

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

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH SIDOMULYO
BARAT KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

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



Nurdiantari Febrianti

NPM : 177110413

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU

2021

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Hidayat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian yang Berjudul **“Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”**. Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan usulan penelitian ini, penulis tidak luput dari kesulitan dan hambatan. Namun, akhirnya kesulitan dan hambatan itu dapat diatasi. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Syahfrinaldi selaku Rektorat Universitas Islam Riau.
2. Bapak Syahrul Akmal Latief, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suriani selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Tarmizi Yussa selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung

sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini terhadap apa yang telah diarahkan.

5. Bapak Hendry Andry selaku anggota dosen penguji saya yang telah memberikan kritik, saran dan perbaikan yang sangat membantu sehingga Skripsi ini bisa menjadi lebih baik lagi.
6. Bapak Andri Kurniawan, B.PM., M.Si. selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan kritik, saran dan perbaikan yang sangat memebangun sehingga Skripsi ini bisa menjadi jauh lebih baik lagi.
7. Bapak/Ibu dosen pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memfasilitasi serta memberikan ilmu pengetahuan, sehingga telah wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan proposal ini.
8. Bapak Lurah dan Sekretaris Lurah, pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang telah bersedia memberikan data awal sebagai bahan penyusunan usulan penelitian.
9. Kepada Ayahanda dan Ibunda, serta Kakak dan Kawan-Kawan tersayang, terima kasih atas do'a dan Semangat yang telah diberikan kepada penulis, serta teman-teman seperjuangan.

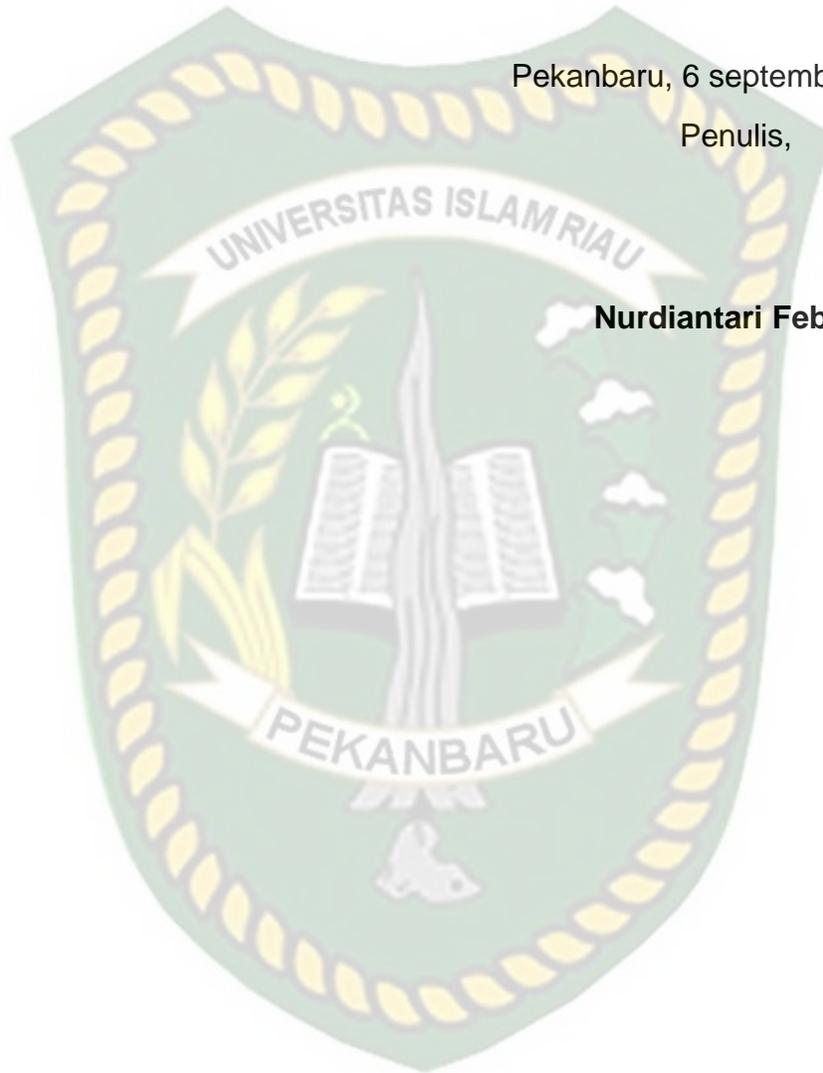
Akhirnya kepada ALLAH AWT penulis serahkan segalanya serta ucapkan doa, semoga amal kebajikan semua pihak yang telah membantu

diberikan pahala semoga proposal ini dapat menjadi sebuah skripsi yang bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi para pembaca pada umumnya, Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Pekanbaru, 6 september 2021

Penulis,

Nurdiantari Febrianti



DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PERSYARATAN KEASLIAN NASKAH	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	16
1. Tujuan Penelitian	16
2. Kegunaan Penelitian	17
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	19
A. Studi Kepustakaan	19
1. Konsep Administrasi	19
2. Konsep Organisasi	22
3. Konsep MSDM	24

4. Konsep Pelayanan	27
5. Konsep Etika Pelayanan	30
B. Kerangka Pikir	45
C. Hipotesis	47
D. Konsep Operasional	47
E. Operasional Variabel.....	50
F. Teknik Pengukuran.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
A. Tipe Penelitian.....	56
B. Lokasi Penelitian	57
C. Populasi dan Sampel.....	58
D. Teknik Penarikan Sampel.....	59
E. Jenis dan Sumber Data	60
F. Teknik Pengumpulan Data	61
G. Teknik Analisis Data	62
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	63
A. Gambaran Umum Kantor Lurah Sidomulyo Barat.....	63
1. Sejarah Singkat Kantor Lurah Sidomulyo Barat.....	63
2. Keadaan Geografis	63
3. Penduduk.....	63
B. Gambaran Umum Daftaran Urutan ASN Kelurahan Sidomulyo Barat	64
Visi dan Misi Kantor Lurah	66
1. Tugas dan Fungsi Pegawai Kantor Lurah.....	67
2. Struktur Organisasi Kantor Lurah	72
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
A. Identitas Responden.....	73

1. Jenis Kelamin.....	73
2. Tingkat Usia	74
3. Tingkat Pendidikan.....	75
B. Hasil Penelitian Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	75
1. Bisa Dipercaya	76
2. Kejujuran.....	78
3. Transparan.....	82
4. Kompetensi	86
5. Ketekunan (Ketelitian)	88
6. Kesetiaan	92
C. Rekapitulasi Dari Indikator-Indikator Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.....	96
D. Hambatan Pengawasan Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	98
BAB VI PENUTUP	101
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	105
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I. 1	10
Jenis dan Bentuk Pelayanan pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat	
II.1	50
Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang Etika Pelayanan Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	
III.1	59
Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian	
IV.1	64
Daftar Urutan Kepangkatan ASN Kelurahan Sidomulyo Barat.....	
IV.2	65
Jenis Pelayanan Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	
V.1	73
Distribusi Identitas Jenis Kelamin Responden Penelitian Penelitian Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru ..	
V.2	72
Distribusi Identitas Usia Responden Penelitian Penelitian Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	
V.3	75
Distribusi Pendidikan Responden Penelitian Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	
V.4	75
Distribusi Tanggapan Masyarakat Tentang Indikator Bisa Dipercaya dalam Etika Pelayanan Publik Pada Kantor	

	Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	76
V.5	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Kejujuran dalam Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	78
V.6	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Transparan dalam Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	82
V.7	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Kopentensi dalam Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	86
V.8	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Ketekunan (Ketelitian) dalam Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	
V.9	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Kesetiaan dalam Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	86
V.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
I. 1	Kerangka Struktur Pemerintah Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	10
II. 1	Kerangka Pikir Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru ..	45
IV.1	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Meranti.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1.	Daftar Kuesioner Untuk Masyarakat	107
2.	Daftar Wawancara Untuk Lurah Sidomulyo Barat	114
3.	Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Indikator Kesetiaan dalam Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	117
4.	Foto Dokumentasi Penelitian Indikator Kesetiaan dalam Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	119
5.	Surat Keterangan Penelitian	121

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau pesertas ujian Seminar Proposal yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurdiantari Febrianti
 Npm : 177110413
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
 Judul Skripsi : Analisis Etika Pelayanan Publik Pada kantor Lurah sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

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

1. Bahwa, naskah Skirpsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai 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 telah ditetapkan oleh fakultas dan universitas.
3. Bahwa apabila dikemudia hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya melanggar dan belum memenuhi Sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar proposal yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesaran dsn tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru. 6 September 2021

Pelaku Pernyataan,

Nurdiantari Febrianti

**ETIKA PELAYANAN PADA KANTOR LURAH SIDOMULYO BARAT
KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU**

Oleh:

Nurdiantari Febrianti

177110413

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru beserta faktor penghambat dan rekomendasi atau saran yang dapat diberikan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kuantitatif dengan memberikan kuesioner kepada masyarakat yang berada di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Proses keadilan dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat tergolong masih Kurang Baik dengan Presentase 66,5 tergolong Cukup Baik. Hal ini disebabkan karena masih adanya aspek pegawai Kantor Lurah sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru masih belum optimal yaitu dalam Bisa Bertanggung Jawab, Kejujuran, Transparan, Ketelitian, Kompetensi, dan Kesetiaan dalam bersikap kepada masyarakat. (2) faktor penghambat dalam Etika Pelayanan Pada kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru terdiri dari faktor Internal yaitu faktor yang terdapat pada diri sendiri atau dalam kesadaran diri para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan faktor Eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar seperti masyarakat yang membutuhkan pelayanan kepada pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Rekomendasi atau saran yang dapat diberikan adalah perlu adanya kesadaran pegawai dalam memberikan pelayanan seperti bersikap senyum dalam memberikan pelayanan serta menerima saran melayani

Kata kunci : Etika Administrasi Publik, Etika Pelayanan Publik

**SERVICE ETHICS AT THE OFFICE OF THE LURAH SIDOMULYO BARAT
TAMPAN DISTRICT PEKANBARU CITY**

By:

Nurdiantari Febrianti

177110413

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze Public Service Ethics at the Sidomulyo Barat Village Head Office, Tampan District, Pekanbaru City along with the inhibiting factors and recommendations or suggestions that can be given. This study uses a quantitative descriptive method by giving questionnaires to the people who are in the West Sidomulyo Village Head Office, Tampan District, Pekanbaru City. The results of the study show that: (1) The process of justice in providing services provided by employees to the community is still classified as not good with a percentage of 66.5 classified as good enough. This is because there are still aspects of the employees of the Sidomulyo Barat Lurah Office, Tampan District, Pekanbaru City, which are still not optimal, namely being able to be responsible, honest, transparent, thorough, competent, and loyal in attitude to the community. (2) the inhibiting factors in Service Ethics at the Sidomulyo Barat Village Head office, Tampan District, Pekanbaru City consist of Internal factors, namely factors that are found in themselves or in the self-awareness of employees in providing services to the community and External factors, namely factors that come from outside such as the community. who need services to employees of the West Sidomulyo Village Head Office, Tampan District, Pekanbaru City. Recommendations or suggestions that can be given are the need for employee awareness in providing services such as being smiling in providing services and receiving service suggestions

Keywords: Public Administration Ethics, Adm Service, Public Service Ethic

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara kesatuan yang berbentuk Republik. Pernyataan ini sudah jelas di tuliskan pada ayat pertama dan pasal yang pertama, pada Proklamasi 17 Agustus 1945 yang merupakan puncak perjuangan bangsa Indonesia. Cita-cita yang telah ditentukan pada waktu proklamasi, yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia.

Kesejahteraan Negara merupakan cita-cita leluhur dari pendiri bangsa kita. Kemerdekaan bukan saja bermakna kebebasan dari penjajahan. Lebih dari itu adalah tercapainya masyarakat yang adil dan makmur. Pemerintah secara umum merupakan suatu organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi oleh rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyelenggara tugas negara, serta dilengkapi dengan alat-alat kelengkapan negara.

Governansi dalam manajemen publik semakin penting dan menjadi prasyarat agar pelayanan kepada warga negara menjadi lebih berkualitas. Sektor publik harus berupaya bagaimana melakukan Zero Defect dalam penyelenggaraan pemerintah seperti halnya yang dilakukan oleh organisasi swasta dalam menyediakan pelayanan titik birokrasi yang

kerap dicap dalam birokrasi perlu berdayakan atau dilecut energizing karena saat ini hampir semua negara berlomba-lomba meningkatkan kualitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Isu mendasar dari gerakan energizing birokrasi adalah upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi sektor publik.

Civil Service reform dilaksanakan secara berkesinambungan dan jangka panjang sengan lebih menekankan pada perubahan mindset. Ketimbang pada perorganisasian struktural atau solusi teknokratik. Usaha membangun sektor publik yang efektif tidak mungkin akan berhasil jika tidak mampu keluar dari belenggu stereotype birokrasi.

Penyelenggara negara masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang kompleks. Untuk itu, perlu konsepsi sistem penyelenggara negara yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh penyelenggara negara sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan rasional.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi pemerintah modern. Dimana setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang baik atas barang, jasa dan

elayanan administrasi yang telah disediakan pemerintah. Undang – Undang Dasar Tahun 1945 telah mengamanatkan bahwa negara harus memenuhi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara demi kesejahteraan rakyat serta mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintah merupakan fungsi dari berbagai faktor. Diantaranya faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintah tersebut adalah kelembagaan, kepegawaian, proses, pengawasan dan akuntabilitas. Diantaranya faktor-faktor tersebut, maka faktor penting yang dapat menjadi pengungkit (*leverage*) dalam perbaikan pelayanan publik adalah persoalan reformasi kepegawaian negara.

ASN adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara BAB II Pasal 5 Tentang Kode Etik dan Kode Perilaku menyatakan aparatur sipil negara.

- (1) Kode etik dan kode perilaku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b bertujuan untuk menjaga martabat dan kehormatan ASN.
- (2) Kode etik dan kode perilaku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi pengaturan perilaku agar Pegawai ASN:
 - a. melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, 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 peraturan perundang-undangan;
- e. melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau Pejabat yang Berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
- f. Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
- g. menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien;
- h. menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya;
- i. memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
- j. tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
- k. memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN; dan
- l. melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin Pegawai ASN.

(3) Kode etik dan kode perilaku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dalam keputusan Menteri Pradayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan publik sesuai dengan perundang-undangan. Hakekatnya pemberian pelayanan merupakan proses sekaligus *output* yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Dimana fungsi pemerintah adalah sebagai regulasi, proteksi dan sebagai distribusi. Serta tidak menyimpang dari kode etik dan regulasi yang mengatur.

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 BAB II Pasal 5 Tahun 2014 Tentang Kode Etik dan Perilaku ayat 3 “bahwa pelayanan merupakan sikap melayani dengan sikap melayani dengan sikap sopan, hormat, dan tanpa tekanan”.

Dalam RUU tentang Etika Penyelenggara Negara merupakan RUU usul inisiatif Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) yang termasuk dalam program legislasi Nasional (prolegnas) prioritas Tahun 2014.

Istilah “Etika” berasal dari bahasa Yunani Kuno, *ethos*. Kata *ethos* dalam berbentuk tunggal mempunyai banyak makna yaitu, kebiasaan, adat, akhlak, watak, perasaan, sikap dan cara berpikir. Moral berasal dari

bahasa Latin “Mos” dalam bentuk jamak “Mores” yang berarti adat kebiasaan atau cara hidup seseorang dengan melakukan perbuatan yang baik dan menghindari perbuatan yang buruk. Meskipun defisini etika dan moral kurang lebih sama, tetapi terdapat perbedaan yaitu moral digunakan untuk penilaian yang berlaku. Etika adalah cabang filsafat yang berbicara mengenai nilai dan norma moral yang menentukan perilaku manusia dalam hidupnya.

