

**ETIKA KINERJA PELAYANAN PUBLIK DESA KALISONGO
KECAMATAN DAU KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik**



Oleh :

TERESIA ERLIN MIAS

2018210166

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2022

**TERESIA ERLIN MIAS, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK , 2022**

**ETIKA KINERJA PELAYANAN PUBLIK DESA KALISONGO
KECAMATAN DAU KABUPATEN MALANG**

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping : Dewi Citra Larasati, S.AP, M. Si,S.A.P

ABSTRAK

Etika yang baik dalam pelayanan publik sangat diharapkan oleh masyarakat, oleh karena itu birokrasi harus memperhatikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pelayanan publik yang terlihat optimal dibangun dari pribadi aparat pelayanan publik yang profesional yang memberikan pelayanan secara merata dan baik. Pelayanan publik yaitu uraian aktivitas yang bernilai yang harus dijalankan oleh aparat pemerintahan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui etika kinerja pelayanan publik Desa Kalisongo Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif. Data diperoleh dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Kemudian dianalisis menggunakan tahapan: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika kinerja pelayanan publik Desa Kalisongo Kecamatan Dau Kabupaten Malang yaitu dilihat dari efektif pelayanan, kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, dan keterbukaan dalam pelayanan yaitu sudah dijalankan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Sedangkan untuk faktor pendukung yaitu kesadaran, aturan, keterampilan petugas, ketersediaan sarana prasarana yang menunjang. Sedangkan untuk faktor penghambat yaitu masih ada beberapa masyarakat kurang paham dengan persyaratan-persyaratan dalam pengurusan surat-menyurat.

Kata Kunci: Etika Kinerja, Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Dalam pelayanan publik pelanggaran etika maupun moral sangat sulit untuk ditelusuri atau dibuktikan. Dalam penilaian etika pelayanan, Indonesia menghadapi tantangan yang sangat sulit yang terus berubah dalam perkembangan zaman. Hal ini memberikan dampak terhadap kinerja pemerintah sebagai pelayanan publik. Terutama semenjak pasca reformasi, dikarenakan munculnya situasi yang lebih demokratis di Indonesia.

Bagi pemerintah baik ditingkat pusat, provinsi maupun kota/kabupaten yang memiliki budaya etika yang tinggi akan lebih bertanggung jawab dan menjunjung akuntabilitas serta dituntut untuk melayani masyarakat dengan baik. Pemerintahan yang seperti ini dapat mewujudkan keterbukaan, terhadap pemberdayaan masyarakat, sebagai pelaksanaan dari penerus sekarang ini mulai ditingkatkan, yaitu dalam penerapan etika dalam pelayanan publik. Etika pelayanan publik harus berlandaskan asas transparansi untuk kepentingan masyarakat. Pelanggaran etika dalam pelayanan publik sering terjadi dalam proses kebijakan publik yaitu yang tidak transparan atau tidak jujur, tidak adil dan lain sebagainya.

Masalah dalam pelayanan publik begitu banyak, strategi untuk membenahi birokrasi sebagai pelayanan publik (*public service*) tercantum di dalamnya berupaya menerapkan etika sebagai nilai pokok dalam pelayanan publik, memerlukan jangka panjang agar aparat bisa merubah sikap lebih memperhatikan

peningkatan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Setiap birokrasi pelayanan publik wajib memiliki sikap yang mencerminkan perilaku yang baik. Birokrasi wajib meningkatkan diri sehingga dapat mendalami, dan melaksanakan kebijakan moral, khususnya keadilan dalam tindakan jabatannya. Penerapan etika maupun watak saat melayani bisa diperhatikan melalui etika yang diperoleh birokrasi publik.

Etika yang baik dalam pelayanan publik sangat diharapkan oleh masyarakat, oleh karena itu birokrasi harus sungguh-sungguh memperhatikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memperbaiki etika komitmen perlu dibuktikan, agar masyarakat percaya birokrasi publik betul-betul tanggung jawab melakukan tindakan pelayanan publik. Dalam pelayanan yang bermutu tentu saja dilaksanakan dengan aparat yang betul-betul memiliki kinerja yang bertanggung jawab atau profesional. Kinerja profesional diciptakan berdasarkan keterampilan dan *soft skill* yang diperoleh aparatur. Kinerja pelayanan publik yang terlihat optimal dibangun dari pribadi aparat pelayanan publik yang profesional yang memberikan pelayanan secara merata dan baik.

