalam suatu organisasi tersebut berkualitas, maka kehidupan organisasi itu pun akan berkualitas.
- b. *Money*, yaitu Uang. Uang yang dimaksud disini adalah sumber kekuatan utama kedua setelah manusia. Karena segala pergerakan yang dilakukan didalam organisasi sangat tidak terlepas dari kebutuhan financial.
- c. *Method*, yaitu Metode atau Cara. Cara yang dimaksud disini adalah segala macam jalan, taktik, strategi dalam menciptakan sebuah organisasi tersebut menjadi sangat produktif dan berkelanjutan.
- d. *Machine*, yaitu Mesin. Mesin yang dimaksud disini merupakan perangkat-perangkat keras dalam organisasi yang membantu kelancaran pergerakan sebuah organisasi, dan tentunya membuat kinerja lebih praktis, ekonomis, efektif dan efisien.
- e. *Material*, yaitu Bahan atau Alat. Bahan atau alat ini berfungsi sebagai sesuatu yang akan diolah, dibuat, dikerjakan, diproses dan dihasilkan. Bahan inilah yang akan dikerjakan oleh manusia, yang diperoleh menggunakan uang dan akan dikerjakan menggunakan mesin. Bahan yang dimaksud disini adalah bahan baku atau bahan pokok dalam organisasi dan semua perangkat lunak selain mesin yang berupa perangkat keras.
- f. *Market*, yaitu Pasar. Dalam organisasi public, market akan terealisasi dengan sendirinya dalam bentuk opini masyarakat atau unsur kepentingan. Sementara dalam organisasi privat atau bisnis, market benar-benar diartikan sebagai pasar untuk tempat akhir dalam pemasaran produk.

6M diatas akan menjadi landasan utama untuk sebuah administrasi yang baik dalam menempatkan diri ditengah-tengah birokrasi pemerintahan secara menyeluruh maupun pemerintahan yang terkecil sekalipun yakni pemerintah desa.

Administrasi terbagi menjadi dua yaitu adminstrasi publik dan administrasi bisnis. Administrasi publik (*public administration*) merupakan suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting dalam kehidupan negara yang meliputi lembaga eksekutif, legislative dan yudikatif, serta hal-hal yang berkaitan

dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggaraan Negara.

Beberapa ahli telah mengemukakan pendapat terkait definisi administrasi publik. Seperti pendapat menurut Siagian (dalam Andry 2015;14) bahwa Administrasi Publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Sedangkan definisi Administrasi Publik menurut Dwight Waldo (dalam Wirman, 2012;21) adalah organisasi dan manajemen manusia dan material peralatannya) untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah.

Menurut Waldo (dalam Syafri, 2012:21) administrasi publik adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan pemerintahan.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa administrasi itu ilmu yang sangat luas untuk mengatur hubungan setiap manusia, terutama pada saat manusia memiliki tujuan untuk kehidupannya, yang mana agar tercapai suatu tujuan dari apa yang ingin dicapai maka sebaiknya memakai sebuah konsep administrasi.

2. Konsep dan Teori Organisasi

Organisasi merupakan sebagai tempat atau wadah kegiatan bagi orang-orang yang bekerja didalamnya yang bertujuan mencapai suatu tujuan secara bersamaan. Didalam suatu organisasi tersebut terdapat didalamnya tugas dan tanggung jawab wewenang yang ada didalamnya yang mana agar kerja orang-orang didalamnya terlaksana dengan jelas.

Manusia sangat diperlukan dalam pergerakan sebuah organisasi, yang mana manusia merupakan salah satu sumber daya organisasi yang sangat penting. Tanpa adanya manusia yang menggerakkan organisasi maka organisasi tidak bisa mencapai tujuan dari sebuah organisasi tersebut.

Menurut Dwight Waldo (dalam Syafie, 2006;52) organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi. Menurut Jhon D. Millet (dalam siagian, 2006;51) organisasi adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa orang yang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama.

Menurut Griffin (dalam Amirullah, 2002:13) organisasi adalah *a group of people working together in a structured and coordinated fashion to achieve a set of goals* (Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu).

Beberapa ahli telah mengemukakan pengertian mengenai organisasi. Seperti pengertian organisasi menurut Darwis (2009;10) yaitu organisasi adalah suatu wadah dari unsur-unsur administrasi yang lainnya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Senada dengan pendapat tersebut, Zulkifli (2005:7) mengemukakan bahwa konsep organisasi sebagai wadah pelaksanaan kerjasama, dan juga mencakup rangkaian aktivitas pembagian tugas, penunjukan staff, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Monev (dalam Wursanto, 2005;52) juga berpendapat bahwa Organisasi merupakan bentuk dari setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama.

Selain dari pada itu, Siagian (2003;6) juga menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Pada hakikatnya, pengertian organisasi diatas dapat dilihat dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dipandang sebagai “wadah”. Dan kedua, organisasi dipandang sebagai “proses”. Dimana ketika organisasi dipandang sebagai wadahnya, maka organisasi merupakan tempat dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Kemudian, ketika organisasi dipandang sebagai proses maka organisasi akan menyorot kearah interaksi antara orang-orang didalam organisasi tersebut.

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu tempat dimana administrasi dijalankan sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Administrasi merupakan suatu proses yang melaksanakan setiap bentuk kegiatan atau aktivitas organisasi.

3. Konsep dan Teori Manajemen

Suatu organisasi jika ingin tetap berjalan lancar, maka memerlukan suatu ilmu dan strategi untuk mempertahankan serta menjalankan organisasi tersebut. Ilmu dan strategi tersebut terdapat dalam konsep manajemen. Dimana manajemen merupakan suatu usaha atau upaya pencapaian tujuan dengan mendayagunakan

serta mengoptimalkan bantuan dan kemampuan orang lain untuk melakukan aktifitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Siagian (dalam Andry, 2015:12) Manajemen didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Kemudian menurut Hasibuan (dalam Samsudin, 2010:17) mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sadikin (dalam Samsudin, 2010:18) Manajemen adalah proses untuk menciptakan, memelihara, dan mengoperasikan organisasi perusahaan dengan tujuan tertentu melalui upaya manusia yang sistematis, terkoordinasi, dan kooperatif. Proses penentuan asas-asas perusahaan yang menjadi batasan, pedoman, dan penggerak bagi setiap manusia dalam perusahaan sudah termasuk dalam pengertian manajemen.

Dari defenisi diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen disebut sebagai “ilmu” dan ada juga yang menyebut manajemen sebagai “seni” dikatakan manajemen sebagai ilmu adalah suatu kumpulan pengetahuan yang logis dan sistematis. Manajemen sebagai seni adalah suatu kreatifitas pribadi yang di sertai suatu keterampilan. Ilmu pengetahuan mengajarkan kepada orang tentang suatu pengetahuan tertentu, sedangkan seni mendorong orang untuk mempraktekkannya. Seni dalam manajemen meliputi kemampuan untuk memadukan suatu visi atau tujuan dengan keterampilan tertentu.

Selain daripada itu, Zulkifli (2005:92) juga mengemukakan bahwa fungsi-fungsi spesifik manajemen seperti yang dikonsepsikan oleh Terry, yaitu :

- a. Perencanaan (*Planning*);
Mencakup fungsi pengambilan keputusan (*decision making*) dan penganggaran (*budgeting*).
- b. Pengorganisasian (*Organizing*);
Mencakup fungsi staf (*staffing*), fungsi pelatihan (*training*) dan fungsi pengkoordinasian (*coordinating*).
- c. Penggerakan (*Actuating*);
Mencakup fungsi pemberian motivasi (*motivating*), fungsi pengarahan (*directing*) dan fungsi memimpin (*leading*).
- d. Pengawasan (*Controlling*);
Mencakup fungsi pelaporan (*reporting*), fungsi penilaian (*evaluating*), fungsi penyempurnaan (*correcting*) dan fungsi pengendalian (*reaning*).

Manajemen dibutuhkan oleh semua orang atau organisasi. Tanpa manajemen usaha untuk mencapai suatu tujuan akan sia-sia belaka. Alasan diperlukan manajemen adalah sebagai berikut :

- a. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan pribadi, kelompok, organisasi, atau perusahaan.
- b. Manajemen dibutuhkan untuk menciptakan keseimbangan diantara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran, dan kegiatan-kegiatan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi atau perusahaan, seperti pengusaha dan karyawan, kreditur dengan nasabah, atau masyarakat dengan pemerintah.
- c. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan produktifitas kerja organisasi atau perusahaan.

Dari alasan diperlukannya manajemen diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sangat dibutuhkan dalam berorganisasi termasuk juga pada Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

4. Konsep dan Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, yakni meliputi semua orang yang melakukan aktivitas kerja sama. Pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi pengembangan dirinya, karena itu manusia juga perlu di atur atau di manajemen.

Menurut Mangkunegara (2011:10) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberi balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Dalam perkembangan unsur manusia, telah berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut sebagai sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia ini merupakan suatu ilmu yang mempelajari khusus pada satu unsur manajemen tersebut yakni manusia (*man*).

Tanpa adanya sumber daya manusia, maka sumber daya lainnya akan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi. Maka dari itu sangat diperlukan manajemen sumber daya manusia sebagai pengatur jalannya sebuah organisasi yang dibentuk dengan memanfaatkan sumber daya organisasi yang ada.

Menurut Hasibuan (2012:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2012:21) antara lain sebagai berikut :

- a. Perencanaan (*Human Resources Planning*) adalah merencanakan tenaga kerja seara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*) adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagian organisasi (*organization chat*).
- c. Pengarahan (*Directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerjasama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
- d. Pengendalian (*Controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
- e. Pengadaan (*Procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan (*Spesialisasi*).
- f. Pengembangan (*Development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- g. Kompensasi (*Compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
- h. Pengintegrasian (*Integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan (simbiosis mutualisme).
- i. Pemeliharaan (*Maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi, fisik, mental dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama tanpa paksaan hingga pensiun.
- j. Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

- k. Pemberhentian (*Separation*) adalah diputusnya hubungan kerja seorang karyawan dari perusahaan.

Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2007:13) manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen termasuk merekrut, menyaring, melatih serta memberi penghargaan dalam penilaian.

Tugas manajemen sumber daya manusia berkisar pada upaya mengelola unsur manusia dengan segala potensi yang dimilikinya seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas (*satisfied*) dan memuaskan (*satisfactory*) bagi organisasi. Adapun ruang lingkup manajemen sumber daya manusia menurut Faustino (2003:4) meliputi semua aktifitas yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam organisasi, diantaranya adalah :

- a. Rancangan organisasi
- b. Staffing
- c. Sistem reward
- d. Manajemen performansi
- e. Pengembangan pekerja dan organisasi
- f. Komunikasi dan hubungan masyarakat.

Dari beberapa penjelasan mengenai definisi manajemen sumber daya manusia yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian proses dalam menentukan kualitas manusia dengan melakukan tahapan perekrutan, pelatihan, pendidikan, pemberian imbalan serta penghargaan hingga pensiun, dalam rangka mengisi posisi manajemen agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai.

5. Konsep dan Teori Pelayanan

Menurut Moenir (dalam Andry, 2015;123), mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung.

Menurut Hasibuan (2008:27) Mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan melahirkan kesediaan berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spritual yang kemudian memperlancar penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pembangunan.

Menurut Subarsono (dalam Maulidiah, 2014;31) pelayanan publik merupakan suatu produk dari birokrasi publik yang selalu diterima oleh warga masyarakat sebagai unsur pengguna pelayanan maupun oleh masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu serangkaian

aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari warga pengguna.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum di masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Kerena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Menurut Moenir (2010:26) Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang Poerwadarminta (dalam Hardiyansyah, 2011;10-112). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Tompubolon (dalam Sitorus, 2009;55) mendefinisikan pelayanan adalah melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain. Sehingga kata pelayanan mengandung arti (1). Adanya pihak yang melayani, yang dapat juga disebut

pelayan; (2). Adanya pihak yang dilayani, yang dapat juga disebut pelanggan; (3). Terjadinya proses melayani-dilayani atau memberi dan menerima.

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dikantor-kantor pemerintah kita akan melihat banyak pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Kecendrungan lain yang melekkan didalam birokrasi adalah kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok-kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena dilihat dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klien-klien yang telah menguntungkan posisi mereka.

Dan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari para aparatur pemerintahan khususnya pelayanan berupa pengurusan perizinan dan non perizinan merupakan suatu hak masyarakat. Karena kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak dan kewajiban maka hak itu melekat pada setiap orang. Jadi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya tanpa pandang bulu

karena setiap orang berhak mendapat pelayanan yang baik dari pada aparatur pemerintahan yang ada disetiap instansi-instansi birokrasi.