Moral dalam pengertiannya yang umum menaruh tekanan kepada karakter dan sifat-sifat individu yang khusus, diluar ketaatan kepada peraturan. Moral itu sendiri merujuk kepada tingkah laku yang bersifat spontan seperti rasa kasih, kemurahan hati, kesabaran jiwa dan sebagainya yang kesemuanya tidak terdapat dalam peraturan hukum.

Moralitas dibangun melalui keteladanan para tokoh, elite, dan semua yang ada di pusat kekuasaan, dan pusat kebudayaan sekarang di era Indonesia miskin keteladanan yang merupakan krisis moralitas.

Menurut Bertens (2004 : 4) menjelaskan etika merupakan sebuah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk serta tentang hak dan kewajiban moral (akhlak) kumpulan asas atau nilai yang berkenan dengan akhlak, nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.

Sebagaimana dikutip oleh Denhardt (1991:101) mendefinisikan Etika sebagai berikut : *Ethics is a systematic attempt throught the us of reason to make sense of our individual and sosial moral experience in such a way*

as to determine the rules which ought to govern human conduct (Etika adalah suatu usaha yang sistematis dengan menggunakan penalaran untuk memberikan arti bagi pengalaman-pengalaman moral pribadi dan sosial untuk menentukan aturan yang menuntun perilaku manusia).

Selain itu, Denhart menyebutkan etika dalam pelayanan publik mempunyai sebuah sasaran untuk membentuk perilaku dan pola pikir dari seseorang aparatur negara yang memahami tugas fungsi sebagai abdi dari masyarakat dan abdi negara sehingga mampu mencapai *Good Government* sebagai proses pencapaian tujuan negara. Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, meskipun telah disadari bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah moralitas.

Etika kehidupan berbangsa merupakan rumusan yang bersumber dari ajaran agama, khususnya yang bersifat universal, dan nilai-nilai luhur budaya bangsa yang tercermin dalam Pancasila sebagai acuan dasar dalam berpikir bersikap, dan bertingkah laku dalam kehidupan berbangsa. Pokok-pokok etika dalam kehidupan berbangsa mengedepankan kejujuran, amanah, keteladanan, sportifitas, disiplin, etos kerja, kemandirian, sika toleransi, rasa kehormatan, dan martabat diri sebagai warga negara.

Menurut Rohman, (2010 : 24) menyebutkan bahwa etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani masyarakat dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum

atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. 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.

Seorang pegawai yang mentaati aturan pelayanan yang dibuat tidak boleh lari dari kode etik dalam pelayanan publik, kode etik merupakan suatu bentuk aturan tertulis yang dibuat secara sistematis sengaja dibuat berdasarkan prinsip-prinsip moral pada saat yang dibutuhkan akan dapat difungsikan sebagai alat untuk menghakimi segala macam tindakan secara rasional umum yang dinilai menyimpang dari kode etik dalam pelayanan.

Tujuan adanya penerapan etika dalam masyarakat yaitu untuk mendapatkan konsep yang sesuai dengan keinginan mengenai penilaian yang baik dan buruknya perilaku manusia di dalam ruang lingkup tertentu. Yang diarahkan kepada perkembangan masyarakat menuju suasana yang tertib, teratur, damai dan sejahtera.

Dalam rangka mewujudkan tujuan negara atau daerah tersebut, diperlukan penyelenggara negara yang profesional dan beretika agar dapat melaksanakan fungsi dan tugasnya secara efisien dan efektif. Dengan aturan etika dalam peraturan perundang-undangan, etika tersebut harus menjadi pedoman bagi penyelenggara negara dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Jadi ada perbedaan antara etika dengan moral salah satunya etika yang memiliki makna yang mengkaji mengenai nilai baik dan buruknya sebuah tingkah laku seseorang, sedangkan moral memiliki makna kebiasaan seseorang yang bisa diterima oleh suatu masyarakat. Etika profesi merupakan sikap etis seseorang sebagai bagian dari integral dalam sikap kehidupan manusia dalam menjalani kehidupan dalam mengembangkan profesi. Etika profesi adalah cabang filsafat yang mempelajari terapan prinsip-prinsip moral dasar atau norma etis umum pada bidang khusus dalam kehidupan manusia

Hal ini masih terlihat dari masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa seperti ketidakpastian waktu dan cara pelayanan. Prosedur tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Etika serta moralitas yang baik harus dijunjung tinggi oleh semua aparatur pemerintah sehingga hadir penghormatan dari masyarakat untuk mengabdikan negara yang menjalankan amanah sebagai pelayan masyarakat.

Dengan melihat pertanyaan mengenai sejauh mana penerapan Etika pemerintah dalam pelayanan publik. Pemerintah yang baik merupakan pemerintah yang mengedepankan unsur etika pelayanan publik yang baik.

Kelurahan Sidomulyo Barat merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Kecamatan Tampan kota Pekanbaru dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Pekanbaru sesuai peraturan daerah (Perda)

Kelurahan Sidomulyo Barat ini dimekarkan menjadi kelurahan Sialang Munggu.

Kelurahan Sidomulyo Barat salah satu kelurahan yang ada di kota Pekanbaru yang memiliki kapasitas penduduk terbanyak yaitu 49.601 jiwa yang ada di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru setelah kelurahan Tuah Karya sebanyak 47.868 jiwa dan Kelurahan Sialang Munggu sebanyak 48.711 jiwa.

Di Kelurahan Sidomulyo Barat terdiri dari Rukun Warga (RW) 28 orang dan Rukun Tetangga (RT) 121 orang. Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan merupakan kelurahan yang memiliki jumlah penduduk pada tahun 2018 sebanyak 49.601 jiwa.

Pada kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, yang telah disebutkan oleh Sekretaris Lurah Sidomulyo Barat yaitu Bapak Andy menyatakan, bahwa jumlah masyarakat yang lebih dominan banyak daripada kelurahan di kawasan Kecamatan Tampan. Rata-rata masyarakat yang dilayani sebanyak kurang lebih 100 orang dalam setiap harinya, dan lebih kurang dari 1.000 orang yang akan mengurus berkas atau dokumen ke Kantor Lurah Sidomulyo Barat. Menjadi Kantor Lurah Sidomulyo Barat yang memiliki tingkat kepadatan atau kesibukan melayani masyarakat yang relatif banyak.

Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi,

Kedudukan dan Tugas pokok Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Kecamatan dan Lurah di Lingkungan Kota Pekanbaru yang menjelaskan bahwa susunan organisasi Lurah terdiri dari, sebagai berikut :

Gambar I.1 : Kerangka Struktur Pemerintah Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.



Sumber: Struktur Kerangka Kantor Lurah Sidomulyo barat, Tahun 2020

Selanjutnya, selain struktur organisasi yang telah ditentukan oleh pemerintah, maka ada pula jenis pelayanan atau bentuk pelayanan yang dilaksanakan pada kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Kota Pekanbaru, seperti yang ada di tabel dibawah yaitu :

Tabel I.1 : Jenis dan Bentuk Pelayanan pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Pelayanan administrasi penduduk	a. Pelayanan pembuatan pengantar KTP b. Pengantaran Kartu Keluarga

		<ul style="list-style-type: none"> c. Pengantar Surat Nikah d. Pengantar Akta Kelahiran e. Pengantaran Akta Kematian
2	Penyelenggara pemerintah dalam hal perizinan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengantaran Perizinan SITU b. Pengantar IMB
3	Melaksanakan Administrasi Pertahanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengantar SKT b. Pengantar SKGR

Sumber : Perda kota Pekanbaru No.5 tahun 2008

Selanjutnya, adapun Visi Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan dalam upaya mewujudkan harapan dan aspirasi stakeholder maka pernyataan visi Kantor Lurah Sidomulyo Barat adalah sebagai berikut

“ Terwujudnya Kelurahan Sidomulyo Barat Sebagai Tempat Pemukiman yang bersih, Tertib, Aman dan harmonis”

Untuk mewujudkan sebuah visi, maka terdapat Misi yang dibuat oleh Kantor Lurah Sidomulyo Barat untuk mendukung pencapaian visi yang terdapat atas adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat
- b. Memberdayakan masyarakat dalam kerjasama organisasi dan kelembagaan di lingkungan kelurahan Sidomulyo Barat.
- c. Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Produktif, Kreatif dan Inovatif.

- d. Menciptakan dan menumbuhkan kembangan iklim usaha yang kondusif berbasis ekonomi kerakyatan.
- e. Terwujudnya lingkungan bersih, indah, tertib dan hijau.

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

Rendahnya sikap atau etika moral yang ada di kelurahan Sidomulyo Barat membuat peneliti tertarik dalam meneliti di kantor lurah Sidomulyo Barat. Masih lemahnya pelayanan yang diberikan petugas staf Tata Usaha kepada masyarakat. Yaitu rendahnya nilai kesopanan dan keramahan para petugas staf tata usaha yang diberikan saat melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Dan masih memilih melayani masyarakat seperti lebih bersikap ramah dan sopan pelayanan kepada para petinggi yaitu, ASN, Polisi dan TNI.

Dengan lemahnya sikap perilaku dan etika moral yang ada di kantor lurah Sidomulyo Barat membuat para staf atau pegawai yang ada di kantor lurah Sidomulyo Barat mencari kesempatan kepada masyarakat yang ingin segera diselesaikan berkasnya dengan cara meminta uang kepada masyarakat atau Pungli.

Kasus terbaru saat ini, Kepolisian Daerah Riau menetapkan Kepala Lurah Kantor Lurah Sidomulyo Barat, Berinisial HS sebagai tersangka kasus pungli liar (Pungli) dengan pengurusan surat tanah di Kota Pekanbaru. Senin, 15 Maret 2021. Dapat dijelaskan bahwa dalam pengurusan surat tanah atau SKGR seharusnya tidak dikenai biaya, tidak dibebankan PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak). Masyarakat diminta membayar uang kepada Kepala Lurah 3jt setiap pembuatan surat tanah agar segera ditandatangani atau diselesaikan.

(*Sumber: REPUBLIKA.co.id*)

Kasus ini sudah terjadi pada saat 2018 yaitu mantan Lurah Sidomulyo Barat Raimon terjaring Tertangkap Tangan (OTT) oleh Tim Saber Pungli Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau pada 28 November 2018 lalu. Telah diamankan Rp. 10jt yang merupakan hasil pungli dari masyarakat yang mengurus pendaftaran surat tanah yang berupa SKT dan SKGR , agar segera diselesaikan dengan cepat, dan diketahui permintaan uang itu dilakukan sesering kali saat bertugas.

(*Sumber: cakaplah.com*)

Dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil Kota Pekanbaru yaitu Bab IV pasal 8 Etika PNS dalam bermasyarakat meliputi, mewujudkan pola hidup sederhana, untuk itu setiap PNS harus berusaha menjaga dirinya dan keluarganya dalam kehidupan sehari-hari agar tidak menimbulkan kecemburuan sosial

dalam masyarakat. Dan memberikan pelayanan dengan empati, hormat, santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur paksaan, untuk itu setiap PNS dalam melaksanakan tugas dan kehidupan sehari-hari harus selalu rendah hati, tenggang rasa, dan tidak merendahkan pihak lain, atau masyarakat, menggunakan gaya bicara yang wajar tidak berbelit-belit dan menguasai pokok permasalahan, menggunakan nada suara yang wajar dan sopan, tidak membentak dan atau dibuat sedemikian rupa sehingga dapat menimbulkan kesan negatif. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, adil serta tidak diskriminatif, untuk itu setiap PNS wajib memberikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan transparan, tidak membeda-bedakan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengutamakan kepentingan umum dan tidak melanggar ketentuan yang berlaku demi kepentingan pribadi, seseorang dan kelompok orang.

Menurut kebanyakan responden kesopanan dan keramahan petugas staf tata usaha dalam pelayanan dirasa kurang baik. Hal ini dikarenakan belum adanya perubahan paradigma petugas staf tata usaha pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dimana petugas staf tata usaha dalam memberikan pelayanan masih berdasarkan masa lalu atau belum memahami paradigma baru dalam pelayanan, petugas staf tata usaha seharusnya “melayani” bukan “dilayani”. Kecepatan pelayanan menurut responden masih kurang baik karena sangat sering pelayanan yang jangka waktu penyelesaiannya hanya 1 hari kerja ternyata selesainya

lebih dari 1 hari kerja. Hal ini yang membuat masyarakat merasa kurang puas terhadap kecepatan pelayanan di Kantor Lurah Sidomulyo Barat yang seharusnya masyarakat dapat langsung menyelesaikan urusannya dalam 1 hari kerja tetapi pada kenyataannya masyarakat harus menunggu sampai 2 hari kerja atau lebih.

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) di lapangan, peneliti menemukan beberapa fenomena permasalahan yang terjadi di Kantor Lurah Sidomulyo Barat yang berkaitan dengan Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Adapun beberapa fenomena tersebut antara lain :

1. Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat, pegawainya kurang ramah, kurang senyum dan tidak peduli dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini sudah menyimpang dari etika pelayanan publik, yaitu Bisa Dipercaya, Kejujuran, Transparan, Kompetensi, ketekunan dan Kesetian.
2. Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat, pegawainya mementingkan keperluan pribadi seperti mengutamakan kepentingan kerabat terdekat, saudara terdekat, teman terdekat pegawai. Dan hal ini sudah termasuk menyimpang dari sikap dan etika pelayanan publik, yaitu Bisa Dipercaya, Kejujuran, Transparan, Kompetensi, ketekunan dan Kesetian.
3. Ketika jam masuk kerja Pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat tidak tepat waktu pada jam masuk kerja, seperti seharusnya jam masuk

kerja jam 08.00 pegawai Lurah Sidomulyo Barat datangnya tidak sesuai pada jam ditentukan. Dan hal ini sudah termasuk menyimpang dari sikap dan etika pelayanan publik, yaitu Bisa Dipercaya, Kejujuran, Transparan, Kompetensi, ketekunan dan Kesetiaan.

Fenomena diatas benar adanya, karena peneliti merupakan salah satu masyarakat di lingkungan Kantor Lurah Sidomulyo Barat tersebut. Sehingga peneliti menyaksikan langsung kejadian yang terjadi di kantor Lurah Sidomulyo Barat. Selain itu juga, staf bagian Pelayanan kurang profesional dalam melayani kebutuhan masyarakat, yakni mengulur waktu dalam mengerjakan berkas yang masyarakat ingin di uruskan dan selesainya lama.

Berdasarkan fenomena di atas, terlihat adanya perbedaan antara konsep etika pelayanan publik dan penerapan etika pelayanan publik. Hal ini menjadi patokan utama kenapa peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis permasalahan etika pelayanan publik di kantor Lurah Sidomulyo Barat. Oleh karena itu, didasarkan dengan fenomena yang ada di permasalahan diatas, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul: **“Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Bagaimana etika pelayanan publik di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru ?
2. Apa saja faktor penghambat dalam etika pelayanan publik di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan tampan 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 Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru
- b. Untuk menegtahui dan menganalisis faktor penghambat dalam persyaratan etika pelayanan publik di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan tampan Kota Pekanbaru.

