

ETIKA BIROKRASI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT

(Studi Pada Kelurahan Karangbesuki Kecamatan Sukun Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik



Disusun Oleh :

VELSIANA RIL

2018210066

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi

MALANG

2022

RINGKASAN

Administrasi publik yang ada saat ini sebenarnya memiliki banyak kekurangan sehingga tidak dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh daerah. Untuk menawarkan kualitas dukungan terbaik dari otoritas pemerintah, pemerintah memberikan Peraturan no. 25/2009 tentang pemerintahan terbuka. Eksekusi dalam pengembangan lebih lanjut administrasi publik yang digambarkan dalam Peraturan NO. 25/2009 tergantung pada premi publik, jaminan yang sah, kesetaraan kebebasan, keseimbangan hak istimewa dan komitmen, keterampilan luar biasa, investasi, non-pemisahan, penerimaan tanggung jawab, kantor dan perlakuan luar biasa untuk pertemuan yang lemah, kepraktisan dan kecepatan, akomodasi dan kesederhanaan . Namun, sebagai aturan umum, masih ada masalah dalam administrasi siang hari bolong, terutama dalam keterampilan dan daya tanggap yang mengesankan. Motivasi di balik penelitian ini adalah untuk menentukan moral organisasi dalam bekerja pada sifat administrasi publik ke daerah dan elemen-elemen yang berperan di dalamnya. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah hipotesis moral K. Berten dan jenis administrasi terbaik dari Max Weber. Penelitian ini menggunakan strategi subjektif dengan jumlah narasumber tujuh individu. Dari hasil tinjauan, ditemukan bahwa penggunaan moral regulasi dalam bekerja pada sifat administrasi publik di Exit Karangbesuki telah diukur dengan asumsi secara keseluruhan dan telah berjalan sesuai dengan Standard Working Method (SOP) yang telah ditetapkan. . Bagaimanapun, di balik kewajaran itu masih ada hal-hal yang jelas-jelas dilakukan oleh orang miskin, yakni tidak adanya keahlian luar biasa dari para wakil rakyat dalam menyelesaikan kewajibannya sebagai spesialis koperasi.

Kata Kunci : Etika, Birokrasi, Kualitas Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masih banyak kekurangan yang terang-terangan diuntungkan oleh alat tersebut saat ini sehingga belum bisa memenuhi kualitas yang diharapkan oleh daerah setempat. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai keberatan dari masyarakat yang disampaikan melalui komunikasi yang luas, sehingga memunculkan gambaran yang tidak menyenangkan tentang perangkat otoritas publik tersebut. Mengingat kapabilitas otoritas publik adalah melayani daerah, otoritas publik perlu terus bekerja pada sifat administrasi publik.

Untuk menawarkan kualitas dukungan terbaik dari otoritas pemerintah, pemerintah memberikan Peraturan no. 25/2009 tentang pemerintahan terbuka. Pengakuan administrasi nilai merupakan salah satu atribut administrasi yang baik sebagai tujuan penggunaan perangkat negara. Dengan demikian, bekerja pada sifat administrasi publik adalah pekerjaan yang harus dilakukan terus-menerus, ekonomis dan harus diselesaikan oleh semua otoritas administrasi.

Eksekusi dalam pengembangan lebih lanjut administrasi publik yang digambarkan dalam Peraturan No. 25/2009 harus didasarkan pada premi publik, keyakinan hukum, korespondensi kebebasan, keseimbangan hak istimewa dan komitmen, keterampilan yang mengesankan, kerja sama, kesetaraan penghibur / penghibur yang tidak memihak, keterusterangan, tanggung jawab, kantor dan

perlakuan luar biasa untuk pertemuan yang lemah, idealisme, dan kecepatan, kenyamanan dan kewajaran.

Kota Karang Besuki merupakan salah satu organisasi otoritas publik yang memiliki kewajiban dan kewajiban dalam menawarkan jenis bantuan publik. Positif atau negatif pemberian kepada daerah akan bergantung pada kualitas dan jumlah. Bagaimanapun, bantuan di Kota Karangbesuki sebenarnya memiliki beberapa kendala, misalnya, masalah baru di bidang administrasi publik, terutama sejauh kualitas atau sifat administrasi perangkat pemerintah ke daerah, terutama dalam keterampilan yang mengesankan. pekerja yang masih hilang dan tanggapan perwakilan terhadap kebutuhan daerah setempat. yang masih diabaikan. (Abdul, 2020)

Administrasi publik akibatnya menyusun gambaran tentang presentasi organisasi, karena strategi negara tentang administrasi publik tidak dapat dipisahkan dari administrasi. Dengan demikian, pameran administrasi secara langsung berhubungan dengan sifat administrasi yang diberikan oleh alat tersebut. Penyelenggaraan kewenangan umum atau perangkat kelurahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan mempunyai kedudukan dan tugas yang esensial dalam penyelenggaraan kemajuan negara. Permintaan publik untuk administrasi publik terkait erat dengan moral dan etika organisasi.