Menurut Moenir (2002:40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai khususnya dalam pengurusan perizinan dan non perizinan yang didapat oleh masyarakat antara lain dikarenakan tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat apabila :

1. Masyarakat sangat menghargai kepada pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencomoooh pegawai itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

Selain itu menurut Moenir (2002:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Pelayanan timbul dikarenakan adanya kepentingan masyarakat. Pelayanan bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Menurut Sianipar (1995:5) pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain.

Sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Thoha dalam (Seramayanti, 2004:84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan, berdasarkan Kepmen PAN No. 63/2003 sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

- f. Kompetensi pegawai pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ada rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu tujuan dari public service. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan timbul dikarenakan adanya kepentingan masyarakat. Pelayanan bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Menurut Sianipar (2005:5), pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. Sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2004:84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Djaenuri (2010:15), pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal. Pengertian lain dari pelayanan juga dikemukakan oleh Taliziduhu dalam Djaenuri (2010:15), yang mengatakan bahwa pelayanan adalah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

Maka dengan demikian dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

6. Konsep dan Teori Pelayanan Publik

Setiap kehidupan masyarakat, manusia pasti memerlukan pelayanan dari orang lain, baik pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Kaitannya dengan pelayanan publik maka dalam hal ini birokrasi sebagai abdi negara, abdi masyarakat adalah sebagai aparat pelaksana pelayanan (*public service*) merupakan salah satu fungsi yang diselenggarakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi publik.

Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2014;128) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2014;128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun

dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada cirri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Jenis pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, missalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran, akte kematian).

Pada dasarnya pelayanan publik di era reformasi di harapkan lebih baik dan efisien karena besarnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kota/kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintah daerah di daerah dan dianggap lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat (Rusli, 2004;1).

Dalam pelayanan publik terdapat *New Public Management (NPM)* dan *New Public Service (NPS)*. *New Public Service (NPS)* merupakan paradigma yang lahir setelah paradigma yang ada sebelumnya yaitu *New Public Management (NPM)*. *New Public Service* dalam hal ini menjamin hak masyarakat untuk dapat mengakses berbagai jenis pelayanan dalam memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Pasolong (2016:141), NPS (*New Public Service*) merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Kemudian menurut Denhardt (2000:114), mengatakan bahwa *New Public Service* setidaknya ingin mengembalikan posisi masyarakat sebagai pihak yang perlu mendapat pelayanan publik dan tidak dikonotasikan sebagai pelanggan. Bila masyarakat dikonotasikan pelanggan, maka akan terbentuk model pelayanan yang memicu diskriminasi pelayanan dengan melakukan perbedaan pelayanan melalui tingkatan ekonomi pelanggan.

New Public Service memberikan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis tetapi sebagai sebuah demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip dan memperbaharui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dalam kepentingan publik, proses pemerintahan dan mencurahkan dalam prinsip kewarganegaraan yang demokratis (Pasolong 2016: 141).

Dalam *New Public Service*, penyedia layanan publik seyogyanya memperhatikan kepentingan masyarakat, memperhatikan apa yang menjadi ekspektasi masyarakat saat mereka mengakses pelayanan publik. Organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik seyogyanya tidak menjalankan kegiatannya dengan prinsip bisnis karena prinsip tersebut akan menjadi kendala bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi dalam mengakses pelayanan publik.

New Public Service sebagai paradigma dalam Administrasi Publik ingin memposisikan masyarakat bukan sebagai pelanggan seperti pada *New Public Management (NPM)*. Dengan demikian, penyedia layanan harus merubah mind set dan culture setnya agar fokus pada kepentingan publik. Asas dan prinsip dalam pelayanan publik harus menjadi acuan bagi pemberi layanan diantaranya transparansi, akuntabilitas, kesamaan hak dalam mengakses pelayanan dan kemudahan akses bagi penerima layanan.

Jadi dengan demikian pelayanan publik (masyarakat) di mulai pada usia bayi yaitu yang membutuhkan pencatatan dan pelayanan kesehatan yang prima, serta saat remaja membutuhkan pelayanan secara administratif apakah untuk pelayanan kesehatan, pendidikan dan lain-lain, serta sampai usia lanjut.

Untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan masyarakat sebagaimana yang diharapkan, maka menurut Djaenuri (2005:11) ada 4 hal yang perlu dimiliki oleh segenap jajaran aparatur pemerintah, yakni :

- a. Harus memiliki jiwa pengabdian yang tinggi kepada masyarakat;
- b. Harus aktif melihat berbagai tantangan dan peluang serta aspirasi masyarakat untuk selanjutnya mencari berbagai pilihan jalan keluar dari pemecahannya;
- c. Mempertinggi kemampuan untuk menerapkan teknik-teknik manajemen modern guna mencapai efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas pelayanan masyarakat;
- d. Harus memiliki disiplin yang tinggi.

Untuk itu, pelayanan yang baik dari sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah selain memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakatnya, sudah barang tentu adalah memberdayakan, serta membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintahannya.

7. Konsep dan Teori Etika Pelayanan Publik

Etika dalam bahasa Yunani Kuno yaitu “*ethikos*”, yang berarti “timbul dari kebiasaan”. Secara luas, etika adalah suatu cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab.

Secara etimologis, etika adalah ajaran tentang baik buruk, yang diterima umum tentang sikap, perbuatan, kewajiban dan sebagainya (dalam Sudibyo, 2013;67). Kemudian secara metodologis, setiap hal menilai perbuatan dapat dikatakan sebagai etika. Etika memerlukan sikap kritis, metodis, dan sistematis dalam melakukan refleksi. Karena itulah etika merupakan ilmu. Sebagai suatu ilmu, objek dari etika adalah tingkah laku manusia. Kemudian etika memiliki sudut pandang normatif, maksudnya etika melihat dari sudut baik dan buruk terhadap perbuatan manusia.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian etika secara umum adalah peraturan atau norma yang bisa digunakan sebagai acuan bagi perilaku seseorang yang berkaitan dengan sifat yang baik dan buruk yang dilakukan oleh seseorang serta merupakan suatu kewajiban dan tanggung jawab moral. Makna mudahnya, etika adalah ilmu tentang kesusilaan yang menentukan bagaimana sepatutnya manusia hidup didalam masyarakat yang menyangkut aturan-aturan atau prinsip-prinsip yang menentukan tingkah laku yang benar.

Selanjutnya, pelayanan publik dalam arti sempit adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka

tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan eksistensi masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar.

Dalam dunia administrasi publik atau pelayanan publik, etika diartikan sebagai filsafat dan *professional standards* (kode etik), atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik (Denhardt dalam Andry, 2015:113).

Berdasarkan konsep etika dan pelayanan publik diatas maka yang dimaksudkan dengan etika pelayanan publik adalah suatu praktek administrasi publik atau pemberian pelayanan publik yang didasarkan atas serangkaian tuntutan perilaku atau kode etik yang mengatur hal-hal baik yang harus dilakukan atau sebaliknya yang tidak baik agar dihindarkan.

Menurut Fadillah (2001:27) etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

Etika, termasuk etika birokrasi mempunyai dua fungsi, yaitu pertama, sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji dan tidak tercela. Kedua, etika birokrasi sebagai standar penilaian mengenai sifat, perilaku dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, tidak tercela dan baik.

Leys dalam Sudaryana (2017:40) berpendapat bahwa seseorang administrator dianggap etis apabila ia menguji dan mempertanyakan standar-standar yang digunakan dalam pembuatan keputusan, dan tidak mendasarkan keputusannya semata-mata pada kebiasaan dan tradisi yang sudah ada. Kemudian Leys juga menambahkan suatu poin baru bahwa standar-standar yang digunakan sebagai dasar keputusan tersebut sedapat mungkin merefleksikan nilai-nilai dasar dari masyarakat yang dilayani.

Berikutnya, Golembiewski mengingatkan dan menambah elemen baru yakni standar etika tersebut mungkin berubah dari waktu ke waktu dan karena itu administrator harus mampu memahami perkembangan standar-standar perilaku tersebut dan bertindak sesuai dengan standar tersebut. Menurut Keban (dalam Andry, 2015:113).

Menurut Kumorotomo (dalam Andry, 2015;114) Etika pelayanan publik adalah 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.

Menurut Widodo (dalam Andry, 2015;115) Etika administrasi negara adalah merupakan wujud kontrol terhadap administrasi negara dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi dan kewenangannya. Manakala administrasi negara menginginkan sikap, tindakan dan perilakunya dikatakan baik, maka dalam menjalankan tugas pokok, fungsi dan kewenangannya harus menyandarkan pada etika administrasi negara.

Sedangkan etika dalam konteks birokrasi menurut Dwiyanto (dalam Andry, 2015;114) yaitu etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas.

Dalam etika pelayanan publik ada seperangkat nilai yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi, dan penuntun bagi birokrasi dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, yakni seperti yang dijelaskan Andry (2015:115) yaitu :

1. Efisiensi
Tidak boros. Sikap, perilaku dan perbuatan birokrasi publik dikatakan baik jika mereka efisien (tidak boros).
2. Merit system
Dalam penerimaan pegawai atau promosi pegawai tidak didasarkan atas kekerabatan, namun berdasarkan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*capable*) dan pengalaman (*experience*).
3. Responsibilitas
Pertanggungjawaban birokrasi public dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.
4. Akuntabilitas
Mengukur apakah dana public telah digunakan secara tepat dan tidak digunakan secara illegal. Karena hal ini berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan oleh birokrasi publik.
4. Responsif
Berkaitan dengan daya tanggap dari birokrasi publik dalam menangani apa yang menjadi keluhan, masalah dan aspirasi masyarakat.

Selanjutnya menurut Widodo (dalam Andry, 2015;118) pelayanan publik yang professional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan. Ciri-cirinya yaitu:

1. Efektif yakni lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;

2. Sederhana mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat pengguna layanan;
3. Kejelasan dan Kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, pertanggung jawaban pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, keterbukaan dan efisiensi.

Etika Administrasi Negara dari *American Society for Public Administration* (Perhimpunan Amerika untuk Administrasi Negara), menyebutkan prinsip-prinsip etika pelayanan publik menurut Wachs dalam Andry (2015;120) antara lain :

1. Pelayanan terhadap publik harus diutamakan;
2. Rakyat adalah berdaulat, dan mereka yang bekerja di dalam pelayanan publik secara mutlak bertanggung jawab kepadanya;
3. Hukum yang mengatur semua kegiatan pelayanan publik. Apabila hukum atau peraturan yang ada bersifat jelas, maka kita harus mencari cara terbaik untuk member pelayanan public;
4. Manajemen yang efisien dan efektif merupakan dasar bagi administrator publik. Penyalahgunaan, pemborosan, dan berbagai aspek yang merugikan tidak ditolerir.
5. Sistem merit dan kesempatan kerja yang sama harus didukung, diimplementasikan dan dipromosikan;
6. Mengorbankan kepentingan publik demi kepentingan pribadi tidak dapat dibenarkan;
7. Keadilan, kejujuran, keberanian, kesamaan, kepandaian dan empati merupakan nilai-nilai yang dijunjung tinggi dan secara aktif harus dipromosikan;
8. Kesadaran moral memegang peranan penting dalam memilih alternative keputusan;
9. Administrator publik tidak semata-mata berusaha menghindari kesalahan, tetapi juga berusaha menghindari kesalahan, tetapi juga berusaha mengejar atau mencari kebenaran.

Berdasarkan prinsip-prinsip etika pelayanan publik diatas, penulis mengambil point ke-7 sebagai indikator penilaian dalam penelitian ini, yaitu Keadilan, Kejujuran, Keberanian, Kesamaan, Kepandaian dan Empati.

8. Konsep dan Teori Profesionalisme

Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan, antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi (kurniawan, 2005:74).