Desa mempunyai tugas dari pemerintah di atasnya yakni sebagai untuk membantu pemerintah di atasnya untuk mengurus kepentingan desa. Sesuai dengan tugas tersebut maka pemerintah desa berkewajiban melayani masyarakat dengan baik, jujur dan profesional sesuai dengan peraturan yang sah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mempunyai karakter lain dengan undang-undang pada umumnya dimana pada umumnya mengatur tentang tata cara dalam penyelenggaraan pemerintah. Undang-undang ini lebih sebagai undang-undang

“rakyat”, karena dalam undang-undang ini lebih mengontrol bagaimana dalam melayani masyarakat agar masyarakat betul-betul menikmati dan memanfaatkan pelayanan publik. Dalam undang-undang ini pemerintah dituntut untuk lebih berdisiplin dan profesional dalam melaksanakan pelayanan publik.

Pelayanan Publik wajib dijalankan dengan baik sesuai peraturan yang ditetapkan. Maka demikian, pelayanan publik yaitu uraian aktivitas yang bernilai yang harus dijalankan oleh aparat pemerintahan. Pemerintah yang memberi pelayanan kepada masyarakat (*public servant*) memiliki komitmen dan bertanggung jawab dalam menjalankan pelayanan. Dengan demikian masyarakat puas atas pelayanan yang didapatkan.

Perangkat Desa mempunyai tugas utama yaitu terlihat dalam pengaturan peran pemerintahan dan penyusunan dalam melaksanakan pelayanan untuk masyarakat atau disebut pelayanan publik yang bertugas untuk mengurus masyarakat sesuai dengan kepentingan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun pada kenyataannya berdasarkan hasil pra penelitian atau observasi awal di lokasi penelitian diperoleh data bahwa informasi pelayanan publik di kantor Desa Kalisongo belum sepenuhnya tercapai ada faktor penghambat dalam pelayanan, seperti SDM yang rendah yaitu masih ada beberapa masyarakat yang kurang paham tentang persyaratan-persyaratan dalam pengurusan surat-menyurat. Selain itu, menurut Teguh Santoso (2016:11) dijelaskan bahwa kepemimpinan yang kurang tegas dalam menghadapi suatu masalah, komunikasi yang kurang terstruktur, keterbatasan dana, dan rendahnya tingkat pendidikan masyarakat. Melihat dari berbagai fenomena yang terjadi sehingga peneliti tertarik dengan penelitian dengan

judul **“Etika Kinerja Pelayanan Publik Desa Kalisongo Kecamatan Dau Kabupaten Malang”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Etika Kinerja Pelayanan Publik Desa Kalisongo Kecamatan Dau Kabupaten Malang?
2. Apa Faktor-faktor pendukung dan penghambat Etika Kinerja Pelayanan Publik Desa Kalisongo Kecamatan Dau Kabupaten Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Etika Kinerja Pelayanan Publik Desa Kalisongo Kecamatan Dau Kabupaten Malang.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis Etika Kinerja Pelayanan Publik Desa Kalisongo Kecamatan Dau Kabupaten Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

Di Dalam penelitian ini ada dua manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan penelitian ini mampu memuaskan pemahaman kepada mahasiswa dan semoga dapat bermanfaat bagi peneliti kedepannya.

2. Manfaat praktis

Diharapkan dapat memberikan pemikiran kepada Desa dan juga dapat lebih efektif dalam pemberian pelayanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiyono, Haris. 2014. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dwiyanto, dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Firdausi, Firman. 2018. *Upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 2442-6962.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan ketiga belas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Intianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Iskandar, Agung dan Yufriawati. 2013. *Pengembangan Pola Kerja Harmonis Dan Sinergis*. Jakarta: PT. Bestari Buana Murni. Edisi Pertama.
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media.
- Wibisono, H. 2001. *Good Governance, Telah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Dr. H. Zaenal, dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Nugroho, Riant. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Putaka Pelajar.
- Reski, Yunita. (2021). *Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombanan*. Jurnal Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rohman, A., dan Trihardianto, W. T. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Good Governance* (pp.1-1470). Intrans Publishing.
- Sabarno, Hari. 2007. *Memandu Otonom Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Santoso, Teguh. 2016. *Upaya Kepala Desa Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa*. Jurnal Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang, 4(11).
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktiitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Suhadi. 2003. *Kemanusiaan Yang Adil*. Ebook: Alifa Alternative Media.
- Sugiyono. 2018. *Metode Peneitian Kuantitatif Kualitatif Dan R Dan D*. Bandung: Afabeta.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Prinsip Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wuri, Rendra. (2017). *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado Sulawesi Utara.