D. Kegunaan Penelitian

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

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan bidang administrasi negara, khususnya yang membahas persoalan tentang etika pelayana publik
- b. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, dalam 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.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi Publik

Asal-usul Istilah Administrasi adalah hal penting untuk melengkapi pengetahuan dalam memahami administrasi selanjutnya dilihat dari asal kata, administrasi berasal dari bahasa Yunani Kuno, yaitu “*ad+ministrere*” dan “*ad+ministrare*” dari bahasa Latin. Di Indonesia administrasi merupakan proses kegiatan dengan bantuan berbagai sumber daya untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sering didefinisikan dalam arti “sempit” maupun “luas” yaitu ;

- a. Administrasi dalam arti sempit
Sebagai pengendalian usaha, seperti kegiatan tulis-menulis, catat-mencatat dan surat-menyurat. Sedangkan
- b. Administrasi dalam arti luas
Sebagai proses kerjasama saat menyelenggarakan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif.

Menurut P. Siagian (2017:28) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan dilaksanakan itu pada umumnya. Dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Fungsi dari administrasi secara umum adalah keseluruhan kegiatan yang dibentuk oleh beberapa fungsi pokok dan mau tidak mau harus

dilakukan secara sadar oleh seseorang atau kelompok yang berada di dalam organisasi.

Selanjutnya, fungsi administrasi adalah peranya sebagai alat organisasi untuk memudahkan mencapai tujuan, dalam setiap organisasi atau instansi terdapat sejumlah orang yang menjalankan fungsi atau tugas administrasi dengan merujuk kepada fungsi POAC versi G.R. Terry (2017: 30) yaitu:

- a. perencanaan (**Planning**), yakni proses menetapkan tujuan dan sasaran organisasi dan cara mencapainya.
- b. pengorganisasian (**organizing**), yakni proses pengaturan sasaran
- c. penggerakan (**actuating**), yakni proses penggerakan orang agar termotivasi melakukan tugas.
- d. pengawasan (**controlling**) yakni proses untuk memastikan bahwa kegiatan tetap mengarah pada sasaran.

Dalam aspek ilmu administrasi negara ada prinsip-prinsip umum yang harus dipahami dan diimplementasikan oleh para administrator. Menurut Henri Fayol (dalam Zulkifli, 2009:32) merumuskan 10 prinsip umum administrasi, yaitu :

1. Pembagian Kerja (*division of work*). Dimaksudkan untuk kegiatan, pengkhususan orang dalam bidangnya (*spesialisasi*) agar memperoleh efisiensi yang tinggi.
2. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab (*authority and responsibility*). Wewenang merupakan hak administrator atau manajer. Konsekuensi dari kepemilikan wewenang tersebut adalah tanggung jawab, baik bagi yang memberi maupun menerima perintah

3. Disiplin (*Discipline*). Disiplin merupakan hal yang mutlak dalam kegiatan kerjasama, dalam nama hal nama anggota organisasi tunduk dan mentaati peraturan yang telah ditetapkan.
4. Kesatuan perintah (*unity of command*). Pekerjaan bawahan menerima perintah hanya dari satu pimpinan.
5. Kesatuan perintah (*unity of direction*). Bahwa kegiatan organisasi harus mempunyai tujuan yang sama dan langsung dari perencanaan yang dibuat oleh seorang manajer.
6. Mendahulukan atau mengutamakan atau menempatkan kepentingan umum (*organisasi*) diatas kepentingan pribadi (*subordination of individual to general interest*). Dalam hal ini kepentingan organisasi sebagai kepentingan bersama harus didahulukan, bukan kepentingan pribadi.
7. Pengupahan atau penggajian (*remuneration*). Pengajian dan metode pembayaran harus adil dan jujur sesuai dengan kompensasi pekerjaan dengan mengusahakan agar dapat memuaskan pimpinan dan bawahan.
8. Sentralisasi (*centralization*). Wewenang perlu didelegasikan kepada bawahan, tetapi dipegang oleh pimpinan. Masalahnya seberapa besar wewenang didelegasikan, disentralisasikan atau dipusatkan.
9. Skala hirarki (*scalar chain*). Skala hirarki merupakan garis wewenang dan program yang diturunkan dari pimpinan terbawah dan pekerjaan.
10. Tata tertib (*order*). Penempatan dan pendayagunaan sumber daya manusia dan barang sesuai dengan tempatnya dalam suatu organisasi.

Dengan adanya prinsip-prinsip umum yang dikemukakan oleh Henry Fayol, bisa berjalan dengan baik dalam implementasikan oleh para administrator.

Selanjutnya, menurut Leonard B. White (2017:27) memberikan pemahaman bahwa administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat setiap usaha kelompok , baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, usaha besar maupun kecil. Sedangkan menurut Mifta Thoha (2008:44) mengatakan bahwa administrasi publik merupakan bagian dari keseluruhan lembaga-lembaga dan badan-badan

dalam pemerintah negara sebagai bagian dari pemerintah eksekutif baik dari pusat maupun dari daerah yang tugas kegiatannya terutama melaksanakan kebijakan pemerintah.

Dalam menyelenggarakan administrasi yang baik perlu kerja sama anggota organisasi yang baik agar terciptanya sebuah tujuan yang telah ditentukan. Definisi para ahli mengenai administrasi publik yang lebih dikenal sebagai administrasi Negara merupakan sekumpulan orang yang bekerja sama didalam suatu organisasi pemerintah untuk mencapai suatu tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Administrasi bergerak dalam organisasi pemerintah maka untuk menciptakan ketertiban umum, kenyamanan serta keteraturan dalam kehidupan masyarakat, sehingga pada akhirnya dapat menciptakan ketertiban umum dalam kehidupan masyarakat dan dalam pemerintah.

2. Konsep Organisasi Publik

Organisasi adalah suatu tempat atau wadah dalam sebuah kegiatan bagi orang-orang yang bekerja didalamnya yang memiliki tujuan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan bersama. Didalam organisasi memiliki tugas dan tanggung jawab wewenang yang didalamnya dimana kerja orang-orang didalamnya terlaksana dengan jelas.

Organisasi berasal dari bahasa Inggris yaitu, *organization* yang berakar dari bahasa Latin *organize*, kemudian dalam bahasa Inggris,

organize, yang memiliki arti membangun (membentuk) suatu kebulatan (kesatuan) dari bagian-bagian yang berkaitan satu dengan yang lain. Dilihat dari segi ini, organisasi bisa berarti organisme yang memiliki organizing, dan bisa juga berarti keluaran (output) organizing.

Menurut Arif (1995) menyatakan bahwa organisasi sebagai suatu sistem yang berproses terdiri dari bagian-bagian yang berhubungan satu dengan yang lain menjadi satu kesatuan secara keseluruhan.

Menurut Dwight Waldo (dalam Syafiie, 2006;52) organisasi merupakan sebagai suatu struktur dari wewenang dan kebiasaan dalam hubungan tujuan dari sebuah organisasi tersebut.

Menurut Sondang P.Siagian organisasi merupakan persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terkait dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang kelompok yang disebut bawahan.

Beberapa ahli telah mengemukakan pengertian mengenai organisasi senada dengan pendapat tersebut, Zulkifli (2005:7) mengemukakan bahwa konsep organisasi sebagai wadah pelaksanaan kerja sama, dan juga mencakup rangkaian aktivitas pembagian tugas, penunjukan staf, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Organisasi merupakan wadah atau tempat berkumpulnya orang-orang untuk melakukan kegiatan dalam mencapai sebuah tujuan secara bersama. Orang-orang yang berkaitan dalam kegiatan tersebut memiliki pemahaman, dan keinginan yang berbeda-beda pula. Maka suatu upaya yang harus dilakukan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi atau meyakinkan bawahannya untuk mencapai suatu tujuan meskipun dalam kondisi latar belakang yang berbeda.

Organisasi merupakan sistem terbuka yang harus dipertahankan kondisi dengan lingkungan dan membuka diri terhadap perubahan-perubahan lingkungannya. Organisasi akan mengalami perubahan dengan adanya tuntutan lingkungan, untuk itu organisasi harus mampu mempertahankan diri agar tetap eksistensi dan komplek.

Dari kesimpulan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan ilmu perilaku dalam sebuah organisasi dengan memakai perencanaan jangka panjang artinya perubahan yang akan terjadi dalam organisasi membutuhkan metode analisis yang menggunakan waktu yang sangat lama dalam menjawab masalah yang dialami oleh sebuah organisasi.

3. Konsep Manajemen dan Sumber Daya Manusia

Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, tetapi banyak yang menentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berperan

merencanakan melaksanakan dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan.

Menurut George R.Terry (dalam Beddy Iriawan 2017:79), Manajemen dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan bantuan orang lain, sedangkan menurut Mary Parker Follet (dalam beddy iriawan 2017:79), Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

Dari definisi diatas, jelas tampak bahwa manajemen diartikan statis yang hanya bicara, bagaimana mencapai tujuan, belum mencerminkan arti sebagai proses.

Menurut George R.Terry dan Leslie W.Rue (dalam Beddy Iriawan 2017:79), Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud yang nyata.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses kegiatan, yaitu suatu rangkaian aktivitas pengelolaan yang dilakukan terus-menerus oleh manajer atau administrator, yang dimulai dari kegiatan merencanakan, melaksanakan serta mengoordinasikan apa yang telah direncanakan sampai kepada kegiatan pengawasan agar bekerja sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Fungsi manajemen adalah unsur-unsur dasar yang selalu ada dan melekat didalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh

administrator atau manajemen dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan.

Secara garis besar, manajemen berfungsi untuk menjalankan sebuah keadaan organisasi yang terstruktur dan menghilangkan kecenderungan untuk melakukan semua serba sendiri.

Selanjutnya, Zulkifli (2005;92) juga mengemukakan bahwa fungsi-fungsi spesifik manajemen seperti yang dikonsepsikan oleh terry, yaitu :

- a. Perencanaan (**Planning**)
- b. Peorganisasian (**Organizing**)
- c. Penggerakan (**Actuating**)
- d. Pengawasan (**Controlling**)

Menurut Greer Charles R : 1995 Sumber daya manusia merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju pencapaian kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan.

Menurut Amstrong Michael (2004) pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan tersedianya kesempatan dan pengembangan belajar, membuat program-program training yang meliputi perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi atas program-program tersebut.

Pengembangan sumber daya manusia dapat diartikan sebagai seperangkat aktivitas yang sistematis dan terencana yang dirancang dalam memfasilitasi para pegawainya dengan kecakapan yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan, baik pada saat ini maupun masa mendatang.

Sumber daya manusia sering disebut dengan Human Resource, tenaga atau kekuatan manusia (power), sumber daya juga disebut sumber tenaga, kemampuan, kekuatan, keahlian yang dimiliki manusia.

Hubungan manajemen dengan SDM merupakan proses usaha pencapaian tujuan melalui kerjasama dengan orang lain. Yang menunjukkan pemanfaatan daya yang bersumber dari orang lain untuk mencapai sebuah tujuan. Maka manajemen dan sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional dan baik agar terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan kebutuhan tuntutan teknologi dalam kemampuan organisasi.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia adalah proses penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik diri sendiri maupun organisasi yang akan menentukan kerja pegawai atau karyawan.

3. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintahan sampai saat ini masih tetap menjadi dikursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat

tinggi seiring dengan permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dengan pelayanan publik yang diberikan kepada lembaga pemerintah dalam memenuhi sebagai kebutuhan hidup.

Menurut HAS Moenir (2001:17) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia mengatakan bahwa pelayanan publik adalah proses memenuhi kebutuhan masyarakat yang baik dalam bentuk barang, jasa dan administrasi melalui aktivitas orang lain atau badan.

Pemahaman pelayanan publik seperti yang dimaksudkan HAS Moenir juga tampak dalam definisi yang dikemukakan oleh SK.MENPAN Nomor 18/1993 yaitu memahami pelayanan publik sebagai pelayanan yang dilakukan oleh instansi pelayanan publik sebagai pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dan BUMN / BUMD dalam bentuk barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2014:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi atau sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman, Pelayanan Publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Produk suatu organisasi dapat berupa pelayanan atau jasa maupun produk fisik, pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat secara luas. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud disini adalah masyarakat membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, Sertifikat Tanah, Ijin Usaha, Ijin mendirikan Bangunan, Izin Gangguan, Izin pengambilan air bawah tanah, PDAM, PLN, dan sebagainya.

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk yang berwujud benda atau fisik yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Contohnya jenis pelayanan Listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon

Sedangkan, pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan

pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendapatkan manfaat bagi penerima secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contohnya pelayanan angkutan, darat laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

4. Konsep Etika Pelayanan Publik

Teori etika dapat membantu mengenal pasti isu etika sebenarnya dan seterusnya mencari pertimbangan atau alasan munasabah untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Konsep “etika” sering digunakan sinonim dengan “moral”. Dibalik kedua istilah ini, tersirat nuansa dua tradisi pemikiran filsafat moral yang berbeda. Dalam buku Aristoteles *Ethique a Nicomaque* selain kata *ethos*, yang berarti kualitas suatu sifat, digunakan juga istilah “*ethos*” yang berarti kebiasaan (H.G. Liddell, *A Greek-English Lexicon*, Oxford : Clarendon, 1996). Makna *ethos* adalah suatu cara berpikir dan merasakan, cara bertindak dan bertingkah laku yang memberi ciri khas kepemilikan seseorang terhadap kelompok. Istilah yang kedua ini sesuai dengan terjemahan dalam bahasa latin “*moralitas*” (*mos*, *moris*: adat, kebiasaan). Istilah *moralitas*” ini kemudian menjadi istilah teknis digunakan dalam pengertian sekarang.

Moral selalu dikaitkan dengan kewajiban khusus, dihubungkan dengan norma sebagai cara bertindak yang berupa tuntutan relatif entah mutlak. Jadi moral merupakan wacana normatif dan imperatif yang diungkapkan

dalam karangan baik/buruk, benar/salah, yang dianggap sebagai nilai mutlak atau transenden. Isinya adalah kewajiban-kewajiban. Dengan demikian konsep “moral” mengacu ke seluruh aturan dan norma yang berlaku yang diterima oleh suatu masyarakat tertentu sebagai pegangan dalam bertindak diungkapkan dalam kerangka baik dan buruk, benar dan salah.

Etika dimengerti sebagai refleksi filosofi tentang moral. Menjadi etika lebih merupakan wacana normatif (tidak selalu harus berupa perintah yang mewajibkan, karena bisa juga kemungkinan bertindak) yang membahas tentang baik/jahat. Etika lebih dipandang sebagai seni hidup yang mengarahkan kebahagiaan dan kebijaksanaan. Pendekatan Paul Ricoeur terhadap penggunaan istilah etika dan moral memberi nuansa baru. Dua mengaitkan kedua istilah tersebut pada dua tradisi pemikiran filsafat yang berbeda. Istilah moral dikaitkan dengan tradisi pemikiran filosof Immanuel Kant (sudut pandang deontologi). Moral mengacu kewajiban, norma, prinsip bertindak.

Biasanya etika lebih dipahami sebagai refleksi atas baik/buruk, benar/salah yang harus dilakukan atau bagaimana melakukan yang baik atau benar, sedangkan moral mengacu pada kewajiban untuk melakukan yang baik atau apa yang seharusnya dilakukan. Tekanan etika yang diletakan pada aspek reflektif dalam upaya mencari bagaimana bertindak bukan hanya pada masalah kepatuhan pada norma menjadi alasan utama

menghadapi istilah “etika publik” lebih cocok dipakai daripada “moral publik” atau “moralitas publik”.

Target pelayanan adalah untuk kepuasan public alat yang di gunakan adalah etika. Etika merupakan sebuah alat untuk mengendalikan sebuah perilaku, Ketika tidak adanya etika dalam pelayanan masyarakat yang akan menjadi sensara.