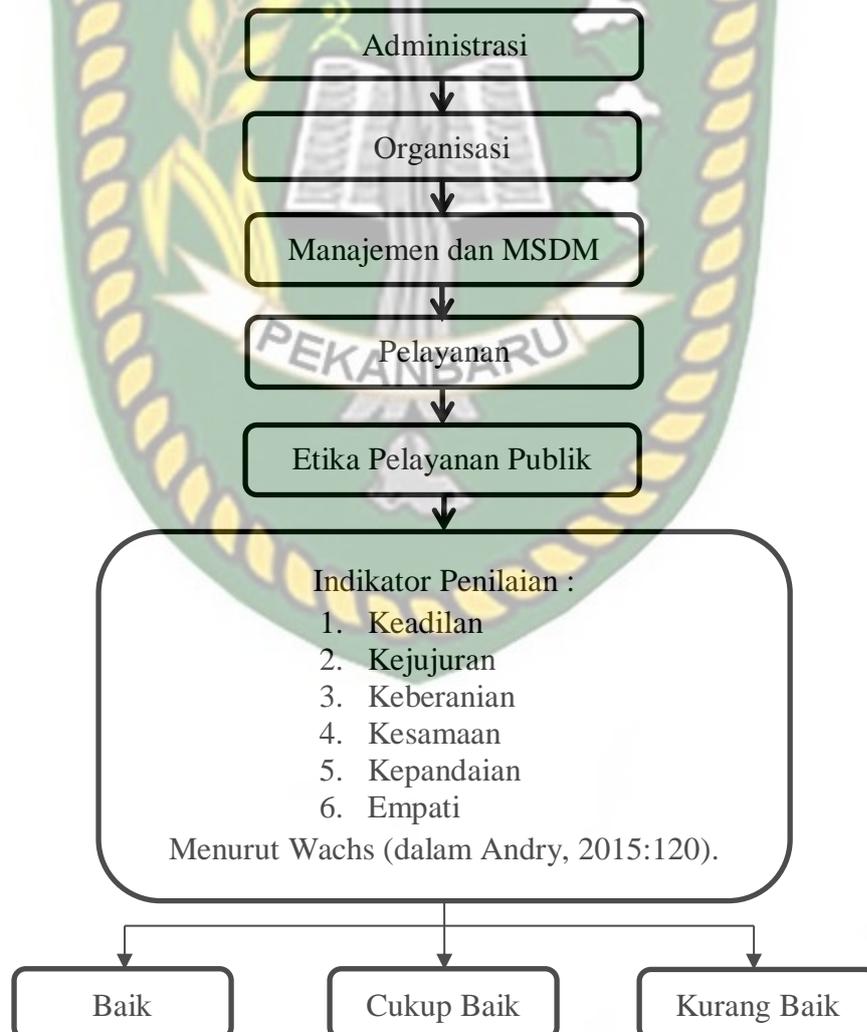
Menurut Siagian, (2009:63) Profesionalisme adalah “Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkatan kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah di rencanakan sebelumnya, sebaiknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula.

Berdasarkan pendapat sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Profesionalisme adalah kemampuan aparatur dalam menyelenggarakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif serta mampu secara cepat dan tepat menanggapi aspirasi masyarakat dan perubahan lainnya sehingga dapat memuaskan masyarakat.

B. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari variabel penelitian ini yaitu “Etika Pelayanan Publik”, maka penulis menguraikan alur kerangka pemikiran dengan mendudukan enam indikator yang ada menurut Wachs dalam Andry (2015:120). Penulis mengambil keenam indikator tersebut sebagai indikator yang menjadi ukuran dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar bagan dibawah ini :

Gambar II.1 : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru



Sumber: Hasil Modifikasi Penulis, 2022.

C. Konsep Operasional

Untuk memudahkan pemberian pemahaman dalam menafsirkan istilah atau pun konsep terkait penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa konsep yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.

1. Administrasi adalah keseluruhan aktivitas yang dirancang dan dilaksanakan secara bersama-sama oleh seluruh unsur penyelenggaraan Negara dalam rangka mencapai satu atau sejumlah tujuan ideal yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Organisasi merupakan sebagai tempat atau wadah kegiatan bagi orang-orang yang bekerja didalamnya yang bertujuan mencapai tujuan secara bersamaan. Organisasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.
3. Manajemen adalah suatu seni atau ilmu yang digunakan pada organisasi untuk mengukur jalannya organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.
4. Manajemen sumber daya manusia adalah proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi.
5. Etika adalah peraturan atau norma yang bisa digunakan sebagai acuan bagi perilaku seseorang yang berkaitan dengan sifat yang baik dan buruk yang dilakukan oleh seseorang serta merupakan suatu kewajiban dan tanggung jawab moral.
6. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

7. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif.
8. Etika pelayanan publik adalah suatu praktek administrasi publik atau pemberian pelayanan publik yang didasarkan atas serangkaian tuntutan perilaku atau kode etik yang mengatur hal-hal baik yang harus dilakukan, atau sebaliknya hal yang tidak baik agar dihindarkan.
9. Profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas oleh staff atau pelayan publik, sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah di pahami dan di ikuti oleh masyarakat.
10. Keadilan yaitu bersikap netral dan adil dalam memberikan pelayanan dan melayani masyarakat secara professional tanpa pandang bulu.
11. Kejujuran yaitu tidak melakukan korupsi dan tindak kecurangan lainnya dalam bekerja dan tidak melakukan pungutan liar terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
12. Keberanian yaitu berani bertanggung jawab dan menanggung resiko atas perbuatan dan keputusan yang diambil, dan bersedia menerima sanksi atas kesalahan yang dilakukan.
13. Kesamaan yaitu melayani masyarakat tanpa memandang status sosial dan melayani masyarakat tanpa melihat suku ras dan agama.

14. Kepandaian yaitu memiliki skil dan pengetahuan yang baik serta teliti dalam bekerja dan mampu melakukan inovasi dan menyelesaikan masalah dengan baik dan cepat.
15. Empati yaitu memiliki jiwa tolong menolong dan mampu bekerjasama dalam menyelesaikan tugas, menerima dan menghargai pendapat serta kritik dari orang lain dalam bekerja.

D. Operasional Variabel

Operasionalisasi Variabel dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Item Yang Dinilai	Ukuran
Menurut Denhardt (dalam Andry, 2015:113) Etika Pelayanan Publik adalah suatu praktek administrasi publik atau pemberian pelayanan publik yang didasarkan atas serangkaian tuntutan perilaku atau kode etik yang mengatur hal-hal baik yang harus dilakukan, atau	Etika Pelayanan Publik	1. Keadilan	1. Bersikap netral dan adil dalam memberikan pelayanan. 2. Melayani masyarakat secara professional tanpa pandang bulu.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Kejujuran	1. Tidak melakukan korupsi dan tindak kecurangan lainnya dalam bekerja. 2. Tidak melakukan pungutan liar terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Keberanian	1. Berani bertanggung jawab dan menanggung resiko atas perbuatan dan keputusan yang diambil. 2. Bersedia menerima sanksi atas kesalahan yang dilakukan.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Kesamaan	1. Melayani masyarakat tanpa memandang status sosial. 2. Melayani masyarakat tanpa melihat suku ras dan agama.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

sebaliknya hal yang tidak baik agar dihindarkan.	5. Kepandaian	1. Memiliki skil dan pengetahuan yang baik serta teliti dalam bekerja. 2. Mampu melakukan inovasi dan menyelesaikan masalah dengan baik dan cepat.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
	6. Empati	1. Memiliki jiwa tolong menolong dan mampu bekerjasama dalam menyelesaikan tugas. 2. Menerima dan menghargai pendapat serta kritik dari orang lain dalam bekerja.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Hasil Modifikasi Penulis, 2022.

E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu : Baik, Cukup Baik, dan Kurang Baik.

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik persentase dengan alat bantu tabel frekuensi, yakni dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator. Skala untuk penelitian yang berjudul Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dengan menggunakan skala interval.

Menurut Irianto (2015:145), skala interval adalah skala yang menunjukkan jarak antara satu data dengan data yang lain dan mempunyai bobot yang sama. Skala interval juga dikantakan sebagai suatu skala yang mempunyai rentangan konstan antara tingkat satu dengan yang aslinya, tidak mempunyai angka 0 mutlak. Lebih jelasnya tentang kategori ukuran tersebut akan diuraikan dibawah ini :

a. Ukuran Variabel

Baik : Apabila penilaian terhadap Etika Pelayanan Publik berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap Etika Pelayanan Publik berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap Etika Pelayanan Publik berada pada skala 0 - 33%

b. Ukuran Indikator Variabel**1. Keadilan**

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Keadilan berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Keadilan berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Keadilan berada pada skala 0 - 33%

2. Kejujuran

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kejujuran berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kejujuran berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kejujuran berada pada skala 0 - 33%

3. Keberanian

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Keberanian berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Keberanian berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Keberanian berada pada skala 0 - 33%

4. Kesamaan

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kesamaan berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kesamaan berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kesamaan berada pada skala 0 - 33%

5. Kepandaian

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kepandaian berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kepandaian berada pada skala 34 - 66%

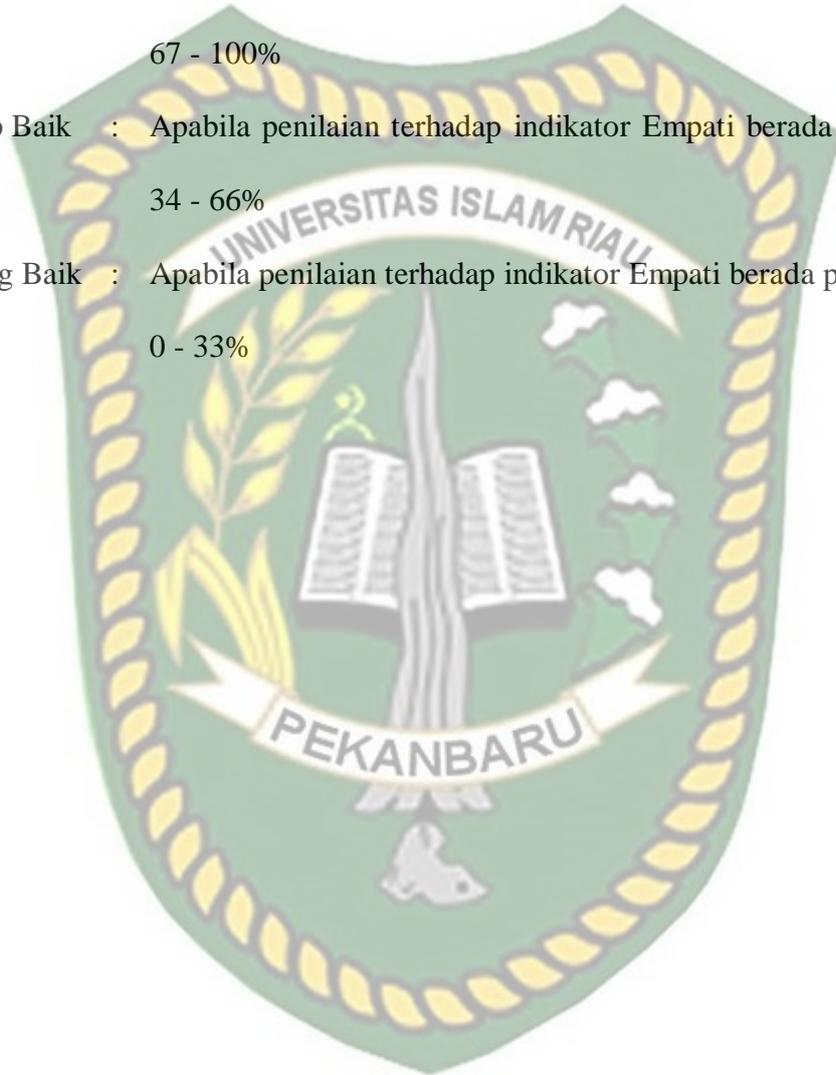
Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Kepandaian berada pada skala 0 - 33%

6. Empati

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Empati berada pada skala 67 - 100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Empati berada pada skala 34 - 66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Empati berada pada skala 0 - 33%



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei yang bersifat deskriptif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka, atau data berupa kata-kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut. Metode survei yaitu tipe penelitian dengan menggunakan kuesioner atau angket sebagai sumber data utama. Dalam metode survei, responden diminta untuk memberikan jawaban singkat yang sudah tertulis di dalam kuesioner atau angket. Kemudian jawaban dari seluruh responden tersebut diolah dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif tertentu.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran serta memahami dan menjelaskan bagaimana Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Karena peneliti bermaksud memberikan hasil analisa dan informasi yang detail terhadap objek penelitian, sehingga akan ditemukan kejadian-kejadian relatif dan diperoleh gambaran yang sangat jelas dari hasil analisisnya.

Tipe penelitian kuantitatif digunakan karena dapat lebih akurat dan terperinci. Tujuan dari penelitian kuantitatif dengan metode survei yang bersifat deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, aktual dan

akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang di teliti.

Selanjutnya sebagai alat untuk mendapatkan informasi adalah dengan cara kuisisioner(angket), wawancara(interview), observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Data dan informasi yang diperoleh akan dijadikan sebagai dasar untuk menganalisis dan menjelaskan Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Adapun alasan penulis memilih Kantor Lurah Tangkerang Timur sebagai lokasi penelitian yaitu dikarenakan etika pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur masih kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2012:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Selanjutnya, Sampel menurut Sugiyono (2012:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus representative (mewakili).

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 40 orang. Yaitu terdiri dari 1 orang Lurah, 1 orang Sekretaris Lurah, 3 orang Kepala Seksi, 5 orang Staf, dan 30 orang Masyarakat yang berkunjung ke kantor lurah

Tangkerang Timur dalam satu minggu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.1 : Populasi dan Sampel Pegawai di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1	Lurah	1	1	100%
2	Sekretaris	1	1	100%
3	Kepala Seksi (Kasi)	3	3	100%
4	Staf	5	5	100%
Jumlah		10	10	100%

Sumber: Modifikasi penulis, 2022.