Dengan demikian, pelaksanaan kewajiban bantuan masyarakat hanya akan berjalan dengan baik, jika dijunjung tinggi etika dan moral, serta pandangan ahli dan kegiatan alat, dalam menyelesaikan kewajibannya. Dengan demikian, sebenarnya ingin memperluas kelangsungan penyelenggaraan pemerintahan, yang dilengkapi dengan

perangkat pemerintah kelurahan. Jiwa yang berfungsi dari organisasi otoritas publik, yang terletak pada administrasi publik, harus menjadi pembantu.

Untuk itu diperlukan upaya dari pemerintah kota dengan memenuhi setiap kebutuhan atau permintaan yang datang dari daerah, khususnya dalam bidang penyelenggaraan pemerintahan yang akan mensukseskan seluruh komponen daerah setempat. Hal ini juga membutuhkan perangkat peraturan yang tidak bias, cakap dan bijaksana dalam menyelesaikan kewajiban mereka.

Selanjutnya, pencipta berencana untuk mengarahkan kajian kajian dengan judul “Akhlak Peraturan Dalam Mengerjakan Hakikat Administrasi Negara di Daerah” Investigasi Kontekstual di Kota Karangbesuki, Kawasan Sukun, Kota Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui latar belakang yang sudah dipaparkan di atas dapat dirumuskan bahwa rumusan masalahnya ialah:

1. Bagaimana Etika Birokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Masyarakat di Kelurahan Karangbesuki?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung Etika Birokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Masyarakat di Kelurahan Karangbesuki?

1.3 Tujuan Penelitian

Riset berikut mempunyai tujuan yang sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana etika birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat di Kelurahan Karangbesuki.

2. Mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung etika birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Karangbesuki?

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis ingin memaparkan keterkaitan dengan manfaat riset berikut:

1. Manfaat Akademis

Nilai kemanfaatan normal yang secara hipotesis tercatat sebagai hard copy dalil postulat ini adalah untuk menumbuhkan informasi pencipta, serta menerapkan spekulasi ke dalam pelatihan yang pencipta dapatkan selama sekolah, sebagai media kegiatan untuk menumbuhkan informasi selama waktu yang dihabiskan untuk membuat makalah logis. Selain itu, efek samping dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang logis dan dapat menyumbangkan ide-ide baru bagi ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan moral administrasi dalam menggarap hakikat administrasi publik di daerah.

2. Manfaat Praktis

Sedangkan kegunaan secara praktis yang diharapkan dalam penelitian adalah:

- a. Harapannya hasil dari riset ini bisa memberikan sumbangsih intelektual bagi pelaksanaan pelayanan publik khususnya mengenai etika birokrasi dalam peningkatan pelayanan publik terhadap masyarakat.
- b. Untuk penulis harapannya bisa bertambahnya pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian dan penyusunan karya ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aidin, Amin Khoirul. 2021. *Teori-Teori Etika (Review Buku Etika Karya K. Bertens)*.
Batang: Academia.id
- Anggara, Sahya. 2012. *Perbandingan Administrasi Negara*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.
Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardini & Puspitasari. 2012. *Strategi Pembelajaran Terpadum (Teori, Konsep & Implementasi)*. Yogyakarta: Familia
- Hardyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Moleong, J. Lexy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2018. *Birokrasi (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance)*.
Lhokseumawe: Unimal Press
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

- Rohman, Abd. dan Willy Tri Hardianto. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Malang: Intrans Publishing.
- Santosa, Pandji. 2012. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2019. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 20054 tentang pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.
- Hasanah, *Moral dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 3 Nomor 1 (2019)
- Takdir, *Etika Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Mara Kematan Sipora Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai*. *Science and Research Journal of Mai Wandeu (SRJMW)*, Volume 1 Nomo2 1 (2021)
- Wawan dan Mayrudin, *Etika Pejabat Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang*. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, Volume 2 Nomor 1 (2020)