Etika publik adalah refleksi tentang standar atau norma yang menentukan baik atau buruk, benar atau salah perilaku seseorang. Etika pelayanan publik, seperti halnya etika bisnis dan etika kedokteran adalah etika terapan, etika yang diterapkan dalam suatu bidang khusus yaitu pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah dengan tujuan tombaknya adalah aparatur negara. Selain aparatur negara, pelayanan publik juga diselenggarakan oleh pihak swasta, walaupun keterlibatan swasta dalam pelayanan publik tidak bisa melepaskan diri dari aturan main yang diterapkan pemerintah.

Tumbuhnya Budaya Etika dalam organisasi, menurut Bowman, mengandaikan beberapa kemampuan (2010 :70), (i) kemampuan membangun konsensus moral di dalam lembaga yang bersangkutan, (ii) kemampuan mendengar dengan baik dan mengomunikasikan kepentingan, dukungan, empati kepada semua pihak yang terlibat (iii) kemampuan untuk mendidik semua pihak yang terlibat tentang dimensi dimensi etika dari situasi tertentu, (iv) kecerdasan untuk memberi visi

moral bagi semua pihak yang terlibat, (v) memahami bagaimana mempresentasikan gagasan-gagasan berbagai pihak kepada yang lain. (vi) mampu mendorong setiap pihak untuk mengkomunikasikan secara efektif agar pesan atau kepentingan sehingga didengar dan dipahami pihak lain, (vii) kemampuan untuk mengenali menghadapi sebagai hambatan dalam komunikasi.

Budaya etika mengandaikan pengintegrasian mekanisme pengawasan dalam manajemen organisasi karena pengawasan memuat sistem bisa diramalkan karena korupsi menyebabkan prosedur tidak lagi memberikan kepastian. Unsur-unsur lain budaya etika yang harus diintegrasikan itu termasuk, (i) yang jujur, bekerja keras, dan mengungkapkan kekurangan atau ketidakadilan perlu mendapatkan perlindungan, termasuk perlindungan terhadap *whistleblower*, (ii) harus mengatur akses ke sumberdaya untuk mencegah kebijakan korup, (iii) aturan bahwa pengambilan keputusan kunci harus setidaknya 2 orang, sudah mengurangi kesenjangan dan hasrat korupsi, (iv) menerapkan e-governance akan mampu mengubah totalitas pejabat publik, karyawan, dan birokrasi karena sistem ini memungkinkan Adanya kontak langsung dengan publik sehingga menjauhkan dari kompromi dan negosiasi. E-governance memungkinkan kebijakan satu pintu dan anonimitas pelayanan. Lalu membentuk pengawasan yang melekat pada sistem sehingga menghindarkan dari korupsi.

Salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah moralitas. Etika merupakan konsep yang mampu menjabarkan apa yang terdapat dalam moral, menjelaskan apa yang benar dan apa yang salah. Sehingga etika merupakan salah satu faktor yang sangat sekaligus ukuran keberhasilan organisasi pelayanan publik.

Istilah Etika berasal dari bahasa Yunani Kuno *ethos* dalam bentuk tunggal yang berarti tempat tinggal yang biasa, padang rumput, kandang, kebiasaan, adat, akhlak, watak, perasaan, sikap, cara berpikir. Dalam jamak *ta etha* artinya adat kebiasaan. Etika merupakan cabang dari filsafat yang berkaitan dengan studi tentang prinsip-prinsip dan tindakan moral.

Menurut Bertens, dua istilah ini memang dekat satu sama lain. Di samping perbedaan tersebut, ada juga persamaannya. Persamaannya adalah pertama, etika dan etiket menyangkut perilaku manusia. Istilah-istilah ini hanya dipakai untuk manusia. Kedua, baik etika maupun etiket bagi perilaku manusia sehingga menyatakan apa yang harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan. Justru karena sifat normatif ini kedua istilah tersebut mudah dicampuradukan.

Menurut Yeremias T. Keban (2000:3) bahwa etika pelayanan publik adalah suatu praktik administrasi publik atau pemberian pelayanan publik (delivery system) yang didasarkan atas serangkaian tuntutan perilaku (rules of conduct) atau kode etik yang mengatur hal-hal baik yang harus

dilakukan atau sebaliknya yang tidak baik agar terhindar dalam praktik pelayanan publik.

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 Kumorotomo (dalam andry 2015;114)

Menurut Jhon P.Noman (2018;3). Etika adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari moralitas dari perbuatan manusia.

Menurut Haryatmoko (2003:25) dalam bukunya berjudul Etika Politik Kekuasaan mengatakan bahwa etika individual membahas kualitas moral pelaku dan etika sosial merefleksikan hukum, tatanan sosial, dan intuisi yang adil dalam masyarakat.

Etika pelayanan publik membahas kualitas moral perilaku dan etika sosial merefleksi hukum, tatanan sosial, dan institusi yang adil dalam praktik pelayanan publik.

Jadi etika mempelajari sikap, tingkah laku dan tindakan perbuatan manusia tentang yang baik dan buruk, benar dan salah yang menggunakan norma-norma atau ukuran nilai sebagai kriterianya.

Dari definisi diatas, faktor-faktor dan cara mengukur integritas publik itu, bisa disimpulkan bahwa integritas publik terungkap dalam (i) visi, perilaku, 9 tindakan yang sesuai dengan nilai-nilai atau standar etika, artinya jujur

dan sepenuh hati menjalankan pelayanan publik, (ii) bersikap adil dan responsif terhadap kebutuhan publik, (iii) kompeten untuk menepati janji dan kewajiban terhadap tanggung jawab jabatannya demi kepentingan publik karena menghormati hak-hak warga negara. Maka dalam pengelolaan sumberdaya, aset, dan kekayaan negara pejabat yang memiliki integritas selalu mengacu ke tujuan manfaat publik. Dengan demikian integritas publik mencegah pejabat publik dari konflik kepentingan dan korupsi. Biasanya integritas publik ditunjukkan dalam kemampuannya memecahkan dilema moral dan tercermin dalam kesederhanaan hidup.

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa etika berkaitan dengan proses yang menjelaskan apa yang benar dan yang salah dan menuntun kita bertindak berdasarkan apa yang dianggap benar.

Pelayanan publik adalah semua kegiatan yang memenuhi harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena itu diperlukan untuk mewujudkan dan perkembangan saling ketergantungan sosial dan pada hakikatnya, terwujudnya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuasaan pemerintah.

Menurut Dobel, ada 7 prinsip integritas publik yang harus dijalankan (1999;7-8), (i) pejabat publik harus bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip dasar yang melegitimasi kekuasaan pemerintah yang konstitusional dengan menghormati setiap warga negara sebagai ia

memiliki martabat hak-hak asasi, kesetaraan didepan hukum, (ii) pejabat publik harus menyetujui untuk menomorduakan keputusan pribadi dengan menghargai hasil dari proses yang sah secara hukum dan sesuai dengan pertimbangan profesional, (iii) mereka harus akuntabel terhadap semua tindakan baik terhadap atasan maupun publik, serta jujur dan tepat ketika mempertanggungjawabkannya, (iv) mereka harus bertindak secara kompetensi dan efektif dalam mencapai tujuan dengan batas-batas yang sudah diterapkan, (v) mereka harus menghindari favoritisme, berusaha independen dan objektif dengan tetap mendasarkan pada alasan-alasan tepat dan relevan dalam mengambil keputusan, (vi) mereka setuju untuk menggunakan dana publik secara hati-hati dan efisien untuk tujuan-tujuan yang telah disetujui, bukan untuk kepentingan pribadi atau kelompok, (vii) mereka harus menjaga kepercayaan dan legitimasi lembaga-lembaga negara.

Menurut B.Libois (dalam Hendry 2020: 121) menjelaskan gagasan untuk meningkatkan solidaritas sosial, memerangi egoisme yang tidak rasional untuk menjamin pemenuhan kebutuhan sosial dalam rangka pencapaian tujuan kolektif. Pelayanan publik dapat ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Ada perbedaan kualitatif antara kegiatan yang diakui sebagai pelayanan publik dan kegiatan yang datang dari inisiatif dan tujuan pribadi atau swasta

- b. Perbedaan pelayanan publik ini berarti lebih penting dibanding dengan kegiatan-kegiatan sejenis, maka perlu diatur secara khusus.
- c. Pelayanan publik mempunyai legitimasi publik yang melekat pada kekuasaan negara.

Menurut Tjosvold dalam Wasistiono (2003:42) juga menyatakan bahwa proses melayani masyarakat bagi sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu masyarakat manusiawi.

Selanjutnya, Anderson menambahkan suatu poin bahwa standar yang digunakan sebagai dasar keputusan tersebut sedapat mungkin merefleksikan nilai dasar dari masyarakat yang dilayani.

Menurut Golembiewski mengingatkan dan menambah elemen baru yakni, standar etika tersebut mungkin berubah dari waktu-waktu dan karena itu administrator harus mampu memahami perkembangan standar-standar perilaku tersebut dan bertindak sesuai dengan dengan standar tersebut.

Sedangkan etika dalam konteks birokrasi menurut Dwiyanto (dalam Andry, 2020:133).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 organisasi.

Dalam etika pelayanan publik ada seperangkat nilai yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi dan penuntun bagi birokrasi dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, yaitu :

1. Efisiensi

Tidak boros, sikap, perilaku dan perbuatan birokrasi publik dikatakan baik jika mereka efisien.

2. Membedakan Milik Pribadi dengan Milik Kantor

Nilai ini dimaksudkan supaya birokrasi yang baik dapat membedakan mana milik pribadi. Artinya milik kantor tidak digunakan untuk kepentingan pribadi.

3. Impersonal

Dalam melaksanakan hubungan antara bagian satu dengan bagian yang lain, atau kerjasama antara orang yang satu dengan yang lainnya dalam kerjasama kolektif diwadahi oleh organisasi, dilakukan secara formal.

4. Merytal System

Dengan rekrutmen atau promosi pegawai, hendaknya menggunakan merytal system, artinya dalam penerimaan pegawai atau promosi pegawai tidak didasarkan atas kekerabatan, namun berdasarkan pengetahuan pengalaman, keterampilan, kemampuan, dan pengalaman.

Selanjutnya, menurut Widodo (dalam Andry 2020;137), pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan, ciri-cirinya :

1. Efektif, yakni lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana, yakni mengandung arti prosedur cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat pengguna pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan)

Prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja atau jabatan yang berwenang, rincian biaya atau tarif pelayanan, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, keterbukaan mengandung arti prosedur tata cara persyaratan.

TAP MPR Nomor VI tahun 2001 itu tentang etika kehidupan berbangsa, mengedepankan kejujuran, amanah, keteladanan, sportivitas, disiplin, etos kerja, kemandirian, sikap toleransi dalam rumah rumah, rasa malu, tanggung jawab, menjaga kehormatan, politik dan pemerintah, ekonomi dan bisnis, penegakan hukum yang penyelenggaraan negara sebagai diamanatkan dalam TAP MPR nomor VI tahun 2001. Pokok-pokok pikiran tentang etika pelayanan negara, meliputi kejujuran, kepedulian tentang ketaatan, keterbukaan, atau sistem, dan menghindari ke perbuatan tidak patut, santun, arrogant, berbohong, diskriminatif, dan tidak mengomersialkan jabatan.

Menurut Mohd Johari (100:2010). berdasarkan ciri-ciri etika pelayanan publik diatas, penulis mengambil kesimpulan bahwa sebuah etika dalam

pelayanan publik harus efisien, sederhana dalam pelayanan dan jelas dalam bertata cara dalam melayani masyarakat.

1. Obligasi untuk bersikap amanah

Setiap profesional yang amanah sepatutnya jujur, berterus terang, kompeten, tekun, setia menyimpan rahasia. Inilah sifat-sifat murni seseorang profesional berkaitan dengan sikap amanah.

2. Kejujuran

Tanggung jawab utama kejujuran adalah tidak mengambil sesuatu tanpa izin atau kebenaran daripada masyarakat. Sebagai contohnya sering kali akuntan dan pengacara dan pengacara menggunakan uang masyarakat tanpa izin untuk kegunaan pribadi. Peraturan yang sama juga berlaku di kalangan doktor tetapi dalam keadaan yang berlainan seperti uji kaji dan pembedahan yang sebenarnya tidak diperlukan oleh masyarakatnya. Tujuan semata-mata untuk mendapatkan bayaran langganan. Oleh karena itu, untuk mendorong sikap tidak jujur ini seorang pejabat harus bertanya kepada dirinya sendiri, setimpalkah saya membenarkan perkara ini berlaku kalau saya sebagai masyarakat ?

3. Berterus-terang (transparan)

Berterus terang (transparan) berbeda dengan bersikap jujur walaupun berterus terang(transparan) merupakan unsur penting untuk bersikap jujur. Terkadang seseorang harus berterus terang(transparan) tetapi tidak jujur. Dalam peraturan tertentu pemerintahan tidak terus terang

(transparan) bukan untuk kepentingan dirinya tetapi semata-mata untuk memberikan kepentingan masyarakatnya. Sikap transparan ini sebenarnya tidak hanya melibatkan bersikap jujur dan juga melibatkan paparan sepenuhnya. Seseorang itu boleh melepas diri dari perkataan tidak benar dengan mendiamkan diri tetapi perbuatan ini bermaksud pemerintah itu gagal untuk bersikap transparan.

Setiap masyarakat memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada masyarakat dan dibayar untuk memberikan pelayanan terutama tentang informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Namun ada kalanya pemerintah tidak bersikap transparan dan manipulasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Manipulasi ini bertujuan untuk memastikan penilaian yang akan dibuat oleh masyarakat sesuai dengan kehendaknya.

4. Kompetensi

Masalah tidak ahlinya di kalangan pemerintah semasa menjalankan tanggung jawabnya sudah pasti akan menimbulkan masalah etika. Pemerintah yang tidak ahlinya boleh dianggap sebagai tidak memenuhi kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat. Walaupun tidak sulit bagi masyarakat membuat penilaian terhadap efisiensi pemerintahan karena masalah teknis dan kurangnya pengetahuan tentang keprihatinan pemerintah. Oleh karena itu, penilaian terhadap pemerintahan yang meyakini akan hanya dibuat oleh pemerintah lain yang melibatkan dalam bidang pemerintahan yang sama.

Kode etika pemerintahan dalam semua bidang pemerintahan syarat dan kompetensinya sebagai kriteria utama seseorang untuk menjadikan pemerintahan. Walaupun kebanyakan pemerintah tidak menjalankan seleksi kompeten pemerintah tetapi mereka di dorong untuk senantiasa meningkatkan kompetensi.

Masalah tidak ahlinya dalam memberikan pelayanan biasanya akan muncul pemerintah tidak terkirim dalam suatu bidang kepakaran tertentu. Undang-undang juga tidak melarang mereka daripada terus memberikan pelayanan. Praktisi.

5. Ketekunan ketelitian

Sikap tekun ada kaitan dengan kompetensi walaupun seseorang itu sangat berkompeten tetapi tidak teliti atau tidak efisien. Secara singkat, sikap tidak tekun adalah lalai dalam banyak hal yang pastinya akan menghasilkan kerja yang tidak memuaskan. Misalnya, satu konsep perjanjian yang dibuat dengan tidak lengkap. Kesalahan yang dianggap atau proyek yang tidak dirancang yang dibentuk dengan benar adalah akibat dari kelalaian dan ketidak pastian kerja seorang pemerintah. Dalam hal ini masalahnya yang timbul adalah menjadi sulit bagi pemerintah menentukan hasil yang memuaskan yaitu sama akibatnya dari kesulitan. Ketidakmampuan atau kesalahan yang tidak dapat dihindari.

Tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dengan rajin dan teliti merupakan suatu kepercayaan. Walaupun faktor waktu biasanya menjadi

kendala utama yang menyebabkan keinginan yang rajin dan teliti diabaikan. Misalkan masyarakat gagal memikirkan tuntutan dalam waktu lama yang ditetapkan bertindak cepat dan muncul di pengadilan.

6. Kesetiaan

Masyarakat senantiasa berharap agar pemerintah yang dibayar pelayananya bertindak untuk masyarakat untuk kepentingan-kepentingan tertentu. Pemerintah seperti pejabat tinggi dalam menghadapi masalah konflik kepentingan karena proyek masyarakat tidak mungkin berseberangan dengan kepentingan orang lain. Adakalanya soal kesetiaan dan kebebasan untuk membuat keputusan yang mendatangkan kesan buruk terhadap kepentingan pihak ketiga khususnya kalangan pengacara dan akuntan.

D. Kerangka Pikir

Gambar II.1 : Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah
Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.



Sumber : Modifikasi Penulis, Tahun 2020

E. Hipotesis

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yakni : Diduga Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sudah terlaksana dengan baik namun belum maksimal.

D. Konsep Operasional

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan untuk menetralsir kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka perlu dioperasikan lebih lanjut sesuai data empiris yang dibutuhkan dalam pengukuran variabel. Adapun konsep tersebut antara lain :

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.
2. Organisasi adalah wadah berhimpun sejumlah manusia karena memiliki kepentingan- kepentingan yang sama dalam rangka untuk mencapai tujuan yang sama.
3. Manajemen adalah usaha yang dilakukan secara bersama- sama untuk menentukan dan mencapai tujuan- tujuan organisasi.
4. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi semaksimal mungkin bagi pencapaian tujuan sebuah organisasi.

5. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan nilai hidup hukum dan norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.
6. 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.
7. Bisa dipercaya adalah sikap seseorang yang seharusnya jujur, bersikap transparan, dan berkompeten, rajin, dan pandai menyimpan rahasia dalam menjalankan tugas yang diamanatkan kepadanya.
8. Kejujuran yaitu berkata atau menyampaikan informasi dengan jujur dan melakukan perbuatan atau bertindak dengan jujur.
9. Transparan adalah memiliki prinsip yang akan menjamin hak masyarakat untuk memperoleh akses informasi yang benar, jujur, dan tidak menyimpang dari penyelenggaraan sebuah organisasi.
10. Kompetensi adalah kemampuan atau keterampilan seseorang yang dimiliki setiap orang atau ASN.
11. Ketekunan adalah memiliki sikap disiplin, rajin, ber daya tanggap yang tinggi, dan tetap selalu berada di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

12. Kesetiaan adalah selalu setia memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan berada di posisi pelayanan maupun dalam kondisi apapun.

E. Operasionalisasi Variabel

Tabel II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori Penilaian
1	2	3	4	5
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	Etika Pelayanan Publik	1. Bisa dipercaya	1. bertanggung jawab kepada masyarakat 2. Diberikan Kepercayaan dalam melayani masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Kejujuran	1. Menyampaikan informasi secara jujur 2. melakukan perbuatan atau tindakan dengan jujur	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Transparan	1. Berkomunikasi dengan baik dan jelas 2. Berkeadilan dalam memberikan pelayanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Kompetensi	1. Kemampuan dalam	

Kumorotomo (dalam andry 2015;114)			bidangnya untuk melayani masyarakat 2. Menjadikan sikap profesional	Baik Cukup Baik Kurang Baik
	5. Ketekunan (ketelitian)		1. Bekerja serius dan tekun 2. Bekerja dengan teliti 3. Bekerja dengan tertib dan terarah	Baik Cukup Baik Kurang Baik
	6. Kesetiaan		1. Menunjukkan sikap setia dan tugas sebagai aparatur sipil negara 2. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan setia 3. Menjadikan sikap dedikasi dan rela berkorban dari kepentingan publik	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Modifikasi, Penulis, Tahun 2021

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dapat diklasifikasi dalam 3 kategori yaitu : Baik, Cukup Baik, dan Kurang Baik.

Variabel penelitian dari Analisis Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru adalah :

Baik : Apabila penilaian responden terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik berada pada rata-rata 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian responden terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru pada rata-rata 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian responden terhadap Analisis Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru berada pada rata-rata 0,33%

Kemudian peneliti menguraikan setiap indikator yang akan diukur, yaitu sebagai berikut :

- a. **Bisa dipercaya** adalah sikap seseorang yang seharusnya jujur, bersikap transparan, dan berkompeten, rajin, dan pandai menyimpan rahasia dalam menjalankan tugas yang diamanatkan kepadanya.

Baik : Apabila penelitian responden terhadap indikator keadilan berada rata-rata 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian responden terhadap indikator keadilan berada pada rata-rata 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian responden terhadap indikator keadilan berada pada rata-rata 0,33%

- b. **Kejujuran** adalah berkata atau menyampaikan informasi dengan jujur dan melakukan perbuatan atau bertindak dengan jujur.

Baik : Apabila penelitian responden terhadap indikator kejujuran berada rata-rata 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian responden terhadap indikator kejujuran berada pada rata-rata 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian responden terhadap indikator kejujuran berada pada rata-rata 0,33%

- c. **Transparan** adalah memiliki prinsip yang akan menjamin hak masyarakat untuk memperoleh akses informasi yang benar, jujur, dan tidak menyimoang dari penyelenggraan sebuah organisasi.

Baik : Apabila penelitian responden terhadap indikator kepandaian berada rata-rata 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian responden terhadap indikator kepandaian berada pada rata-rata 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian responden terhadap indikator kepandaian berada pada rata-rata 0,33%

- d. **Kompetensi** adalah kemampuan atau keterampilan seseorang yang dimiliki setiap orang atau ASN.

Baik : Apabila penelitian responden terhadap indikator empati berada rata-rata 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian responden terhadap indikator empati berada pada rata-rata 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian responden terhadap indikator empati berada pada rata-rata 0,33%

- e. **Ketekunan** adalah memiliki sikap disiplin, rajin, brdaya tanggap yang tinggi, dan tetap selalu berada didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Baik : Apabila penelitian responden terhadap indikator empati berada rata-rata 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian responden terhadap indikator empati berada pada rata-rata 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian responden terhadap indikator empati berada pada rata-rata 0,33%

- f. **Kesetiaan** adalah selalu setia memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan berada di posisi pelayanan maupun dalam kondisi apapun.

Baik : Apabila penelitian responden terhadap indikator empati berada rata-rata 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian responden terhadap indikator empati berada pada rata-rata 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian responden terhadap indikator empati berada pada rata-rata 0,33%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe campuran. Menurut Creswell (2010:5) metode penelitian campuran (mixed) adalah pendekatan penelitian yang menggabungkan antara penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif. Kelebihan dari tipe ini adalah hasil data yang diperoleh lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif. Terdapat 3 strategi dalam metode campuran, peneliti menggunakan strategi eksplanatoris sekuensial yaitu tahap pertama mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif kemudian agar data agar data yang didapat secara kuantitatif dapat lebih representatif dijelaskan dengan adanya data secara kualitatif.

Menurut Sugiyono (2014:7) metode penelitian kuantitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum berlangsung lama. Metode penelitian Kuantitatif digunakan untuk mendapatkan hasil yang akurat dan terperinci. Tujuan dari adanya penelitian deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta serta hubungan antara fenomena yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2012:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Sedangkan, metode Deskriptif menurut Nawawi (2012:63) adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Penelitian campuran ini bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang bagaimana cara atau sikap Staf pelayanan Kantor Lurah Sidomulyo Barat dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

B. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan tampan kota Pekanbaru. Peneliti memilih lokasi ini karena peneliti tertarik dengan cara atau sikap melayani masyarakat atau disingkat Etika Pelayanan, yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Lurah tersebut yang sudah dilihat masih rendah dan masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan yang sesuai ketentuan dari Etika Pelayanan Publik. alasan peneliti mengambil lokasi penelitian ini adalah masih rendahnya sikap atau perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan dari unit kerja atau individu yang akan diteliti, sifat dan karakteristiknya. Populasi wilayah yang terdiri dari objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik menjadi kesimpulan. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Di dalam menentukan sampel diperlukan sebuah metode pengambilan sampel yang tepat agar diperoleh sampel yang mewakili (Sugiyono, 2015:80).

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai atau staf pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dalam penelitian ini merupakan keseluruhan yang memiliki 10 orang pegawai dan dipilih menjadi 3 sampel yaitu terdiri dari 1 kelurahan, 1 Sekretaris Lurah, 1 Staf Tata Usaha. Karena 3 sampel ini adalah salah satu target atau tujuan utama dari penelitian penulis. Untuk masyarakat yang dilayani pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru berjumlah 100 orang .

Untuk mengetahui jumlah populasi dan sampel pada penelitian ini, maka dapat dilihat pada berikut ini :

Tabel III.1 : Populasi dan Sampel Penelitian Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru.

No	Jabatan	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	

1	2	3	4	5
1.	Lurah	1	1	100%
2.	Sekretaris Lurah	1	1	100%
3.	Kasi Pemerintah	1	1	100%
4.	Kasi Sosial	1	1	100%
5.	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	1	1	100%
6.	Masyarakat yang membutuhkan Pelayanan	100	50	50%

Sumber : *Modifikasi Penulis, Tahun 2021*

D. Teknik Penentuan Informasi

Teknik penentuan informan menggunakan metode Purposive Sampling yaitu mengambil sampel berdasarkan karakteristik atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2016:85). Kriteria yang dimaksud dalam penelitian ini adalah informan yang benar-benar terlibat dan mengetahui peranan kelurahan dalam penyusunan Standar Etika Pelayanan Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, khususnya dalam bersikap melayani masyarakat.

E. Jenis dan Sumber Data

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

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh merupakan hasil jawaban wawancara, kusioner dan hasil pengamatan dilapangan secara langsung oleh penulis. Data yang diperoleh seperti tentang praktek pelayanan, tentang sikap dalam melayani masyarakat, dan perilaku dalam melayani masyarakat.

b. Data sekunder

Yaitu data yang diperlukan untuk menggambarkan situasi tempat penelitian dan yang mendukung hasil penelitian ini. Dan diperoleh dari dokumen-dokumen dan bahan-bahan tertulis seperti, data yang sudah di peroleh, tofoxy keluarahan, tentang kepegawaian, tentang SOP, tentang Standar Pelayanan yang terdapat pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Adapun data yang diperlukan berkaitan dengan sejarah singkat Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, keadaan geografis, struktur organisasi dan sejarah singkat Kantor Lurah Sidomulya Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan sebuah data yang harus diperlukan dalam penelitian akan dilakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Angket / Kuisisioner

Angket / kuisisioner teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan penulis kepada responden untuk dijawabnya, dengan pertimbangan bahwa responden adalah subyek yang

dianggap tahu tentang obyek penelitian peneliti. Seperti tanggapan responden terhadap sikap atau perilaku pegawai dalam melayani masyarakat dalam memberikan layanan. Angket ini merupakan modifikasi skala likert dengan skala pengukuran :

- Efektif mendapatkan skor 3
- Kurang Efektif mendapatkan skor 2
- Tidak Efektif mendapatkan skor 1

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui mengamatan gejala atau kondisi, baik yang bersifat fisik maupun non fisik dengan menggunakan indera atau nalar penulis, yaitu seperti melihat langsung kelapangan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri-ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu kelapangan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kusioner.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif Kuantitatif (analisis data dengan satu variabel). Setelah

data terkumpul, maka data tersebut kemudian penulis klasifiikasikan sesuai dengan kebutuhan analisis. Selanjutnya secara kualitatif dan kuantitatif yang hasilnya akan disajikan dalam bentuk tabel, angka, presentase, dan lengkapi dengan uraian serta keterangan yang mendukung, sehingga dapat diambil kesimpulannya.



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kelurahan Sidomulyo Barat

1. Sejarah Kantor Lurah Sidomulyo Barat

Kelurahan Sidomulyo Barat merupakan salah satu Kelurahan yang terletak di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Pekanbaru sesuai peraturan daerah (Perda) Kelurahan Sidomulyo Barat ini dimekarkan menjadi kelurahan Sialang Munggu.

Secara geografis, lokasi penelitian berada pada koordinat $101^{\circ} 22' 45''$ BT- $101^{\circ} 23' 09''$ BT dan $28' 41''$ LU - $0^{\circ} 29' 09''$ LU memiliki luas wilayah 13,69 Km/ 22,89% dari luas kecamatan Tampan. Sebagian besar wilayah digunakan untuk perumahan dan sekolah.

Sebelah Timur berbatasan dengan Kel. Maharatu & Kel. Sidomulyo Timur. Sebelah Barat berbatasan dengan Kel. Sialang Munggu. Sebelah Utara berbatasan dengan Tobek Gadang. Dan sebelah Selatan berbatasan dengan Siak Hulu Kampar.

Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan tampan Kota Pekanbaru terdiri dari 26 Rukun Warga (RW) 115 Rukun Tetangga (RT). Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru merupakan kelurahan yang memiliki jumlah penduduk pada tahun 2019 sebanyak

41.033 jiwa an ada tahun 2020 penduduk kelurahan Sidomulyo Barat mengalami penurunan hampir setengah dari tahun 2019 yaitu sebanyak 29.448 jiwa.

Masyarakat Kelurahan Sidomulyo Barat di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang mempunyai bermacam suku dan budaya, hidup rukun dan damai. Perbedaan suku, golongan bahkan juga agama tidak menjadikan merea sulit untuk bergaul dengan sesama.

B. Gambaran Umum Daftaran Urutan ASN Kelurahan Sidomulyo Barat

Jumlah pegawai Kelurahan Sidomulyo Barat Terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Tenaga Harian Lepas (THL), berjumlah 10 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel IV.1 : Daftar Urutan Kepangkatan ASN Kelurahan Sidomulyo Barat

NO	URAIAN	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	PNS/ASN	1	7	8
2	THL	1	1	-
	JUMLAH	2	8	10

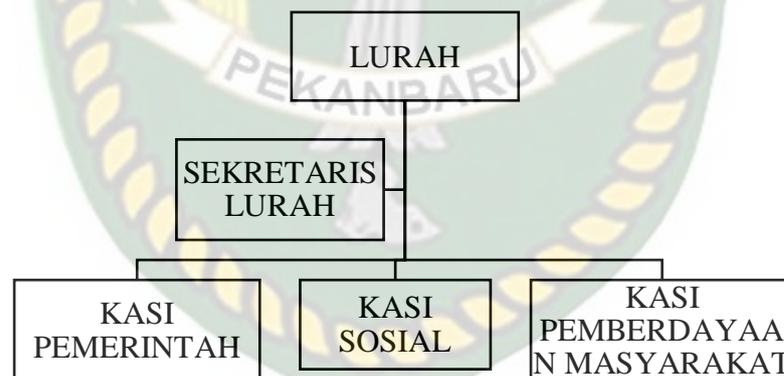
Berdasarkan Status ASN

No	URAIAN	JABATAN	JUMLAH
1	ASN	LURAH	1
2	ASN	SEKLUR	1

3	ASN	KASI	3
5	THL	STAF	1

Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas pokok Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Kecamatan dan Lurah di Lingkungan Kota Pekanbaru yang menjelaskan bahwa susunan organisasi Lurah terdiri dari, sebagai berikut :

Gambar IV.1 : Kerangka Struktur Pemerintah Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan tampan Kota Pekanbaru.



Sumber: Struktur Kerangka Kantor Lurah Sidomulyo barat, Tahun 2020

Selanjutnya, selain struktur organisasi yang telah ditentukan oleh pemerintah, maka ada pula jenis pelayanan atau bentuk pelayanan yang dilaksanakan pada kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Kota Pekanbaru, seperti yang ada di tabel dibawah yaitu :

Tabel IV.3 : Jenis dan Bentuk Pelayanan pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Pelayanan administrasi penduduk	a. Pelayanan pembuatan pengantar KTP b. Pengantaran Kartu Keluarga c. Pengantar Surat Nikah d. Pengantar Akta Kelahiran e. Pengantaran Akta Kematian
2	Penyelenggara pemerintah dalam hal perizinan	a. Pengantaran Perizinan SITU b. Pengantar IMB
3	Melaksanakan Administrasi Pertahanan	a. Pengantar SKT b. Pengantar SKGR

Sumber : Perda kota Pekanbaru No.5 tahun 2008

Selanjutnya, adapun Visi Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan dalam upaya mewujudkan harapan dan aspirasi stakeholder maka pernyataan visi Kantor Lurah Sidomulyo Barat adalah sebagai berikut

“Terwujudnya Kelurahan Sidomulyo Barat Sebagai Tempat Pemukiman yang bersih, Tertib, Aman dan harmonis”

Untuk mewujudkan sebuah visi, maka terdapat Misi yang dibuat oleh Kantor Lurah Sidomulyo Barat untuk mendukung pencapaian visi yang terdapat atas adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat

- b. Memberdayakan masyarakat dalam kerjasama organisasi dan kelembagaan di lingkungan kelurahan Sidomulyo Barat.
- c. Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Produktif, Kreatif dan Inovatif.
- d. Menciptakan dan menumbuhkan kembangan iklim usaha yang kondusif berbasis ekonomi kerakyatan.
- e. Terwujudnya lingkungan bersih, indah, tertib dan hijau.

2. Tugas dan Fungsi Organisasi Kelurahan Sidomulyo Barat

1. Lurah

Lurah mempunyai tugas pokok membantu camat dalam menyelenggarakan pemerintahan. Pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dan kelurahan serta melaksanakan tugas pemerintah lainnya yang tidak termasuk dalam tugas perangkat daerah berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan dan mengenai Kelurahan yang terdapat pasal 25 butir ke-3 yang mana lurah mempunyai tugas dalam melaksanakan tugas tersebut, meliputi

- a. Tugas Lurah
 1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
 2. Melaksanakan urusan pemerintah yang dilimpahkan oleh bupati/walikota.
 3. Melaksanakan urusan pemerintah sesuai dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan eningkatan akuntabilitas.
- b. Fungsi Lurah
 1. Melaksanakan kegiatan pemerintah
 2. Pemberdayaan masyarakat.
 3. Pelayanan masyarakat.

4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
6. Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

2. Sekretaris Lurah

Sekretaris lurah mempunyai tugas melaksanakan tugas di bidang kepegawaian perencanaan dan keuangan serta melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh satuan organisasi pemerintah kelurahan. Untuk melaksanakan tugas dimaksud, sekretaris kelurahan yaitu :

- a. Tugas Sekretaris Lurah
 1. Merumuskan dan melaksanakan pembinaan administrasi pemerintah kelurahan
 2. Merumuskan dan melaksanakan pemberian pelayanan staf kepada kelurahan
 3. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan data dalam rangka penyusunan pelaporan penyelenggaraan pemerintah kelurahan
 4. Merumuskan dan melaksanakan tugas dan fungsi kepala kelurahan apabila kepala kelurahan berhalangan melaksanakan tugas
 5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala kelurahan
 6. Pengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi lurah
 7. Penyelenggaraan koordinasi dan pengendalian atas pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan oleh lurah
 8. Pelaksanaan pengurusan administrasi kepegawaian
 9. Pengelolaan administrasi keuangan
 10. Pelaksanaan urusan perlengkapan dan kerumahtanggan kelurahan
 11. Pelaksanaan koordinasi urusan perencanaan, evaluasi dan pelaporan tugas-tugas seksi dan kelompok jabatan fungsional.
 12. Penyelenggara rapat-rapat dinas, upacara, penerimaan tamu dan acara-acara kedinasan lainnya diluar kegiatan yang telah tercakup dalam kegiatan seksi lain.
 13. Pelaksanaan pengurusan surat menyurat dan kearsipan.

3. Seksi Pemerintah

Seksi pemerintah mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kepala kelurahan di bidang pemerintahan, seksi pemerintahan fungsi sebagai berikut :

- b. Tugas Seksi Pemerintah
 1. Merumuskan dan melaksanakan serta mempersiapkan ketentuan tentang pengangkatan pemberhentian kelurahan
 2. Merumuskan dan melaksanakan serta menyelenggarakan pendaftaran atau pencacatan penduduk atau orang asing
 3. Merumuskan dan melaksanakan serta mengikuti, mengumpulkan dan mempersiapkan laporan tentang kependudukan termasuk orang asing
 4. Merumuskan dan melaksanakan serta mengumpulkan dan mempersiapkan data pengembangan dan kegiatan kelurahan
 5. Merumuskan dan melaksanakan serta menyelenggarakan kerjasama antar lurah
 6. Merumuskan dan melaksanakan serta mengumpulkan data laporan tentang kegiatan-kegiatan dan pelaksanaan pemilihan umum.
 7. Menyusun program dan kegiatan pemerintahan kelurahan
 8. Melaksanakan program dan kegiatan pemerintah kelurahan
 2. Pemberian pelayanan kepada masyarakat dibidang pemerintah
 3. Mengumpulkan dan pengelolaan data administrasi pemerintah
 4. Memfasilitasi pelaksanaan pemiihan, pengakatan dan pemberhentian kepala lingkungan, ketua RW dan ketua RT
 5. Pelaksanaan administrasi pertahanan
 6. Pelaksanaan fasilitas kegiatan dalam rangka pemilihan kepala daerah dan pemilihan umum
 7. Pelaksanaan evaluasi dan pegenndalian penyelenggaraan pemerintah kelurahan
 8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kepala kelurahan dibidang pemberdayaan, seksi pemberdayaan mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Menyusun rencana kerja seksi pemberdayaan masyarakat berdasarkan rencana strategis dan rencana kerja kelurahan
2. Memberi petunjuk, arahan dan mendistribusikan tugas kepada bawahan
3. Mempelajari, menelaah peraturan perundang-undangan, keputusan, petunjuk pelaksanaan, dan petunjuk teknis program kegiatan kelurahan sesuai bidang dan tugas
4. Menerapkan standar pelayanan minimal sesuai bidang dan tugas
5. Melakukan penyiapan bahan rumusan kebijakan teknis dibidang pemberdayaan masyarakat
6. Melakukan pembinaan dan penyuluhan pemberdayaan masyarakat
7. Melakukan penyuluhan serta memfasilitasi tentang kesehatan dan kebersihan di kelurahan
8. Melaporkan hasil tugas kepada atasan sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
9. Melakukan tugas lainnya yang diberikan atasan.

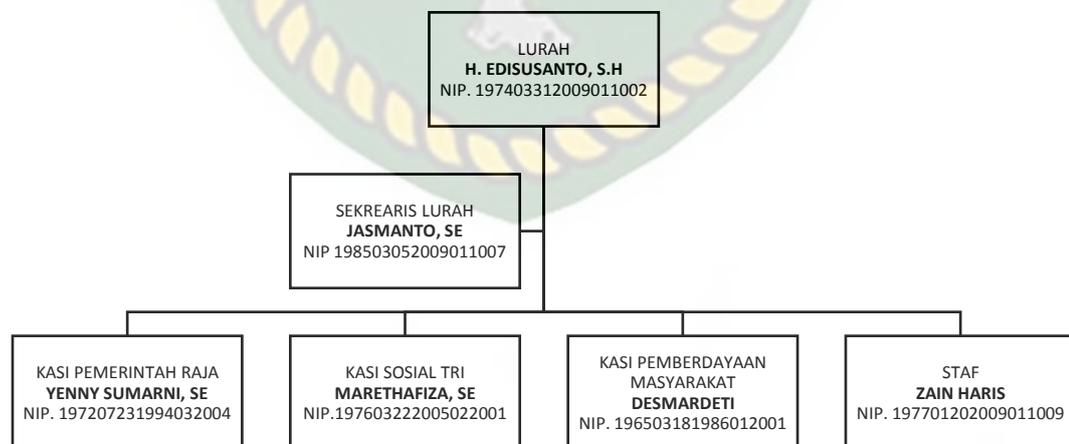
5. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas merencanakan melaksanakan program kerja Seksi Kesejahteraan berdasarkan ketentuan sebagai berikut :

1. Pengoordinasikan dan pelaksanaan pelayanan urusan Kesejahteraan Sosial
2. Perumusan dan Pelaksanaan penyusunan program kerja pelayanan dan bantuan sosial, bantuan kepemudaan, pemberdayaan masyarakat dan perempuan, keluarga berencana, olahraga dan tenaga kerja.

3. Pelaksanaan penyusunan program kerja pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat.
4. Pelaksanaan evaluasi terhadap berbagai kegiatan bidang Kesejahteraan Sosial
5. Pelaksanaan Koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang kesejahteraan Sosial
6. Pelaksanaan Koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan Kesejahteraan Sosial
7. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
8. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
9. Pelaporan pelaksanaan tugas urusan Kesejahteraan Sosial kepada Walikota melalui Camat serta secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi budi atasan
10. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Gambar IV.2 Struktur Organisasi Pemerintahan Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru



Sumber. Kantor Lurah Sidomuly Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Sebelum penulis membahas penelitian ini lebih lanjut guna untuk menganalisis Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, maka perlu kiranya diketahui identitas responden yaitu 50 Masyarakat yang berada di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin Responden

Analisis demografik pertama dilakukan terhadap data jenis kelamin responden. Analisis terhadap data jenis kelamin responden perlu untuk dilakukan karena adanya perbedaan penting antara pria dan wanita. Perbedaan tersebut berkaitan dengan kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dan selektivitas dalam mengisi angket. Adapun hasil analisisnya terhadap data jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel V.1 berikut ini.

Tabel V.1 Distribusi jenis Kelamin Responden di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Laki-laki	28	56
2	Perempuan	22	44
	Jumlah	50	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden Sebagian besar adalah laki-laki, dengan jumlah 28 orang (56%), sedangkan responden perempuan berjumlah 22 orang (44%).

2. Usia Responden

Analisis demografik kedua dilakukan terhadap data usia responden. Analisis terhadap data usia responden perlu dilakukan karena adanya perbedaan kebutuhan dan pandangan responden dalam tabel V.2 berikut ini.

Tabel V.2 Distribusi Usia Responden di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

No	Usia (tahun)	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	20-25	14	28%
2	26-30	15	30%
3	31-35	10	20%
4	36-40	6	12%
5	≥41	5	10%
	Jumlah	50	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, Tahun 2021

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar responden berusia 20-25 tahun dengan jumlah 14 orang (28%). Sedangkan berusia 26-30 tahun dengan jumlah 15 orang (30%), berusia 31-35 tahun dengan jumlah 10 orang (20%). Sedangkan 36-40 dengan jumlah 6 orang (12%) dan berusia ≥41 tahun dengan jumlah 5 orang (10%).

3. Pendidikan Responden

Analisis demografik ketiga dilakukan terhadap data Pendidikan responden. Analisis mengenai Pendidikan penting untuk menganalisis karena setiap jenis Pendidikan membebankan tuntutan berbeda terhadap dan bahwa setiap orang harus memiliki kemampuan sesuai dengan tuntutan Pendidikan tersebut. Adapun hasil analisisnya disajikan dalam tabel V.3 berikut ini.

Tabel V.3 Distribusi Pendidikan Responden di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

No	Pendidikan	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	SD	3	6%
2	SMP	18	36%
3	SMA	20	40%
5	Sarjana	9	18%
	Jumlah	50	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, Tahun 2021

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat Pendidikan responden yang terbanyak adalah tamatan SMA dengan jumlah 20 orang (6%). Sedangkan sisanya adalah tamatan SD dengan jumlah 3 orang (6%), tamatan SMP dengan jumlah 18 orang (36%), dan tamatan Sarjana dengan jumlah 9 orang (18%).

B. Proses Analisis Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Pada sub bab ini akan dijabarkan hasil penelitian tentang analisis data Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru berdasarkan hasil penyebaran angket berjumlah

17 item yang disebarakan kepada 50 orang masyarakat yang mendapatkan pelayanan hasilnya sebagai berikut.

1. Indikator Bisa Dipercaya

Bisa Dipercaya adalah tahap pertama dari pembinaan yang meliputi pembentukan perilaku bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara terkait bisa dipercaya diketahui dari hasil wawancara sebagai berikut :

“harus bisa dipercaya, karena apa yang diberikan dalam pelayanan harus sesuai syarat yang di minta selama persyaratan terpenuhi”. (wawancara Bapak Edi Susanto, selaku Lurah Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat, Tanggal 12 agustus 2021).

Selanjutnya, juga dapat dihasilkan wawancara di masyarakat sebagai berikut :

“menerut masyarakat, pelayanan yang diberikan belum bisa bertanggung jawab. Karena masyarakat sudah memenuhi syarat tapi masih saja lama atau adanya berkas hilang dalam melayani masyarakat” (wawancara Ibu ernita selaku masyarakat yang ada di kantor lurah sidomulyo barat, tanggal 23 agustus 2021).

Menarik kesimpulan dari hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa masyarakat belum puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai lurah sidomulyo barat kecamatan tampan kota pekanbaru.

Bisa Dipercaya adalah salah satu upaya yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya dalam pembuatan berkas yang akan di butuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang diberikan kepada Pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat terhadap pembentukan sikap bisa dipercaya menunjukkan hasil sebagai berikut :

Tabel V.4 Destribusi Tanggapan Responden (Masyarakat) Tentang Indikator Bisa Dipercaya Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	pegawai sudah bertanggung jawab kepada masyarakat	12 (24%)	24 (48%)	14 (28%)	50 (100%)
2	pegawai sudah dipercayakan dalam melayani masyarakat	13 (26%)	20 (40%)	17 (34%)	50 (100%)
Jumlah		25	44	31	100
Rata-rata		13	22	15	50
Presentase		(26%)	(44%)	(30%)	(100%)
Kategori		Cukup Baik			

Sumber : Data Olahan Penelitian, Tahun 2021

Dilihat dari tabel V.4 dapat diketahui bahwa responden berjumlah 50 orang kemudian untuk item pertanyaan pertama, mengenai Pegawai kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan tampan Kota Pekanbaru sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan indikator Bisa Dipercaya pada kantor Lurah Sidomulyo Barat, dilihat bahwa 13 orang (26%) menjawab Baik, 22 orang (44%) menjawab Cukup Baik, dan 15 orang (30%) menjawab Tidak Baik.

Untuk item pertanyaan kedua, mengenai Pegawai kantor lurah sidomulyo barat kecamatan tampan kota pekanbaru sudah bisa dipercayakan dalam melayani masyarakat Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sudah melakukan perbuatan atau tidakan dengan jujur. Dapat dilihat 17 orang (34%) menjawab Baik, 13 orang (66%) menjawab Cukup Baik, dan 10 orang (24%) menjawab tidak Baik.

Berdasarkan hasil tersebut, maka ditarik kesimpulan sikap atau etika dalam pelayanan publik di kantor lurah sidomulyo barat kecatamatn tampan kota pekanbaru yang dilakukan oleh pegawainya dalam bersikap bisa bertanggung jawab dan bisa dipercaya tergolong **cukup baik** rata-rata jawaban 43 orang (86%).

Dari hasil observasi diketahui bahwa pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, sudah bersikap bertanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diberikan. Dan peneliti melihat sikap atau etika bertanggung jawab pada pegawai kantor Lurah sidomulyo barat sudah Cukup Baik untuk menjalankan Tugasnya.

2. Indikator Kejujuran

Kejujuran adalah sikap seorang pegawai yang harusnya bersikap jujur dalam melakukan perbuatan atau bertindak dengan jujur. Adapun 2 item pertanyaan yang dinilai yaitu dengan cara menyampaikan informasi

secara jujur dan apakah sudah melakukan perbuatan atau tindakan dengan jujur.

Berdasarkan hasil wawancara terkait sikap kejujuran diketahui dari hasil wawancara sebagai berikut:

“karena selama ini pegawai lurah sudah menyampaikan informasi dengan baik dan jujur kepada masyarakat dan untuk data yang diproses harus lengkap dan akurat. Karena memberikan informasi seperti memberitahu kepada masyarakat mengenai kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan”. (wawancara Lurah Marni, selaku kepala Lurah Sidomulyo barat Kecamatan tampan Kota Pekanbaru, tanggal 12 agustus 2021).

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara masyarakat yang berada di kantor Lurah Sidomulyo Barat mengenai indikator Kejujuran yaitu sebagai berikut :

“selama ini saya sudah melihat sikap jujur pegawai terhadap masyarakat salah satu dalam melayani masyarakat sudah memberikan informasi yang jujur yaitu mengenai selesai berkas masyarakat yang tepat waktu. (wawancara ibu ernita di kantor lurah sidomulyo barat kecamatan tampan kota pekanbaru, tanggal 12 agustus 2021).

Menarik kesimpulan dari hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sudah terlaksananya sikap kejujuran dalam etika pelayanan pada kantor lurah sidomulyo barat kecamatan tampan kota pekanbaru.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 50 orang mengenai indikator Kejujuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor lurah sidomulyo barat kecamatan tampan kota pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.5 Distribusi Tanggapan Responden (Masyarakat) Tentang Indikator Kejujuran Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Baik	Cukup Baik	Tidak baik	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Pegawai kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Sudah menyampaikan informasi dengan jujur.	18 (36%)	21 (52%)	11 (22%)	50 (100)
2	Pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sudah melakukan perbuatan atau tidak dengan jujur.	10 (20%)	23 (46%)	17 (34%)	50 (100%)
Jumlah		28	44	28	100
Rata-rata		14	22	14	50
Presentase		(28%)	(44%)	(28%)	(100%)
Kategori		Cukup Baik			

Sumber : Data Olahan, tahun 2021

Dilihat dari tabel V.5 dapat diketahui bahwa responden berjumlah 50 orang kemudian untuk item pertanyaan pertama, mengenai indikator kejujuran pada kantor Lurah Sidomulyo Barat, dilihat bahwa 18orang

(36%) menjawab Baik, 21 orang (52%) menjawab Cukup Baik, dan 11 orang (22%) menjawab Tidak Baik.

Untuk item pertanyaan kedua, mengenai Pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sudah melakukan perbuatan atau tidak dengan jujur. Dapat dilihat 10 orang (20%) menjawab Baik, 23 orang (46%) menjawab Cukup Baik, dan 17 orang (34%) menjawab tidak Baik.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa indikator Kejujuran mendapatkan rata-rata jawaban 14 orang (28%), rata-rata jawaban Cukup Baik 22 orang (44%), dan rata-rata jawaban tidak baik 14 orang (28%). sehingga di kategorikan "**Cukup Baik**".

Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, meanggap Sikap Kejujuran yang dilakukan oleh Pegawai Kantor Lurah tergolong Cukup Baik dengan rata-rata jawaban 23 orang (46%).

Dari hasil Observasi diketahui bahwa Pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan tampan Kota Pekanbaru. Merasa tingkat Sikap dan Etika sudah terlaksana dengan baik, tapi kenyataanya peneliti melihat masih rendahnya sikap dan etika yang dilakukan oleh pegawai dalam melayani masyarakat, dan masih belum optimal.

3. Indikator Transparan

Transparan adalah sebuah prinsip yang akan menjamin hak masyarakat untuk memperoleh akses informasi yang benar, jujur, dan tidak menyimpang dari penyelenggaraan sebuah organisasi. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 BAB II Pasal 5 Tahun 2014 Tentang Kode Etik dan Perilaku ayat 3 “bahwa pelayanan merupakan sikap melayani dengan sikap melayani dengan sikap sopan, hormat, dan tanpa tekanan” dari ketiga kategori tersebut terdapat pada Indikator Transparan. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator transparan adalah sebagai berikut :

“karena saya selaku kepala lurah, sudah semaksimal mungkin mearahkan bawahan terutama dalam bidang memberikan pelayanan, untuk memberikan pelayanan yang bersikap transparan dan jelas. Agar masyarakat mudah dan mengerti dengan arahan yang diberikan dari staf yang melayani masyarakat”, (wawancara bapak Edi Susanto selaku Kepala Lurah kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru).

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang diberikan kepada Pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat terhadap pembentukan sikap Transparan menunjukan hasil sebagai berikut

Selanjutnya dengan hasil wawancara masyarakat yang berada di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sebagai berikut :

“Untuk saat ini pelayanan yang diberikan dikantor lurah masih sedikit dalam tingkat transparan yang dimaksud adalah dalam kejelasan dalam penyelesaian berkas yang dibutuhkan, Misalkan, dalam mengurus surat

miskin untuk mengurus bantuan dari pemerintah akan dijanjikan segera selesai dalam waktu sehari tapi ternyata akan siap dua hari mendatang. Dan menurut saya masih kurang dalam bersikap transparan”.(wawancara dengan Ibu ernita selaku masyarakat di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan tampan Kota Pekanbaru, Tanggal 12 Agustus 2021).

Selanjutnya, untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.6 Distribusi Tanggapan Responden (Masyarakat) tentang Indikator Transparan pada Pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

No	Item Penialian	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Sudah berkomunikasi dengan baik dan jelas	10 (20%)	21 (52%)	19 (38%)	50 (100%)
2	sudah memberikan keadilan dalam memberikan pelayanan	18 (36%)	11 (22%)	21 (46%)	50 (100%)
Jumlah		28	32	40	100
Rata-rata		14	16	20	50
Presentase		(28%)	(32%)	(40%)	(100%)
Kategori		Tidak Baik			

Sumber :Data Olahan, Tahun 2021

Dilihat dari Tabel V.6 dapat diketahui bahwa responden berjumlah 50 orang, kemudian untuk item pertanyaan pertama, mengenai apakah Sudah berkomunikasi dengan baik dan jelas dapat dilihat bahwa

sebanyak 10 orang (20%) menjawab Baik, 21 orang (52%) menjawab Cukup Baik, dan 17 orang (34%) menjawab Tidak Baik.

Untuk Item Pertanyaan Kedua, mengenai Apakah sudah memberikan keadilan dalam memberikan pelayanan, dapat lihat sebanyak 18 orang (36%) menjawab Baik, 11 orang (22%) menjawab Cukup Baik, dan 23 orang (46%) menjawab Tidak Baik.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa indikator Transparan mendapatkan rata-rata jawaban Baik 28 orang (56%), rata-rata menjawab Cukup Baik 32 orang (64%), dan rata-rata menjawab Kurang Baik 40 orang (80%). Bahwa pegawai kantpr Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru tergolong "**Kurang baik**" dengan rata-rata jawaban 40 orang (80%).

Dari observasi diketahui bahwa pegawai kantor Lurah Sidomulyo Barat, bahwa yang dikatakan oleh Kepala Lurah Sidomulyo Barat sudah berjalan dengan semestinya dengan aturan yang ada pada kantor Lurah Sidomulyo barat. Sedangkan peneliti masih melihat masih kurang dalam memberikan sikap transparan kepada masyarakat salah satunya masyarakat yang tidak memiliki orang terdekat dikantor lurah tersebut akan diproses lama dalam selesainya sebuah berkas, sedangkan masyarakat yang memiliki orang terdekat dalam kantor lurah tersebut mendapatkan pelayanan atau pengurusan lebih cepat.

4. Indikator Kopetensi

Kopetensi adalah kemampuan atau keterampilan seseorang yang dimiliki setiap pegawai atau Aparatur Sipil Negara (ASN). Dari hasil wawancara terkait peningkatan diketahui dari hasil wawancara sebagai berikut :

“Tentu saja orang yang bekerja di Kantor Lurah disini sudah menjalani tahap pembelajaran dalam menjalankan tugasnya, salah satu dalam melayani masyarakat yang akan di layani, setiap pegawai sudah ditetapkan sesuai dengan bidangnya masing-masing”. (wawancara Bapak Edi Susanto selaku Lurah di kantor Lurah Sidomulyo barat Kecamatan tampan Kota Pekanbaru, tanggal 12 Agustus 2021).

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang diberikan kepada Pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat terhadap pembentukan sikap Transparan menunjukkan hasil sebagai berikut

Selanjutnya, berdasarkan wawancara dengan masyarakat yang berada di Kantor Lurah Sidomulyo barat kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam indikator kopetensi, sebagai berikut :

“yang saya lihat hari ini pegawai di kantor Lurah Sidomulyo barat sesuai dengan bidangnya masing-masing dan berprofesional dalam bidangnya, jika ditanya masyarakat, masyarakat mengerti harus kemana lagi jika berkas ini akan di serahkan”. (wawancara Ibu Ernita selaku masyarakat di kantor Lurah Sidomulyo Barat, tanggal 12 Agustus 2021).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan atau pegawai di kanto Lurah Sidomulyo Barat, sudah sesuai dengan bidangnya dan bekerja dengan baik sesuai dengan bidangnya dan secara professional. Sehingga masyarakat tidak merasa bingung jika ada berkas yang akan diproses selanjutnya.

Selanjutnya, untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.7 Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Pada Indikator Kompetensi sebagai berikut :

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Sudah mampu dalam bidangnya dalam pelayanan	20 (40%)	17 (34%)	13 (26%)	50 (100%)
2	pegawai sudah menjadikan sikap professional	24 (48%)	12 (24%)	14 (28%)	50 (100%)
Jumlah		44	29	27	100
Rata-rata		22	14	13	50
Presentase		(44%)	(28%)	(26%)	(100%)
Kategori		Baik			

Sumber :Data Olahan, Tahun 2021

Dilihat dari tabel V.7 dapat diketahui bahwa responden berjumlah 50 orang, kemudian untuk item pertanyaan pertama, mengenai tindakan atau koreksi pada standar yang ditetapkan dapat dilihat bahwa sebanyak 20 orang (40%) menjawab Baik, 24 orang (48%) menjawab Cukup Baik, 13 orang (26%) menjawab Kurang Baik.

Untuk item pertanyaan kedua, mengenai Apakah sudah pegawai kantor Lurah Sidomulyo Barat sudah bekerja dengan tertib dan terarah, dapat lihat 24 orang (48%) menjawab Baik, 12 orang (24%) menjawab Cukup Baik, dan 27 orang (54%) menjawab Kurang baik. Dan sehingga di kategorikan “**Baik**”

Dari hasil observasi diketahui bahwa pegawai kantor Lurah Sidomulyo Barat sudah bekerja sesuai dengan melayani masyarakat secara maksimal dan mengayomi masyarakat sampai selesai membuat berkas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dan peneliti sudah melihat bahwa pegawai kantor Lurah sidomulyo barat Sudah bekerja dengan Cukup Baik dan sesuai dengan bidangnya.

5. Indikator Ketekunan (Ketelitian)

Ketekunan adalah memiliki sikap disiplin, rajin dalam bekerja, berdaya tanggap yang tinggi, dan tetap selalu berada didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator Ketekunan dari hasil wawancara sebagai berikut :

“pegaai kantor Lurah sidomulyo Barat sudah melakukan sikap disiplin dalam bekerja seperti tepat waktu ketika masuk kerja dan pulang tepat waktu kita jam pulang, dan sudah memberikaan pelayanan yang bagus kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kepada kita. Dan selama ini pegawai kantor Lurah Sudah maksimal dalam memberikan pelayanan atau sudah disiplin dalam bekerja. (wawancara bapak Edi Susanto selaku Kepala Lurah Sidomulyo Barat, Tanggal 12 Agustus 2021).

Selanjutnya dengan hasil wawancara diatas, juga didukung dengan jawaban oleh masyarakat sebagai berikut :

“selama saya mengurus berkas di kantor Lurah Sidomulyo barat, pegawai masih telat dalam masuk kerja, ketika saya datang pagi pegawai dalam bidang pelayanannya belum datang dan saya harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Dan ketika jam istirahat pegawai lebih lama datang ke kantor, padahal ketika siang masyarakat lebih banyak membutuhkan pelayanan di Kantor Lurah sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. (wawancara bapak Edi Susanto selaku Kepala Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru).

Di ketahui dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Lurah Sidomulyo barat belum maksimal dalam bekerja seperti masih lambatnya datang ketika jam kerja, dan ketika membutuhkan pelayanan pegawainya masih dalam keadaan istirahat dan tidak ada di kantor saat jam istirahat sudah selesai. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat sejumlah 50 orang mengenai indikator Ketekunan terhadap Etika Pelayanan Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.8 Distribusi Tanggapan Responden (Masyarakat) Tentang Indikator Ketekunan Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	pegawai sudah bekerja dengan teliti	12 (24%)	24 (48%)	14 (28%)	50 (100%)
2	sudah bekerja tertib dan tearah	10 (20%)	22 (44%)	18 (36%)	50 (100%)

3	sudah bekerja secara serius	16 (32%)	26 (52%)	8 (16%)	50 (100%)
Jumlah		38	72	40	150
Rata – rata		13	24	13	50
Presentase		(26%)	(48%)	(26%)	(100%)
Kategori		Cukup baik			

Sumber :Data Olahan, Tahun 2021

Dilihat dari tabel V.8 dapat diketahui bahwa responden masyarakat sejumlah 50 orang, kemudian untuk item pertama, mengenai pegawai sudah bekerja dengan teliti dapat dilihat bahwa sebanyak 12 orang (24%) menjawab Baik, 24 orang (48%) menjawab Cukup Baik, dan 14 orang (28%) menjawab Tidak Baik.

Untuk item pertanyaan kedua, mengenai Apakah pegawai sudah bekerja tertib dan sudah terarah, dapat dilihat 10 orang (20%) menjawab Baik, 22 orang (44%) menjawab Cukup Baik, dan 18 orang (36%) menjawab Tidak Baik.

Untuk item pertanyaan ketiga, mengenai apakah pegawai kantor lurah sudah bekerja secara serius, dapat dilihat bahwa sebanyak 16 orang (32%) menjawab Baik, 26 orang (52%) menjawab Cukup Baik, dan 8 orang (16%) menjawab Kurang Baik.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa indikator Ketekunan mendapatkan rata-rata jawaban Baik 13 orang (26%), rata-rata menjawab Cukup Baik 24 orang (48%), dan rata-rata menjawab tidak baik 13 orang

(26%). Sehingga dikategorikan “**Cukup Baik**”. Ini dibuktikan dengan hasil kuesioner peneliti pada tanggapan responden terhadap masyarakat. Artinya pelayanan yang ada di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Berjalan dengan Cukup Baik.

Dari hasil observasi diketahui bahwa Kepala Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Sudah mengarahkan bawahannya atau pegawai kantor Lurah sidomulyo barat untuk bekerja disiplin dan teliti dalam menjalankan tugasnya dan di kategorikan sudah maksimal dalam bekerja. Dan peneliti melihat bahwa pegawai kantor Lurah Sudah maksimal memberikan pelayanan dan masih kurang dalam kesiapan atau ketelitian dalam mempersiapkan berkas masyarakat yang akan dibutuhkan, jadi menurut peneliti masih kurang teliti dalam menyelesaikan berkas masyarakat.

6. Indikator Kesetiaan

Kesetiaan adalah seorang pegawai harus bersikap selalu setia memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dan berada di posisi pelayanan maupun dalam kondisi apapun. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 BAB II Pasal 5 Tahun 2014 Tentang Kode Etik dan Perilaku ayat 3 “bahwa pelayanan merupakan sikap melayani dengan sikap melayani dengan sikap sopan, hormat, dan tanpa tekanan” dari ketiga kategori

tersebut terdapat pada Indikator Kesetiaan. Berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut :

“selama ini saya mengimbau kepada pegawai kantor Lurah Sidomulyo barat dalam menjalankan tugas selalu menunggu masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan selalu berada di tempat ketika masyarakat membutuhkan pelayanan dari pegawai kantor lurah Sidomulyo barat. Dan kami sudah menjalankan tugas dengan baik dan semaksimal kami”. (wawancara Bapak Edi Susanto selaku Kepala Lurah Sidomulyo barat, Tanggal 12 Agustus 2021).

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang diberikan kepada Pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat terhadap pembentukan sikap Transparan menunjukkan hasil sebagai berikut

Selanjutnya, wawancara dari masyarakat yang berada di kantor Lurah Sidomulyo Barat yang akan mengurus berkasnya di kantor Lurah Sidomulyo Barat, sebagai berikut :

“ selama ini saya melihat bahwa kerja pegawai kantor Lurah Sidomulyo Barat sudah baik dan bisa dikatakan masih ada ditempat ketika saya membutuhkan pelayanan”. (wawancara Bapak edi Susanto selaku Kepala Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, Tanggal 12 Agustus 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih bisa mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kanto Lurah dan berkejar dengan rela bekorban untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Selanjutnya, untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat yang berjumlah 50 orang, terhadap Indikator Kesetiaan pegawai Kantor Lurah

Sidomulyo Barat Kecamatan tampan Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :



Tabel V.9 Distribusi Tanggapan Responden (Masyarakat) Tentang Indikator Kesetiaan Pegawai pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	pegawai sudah menunjukkan sikap setia dan tugas sebagai Aparatur Sipil	15 (50%)	17 (34%)	9 (16%)	50 (100%)

	negara				
2	pegawai sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan setia	16 (32%)	22 (44%)	4 (24%)	50 (100%)
3	pegawai sudah menjadikan sikap dedikasi dan reaktif berkorban dari kepentingan publik	10 (40%)	14 (28%)	5 (32%)	50 (100%)
Jumlah		41	53	18	100
Rata-rata		20	26	9	50
Presentase		(40%)	(52%)	(18%)	(100%)
Kategori		Baik			

Sumber :Data Olahan, Tahun 2021

Dilihat dari tabel V.9 dapat diketahui bahwa responden masyarakat sejumlah 50 orang, kemudian untuk item pertama, mengenai pegawai sudah bekerja dengan teliti dapat dilihat bahwa sebanyak 25 orang (25%) menjawab Baik, 17 orang (34%) menjawab Cukup Baik, dan 8 orang (16%) menjawab Tidak Baik.

Untuk item pertanyaan kedua, mengenai Apakah pegawai sudah bekerja tertib dan sudah terarah, dapat dilihat 16 orang (32%) menjawab

Baik, 22 orang (44%) menjawab Cukup Baik, dan 12 orang (24%) menjawab Tidak Baik.

Untuk item pertanyaan ketiga, mengenai apakah Menjadika sikap dedikasi dan rela berkorban dari kepentingan publik, dapat dilihat 20 orang (40%) menjawab Baik, 20 orang (40%) menjawab Cukup Baik, dan 9 orang (18%) menjawab Tidak Baik.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa indikator Ketekunan mendapatkan rata-rata jawaban Baik 41 orang (82%), rata-rata menjawab Cukup Baik 39 orang (78%), dan rata-rata menjawab tidak baik 20 orang (40%). Sehingga dikategorikan "**Cukup Baik**". Ini dibuktikan dengan hasil kuesioner peneliti pada tanggapan responden terhadap masyarakat. Artinya pelayanan yang ada di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Berjalan dengan Cukup Baik.

Dari hasil observasi diketahui bahwa Kepala Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Sudah mengarahkan bawahanya atau pegawai kantor Lurah sidomulyo barat sudah rela berkorban dalam mengerjakan berkas yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti adanya lembur ketika masyarakat banyak membutuhkan pelayanan dan selalu berada di posisi pelayanan jika masyarakat yang membutuhkan pelayanan dikantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Tetapi peneliti melihat secara langsung bawah pegawainya

sudah mengerjakan tugas dalam melayani masyarakat sudah terbilang cukup baik dan mengerjakan berkas masyarakat dengan baik.

C. Tentang Tanggapan Responden Pegawai dan Masyarakat Etika Pelayanan Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat disusun rekapitulasi sebagai berikut

Tabel V.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

No	Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Bisa Dipercaya	13 (26%)	22 (44%)	15 (30%)	50 (100%)
2	Kejujuran	14 (28%)	22 (44%)	14 (28%)	50 (100%)
3	Transparan	14 (28%)	16 (32%)	20 (40%)	50 (100%)
4	Kopetensi	22 (44%)	14 (28%)	14 (26%)	50 (100%)
5	Ketekunan	20 (28%)	21 (42%)	9 (18%)	50 (100%)
6	Kesetiaan	20 (40%)	26 (52%)	4 (8%)	50 (100%)

Rata-rata	17,16	20,16	12,66	50	
persentase	34,3%	40,3%	25,3%	100%	

Sumber : Data Olahan Penelitian, Tahun 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi yang penulis dapatkan dari hasil penyebaran kuesioner pada masyarakat yang berada di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, untuk kategori penilaian Baik yaitu sebesar 34,3%. untuk kategori penilaian Cukup Baik yaitu sebesar 40,3% dan untuk kategori Kurang Baik yaitu sebesar 25,3% dari total keseluruhan responden yang berjumlah 50 masyarakat yang berada di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Selain itu jika ditinjau secara spesifik indikator Bisa Dipercaya mendapatkan presentase 44% tergolong Cukup Baik, Indikator Kejujuran mendapatkan presentase 44% tergolong Cukup Baik, indikator Transparan mendapatkan presentase 40% tergolong Tidak Baik, indikator Kompetensi mendapatkan presentase 22% tergolong Baik, indikator Ketekunan (ketelitian) mendapatkan presentase 42% tergolong Cukup Baik, dan untuk indikator Kesetiaan mendapatkan presentase 52% tergolong Cukup Baik.

D. Faktor Penghambat Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

1. Hambatan Yang Bersifat Internal

Hambatan yang Bersifat Internal Faktor-faktor penghambat Pemerintah Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam meningkatkan Etika Pelayanan adalah datang dari diri pribadi para pegawai ialah perbedaan persepsi, dan lemahnya mental para pegawai dalam menerima informasi dan lemahnya mental para pegawai dalam menghadapi masyarakat. Berdasarkan analisa penulis, terhadap data yang diperoleh dilapangan, faktor penghambat yang datang dari diri para pegawai ialah perbedaan pendapat, dan lemahnya mental pegawai, hal itu wajar, karena persepsi seseorang dalam menghadapi permasalahan pasti berbeda-beda.

2. Hambatan Bersifat Eksternal

Selanjutnya untuk mengatasi permasalahan ini, Pemerintah Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru selalu memantau dan memberikan pengetahuan tentang kepada masyarakat dan setiap bulannya selalu diberi arahan agar melayani masyarakat dengan baik, sesuai dengan setandar pelayanan (SOP).

Menurut analisa penulis hambatan dari faktor external ini ialah adanya masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur yang ada mereka tidak memperhatikan SOP, sehingga mereka datang berkali-kali dan bertanya dengan petugas. Namun hal ini masih bisa dikatakan wajar, karena setiap orang pasti berbeda-beda dalam menerima informasi dan dapat diatasi

dengan pendekatan persuasif dengan petuugas. Selanjunya faktor penghambat Pemerintah Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, dalam memberikan pelayanan yang bersikap baik kepada masyarakat ialah adanya hari libur, sehingga menghambat kecepatan penyelesaian dari permintaan masyarakat. Kecepatan yang dimaksud Pemerintah Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan tampan Kota Pekanbaru ialah berdasarkan hari kerja tidak termasuk hari libur dan hari minggu. Menurut penulis, disinilah peran Lurah sangat dibutuhkan, bagaimana cara untuk mengatasi penghambat agar tetap memberikan pelayanan masyarakat dengan sikap atau beretika dengan baik.

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka kesimpulan penelitian ini adalah :

1. Urutan Indikator Bisa Dipercaya berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dikarenakan pegawai kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sudah maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti sudah bisa dipercayakan dalam menyelesaikan berkas masyarakat yang akan masyarakat butuhkan. Oleh sebab itu dibutuhkan pegawai yang paham atau bisa dipercaya sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan menjadi nyaman.
2. Kemudian Indikator Kejujuran berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dikarenakan pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sudah memberikan informasi yang sudah jujur dalam memberikan pelayanan dan masyarakat sudah membpercayakan kepada Lurah Sidomulyo Barat dalam memberikan informasi kepada masyarakat.
3. Sedangkan Indikator Transparan berada pada kategori kurang Baik. Hal ini dikarenakan Pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat

Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru masih memilih atau belum adil dalam menyelesaikan surat atau berkas masyarakat seperti jika tidak ada kenal kenalan yang ada di Kantor Lurah akan lambat selesainya ketimbang masyarakat yang memiliki kenalan di dalam kantor Lurah tersebut.

4. Selanjutnya Indikator Kopetensi berada Kategori Cukup Baik. Hal ini dikarenakan Pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sudah mampu bekerja sesuai dengan bidangnya, seperti melayani masyarakat sudah ada dibidangnya sendiri dan bagian menyelesaikan nerkas masyarakat sudah ada berada si posisinya masing-masing dan sudah bersikap professional.
5. selanjutnya Indikator Ketekunan (Ketelitian) berada di kategori Cukup Baik. Hal ini dikarenakan Pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sudah bekerja secara tekun dan bekerja secara teliti dan tertib seperti memberikan pelayanan secara baik dan berusaha tdaik menyimpang dari SOP yang ada di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
6. Terhadap untuk Indikator Kesetiaan berada di Kategori Baik. Hal ini karena Pegawai Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sudah menunjukkan sikap setia atau sikap bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya seperti seringnya lembur dalam menjalankan atau menyelesaikan surat atau berkas yang dibutuhkan masyarakat. Dan memberikan pelayanan kepada

masyarakat yang baik. Dan rela berkorban demi kepentingan selesainya berkas atau surat-surat masyarakat tidak memikirkan kepentingan pribadi.

Dengan demikian di simpulkan Etika Pelayanan Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, Cukup Baik. Dikarenakan Etika Pelayanan yang diberikan Pegawai Kantor Lurah Sudah maksimal seperti melayani masyarakat harus memperbanyak senyum kepada masyarakat dan tidak emosi ketika melayani masyarakat. Tetapi ada Sebagian masyarakat yang masih mengeluh perihal Etika pegawai dalam melayani masyarakat seperti masih muka merengut dalam melayani masyarakat yang membuat masyarakat jadi tidak senang dalam mendapatkan pelayanan pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

B. Saran

Adapun Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yakni, di duga Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru belum berjalan dengan Cukup Baik dan masih kurang Maksimal rekomendasi atau saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampa Kota Pekanbaru adalah :

1. Di sarankan Pegawai atau Pemerintah yang berekrja di kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru harus lebih

mengutamakan Sikap atau moral kerja yang masyarakat. Karena selama ini di Kantor Lurah Sidomulyo Barat sudah dipercayakan oleh masyarakat. Oleh karena itu mereka pasti bersikap ramah dan tidak harus bersikap emosional ketika ada pertanyaan atau tidak menyukai, pegawai kantor Lurah Sidomulyo barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

2. Sementara lanjut masyarakat selaku yang membutuhkan pelayanan di kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan tampan Kota Pekanbaru. Untuk memberikan reaksi atau saran atau teguran kepada pegawai sebaiknya di lakukan dengan baik dan jangan terjadi suasana saling memberatkan dan membiarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Martins. Jr. (1979). *Profesional Standards and Ethics*. Washington DC : ASPA Publisher.
- Anggara, S. (2016). *ILMU ADMINISTRASI* . BANDUNG : CV. PUSTAKA CERIA Jl. BKR (Lingkar Selatan) No. 162-164.
- Aristoteles. (1992). *Ethique a Nicomaque*. Paris, France: Libraire Generale.
- Bayles, M. (1981). *profesional Ethics* . California: Wadsworth Publishing Co.
- Denhardt, K. (1988). *The Ethics of Public Service : Resolving Moral Dilemmas in the Public Organization*. New York : Greenwood Press.
- Eko. Pardosodjo. (2006). *Reformasi Birokrasi*. Jakarta: The Habibie Center.
- Nashudin, M. (2016). *Nashudin, Publik, Manajemen & Kepemimpinan dalam Pelayanan*. mataram: Perum Puri bangsa amanah.
- Philipus Ngorang, M. (2020). *ETIKA PELAYANAN PUBLIK* . Depok : PT.Rajagrafindo Persada .
- Benjamin Bukti, M. (2017). *PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA* . Yogyakarta: Zahr Publishing .
- Denhardt. Kathryn. (1988). *The Ethics of Public Service*. Westport: Connecticut: Greenwood Press.
- Sri Sultan Hamengkubono (2009). *Governance Refrom Di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media .
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Hendry Andry S.Sos, M. d. (2020). *PERILAKU DAN ETIKA ADMINISTRASI* . Pekanbaru : Hak Cipta Marpoyan Tujuh Publishing .
- Iriawan, B. (2017). *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok : PT. RAJAGRAFINDO PERSADA Jl.Raya Leuwinguung Kota Depok .
- Johari, Mohd. J. (2010). *Etika Profesional*. Malaysia: Muapakat Jaya Percetakan.

- Keban, Bertehns. (2000). *Etika Seri Filsafat Atma Jaya*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Maulidiah, S. S. (2014). *Pelayanan Publik Administrasi Publik*. Bandung: CV. Indra Prahasa Jl. Yupiter Utama Blok G. II no.46 Margahayu Raya Bandung 40286.
- Nurmasari dan Zulkifli. d. (2018). *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Publishing.
- Team Penyusun (2013). *Buku Pedoman Penulisan Penelitian*. Pekanbaru: UIR Badan Penerbit Fisipol.
- Sugiyono, P. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zulkifli. (2005). *Pengantar Studi administrasi Publik dan Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press.

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi

Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Kode Etika Pegawai Negeri Sipil Dilingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Undang-Undang Etika Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Tentang Perilaku



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

الجامعة الإسلامية البرونزية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoayan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62761674674 Fax +62761674834 Email: fisisipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor: 3747/A_UIR/FS-5/2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : Nurdiantari Febrianti
Npm : 177110413
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat
Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Persentase Plagiasi : 23 % (98 Halaman)

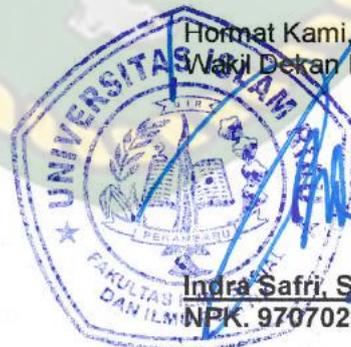
Status : **Lulus**

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi,
dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 30 September 2021

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik



Indra Safri, S.Sos., M.Si
NPK. 970702230