Tabel III.2 : Populasi dan Sampel Masyarakat di Kelurahan Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1	Masyarakat yang berkunjung ke Kantor Lurah dalam satu minggu	60	30	50%
Jumlah		60	30	50%

Sumber: Modifikasi penulis, 2022.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dalam penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru sampelnya berjumlah 40 orang. Yaitu terdiri dari 1 orang Lurah, 1 orang Sekretaris Lurah, 3 orang Kepala Seksi, 5 orang Staf, dan 30 orang masyarakat yang berkunjung ke kantor Lurah Tangkerang Timur.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan Teknik Sampling Jenuh atau Teknik Sensus dalam pengambilan sampel, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Menurut Sugiyono (2016:288), Teknik Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Dalam penelitian ini juga menggunakan Teknik Sampling Insidental dalam penarikan sampel. Menurut Sugiyono (2016:288), Teknik Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Pelaksanaan penelitian dilaksanakan dalam waktu satu minggu, peneliti menggunakan teknik sampling jenuh dan teknik insidental. Sehingga peneliti dalam waktu satu minggu hanya dapat menemui dan memberikan kuisisioner kepada 30 masyarakat.

E. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang baik serta keterangan-keterangan dan data yang diperlukan adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh dengan hasil pengamatan penelitian yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi atau diperoleh melalui kegiatan peneliti turun langsung kelapangan untuk mendapatkan

data yang lengkap serta berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu langsung memberikan angket terhadap objek penelitian, sehingga diperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data dan informasi serta keterangan yang relevan dari organisasi yang berhubungan langsung dengan penelitian ini yaitu Pemerintahan Kelurahan Tangkerang Timur. Data sekunder ini diperoleh dari Kantor Lurah Tangkerang Timur, baik dari dokumen resmi yang diberikan oleh perangkat kelurahan seperti arsip literature berupa struktur organisasi Kelurahan Tangkerang Timur, maupun informasi yang telah ditempelkan di papan informasi di Kantor Lurah Tangkerang Timur.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian tentang Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru yaitu sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek penelitian.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab oleh peneliti kepada responden. Teknik ini dilakukan agar informasi yang didapatkan oleh peneliti lebih absah, jelas dan akurat serta aktual. Dan kemudian

teknik ini juga sangat bermanfaat jika diterapkan pada informan atau responden yang dianggap banyak tahu tentang apa yang sedang diteliti oleh peneliti.

3. Angket / Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis pada responden dan akan dijawab juga secara tertulis oleh responden.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas untuk mengabadikan sebuah momen baik foto, video maupun rekaman atau media lain.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan dianalisis secara deskriptif, yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan dan hasilnya akan disajikan dan dilengkapi dengan uraian-uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat ditarik kesimpulan.

Usaha mendeskripsikan fakta-fakta itu pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukakan gejala-gejala secara lengkap dalam aspek yang diamati dan diselidiki agar jelas keadaan kondisi sebenarnya. Penemuan fenomena dan gejala-gejala itu berarti tidak sekedar menunjukkan distribusinya, akan tetapi termasuk juga usaha menemukan hubungan satu dengan yang lainnya didalam aspek yang diteliti.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dimulai sejak bulan September 2019 sampai dengan selesai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.3 : Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke 2019 - 2021																							
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																								
2	Seminar UP																								
3	Revisi UP																								
4	Revisi Kuisioner																								
5	Rekomendasi Survey																								
6	Survey Lapangan																								
7	Analisis Data																								
8	Penyusunan Skripsi																								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																								
10	Ujian Konfhensif																								
11	Revisi Skripsi																								
12	Penggandaan Skripsi																								

Sumber : Modifikasi Penulis, 2022.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

1. Keadaan Geografis

Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah yang ada di Provinsi Riau yang menyandang predikat sebagai Ibukota Provinsi Riau. Sehingga dengan demikian Kota Pekanbaru adalah salah satu kegiatan perekonomian dan administrasi Provinsi Riau.

Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau dengan luas sekitar 632.27 km² dan secara astronomis terletak di antara 0° 25' - 0° 45' Lintang Utara dan 101° 14' – 101° 34' Bujur Timur. Dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Di bagian utara Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Siak.
- Di bagian timur berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan.
- Di bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kampar.
- Sedangkan di bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan atau Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah kota Pekanbaru adalah 632,26 km². Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang

yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya.

2. Demografi

Panjang jalan dalam Kota Pekanbaru yaitu 2.463 kilometer, hampir 25 persennya dalam keadaan rusak, dengan penambahan jumlah penduduk Kota Pekanbaru maka dapat diperkirakan bahwa penambahan jumlah kendaraan juga akan sangat pesat. Di tambah dengan terpusatnya perkembangan kota yang utama disepanjang Jalan Jendral Sudirman maka sudah sangat terasa kesesakan lalu lintas kota.

Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas serta ketertiban dalam pengguna fasilitas umum seperti jalan dan kendaraan, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penataan Kecamatan yaitu menjadi 15 Kecamatan yaitu Binawidya, Bukit Raya, Kulim, Lima Puluh, Marpoyan Damai, Sail, Pekanbaru Kota, Sukajadi, Senapelan, Rumbai Barat, Rumbai Timur, Rumbai, Payung Sekaki, Tenayan Raya, dan Tuah Madani. Serta jumlah Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2020 menjadi 83 kelurahan/desa.

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain: Sungai Umban Sari, Air Hitam, Sibai, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Sail. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

3. Fisiografi

Keadaan iklim Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 derajat celcius sampai dengan 35,6 derajat celcius dan suhu minimum antara 20,2 derajat celcius sampai dengan 23,0 derajat celcius. Curah hujan antara 38,6 sampai dengan 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar:

- Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
- Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus.

Sebagai gambaran nyata dari penjabaran misi pembangunan Riau 2021, perlu adanya visi 5 tahun agar pada tiap tahap periode pembangunan jangka menengah tersebut dapat dicapai secara optimal. Sehingga dengan adanya pertimbangan terhadap tahapan pembangunan jangka panjang daerah, potensi, permasalahan dan tantangan pembangunan yang dihadapi serta isu-isu strategis, dirumuskanlah visi dan misi pembangunan jangka menengah daerah tahun 2021-2026 sebagai berikut:

“Terwujudnya Provinsi Riau yang maju, masyarakat sejahtera, berbudaya Melayu dan berdaya saing tinggi, menurunnya kemiskinan, tersedianya lapangan kerja serta pemantapan aparatur”.

Misi Pembangunan Provinsi Riau

Misi pembangunan jangka menengah Provinsi Riau tahun 2021-2026 adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Pembangunan Insfrastruktur

2. Meningkatkan Pelayanan Pendidikan
3. Meningkatkan Pelayanan Kesehatan
4. Menurunkan Kemiskinan
5. Mewujudkan Pemerintahan Yang handal dan Terpercaya serta Pemantapan Kehidupan Politik
6. Pembangunan masyarakat yang berbudaya melayu, beriman dan bertaqwa
7. Memperkuat Pembangunan Pertanian dan Perkebunan
8. Meningkatkan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup serta Pariwisata
9. Meningkatkan Peran Swasta dalam Pembangunan.

Kota Pekanbaru merupakan kota berkembang sehingga menjadi salah satu kota tujuan bagi kaum pendatang untuk mengadu nasib di kota Pekanbaru. Seiring semakin banyaknya warga pendatang untuk menetap di kota Pekanbaru, pemerintah kota pekanbaru harus serius menghadapi dan menangani masalah kependudukan dimulai dari pendataan warga, penataan rumah penduduk, penyediaan lahan pekerjaan, serta penyediaan sarana dan prasarana baik disektor kesehatan, sektor pendidikan, tempat ibadah, fasilitas umum dan lainnya. Sehingga kesejahteraan penduduk kota Pekanbaru tetap terjaga.

4. Sosial Budaya

Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang ke daerah ini seperti suku jawa, batak, minang dan

sebagainya. Mata pencarian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 luas kota Pekanbaru dikembangkan dari 62,96 Km² dengan 8 Kecamatan, 36 Kelurahan dan 9 Desa. Pembagian ini juga diperkuat dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan. Namun berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2003 beberapa kecamatan di Pekanbaru kembali di mekarkan.

Adapun luas keseluruhan dari Kota Pekanbaru mencapai 632,27 Km². Selanjutnya untuk mengetahui jumlah kelurahan/desa dari pada masing-masing kecamatan di daerah Kota Pekanbaru berdasarkan Perda Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020, maka dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel IV.1: Kota Pekanbaru Berdasarkan Jumlah Kecamatan dan Kelurahan

No.	Nama Kecamatan	Jumlah Kelurahan
1.	Pekanbaru Kota	6
2.	Senapelan	6
3.	Sukajadi	7
4.	Limapuluh	4
5.	Sail	3
6.	Payung Sekaki	6
7.	Binawidya	5
8.	Bukit Raya	5
9.	Tenayan Raya	8
10.	Marpoyan Damai	6
11.	Kulim	5
12.	Rumbai	6
13.	Rumbai Barat	6
14.	Rumbai Timur	5
15.	Tuah Madani	5
Jumlah		83

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2022.

Dari data diatas terlihat bahwa kecamatan yang paling banyak jumlah kelurahannya adalah kecamatan Tenayan Raya yaitu 8 kelurahan, sedangkan kecamatan yang paling sedikit jumlah kelurahannya adalah kecamatan Sail yaitu 3 kelurahan.

Dengan jumlah penduduk 886.226 jiwa, Kota Pekanbaru yang cukup padat serta perkembangan yang sangat cepat maka diperlukan pendidikan untuk menggerakkan laju perkembangan tersebut. Pendidikan memegang peranan yang sangat penting terhadap perkembangan dan kemajuan yang membicarakan disiplin keilmuan formal tetapi didalam pendidikan terkandung muatan berbagai pemahaman yang esensial akan seluruh tata kehidupan manusia.

B. Gambaran Umum Kecamatan Tenayan Raya

1. Keadaan Geografis

Kecamatan Tenayan Raya merupakan salah satu kecamatan yang ada di kota Pekanbaru. Kecamatan Tenayan Raya merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Bukit Raya. Pada mulanya kecamatan ini dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tentang Perubahan Batas Wilayah Kota Madya Dati II Kampar. Namun sering dengan berkembangnya semangat otonomi daerah yang ditandai dengan banyaknya daerah memerkarkan diri, kondisi ini pun terjadi di Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru yang semula terdiri dari 8 (delapan) kecamatan kemudian dimekarkan menjadi 15 (lima belas), termasuk wilayah Kecamatan Tenayan Raya. Pemekaran wilayah ini berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 03 tahun 2003 tentang pembentukan kecamatan Marpoyan Damai, Tenayan Raya, Rumbai Pesisir dan Kecamatan Payung Sekaki,

maka secara geografis Kecamatan Tenayan Raya mengalami perubahan. Luas wilayah Kecamatan Tenayan Raya \pm 23,10 km dengan batas wilayah kecamatan sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan kecamatan Sail
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan kabupaten Kampar
- c. Sebelah barat berbatasan dengan kecamatan Marpoyan Damai
- d. Sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Bukit Raya.

Sejak tahun 2020, banyak kelurahan di wilayah Kecamatan Tenayan Raya yang mengalami pemekaran, sehingga saat ini memiliki 13 kelurahan yaitu:

- a. Kelurahan Bambu Kuning
- b. Kelurahan Bencah Lesung atau Sail
- c. Kelurahan Kulim
- d. Kelurahan Tangkerang Timur
- e. Kelurahan Bambu Kuning
- f. Kelurahan Industri Tenayan
- g. Kelurahan Sialang Sakti
- h. Kelurahan Sialang Rampai
- i. Kelurahan Pebatuan
- j. Kelurahan Pematang Kapau
- k. Kelurahan Mentangor
- l. Kelurahan Melebung

2. Kondisi Demografis

Jumlah penduduk di Kecamatan Tenayan Raya per Desember tahun 2021 berjumlah 75.486 jiwa, terdiri dari 39.797 jiwa laki-laki dan 35.725 jiwa perempuan, dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 38.0379.

C. Gambaran Umum Kelurahan Tangkerang Timur

1. Kondisi Geografis

Kelurahan Tangkerang Timur mempunyai luas wilayah 5 KM², yang terdiri dari 10 (sepuluh) Rukun Warga (RW) dan 39 (tiga puluh sembilan) Rukun Tetangga (RT) dengan jumlah penduduk 14.043 jiwa, dengan batas wilayah sebagai berikut :

- a) Sebelah Utara berbatas dengan Kelurahan Sialang Sakti
- b) Sebelah Selatan berbatas dengan Kelurahan Mentangor
- c) Sebelah Barat berbatas dengan Kelurahan Tangkerang Utara
- d) Sebelah Timur berbatas dengan Kelurahan Mentangor dan Sialang Sakti.

2. Kondisi Demografi

Jumlah Penduduk Kelurahan Tangkerang Timur per 31 Desember 2021 sebanyak 14.043 jiwa. Terdiri dari penduduk berjenis kelamin:

- Laki-laki sebanyak 5.900 jiwa
- Perempuan sebanyak 8.143 jiwa.

3. Visi dan Misi Kelurahan Tangkerang Timur

Kelurahan Tangkerang Timur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan masyarakat mempunyai Visi dan Misi tersendiri dalam

mendukung program Pemerintah Kota Pekanbaru untuk mewujudkan Kota Pekanbaru menjadi Kota Metropolitan yang madani.

VISI : Terwujudnya Masyarakat Informasi yang Sejahtera melalui Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika yang Efektif dan Efisien dalam Kerangka Keutuhan dan Kebersamaan di Kota Pekanbaru.

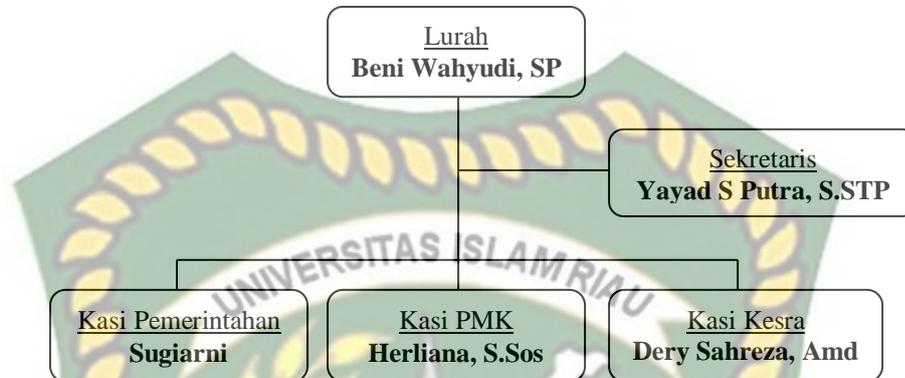
MISI :

- Meningkatkan kapasitas layanan informasi dan pemberdayaan potensi masyarakat dalam rangka mewujudkan masyarakat berbudaya informasi.
- Meningkatkan daya jangkau infrastruktur komunikasi dan informatika untuk memperluas aksesibilitas masyarakat terhadap informasi dalam rangka mengurangi kesenjangan informasi.

4. Struktur Organisasi Kelurahan Tangkerang Timur

Kelurahan Tangkerang Timur merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, yang terdiri atas 10 RW dan 39 RT. Kelurahan Tangkerang Timur memiliki jumlah penduduk 14.043 jiwa, dengan kepadatan penduduk 2.808 jiwa/km². Adapun luas wilayah Kelurahan Tangkerang Timur adalah 5 km². Adapun Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK) Pemerintah Kelurahan Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dapat dilihat pada bagan berikut ini :

Gambar IV.1: Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK) Pemerintah Kelurahan Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru



Sumber: Kantor Lurah Tangkerang Timur, 2022.

5. Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintah Kelurahan Tangkerang Timur

Adapun Tugas dan Fungsi masing-masing bagian dari Pemerintah Kelurahan Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Tipe A di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu antara lain:

a. Lurah (Pasal 15)

- 1) Lurah mempunyai tugas membantu Camat dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan tugas pembantuan lainnya.
- 2) Lurah dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 - a) Penyelenggaraan urusan pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban, Pemberdayaan Masyarakat serta urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat.

- b) Perencanaan program kerja pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban Kelurahan.
- c) Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- d) Pelaksanaan pelayanan masyarakat.
- e) Pelaksanaan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- f) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- g) Pengoordinasian Lembaga kemasayarakatan.
- h) Pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- i) Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat.
- j) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Sekretaris Lurah (Pasal 16)

- 1) Sekretaris Lurah mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja Sekretariat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Sekretaris Lurah dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 - a) Perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan teknis administrative, menyelenggarakan tugas umum pemerintahan serta melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota.

- b) Perencanaan kegiatan pelayanan teknis administrative untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan kelurahan, pembangunan dan kemasyarakatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan yugas.
- c) Perencanaan program kerja pemerintahan kelurahan.
- d) Pengoordinasian pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan kelurahan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi, pelaporan.
- e) Pembinaan, pengawasan dan pengendalian perangkat kelurahan dalam melaksanakan kebijakan pemerintah daerah.
- f) Pelaksanaan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di kelurahan.
- g) Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat di proses lebih lanjut.
- h) Pemberian petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- i) Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- j) Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis.
- k) Pengevaluasian tugas pemerintahan kelurahan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.

l) Pelaporan pelaksanaan tugas pemerintahan kelurahan kepada Walikota dan Camat melalui Lurah secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.

m) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Seksi Pemerintahan (Pasal 17)

1) Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Pemerintahan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2) Kepala Seksi Pemerintahan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

a) Perumusan, pengkoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan pemerintahan.

b) Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan pemerintahan.

c) Pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan pemerintahan.

d) Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.

e) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan.

f) Pelaksanaan pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara dan kesatuan bangsa.

- g) Pelaksanaan penyusunan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- h) Pemberian bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan.
- i) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap pemerintah kelurahan.
- j) Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kelurahan.
- k) Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat di proses lebih lanjut.
- l) Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- m) Pelaporan pelaksanaan tugas urusan pemerintahan kelurahan kepada Walikota dan Camat melalui Lurah secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- n) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Seksi Kesra (Pasal 18)

- 1) Kepala Seksi Kesra mempunyai tugas merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Kesra berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Kepala Seksi Kesra dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

- a) Perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan kesra.
- b) Pelaksanaan dan pelaksanaan penyusunan program kerja pelayanan dan bantuan sosial, bantuan kepemudaan, pemberdayaan perempuan, keluarga berencana, olahraga dan tenaga kerja.
- c) Perumusan dan pelaksanaan penyusunan program kerja pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat.
- d) Pelaksanaan evaluasi terhadap berbagai kegiatan bidang kesra.
- e) Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/ atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang kesra.
- f) Pelaksanaan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan kesra.
- g) Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat di proses lebih lanjut.
- h) Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- i) Pelaporan pelaksanaan tugas urusan kesra kepada Walikota dan Camat melalui Lurah secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- j) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Kegiatan Kelurahan Tangkerang Timur

A. Sekretariat

1. Penyusunan Daftar Inventaris perlengkapan dan Inventaris Barang pada Tahun 2021.
2. Penataan arsip-arsip surat masuk dan surat keluar
3. Mengkoordinir kegiatan kasi di kelurahan palas
4. Penyusunan profil kelurahan
5. Melaksanakan rapat koordinasi dengan perangkat kelurahan yaitu RT dan RW
6. Menyusun dana anggaran tambahan kelurahan Palas dan Musrenbang.

B. Seksi Pemerintahan

1. Dalam rangka tertib data kependudukan diupayakan dengan cara :
 - Pencatatan perkembangan penduduk bulanan (lahir, mati, pindah, datang) tahun 2021, Adapun perkembangan mutasi penduduk selama tahun 2021 adalah :
 - Lahir : 277 orang
 - Meninggal : 141 orang
 - Pindah : 673 orang
 - Datang : 237 orang.
 - Pemberlakuan surat pengantar dari perangkat kepala lingkungan setempat dari RT dan RW satu persyaratan pengurusan administrasi sebagai filter awal sebelum berkas diproses lebih lanjut ataupun

sebagai syarat untuk kelanjutan proses administrasi kependudukan lainnya.

2. Kelurahan Tangkerang Timur terdiri dari 10 Rukun Warga dan 39 Rukun Tetangga. Dalam rangka meningkatkan fungsi pemerintahan daerah kelurahan Tangkerang Timur melakukan beberapa kegiatan antara lain :
 - Mengadakan rapat kordinasi dengan kepala rt/rw secara periodik selain menjalankan fungsi pemerintahan juga sebagai silaturahmi dan informasi bagi pemerintah dan masyarakat ataupun sebaliknya yang termaktup didalam wadah forum RT/RW.
 - Melaksanakan pemilihan ketua RW maupun RT yang telah habis masa jabatannya.
3. Melakukan Registrasi Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah tercatat selama Tahun 2021 Surat Tanah yang teregister sebanyak 61 nomor dan 2 buah surat hibah.
4. Melakukan mediasi persoalan sengketa lahan yang terjadi selama tahun 2021 didapati mediasi tanah sebanyak 1 kali mediasi.
5. Memberikan keterangan terkait permasalahan kepemilikan tanah ke aparat penegak hukum sebanyak 1 kali.

C. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

Kegiatan yang telah dilaksanakan seksi pemberdayaan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mengeluarkan rekomendasi izin usaha yang terdiri dari : 49 Usaha

2. Mendata panjang jalan untuk data Musrenbang tingkat kelurahan adalah jalan Aspal sepanjang 875 meter.

D. Seksi Kesejahteraan Sosial Masyarakat

Kegiatan bidang kemasyarakatan yang telah dilaksanakan selama tahun 2021, antara lain :

1. Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga dengan kegiatan berupa Kerajinan Tangan dengan jumlah peserta sebanyak 10 orang.
2. Monitoring Siskamling
3. Mengeluarkan 74 Surat Keterangan Tidak Mampu bagi warga Kelurahan Tangkerang Timur
4. Melaksanakan MTQ tingkat Kelurahan.
5. Monitoring ke Posyandu se Kelurahan Tangkerang Timur
6. Pembagian dan Monitoring beras Raskin
7. Monitoring operasi pasar gas LPG ukuran 3 Kg
8. Mengeluarkan 67 Surat ahli waris
9. Mengeluarkan 52 Surat Kuasa Ahli Waris untuk warga Kelurahan Tangkerang Timur.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Responden penelitian adalah pihak yang dijadikan sampel penelitian atau pihak yang diberikan daftar pertanyaan yang menyangkut penelitian ini. Adapun responden dalam penelitian ini yaitu berjumlah 40 orang, yang terdiri dari 1 orang Lurah, 1 orang Sekretaris, 3 orang Kasi, 5 orang Staf, dan 30 orang Masyarakat. Identitas responden berguna untuk menggambarkan dan memberikan informasi mengenai responden yang terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan umur responden.

1. Jenis Kelamin

Pada identitas responden jenis kelamin di Kantor Lurah Tangkerang Timur terdiri dari dua jenis kelamin yaitu jenis kelamin laki-laki dan jenis kelamin perempuan. Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan didalam bekerja. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden yang ada di Kantor Lurah Tangkerang Timur dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.1 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	27	68%
2	Perempuan	13	32%
Jumlah		40	100%

Sumber : Data Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden dalam penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru terdiri dari 27 orang jenis kelamin laki-laki (68%) dan 13 orang jenis kelamin perempuan (32%). Dari uraian tersebut terlihat jenis kelamin responden di dominasi oleh laki-laki yaitu dengan persentase 68%.

2. Tingkat Pendidikan

Pada identitas responden tingkat pendidikan dalam penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru terdiri dari tiga tingkat pendidikan yaitu SLTP, SLTA dan Sarjana. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi kemampuan dan pola pikir seseorang. Kemudian untuk penggolongan responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.2 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
1	SLTP	4	10%
2	SLTA	21	51%
3	Sarjana	15	39%
Jumlah		40	100%

Sumber : Data Penelitian, 2022.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru terdiri dari tingkat pendidikan SLTP 4 orang (10%), SLTA berjumlah 21 orang (51%), dan Sarjana berjumlah 15 orang (39%). Dari uraian

diatas terlihat tingkat pendidikan responden di dominasi oleh SLTA yaitu dengan persentase 51%.

3. Tingkat Usia

Tingkat usia responden sangat mempengaruhi kematangan seseorang dalam bertindak dan berpikir dalam rangka mengambil suatu keputusan. Biasanya yang berumur lebih tua akan cenderung bekerja dan berpikir lebih matang karena telah memiliki kestabilan dalam mengendalikan emosi terhadap suatu masalah dalam pekerjaannya. Untuk lebih jelasnya mengenai usia responden penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.3 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru berdasarkan Tingkat Usia

No	Tingkat Usia	Responden	Persentase
1	20 – 30	13	32%
2	31 – 40	16	41%
3	41 – 50	11	27%
Jumlah		40	100%

Sumber : Data Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru yang berada pada usia 20-30 berjumlah 13 orang (32%), kemudian responden yang berusia 31-40 berjumlah 16 orang (41%), dan responden yang berusia 41-50 berjumlah 11 orang (27%). Jadi, dapat disimpulkan bahwa untuk penelitian ini responden yang dimintai pendapatnya lebih dominan berada pada usia 31-40 tahun, yaitu dengan jumlah persentase 41%.

B. Hasil Penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Etika pelayanan publik adalah suatu praktek administrasi publik atau pemberian pelayanan publik yang didasarkan atas serangkaian tuntutan perilaku atau kode etik yang mengatur hal-hal baik yang harus dilakukan, atau sebaliknya hal yang tidak baik agar dihindarkan.

Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dalam penelitian ini dapat dilihat dan dinilai dari enam indikator yang meliputi Keadilan, Kejujuran, Keberanian, Kesamaan, Kepandaian, dan Empati, yang mana bertujuan untuk mengetahui Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

1. Keadilan

Keadilan yaitu bersikap netral dan adil dalam memberikan pelayanan dan melayani masyarakat secara professional tanpa pandang bulu. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu bersikap netral dan adil dalam memberikan pelayanan, dan melayani masyarakat secara professional tanpa pandang bulu.

Sikap keadilan yang dilaksanakan oleh Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru sesuai dengan UU Nomor 5 tahun 2014 pasal 5 yaitu; melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi, melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin, melayani dengan sikap hormat, sopan dan tanpa tekanan.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden pegawai yang berjumlah 10 orang mengenai indikator Keadilan terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.4 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Keadilan Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah	Jumlah Responden (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1	Bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	8	2	-	10	100%
2	Bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	8	2	-	10	100%
3	Melayani masyarakat secara professional tanpa pandang bulu	8	2	-	10	100%
4	Melakukan pelayanan sesuai SOP yang berlaku kepada setiap masyarakat	8	2	-	10	100%
Jumlah		32	8	-	40	100%
Rata-rata		8	2	-	10	100%
Persentase		80%	20%	0%	100%	100%
Skala Pengukuran		67 - 100%				
Kriteria		Baik				

Sumber: Data Olahan 2022.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 10 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Keadilan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah persentase 80%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 20%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dari indikator Keadilan dikategorikan Baik dengan persentase 80%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner penulis pada tanggapan responden pegawai terhadap Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 30 orang mengenai indikator Keadilan terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.5: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Keadilan Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah Responden (%)	
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1	Bersikap netral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	9	17	4	30	100%
2	Bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	9	17	4	30	100%
3	Melayani masyarakat secara professional tanpa pandang bulu	9	17	4	30	100%
4	Melakukan pelayanan sesuai SOP yang berlaku kepada setiap masyarakat	9	17	4	30	100%
Jumlah		36	68	16	120	100%
Rata-rata		9	17	4	30	100%
Persentase		30%	57%	13%	100%	100%
Skala Pengukuran		34 - 66%				
Kriteria		Cukup Baik				

Sumber: Data Olahan 2022.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Keadilan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah persentase 30%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 57%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 13%.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dalam indikator Keadilan dikategorikan Cukup Baik dengan persentase 57%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner penulis pada tanggapan responden masyarakat terhadap Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Beni Wahyudi, SP selaku Lurah Tangkerang Timur mengenai indikator Keadilan, Beliau menjawab:

“Kalau berbicara tentang etika, tentu saja etika pegawai-pegawai disini sudah mempunyai etika yang baik. Karena mereka juga bukan pegawai-pegawai baru atau pegawai pemula, mereka sudah banyak yang senior dan sudah lama berkecimpung didunia pelayanan khususnya di kelurahan. Etika juga berhubungan dengan apa saja yang kita kerjakan di kelurahan, karena kelurahan merupakan ujung tombak daripada pemerintahan dan juga fungsi dari pelayanan yang baik dan benar terhadap masyarakat. Kita juga mengacu etika juga berhubungan dengan SOP yang sudah ditentukan oleh pemerintah kota pekanbaru. Jadi kalau saya rasa untuk etika pelayanan di kantor lurah Tangkerang Timur itu sudah tingkat sangat baik sekali. Tentu saja kalau untuk keadilan, kita sebagai pelayan public harus memberikan keadilan kepada masyarakat dan tidak ada memilih siapa pun itu tetap kita layani dengan baik, selagi mereka membawa berkas dengan lengkap dan sesuai dengan aturan yang berlaku”. (Wawancara: Senin, 10 Januari 2022).

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Keadilan, peneliti melihat bahwa etika pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur sudah mempunyai etika yang baik. Karena mayoritas pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur bukan pegawai baru atau pegawai pemula, mereka sudah banyak yang senior dan sudah lama berkecimpung di dunia pelayanan khususnya di kantor kelurahan. Etika juga berhubungan dengan apa saja yang kita kerjakan di kelurahan, karena kelurahan merupakan ujung tombak daripada pemerintahan dan juga fungsi dari pelayanan yang baik dan benar terhadap masyarakat. Pegawai juga mengacu kepada etika dan berhubungan dengan SOP yang sudah ditentukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru. Kemudian mengenai keadilan, pegawai di kantor lurah sebagai pelayan publik sudah memberikan keadilan kepada masyarakat dan tidak ada memilih siapa pun itu tetap dilayani dengan baik, selagi masyarakat membawa berkas dengan lengkap dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuisioner, hasil wawancara dengan Lurah, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Keadilan dalam penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru berada pada kategori penilaian “Cukup Baik” dengan jumlah rata-rata 17 (57%). Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

2. Kejujuran

Kejujuran yaitu tidak melakukan korupsi dan tindak kecurangan lainnya dalam bekerja dan tidak melakukan pungutan liar terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Tidak melakukan korupsi dan tindak kecurangan lainnya dalam bekerja, dan Tidak melakukan pungutan liar terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Sikap kejujuran yang dilaksanakan oleh Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru sesuai dengan UU Nomor 5 tahun 2014 pasal 5 yaitu; memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan, tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat keuntungan bagi diri sendiri atau untuk orang lain.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden pegawai yang berjumlah 10 orang mengenai indikator Kejujuran terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.6: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Kejujuran Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah	Jumlah Responden (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1	Masyarakat yang mengurus berkas tidak di kenakan biaya pelayanan	8	2	-	10	100%

1	2	3	4	5	6	7
2	Memberikan informasi yang transparan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi	8	2	-	10	100%
3	Laporan keuangan Kelurahan Tangkerang Timur bersifat transparansi dan dipublikasikan	8	2	-	10	100%
4	Menolak pemberian uang tips sebagai tanda terima kasih dari masyarakat	8	2	-	10	100%
Jumlah		32	8	-	40	100%
Rata-rata		8	2	-	10	100%
Persentase		80%	20%	0%	100%	100%
Skala Pengukuran		67 - 100%				
Kriteria		Baik				

Sumber: Data Olahan 2022.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 10 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Kejujuran, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah persentase 80%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 20%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dalam indikator Kejujuran dikategorikan Baik dengan persentase 80%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner penulis pada tanggapan responden pegawai terhadap Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 30 orang mengenai indikator Kejujuran terhadap Analisis Etika

Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.7: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Kejujuran Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah Responder	Jumlah Responder (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1	Pegawai kantor Lurah Tangkerang Timur bersikap jujur dalam bekerja	9	17	4	30	100%
2	Pegawai kantor Lurah tidak pernah melakukan kebohongan dalam melayani masyarakat	9	17	4	30	100%
3	Pegawai kantor lurah tidak pernah melakukan korupsi dan tindak kecurangan lainnya dalam bekerja	9	17	4	30	100%
4	Pegawai kantor lurah tidak pernah melakukan pungutan liar kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan	9	17	4	30	100%
Jumlah		36	68	16	120	100%
Rata-rata		9	17	4	30	100%
Persentase		30%	57%	13%	100%	100%
Skala Pengukuran		34 - 66%				
Kriteria		Cukup Baik				

Sumber: Data Olahan 2022.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Kejujuran, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan

jumlah persentase 30%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 57%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 13%.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dari indikator Kejujuran dikategorikan Cukup Baik dengan persentase 57%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner penulis pada tanggapan responden masyarakat terhadap Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Beni Wahyudi, SP selaku Lurah Tangkerang Timur mengenai indikator Kejujuran, Beliau menjawab:

“Jujur saja, kejujuran juga berhubungan dengan kepribadian pegawai, saya rasa kalau kejujuran pasti mereka melakukan pelayanan dengan jujur dan tidak meminta apapun kepada masyarakat dan tidak melakukan pungli kepada masyarakat. Karena sebagai pelayan yang baik atau pelayanan prima kepada masyarakat, kejujuran mungkin saya posisikan di nomor satu sebagai ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi kejujuran tetap diutamakan dan merupakan poin utama dalam melayani masyarakat”. (Wawancara: Senin, 10 Januari 2022).

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Kejujuran, peneliti melihat bahwa pegawai di kantor lurah Tangkerang Timur sudah berlaku jujur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena kejujuran berhubungan dengan kepribadian pegawai, peneliti melihat para pegawai telah melakukan pelayanan dengan jujur dan tidak meminta apapun kepada masyarakat dan tidak melakukan pungli kepada masyarakat. Karena sebagai pelayan yang baik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, kejujuran tetap diutamakan dan merupakan point utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuisioner, hasil wawancara dengan Lurah, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Kejujuran dalam penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru berada pada kategori penilaian “Cukup Baik” dengan jumlah rata-rata 17 (57%). Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

3. Keberanian

Keberanian yaitu berani bertanggung jawab dan menanggung resiko atas perbuatan dan keputusan yang diambil, dan bersedia menerima sanksi atas kesalahan yang dilakukan. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Berani bertanggung jawab dan menanggung resiko atas perbuatan dan keputusan yang diambil, dan Bersedia menerima sanksi atas kesalahan yang dilakukan.

Sikap keberanian yang dilaksanakan oleh Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru sesuai dengan UU Nomor 5 tahun 2014 pasal 5 yaitu; melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan undang-undang, menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien, melaksanakan ketentuan peraturan Undang-Undang yang berlaku.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden pegawai yang berjumlah 10 orang mengenai indikator Keberanian terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.8: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Keberanian Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah Responden (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Bersedia mengambil resiko atas semua perbuatan dan keputusan yang diambil	8	2	-	100%
2	Berani bertanggung jawab atas segala pekerjaan dan keputusan yang diambil	8	2	-	100%
3	Bersedia menerima sanksi atas kesalahan yang dilakukan	8	2	-	100%
4	Pengambilan sikap ketika ada masyarakat yang berlaku tidak sopan	8	2	-	100%
Jumlah		32	8	-	100%
Rata-rata		8	2	-	100%
Persentase		80%	20%	0%	100%
Skala Pengukuran		67 – 100%			
Kriteria		Baik			

Sumber: Data Olahan 2022.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 10 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Keberanian, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah persentase 80%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 20%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dari indikator Keberanian dikategorikan Baik dengan persentase 80%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner

penulis pada tanggapan responden pegawai terhadap Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 30 orang mengenai indikator Keberanian terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.9: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Keberanian Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah Responden	Jumlah Responden (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1	Berani bertanggung jawab atas segala pekerjaan dan keputusan yang diambil	9	17	4	30	100%
2	Berani melawan ketika diperlakukan kasar oleh pegawai di Kantor Lurah	9	17	4	30	100%
3	Bersedia menanggung resiko atas semua perbuatan dan keputusan yang diambil	9	17	4	30	100%
4	Bersedia menerima sanksi atas kesalahan yang dilakukan	9	17	4	30	100%
Jumlah		36	68	16	120	100%
Rata-rata		9	17	4	30	100%
Persentase		30%	57%	13%	100%	100%
Skala Pengukuran		34 - 66%				

Sumber: Data Olahan 2022.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Keberanian, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan

jumlah persentase 30%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 57%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 13%.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dari indikator Keberanian dikategorikan Cukup Baik dengan persentase 57%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner penulis pada tanggapan responden masyarakat terhadap Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Beni Wahyudi, SP selaku Lurah Tangkerang Timur mengenai indikator Keberanian, Beliau menjawab:

“Tentu saja kami berani. Berani bukan berarti kita harus berkeras kepada masyarakat, melontarkan kata-kata yang keras dan kasar, atau pun perlakuan lain yang tidak baik. Berani disini maksudnya adalah berani menegakkan kebenaran kalau memang itu SOP yang kita punya pada pelayanan masyarakat, apabila tidak lengkap, maka kita berani menolak pelayanan tersebut, tetap kita mengacu pada SOP yang sudah berlaku”.
(Wawancara: Senin, 10 Januari 2022).

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Keberanian, peneliti melihat bahwa pegawai di kantor lurah Tangkerang Timur bersikap tegas dan berani dalam melayani masyarakat. Berani disini bukan berarti berani berkeras kepada masyarakat, seperti melontarkan kata-kata yang keras dan kasar, atau pun perlakuan lain yang tidak baik. Berani disini maksudnya adalah berani menegakkan kebenaran ketika ada yang melakukan pelanggaran yang menyimpang dari standar operasional prosedur yang berlaku pada pelayanan masyarakat. Apabila persyaratan yang dibawa masyarakat tidak lengkap, maka

pegawai di kantor lurah Tangkerang Timur berani menolak pelayanan tersebut, karena para pegawai tetap mengacu pada SOP yang sudah berlaku.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuisioner, hasil wawancara dengan Lurah, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Keberanian dalam penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru berada pada kategori penilaian “Cukup Baik” dengan jumlah rata-rata 17 (57%). Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

4. Kesamaan

Kesamaan yaitu melayani masyarakat tanpa memandang status sosial dan melayani masyarakat tanpa melihat suku ras dan agama. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Melayani masyarakat tanpa memandang status sosial, dan Melayani masyarakat tanpa melihat suku ras dan agama.

Sikap keberanian yang dilaksanakan oleh Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru sesuai dengan UU Nomor 5 tahun 2014 pasal 5 yaitu; menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugas.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden pegawai yang berjumlah 10 orang mengenai indikator Kesamaan terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.10: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Kesamaan Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah Responden (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Melayani masyarakat tanpa memandang status sosial	8	2	-	100%
2	Siapa yang lebih dulu dilayani ketika banyak permintaan pelayanan dari masyarakat	8	2	-	100%
3	Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai kebutuhan tanpa mempersulit	8	2	-	100%
4	Sekelompok masyarakat di ikut sertakan saat Kantor Lurah mengadakan kegiatan masyarakat	8	2	-	100%
Jumlah		32	8	-	100%
Rata-rata		8	2	-	100%
Persentase		80%	20%	0%	100%
Skala Pengukuran		67 - 100%			
Kriteria		Baik			

Sumber: Data Olahan 2022.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 10 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Kesamaan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah persentase 80%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 20%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dari indikator Kesamaan dikategorikan Baik dengan persentase 80%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner

penulis pada tanggapan responden pegawai terhadap Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 30 orang mengenai indikator Kesamaan terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.11: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Kesamaan Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah Responden	Jumlah Responden (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1	Pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur sudah melayani masyarakat tanpa memandang status sosial	9	17	4	30	100%
2	Siapa yang lebih dulu di layani oleh pegawai di Kantor Lurah	9	17	4	30	100%
3	Pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur sudah memberikan bantuan kepada masyarakat dengan sama rata	9	17	4	30	100%
4	Masyarakat pernah di undang dan dilibatkan saat rapat atau musyawarah di kantor lurah	9	17	4	30	100%
Jumlah		36	68	16	120	100%
Rata-rata		9	17	4	30	100%
Persentase		30%	57%	13%	100%	100%
Skala Pengukuran		34 - 66%				
Kriteria		Cukup Baik				

Sumber: Data Olahan 2022.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Kesamaan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah persentase 30%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 57%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 13%.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dalam indikator Kesamaan dikategorikan Cukup Baik dengan persentase 57%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner penulis pada tanggapan responden masyarakat.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Beni Wahyudi, SP selaku Lurah Tangkerang Timur mengenai indikator Kesamaan, Beliau menjawab:

“Kalau kesamaan kembali lagi kita berbicara tentang segala macam jenis masyarakat yang berurusan, ada yang pejabat, ada yang petani, ada yang pengusaha, ada yang ASN, semua itu tetap kita melakukan kesamaan yang sama rata karena aturan tidak membedakan siapa saja, terserah mereka agama apa, mau kerjanya apa saja, tetap kita layani dengan sama rata sesuai dengan aturan yang berlaku”. (Wawancara: Senin, 10 Januari 2022).

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Kesamaan, peneliti melihat bahwa para pegawai di kantor lurah Tangkerang Timur tetap mengutamakan prinsip kesamaan dalam melayani masyarakat tanpa ada perbedaan apapun. Karena masyarakat yang datang ke kantor lurah Tangkerang Timur ada berbagai macam jenis masyarakat yang berurusan, ada yang pejabat, ada yang petani, ada yang pengusaha, ada yang ASN, semua itu tetap diperlakukan dengan sama oleh pegawai, pegawai memberikan kesamaan yang sama rata karena aturan tidak membedakan siapa saja. Intinya apapun agama

orang tersebut, apapun profesinya dan apapun sukunya, tetap di layani dengan sama rata sesuai dengan aturan yang berlaku.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuisioner, hasil wawancara dengan Lurah, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Kesamaan dalam penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru berada pada kategori penilaian “Cukup Baik” dengan jumlah rata-rata 17 (57%). Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

5. Kepandaian

Kepandaian yaitu memiliki skil dan pengetahuan yang baik serta teliti dalam bekerja dan mampu melakukan inovasi dan menyelesaikan masalah dengan baik dan cepat. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Memiliki skil dan pengetahuan yang baik serta teliti dalam bekerja, dan Mampu melakukan inovasi dan menyelesaikan masalah dengan baik dan cepat.

Sikap keberanian yang dilaksanakan oleh Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru sesuai dengan UU Nomor 5 tahun 2014 pasal 5 yaitu; melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi, melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan undang-undang, melaksanakan ketentuan peraturan Undang-Undang yang berlaku.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden pegawai yang berjumlah 10 orang mengenai indikator Kepandaian terhadap Analisis Etika

Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.12: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Kepandaian Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah Responden (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kemampuan pegawai Kantor Lurah Tangkerang Timur di bidang Teknologi	8	2	-	10
2	Pelayanan di Kantor Lurah Tangkerang Timur bisa secara online	8	2	-	10
3	Kantor Lurah Tangkerang Timur mempunyai website data terpadu yang bisa diakses oleh masyarakat	8	2	-	10
4	Memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai perkembangan teknologi	8	2	-	10
Jumlah		32	8	-	40
Rata-rata		8	2	-	10
Persentase		80%	20%	0%	100%
Skala Pengukuran		67 - 100%			
Kriteria		Baik			

Sumber: Data Olahan 2022.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 10 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Kepandaian, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah persentase 80%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 20%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dalam indikator Kepandaian dikategorikan Baik dengan persentase 80%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner penulis pada tanggapan responden pegawai terhadap Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 30 orang mengenai indikator Kepandaian terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.13: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Kepandaian Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah	Jumlah Responden (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1	Pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur memiliki skill dan pengetahuan yang baik dalam bekerja	9	17	4	30	100%
2	Pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur sudah bersikap teliti dalam melakukan pekerjaan	9	17	4	30	100%
3	Pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur mampu menyelesaikan masalah dengan cepat dan baik	9	17	4	30	100%

1	2	3	4	5	6	7
4	Pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur mampu melakukan inovasi pelayanan yang lebih efektif dan efisien	9	17	4	30	100%
	Jumlah	36	68	16	120	100%
	Rata-rata	9	17	4	30	100%
	Persentase	30%	57%	13%	100%	100%
	Skala Pengukuran	34 - 66%				
	Kriteria	Cukup Baik				

Sumber: Data Olahan 2022.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Kepandaian, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah persentase 30%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 57%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 13%.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dalam indikator Kepandaian dikategorikan Cukup Baik dengan persentase 57%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner penulis pada tanggapan responden masyarakat.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Beni Wahyudi, SP selaku Lurah Tangkerang Timur mengenai indikator Kepandaian, Beliau menjawab:

“Kalau kepandaian mungkin masing-masing pegawai mempunyai trik-trik yang berbeda dalam melaksanakan pelayanan, jadi saya rasa pegawai-pegawai yang sudah senior disini cukup pandai dalam melakukan pelayanan, karena kepandaian itu dari diri mereka masing-masing. Selama saya menjabat lurah disini, semua pelayanan yang diberikan oleh pegawai selalu selesai dan lancar semua dan tidak ada terjadi suatu hal buruk yang tidak kita inginkan”. (Wawancara: Senin, 10 Januari 2022).

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Kepandaian, peneliti melihat bahwa para pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur sudah memiliki skill dan pandai dalam melayani masyarakat sesuai keahliannya masing-masing. Masing-masing pegawai mempunyai trik-trik yang berbeda dalam melaksanakan pelayanan, sehingga pegawai-pegawai yang sudah senior di Lurah Tangkerang Timur sudah cukup pandai dalam melakukan pelayanan, karena kepandaian itu dari diri pegawai masing-masing. Dan selama ini semua pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat selalu selesai dan lancar semuanya serta tidak ada terjadi suatu hal buruk yang tidak diinginkan.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuisisioner, hasil wawancara dengan Lurah, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Kepandaian dalam penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru berada pada kategori penilaian “Cukup Baik” dengan jumlah rata-rata 17 (57%). Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

6. Empati

Empati yaitu memiliki jiwa tolong menolong dan mampu bekerjasama dalam menyelesaikan tugas, menerima dan menghargai pendapat serta kritik dari orang lain dalam bekerja. Adapun dua sub indikator yang dinilai yaitu Memiliki jiwa tolong menolong dan mampu bekerjasama dalam menyelesaikan tugas, dan Menerima dan menghargai pendapat serta kritik dari orang lain dalam bekerja.

Sikap keberanian yang dilaksanakan oleh Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru sesuai dengan UU Nomor 5 tahun 2014 pasal 5 yaitu; melayani dengan sikap hormat, sopan dan tanpa tekanan.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden pegawai yang berjumlah 10 orang mengenai indikator Empati terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.14: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Indikator Empati Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah Responden (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Melakukan kerjasama dalam menyelesaikan tugas	8	2	-	100%
2	Bermusyawarah apabila mendapat kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	8	2	-	100%
3	Meluangkan waktu ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan cepat di saat jam istirahat	8	2	-	100%
4	Menerima dan menghargai pendapat serta kritik dari orang lain dalam bekerja	8	2	-	100%
Jumlah		32	8	-	100%
Rata-rata		8	2	-	100%
Persentase		80%	20%	0%	100%
Skala Pengukuran		67 - 100%			
Kriteria		Baik			

Sumber: Data Olahan 2022.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 10 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Empati, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah persentase 80%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 20%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dalam indikator Empati dikategorikan Baik dengan persentase 80%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner penulis pada tanggapan responden pegawai terhadap Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 30 orang mengenai indikator Empati terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.15: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Empati Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah	Jumlah Responden (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1	Pegawai di kantor lurah memiliki jiwa tolong menolong terhadap masyarakat yang kesusahan	9	17	4	30	100%

1	2	3	4	5	6	7
2	Pegawai di kantor lurah Tangkerang Timur dapat bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan	9	17	4	30	100%
3	Pegawai di kantor Lurah menerima dan menghargai pendapat serta kritik dari orang lain dalam bekerja	9	17	4	30	100%
4	Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Lurah Tangkerang Timur	9	17	4	30	100%
Jumlah		36	68	16	120	100%
Rata-rata		9	17	4	30	100%
Persentase		30%	57%	13%	100%	100%
Skala Pengukuran		34 - 66%				
Kriteria		Cukup Baik				

Sumber: Data Olahan 2022.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Empati, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari: Baik dengan jumlah persentase 30%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 57%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 13%.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dalam indikator Empati dikategorikan Cukup Baik dengan persentase 57%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner penulis pada tanggapan responden masyarakat terhadap Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Beni Wahyudi, SP selaku Lurah Tangkerang Timur mengenai indikator Empati, Beliau menjawab:

“Empati itu kita kembali ke rasa, perasaan empati kita terhadap masyarakat, seperti mungkin mereka jauh berurusan datang kesini, ada yang pakai motor, ada yang pakai busway, ada yang pake mobil sendiri, tentara mereka tidak ada yang sama transportasinya untuk menuju kesini, tentunya empati kita terhadap masyarakat juga tetap kita utamakan, apalagi seperti orang tua yang bawa anak kecil, orang tua yang sudah renta, ibu-ibu hamil, orang disabilitas, tetap kita utamakan daripada orang-orang yang berada atau orang yang punya jabatan”. (Wawancara: Senin, 10 Januari 2022).

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Empati, peneliti melihat bahwa para pegawai di kantor lurah Tangkerang Timur memiliki rasa empati yang tinggi terhadap masyarakat, seperti rasa empati kepada masyarakat yang datangnya jauh hanya untuk berurusan ke kantor lurah Tangkerang Timur, ada yang pakai motor, ada yang pakai busway, ada yang pake mobil sendiri, karena semua masyarakat tersebut tidak ada yang sama transportasinya untuk menuju ke kantor lurah, tentunya empati pegawai terhadap masyarakat juga tetap di utamakan, apalagi seperti kepada orang tua yang bawa anak kecil, orang tua yang sudah renta, ibu-ibu hamil, orang disabilitas, tetap di utamakan daripada orang-orang yang berada atau orang yang punya jabatan.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuisioner, hasil wawancara dengan Lurah, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Empati dalam penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru berada pada kategori penilaian “Cukup Baik” dengan jumlah rata-rata 17 (57%). Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden pegawai mengenai penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.16: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah	Jumlah Responden (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1	Keadilan	8	2	-	10	100%
2	Kejujuran	8	2	-	10	100%
3	Keberanian	8	2	-	10	100%
4	Kesamaan	8	2	-	10	100%
5	Kepandaian	8	2	-	10	100%
6	Empati	8	2	-	10	100%
	Jumlah	48	12	-	60	100%
	Rata-rata	8	2	-	10	100%
	Persentase	80%	20%	0%	100%	100%
	Skala Pengukuran	67 - 100%				
	Kriteria	Baik				

Sumber: Data Olahan, 2022.

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden pegawai terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru diatas, untuk kategori penilaian Baik yaitu sebesar 80% (8 responden), untuk kategori penilaian Cukup Baik adalah sebesar 20% (2 responden), dan untuk kategori penilaian Kurang Baik adalah sebesar 0% (0 responden), dari total keseluruhan responden pegawai sebanyak 10 orang.

Dari hasil tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dikategorikan Baik dengan total persentase sebesar

80% (8 responden). Sesuai dengan penjelasan diawal pada bab dua tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden masyarakat mengenai penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.17: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah	Jumlah Responden (%)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1	Keadilan	9	17	4	30	100%
2	Kejujuran	9	17	4	30	100%
3	Keberanian	9	17	4	30	100%
4	Kesamaan	9	17	4	30	100%
5	Kepandaian	9	17	4	30	100%
6	Empati	9	17	4	30	100%
Jumlah		54	102	24	180	100%
Rata-rata		9	17	4	30	100%
Persentase		30%	57%	13%	100%	100%
Skala Pengukuran		34 - 66%				
Kriteria		Cukup Baik				

Sumber: Data Olahan, 2022.

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden masyarakat terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru diatas, untuk kategori penilaian Baik yaitu sebesar 30% (9 responden), untuk kategori penilaian Cukup Baik adalah sebesar 57% (17 responden), dan untuk kategori penilaian Kurang Baik adalah sebesar 13% (4 responden), dari total keseluruhan responden masyarakat sebanyak 30 orang.

Dari hasil tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru dikategorikan Cukup Baik dengan total persentase sebesar 57% (17 responden). Sesuai dengan penjelasan diawal pada bab dua tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) penulis dilapangan terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, secara keseluruhan sudah Cukup Baik. Pada indikator Keadilan, etika pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur sudah mempunyai etika yang baik. Karena mayoritas pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur bukan pegawai baru atau pegawai pemula, mereka sudah banyak yang senior dan sudah lama berkecimpung di dunia pelayanan khususnya di kantor kelurahan. Etika juga berhubungan dengan apa saja yang kita kerjakan di kelurahan, karena kelurahan merupakan ujung tombak daripada pemerintahan dan juga fungsi dari pelayanan yang baik dan benar terhadap masyarakat.

Disamping itu para pegawai di kantor lurah Tangkerang Timur juga tetap mengacu kepada etika kerja dan berhubungan dengan SOP yang sudah ditentukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru. Kemudian mengenai keadilan, pegawai di kantor lurah sebagai pelayan publik sudah memberikan keadilan kepada masyarakat dan tidak ada memilih siapa pun itu tetap dilayani dengan baik, selagi masyarakat tersebut membawa berkas persyaratan dengan lengkap dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Pegawai di kantor lurah Tangkerang Timur juga sudah bersikap jujur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena kejujuran berhubungan dengan kepribadian pegawai, peneliti melihat para pegawai telah melakukan pelayanan dengan jujur dan tidak meminta apapun kepada masyarakat dan tidak melakukan pungli kepada masyarakat. Karena sebagai pelayan yang baik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, kejujuran tetap diutamakan dan merupakan point utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemudian pegawai di kantor lurah Tangkerang Timur juga bersikap tegas dan berani dalam melayani masyarakat. Berani disini bukan berarti berani berkeras kepada masyarakat, seperti melontarkan kata-kata yang keras dan kasar, atau pun perlakuan lain yang tidak baik. Berani disini maksudnya adalah berani menegakkan kebenaran ketika ada yang melakukan pelanggaran yang menyimpang dari standar operasional prosedur yang berlaku pada pelayanan masyarakat. Apabila persyaratan yang dibawa masyarakat tidak lengkap, maka pegawai di kantor lurah Tangkerang Timur berani menolak pelayanan tersebut, karena para pegawai tetap mengacu pada SOP yang sudah berlaku.

Selain itu para pegawai di kantor lurah Tangkerang Timur juga tetap mengutamakan prinsip kesamaan dalam melayani masyarakat tanpa ada perbedaan apapun. Karena masyarakat yang datang ke kantor lurah Tangkerang Timur ada berbagai macam jenis masyarakat yang berurusan, ada yang pejabat, ada yang petani, ada yang pengusaha, ada yang ASN, semua itu tetap diperlakukan dengan sama oleh pegawai, pegawai memberikan kesamaan yang sama rata karena aturan tidak membedakan siapa saja. Intinya apapun agama

orang tersebut, apapun profesinya dan apapun sukunya, tetap di layani dengan sama rata sesuai dengan aturan yang berlaku.

Para pegawai di kantor Lurah Tangkerang Timur juga sudah memiliki skill dan kepandaian dalam melayani masyarakat sesuai keahliannya masing-masing. Masing-masing pegawai mempunyai trik-trik yang berbeda dalam melaksanakan pelayanan, sehingga pegawai-pegawai yang sudah senior di Lurah Tangkerang Timur sudah cukup pandai dalam melakukan pelayanan, karena kepandaian itu dari diri pegawai masing-masing. Dan selama ini semua pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat selalu selesai dan lancar semuanya serta tidak ada terjadi suatu hal buruk yang tidak diinginkan.

Kemudian para pegawai di kantor lurah Tangkerang Timur juga memiliki rasa empati yang tinggi terhadap masyarakat, seperti rasa empati kepada masyarakat yang datangnya jauh hanya untuk berurusan ke kantor lurah Tangkerang Timur, ada yang pakai motor, ada yang pakai busway, ada yang pake mobil sendiri, karena semua masyarakat tersebut tidak ada yang sama transportasinya untuk menuju ke kantor lurah, tentunya empati pegawai terhadap masyarakat juga tetap di utamakan, apalagi seperti kepada orang tua yang bawa anak kecil, orang tua yang sudah renta, ibu-ibu hamil, orang disabilitas, tetap di utamakan daripada orang-orang yang berada atau orang yang punya jabatan. Selain itu tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan di kantor Lurah Tangkerang Timur juga cukup tinggi, hal ini dibuktikan dengan prestasi yang di raih oleh kecamatan Tenayan Raya yang merupakan kecamatan terbaik se-provinsi Riau, sehingga prestasi tersebut juga tidak terlepas dari semua kinerja

kelurahan yang ada di Kecamatan Tenayan Raya. Hal ini artinya Pemerintah Kelurahan Tangkerang Timur sudah memberikan pelayanan yang terbaik dan prima kepada masyarakat.

C. Faktor Penghambat Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang dilakukan maka dapat diketahui beberapa hal yang menjadi faktor penghambat Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut :

1. Kurangnya perkembangan inovasi, seperti tidak adanya website Kelurahan Tangkerang Timur untuk membantu masyarakat dalam pelayanan. Dan juga kurangnya persiapan untuk melayani masyarakat, salah satunya sering habisnya blanko dan formulir pelayanan.
2. Sarana dan prasarana pelayanan masih kurang memadai, seperti jumlah komputer, yang masih kurang, sehingga beberapa pegawai harus menggunakan laptop pribadi dalam bekerja. Kemudian sering terjadinya gangguan pada jaringan wifi, sehingga menyebabkan lelet dan memperlambat proses pelayanan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, banyak yang telah peneliti lakukan berdasarkan observasi langsung ke lapangan, wawancara dan kuisioner yang telah peneliti berikan kepada seluruh responden yang diperlukan dengan enam indikator yaitu Keadilan, Kejujuran, Keberanian, Kesamaan, Kepandaian dan Empati, dengan itu peneliti telah menarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Dari seluruh jawaban responden pada indikator variabel Keadilan dapat dikategorikan Cukup Baik, karena pegawai sudah memberikan keadilan kepada masyarakat dan tidak ada memilih siapa pun itu tetap dilayani dengan baik, selagi masyarakat tersebut membawa berkas persyaratan dengan lengkap dan sesuai dengan aturan yang berlaku.
2. Dari seluruh jawaban responden pada indikator variabel Kejujuran dapat dikategorikan Baik, karena pegawai telah melakukan pelayanan dengan jujur dan tidak meminta apapun kepada masyarakat dan tidak melakukan pungli kepada masyarakat.
3. Dari seluruh jawaban responden pada indikator variabel Keberanian dapat dikategorikan Cukup Baik, karena pegawai berani menegakkan kebenaran ketika ada yang melakukan pelanggaran yang menyimpang dari standar operasional prosedur yang berlaku pada pelayanan masyarakat.

4. Dari seluruh jawaban responden pada indikator variabel Kesamaan dapat dikategorikan Baik, karena pegawai memberikan kesamaan yang sama rata dalam melayani masyarakat tanpa memandang profesi masyarakat.
5. Dari seluruh jawaban responden pada indikator variabel Kepandaian dapat dikategorikan Cukup Baik, karena semua pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat selalu selesai dan lancar semuanya serta tidak ada terjadi suatu hal buruk.
6. Dari seluruh jawaban responden pada indikator variabel Empati dapat dikategorikan Cukup Baik, karena memiliki rasa empati yang tinggi terhadap masyarakat, terutama terhadap orang tua renta, ibu hamil, dan disabilitas yang datang ke kantor lurah Tangkerang Timur.
7. Faktor penghambat dalam penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Tangkerang Timur Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru yaitu :
 - 1) Kondisi fisik kantor lurah Tangkerang Timur masih kurang memadai, karena ketika turun hujan ada atap yang bocor terutama di ruang lurah dan ruang pelayanan.
 - 2) Sarana dan prasarana pelayanan masih kurang memadai, seperti jumlah komputer yang masih kurang, sehingga beberapa pegawai harus menggunakan laptop pribadi dalam bekerja. Kemudian sering terjadinya gangguan pada jaringan wifi, sehingga menyebabkan lelet dan memperlambat proses pelayanan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Seharusnya Kelurahan Tangkerang Timur melakukan pelatihan dan pembinaan untuk perkembangan etika pelayanan publik.
2. Seharusnya Kelurahan Tangkerang Timur berinovasi membuat website untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat.
3. Seharusnya Pemerintah Kelurahan Tangkerang Timur menambah sarana dan prasarana pelayanan di kantor lurah, seperti menambah jumlah komputer dan memperbaiki jaringan wifi yang sering mengalami gangguan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

- Amirullah, 2002. Teori Organisasi dan Administrasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ahmadi, Abu. 2009. Ilmu Sosial Dasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Andry, Hendry. 2015. Perilaku Dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Anggara, Sahya, 2012. Ilmu Administrasi Negara. Jakarta: Pustaka Setia.
- Darwis, dkk, 2009. Dasar-Dasar Manajemen. Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pelatihan Universitas Riau.
- Kaswan, Sadikin, 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Kusdi, 2011. Teori Organisasi dan Administrasi. Jakarta: Salemba Humanika.
- Marnis, 2009. Pengantar Manajemen. Pekanbaru: PT. Panca Abdi Nurgama.
- Maulidiah, Sri. 2014. Pelayanan Publik. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Mulyono, 2016. Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan. Jakarta: Ar-Ruzz Media.
- Pasolong, Harbani, 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pidarta, Made, 2004. Manajemen Pendidikan Indonesia. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Prasetio, Joko Tri. 2011. Ilmu Budaya Dasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siagian, Sondang. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, 2014. Reformasi Pelayanan Publik “Teori Kebijakan dan Implementasi”. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudarmanto, 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi Dalam Organisasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudaryana, Bambang, 2017. Etika Pelayanan Publik. Yogyakarta: CV Budi Utama.

- Sudibyo, Lies, dkk. 2013. Ilmu Sosial Budaya Dasar. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003, Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI). Bandung: PT Bumi Aksara.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Terry. R. George, 2003. Prinsip-Prinsip Manajemen. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tim Penyusun. 2013. Buku Pedoman Penulisan Penelitian. Pekanbaru: UIR Badan Penerbit FISIPOL.
- Ubaedillah, 2015. Pancasila Demokrasi dan Pencegahan Korupsi. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Zulkifli, 2005. Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen. Pekanbaru: UIR Press.
- Zulkifli dan Nurmasari. 2015. Pengantar Manajemen. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.

B. Sumber Dokumentasi

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan
- Peraturan Menteri Nomor 34 Tahun 2010 Tentang Kode Etik Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 120 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru