

ETIKA APARAT PEMERINTAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA JUAL BELI TANAH DI KECAMATAN PANCA RIJANG

Monalisa Ibrahim*
Efanita Udin*

Abstract ; This study aims to determine the ethics of government officials to the quality of service of making the deed of sale of land and determine the factors that influence the ethics of government officials to the quality of service of making the deed of sale of land in District Panca Chert. The design study is quantitative descriptive approach. The population in this study is the entire community that takes care of making the deed of sale of land in District Five Chert in January-December 2014 as many as 136 people. The samples in this study is Simple Random Sampling whereas the members of a sample of 58 people from a population of 136 people was randomly without regard to strata that exist in this population. Data collection techniques used were observation, interviews (interviews), Questionnaires, and a Research Library. The data obtained were then processed using frequency tables. The conclusion of this thesis research is ethical government officials classified in either category. Reflected in the results of this study which shows the scope of applicability of 57.33%. And quality of service are classified in either category. Reflected in the results of this study which shows the level of implementation of 57,60%. As for the temporary factors that influence the ethics of government officials to service quality land purchase deed, among others: (a) Awareness Officials, with the percentage rate of 53.5%. (B) Rules, with the percentage rate of 34.75%. (C) organization, with a percentage rate of 59.5%. (D) Skills Officer, with the percentage rate of 70.75%. (E) Support, with the percentage rate of 61.25%. (F) Supervision, with the percentage rate of 48.25%. (G) Consistency bureaucratic apparatus, with the percentage rate sebesar 49,5%. (H) Communication, dengantingkat percentage of 58.25%.

Keywords: AparatPemerintah Ethics & Quality Services

PENDAHULUAN

Dalam paradigma “dikotomi politik dan administrasi” ditegaskan bahwa pemerintah memiliki dua fungsi yang berbeda, yaitu fungsi politik yang berkaitan dengan pembuatan kebijakan (*public policy*) atau pernyataan apa yang menjadi keinginan negara, dan fungsi administrasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan tersebut. Dengan demikian, kekuasaan membuat kebijakan publik berada pada kekuasaan politik (*political master*), dan untuk melaksanakan kebijakan politik tadi merupakan kekuasaan administrasi negara. Namun karena administrasi negara dalam menjalankan kebijakan politik memiliki kewenangan secara umum disebut *discretionary power*, yakni keleluasaan untuk menafsirkan

suatu kebijakan politik dalam bentuk program dan proyek, maka timbul suatu pertanyaan, apakah ada jaminan dan bagaimana menjamin bahwa kewenangan itu digunakan secara baik dan tidak secara buruk (Widodo, 2001).

Atas dasar inilah etika diperlukan dalam administrasi publik. Etika dapat dijadikan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus dilakukan oleh aparat birokrasi dalam menjalankan kebijakan politik, dan sekaligus digunakan sebagai standar penilaian apakah perilaku aparat birokrasi dalam menjalankan kebijakan politik dapat dikatakan baik atau buruk.

Dalam konteks birokrasi, etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan

pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas (Dwiyanto, 2002). Oleh karena itu, etika pelayanan publik harus menunjukkan cara dalam melayani publik dengan menggunakan 4 kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik (Kumorotomo, 1996).

Etika birokrasi di Indonesia merupakan bagian dari aturan main dalam organisasi birokrasi atau pegawai negeri yang secara struktural telah diatur aturan mainnya, dan dikenal sebagai (Kode Etik pegawai negeri sipil (PNS))". Adapun dasar hukum ditetapkannya etika PNS adalah (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999, (2) Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan bebas KKN, (3) peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, (4) Peraturan Pemerintah Nomor 42 tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.

Tantangan besar yang kini dihadapi pemerintah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang memiliki sikap mental dan perilaku yang mencerminkan keunggulan watak, keluhuran budi, dan berbagai asas etis yang bersumber pada berbagai kebijakan moral kemudian membina diri sehingga sungguh-sungguh menghayati asas-asas etis itu, dan terakhir benar-benar menerapkan sebanyak mungkin dalam tindakan jabatannya (The Liang Gie, 1991).

Namun pada kenyataannya etika aparat birokrasi terhadap kualitas pelayanan disimpulkan etika pelayanan belum optimal diterapkan dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah.

Hal ini dapat dilihat dari rendahnya kesadaran aparat birokrasi akan tanggung jawab dan disiplin dalam proses pelayanan, dan masih adanya tindakan diskriminasi pelayanan yang mengarah pada unsur nepotisme dan etika birokrasi dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah masih sangat jauh dari yang diharapkan. Fenomena pemberian pelayanan ini terlihat. Seperti tindakan aparat yang mengharap balas jasa, adanya penyalahgunaan wewenang, menghindari tanggung jawab, pelanggaran terhadap aturan yang ditetapkan, dan munculnya diskriminasi dalam pelayanan.

Berdasarkan analisis uraian di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul Etika Aparat Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

KONSEP ETIKA

Istilah "Etika" berasal dari kata Yunani *ethos* yang berarti "sifat" atau "adat" dan kata jadian "*to ethika*" yang dipakai filsuf Plato dan Aristoteles (384-322 SM) untuk menerangkan studi mereka tentang nilai-nilai dan cita-cita Yunani. Jadi pertama-tama, etika adalah masalah sifat pribadi yang meliputi apa yang kita sebut "menjadi orang baik", tetapi juga merupakan masalah sifat keseluruhan segenap masyarakat yang disebut "ethos"-nya. (Robert Solomon 1987:5). Menurut Berthens (2001:6) berdasarkan penjelasan Kamus Besar Bahasa Indonesia dikemukakan tiga arti dari kata etika sebagai berikut.

Pertama, kata "etika" dipakai dalam arti: nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Kedua, etika sebagai kumpulan asas atau nilai moral, sebagai kode etik. Ketiga, istilah "Etika" digunakan untuk menunjuk bidang ilmu, yaitu pengkajian secara reflektif tentang

nilai-nilai moral dalam masyarakat dengan penelitian sistimatis dan motodis. Dalam arti ini, maka etika adalah sebagai cabang filsafat yang menjadikan moralitas sebagai kajiannya atau filsafat moral.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penggunaan istilah etika administrasi publik bermakna ganda. Istilah itu dapat mengacuh sebagai bidang studi yaitu ilmu pengetahuan yang membahas prinsip-prinsip etis (moral) yang mendasari tindakan aparat birokrasi pemerintahan khususnya dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Selain itu, terdapat pengertian tentang etika administrasi publik sebagai “seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi” sebagaimana telah dikemukakan antara lain oleh Darw... (1999) dalam Widodo (2001-252)), selanjutnya Widodo dengan mengacuh pada pendapat Bertens (1977) tentang pengertian etika menarik kesimpulan bahwa etika (termasuk etika birokrasi) mempunyai dua fungsi. Pertama, sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan wewenangnya agar tindakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji, dan tidak tercela. Kedua, etika birokrasi (Administrasi Publik) sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku dan tindakan birokrasi publik (Administrasi Publik) dinilai baik, tidak tercela dan terpuji.

LANDASAN ETIKA

Dalam sejarah peradaban manusia sejak abad ke-4 sebelum masehi para pemikir telah mencoba menjabarkan berbagai corak gagasan-gagasan itu kemudian terkumpul dalam sejumlah *gratideas* (The Liang Gie, 1987, menerjemahkannya dengan “ide agung”) yang sesungguhnya bermula dari kesepakatan terminologis mengenai BN segala sesuatu yang melandasi

moralitas manusia. Sebuah buku berjudul *The Great Ideas : A Syntopicon of Great Books of The Westran World* yang terbit pada tahun 1952 memuat 120 ide agung dan menyajikan pembahasan menyeluruh atas masing-masing ide tersebut. Namun, guna menyingkat terdapat dalam tulisan Adler yang merupakan ringkasan atau penajaman dari buku yang pertama tadi.

1. Keindahan (*beuty*)

Prinsip-prinsip estika mendasari segala suatu yang mencakup kenikmatan rasa senang terhadap keindahan. Banyak filsuf mengatakan bahwa hidup dan kehidupan manusia itu sendiri sesungguhnya merupakan keindahan. Alamiah dapat dihayati bahwa kenyataan perilaku alam beserta benda mati, tumbuhan, dan hewan yang terdapat didalamnya itu mematuhi hukum-hukum dari sang pencipta.

Sementara itu keindahan artistik bersumber pada pemahaman jiwa manusia terhadap alam semesta. Ia merupakan hasil kecintaan manusia terhadap pola-pola menarik dari pengertiannya dari pola alami. Seorang seniman sebenarnya tidak mencipta keindahan, tetapi emosinya yang kuat yang mampu menangkap interaksi-interaksi yang terdapat di alam bebas dan kemudian mengungkapkannya dalam bentuk yang lebih jelas hingga dapat dimengerti oleh orang lain.

Dalam kehidupan sosial kita dapat menyaksikan bahwa orang lebih menyenangi cinta kasih, kerja sama antar manusia, gotong royong, kedamaian, dan kehidupan yang membantu. Maka kasih sayang, kedamaian, dan kesejahteraan itu merupakan unsur-unsur keindahan.

2. Persamaan (*equality*)

Hakikat kemanusiaan menghendaki adanya persamaan antara manusia yang satu dengan yang lain. Setiap manusia yang terlahir di bumi ini serta-merta memiliki hak dan kewajiban masing-

masing, tetapi sebagai manusia ia adalah sama atau sederajat. Ada beberapa ukuran yang hanya bisa dikategorikan, tetapi tidak dapat dijadikan dasar untuk manusia antara lain: ras dan jenis kelamin, kita mengenal empat ras utama yang hidup di muka bumi ini (mongoloid, kaukasoï, negroid, dan astroloid), tetapi itu sama sekali tidak dapat dijadikan ukuran untuk membedakan bahwa satu ras lebih unggul dari yang lain.

Oleh sebab itu, politik *apartheid* di mana pun tidak dapat di benarkan. Perbudakan antarmanusia hendaknya juga dihapuskan dari muka bumi. Konsekuensi dan ajaran persamaan ras juga menuntut persamaan di antara beraneka ragam etnis di dunia ini memang berlain-lainan namun kedudukannya sebagai suatu kelompok masyarakat adalah sama, Tuhan juga telah menciptakan manusia menjadi dua macam jenis kelamin, pria dan wanita, dengan bentuk fisik yang berlainan. Dalam kehidupan modern kita hanya dapat membedakan tugas spesifik dan kedua macam jenis kelamin ini, tetapi dalam hal ini tidak ada perbedaan derajat antar keduanya. Perbedaan tugas secara seksual dapat saja dilakukan, namun itu bukan berarti perbedaan derajatnya.

3. Kebaikan (*goodness*)

Secara umum kebaikan berarti sifat atau karakteristik dari sesuatu yang menimbulkan pujian. Perkataan baik (*good*) mengandung sifat-sifat seperti persetujuan, pujian, keunggulan, kekaguman, atau ketepatan. Dengan demikian, ide agung kebaikan sangat erat kaitannya dengan hasrat dan cita manusia. Apabila orang menginginkan kebaikan dan suatu ilmu pengetahuan, misalnya, ia akan mengandaikan objektivitas ilmiah, kemanfaatan pengetahuan, rasionalitas, dan sebagainya. Jika menginginkan kebaikan tatanan sosial, maka yang diperlukan adalah sikap-sikap sadar hukum, saling menghormati, perilaku yang baik (*good habits*), dan sebagainya,

jadi lingkup dari ide kebaikan sangat universal. Kebaikan ritual dari agama yang satu mungkin berlainan dengan agama yang lain. Namun, kebaikan agama yang berkaitan dengan masalah-masalah kemanusiaan, hormat menghormati dengan sesama, berbuat baik kepada orang lain, kasih sayang, dan sebagainya, merupakan nilai-nilai kebaikan yang sudah pasti diterima oleh semua pihak. Lawan dari ide agung kebaikan adalah keburukan. Perbuatan disebut buruk jika itu merugikan diri sendiri dan orang lain sehingga hati nurani manusia pada umumnya menghindari perbuatan-perbuatan yang buruk.

4. Keadilan (*justice*)

Suatu definisi tertua yang hingga sekarang masih relevan untuk merumuskan keadilan (*justice*) berasal dari Romawi kuno adalah: '(keadilan ialah kemauan yang tetap dan kekal untuk memberikan kepada setiap orang apa yang sesungguhnya). Definisi inilah yang menjadi landasan bagi Plato untuk menguraikan teori-teori mengenai keadilan dalam bukunya *Res Publica*. Keadilan merupakan substansi rohani umum dari suatu masyarakat yang menciptakan dan menjaga kesatuannya.

Masyarakat akan adil bila setiap anggotanya melakukan segala sesuatu yang terbaik menurut kemampuannya beserta fungsi yang selaras baginya.

Dalam perkembangannya, banyak filsuf yang merinci teori keadilan dari berbagai segi. Aristoteles: keadilan komutatif, keadilan distributif, keadilan sosial, dan keadilan hukum.

Sementara itu, Rawls mengemukakan dua asas keadilan. *Pertama*, bahwa setiap orang hendaknya memiliki hak yang sama atas kebebasan dasar. *Kedua*, bahwa perbedaan sosial ekonomi hendaknya diatur sehingga memberi manfaat terbesar bagi mereka yang berkedudukan paling menguntungkan serta bertalian dengan jabatan atau kedudukan yang terbuka bagi semua orang berdasarkan persamaan kesempatan yang

layak. Di luar itu, masih banyak teori-teori keadilan yang ditemukan oleh para pemikir. Semakin kompleksnya permasalahan sosial mengharuskan munculnya teori-teori dan konsep-konsep keadilan baru yang mampu menjawab setiap permasalahan tersebut.

5. Kebebasan (*liberty*)

Secara sederhana kebebasan dapat dirumuskan sebagai keleluasaan untuk bertindak atau tidak bertindak berdasarkan pilihan-pilihan yang tersedia bagi seseorang. Kebebasan muncul dari doktrin bahwa setiap orang memiliki hidupnya dan memiliki hak untuk bertindak menurut pilihannya sendiri kecuali pilihan-pilihan tersebut melanggar kebebasan yang sama dari orang lain. Itulah sebabnya, hukum sesungguhnya tidak dimaksudkan untuk membatasi kebebasan tetapi justru untuk menjamin kebebasan itu sendiri. Kebebasan ditantang apabila berhadapan dengan kewajiban moral.

6. Kebenaran (*truth*)

Ide kebenaran biasanya dipakai dalam pembicaraan mengenai logika ilmiah, sehingga kita mengenal kriteria kebenaran dalam berbagai cabang ilmu semisal matematika, ilmu fisika, biologi, sejarah, dan juga filsafat. Namun, ada pula kebenaran mutlak yang hanya dapat dilakukan dengan keyakinan bukan dengan fakta yang ditelaah oleh teologi dan ilmu agama. Dalam kajian selanjutnya, kebenaran akan kita tinjau berdasarkan logika filosofis dengan mempertanyakan esensi dan nilai-nilai moral beserta pembenarannya dalam kehidupan sosial. Kita hendaknya mampu menjembatani antara kebenaran dalam pemikiran dan kebenaran menurut kenyataan.

Betapapun, doktri-doktrin etika tidak selalu dapat diterima oleh orang awan apabila kebenaran yang terdapat di dalamnya belum dapat dibuktikan.

KONSEP PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan timbul karena adanya budaya kepentingan di dalam masyarakat.

Pelayanan bukanlah sasaran atau kegiatan melainkan merupakan proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Davidow dan Lovelock menyatakan bahwa pelayanan adalah hal-hal jika diterapkan terhadap suatu produk dan meningkatkan daya atau nilai terhadap masyarakat. Lebih lanjut Lovelock menyebutkan bahwa pelayanan yang lebih membutuhkan instruktur pelayanan yang lebih baik pula karena dapat membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas.

Moenir (2006:27) mendefinisikan pelayanan “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Katler dalam Lukman (2000:38) “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau keseluruhan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Lukman (2000:40) berpendapat pelayanan adalah “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan masyarakat”.

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok atau cara yang ditetapkan didefinisikan sebagai pelayanan publik.

Dalam keputusan MENPAN No 13/2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan, “Bahwa peningkatan kualitas publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan

masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik”.

Dari definisi di atas menekankan bahwa pelayanan merupakan sebuah proses berdasarkan metode atau sistem tertentu melalui aktivitas orang lain, proses tersebut antara lain pemberian servis jasa ataupun kemudahan.

Secara umum dapat dilihat dalam pelayanan sebuah proses atau sebuah aktivitas yang harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga dapat simpati dan menarik perhatian masyarakat.

Menurut Parasuraman, dan Haiwood Farmer dalam Werella, (2004:37), ada tiga karakteristik utama dalam pelayanan, yaitu;

- a. *Intangibility*, yang berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.
- b. *Heterogenity*, berarti pemakaian jasa atau masyarakat memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Masyarakat dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda.
- c. *Inseparability*, berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya terjadi selama interaksi klien dan penyedia jasa

INDIKATOR PELAYANAN PUBLIK

Sinambela (2008:7) kualitas pelayanan merupakan konsep yang paling digunakan oleh pelaku bisnis di seluruh dunia yang berkecimpung dalam hal pelayanan masyarakat. Dalam bukunya ia membahas 5 dimensi pelayanan yaitu:

Dimensi pertama, yaitu *Tangibles*, karena suatu pelayanan tidak terlihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba, maka aspek tangibles menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, masyarakat

akan menggunakan indra penglihatan untuk melihat suatu kualitas pelayanan. Menurutnya, tangibles yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek *tangibles* yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan masyarakat yang terlalu tinggi.

Dimensi yang kedua, yaitu *Realibility*. Memberikan pelayanan yang konsisten. Ada tiga hal besar yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan tingkat *realibility*. Pertama adalah pembentukan budaya kerja. Manajemen perlu meyakinkan pada semua bawahannya bahwa mereka perlu melakukan sesuatu benar 100%, kesalahan 1%, bisa menurunkan tingkat probabilitas 5-20%. Kedua, pengurusan perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan secara terus-menerus dan menekankan kerja teamwork. Dengan kerja teamwork, koordinasi antarbagian menjadi lebih baik. Ketiga, diperlukan tes sebelum suatu layanan benar-benar diluncurkan. Sebelum meluncurkan suatu layanan, maka diperlukan kesabaran untuk melakukan tes seberapa jauh tingkat *realibility* dari layanan tersebut.

Dimensi yang ketiga, yaitu *Responsiviness*. *Responsiviness* adalah kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Dimensi keempat, yaitu *Assurance*. *Assurance* merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku frounline staff dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para masyarakatnya. Ada empat aspek dimensi *assurance* ini.

Pertama, yaitu keramahan. Keramahan adalah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah di ukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Yang kedua, yaitu kompetensi. Petugas *costomor service* memiliki pengetahuan tentang produk dan hal-hal lain yang sering menjadi pertanyaan masyarakat. Aspek ketiga yaitu reputasi, keyakinan masyarakat akan sangat dipengaruhi kredibilitas atau reputasi dari perusahaan tersebut.

Aspek keempat yaitu, *security*. Masyarakat mempunyai rasa aman dalam melakukan transaksi.

Dimensi kelima, yaitu *Emphaty*. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat *surprise*. Sesuatu yang tidak diharapkan oleh masyarakat, ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Lima dimensi untuk mengukur pelayanan publik yang baik menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Santoso (2008:38):

1. *Realibility*

Pelayan publik memberikan pelayanan secara tepat dan benar. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan haruslah berdasarkan prosedur pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

2. *Tangibles*

Penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai. Untuk memberikan pelayanan yang baik, penyedia layanan harus menyediakan fasilitas baik fisik maupun non-fisik. Pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik seharusnya ditangani oleh tenaga ahli sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Selain itu, untuk menunjang pelayanan, dibutuhkan juga pelayanan dalam bentuk fasilitas fisik. Fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas akan

membantu memberi kepuasan bagi pemgguna layanan.

3. *Responsiviness*

Keinginan melayani konsumen secara tepat. Memberikan pelayanan kepada konsumen drngan tidak mengulur-ngulur waktu. Saat pengguna layanan membutuhkan pelayanan maka penyedia layanan segera memberikan layanan tanpa harus menunggu lama.

4. *Assurance*

Tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam pemberian pelayanan. Saat memberikan layanan, pelayan publik harus menunjukkan sikap penghargaan kepada pengguna layanan. Pelayanan yang diberikan memberikan penilaian bagi publik bahwa mereka sangat dihargai karena pelayan publik menunjukkan sikap yang ramah dan bersahabat.

5. *Emphaty*

Tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pelayan publik harus mengetahui apa dan bagaimana pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga dalam pemenuhan pelayanan publik tidak terjadi kesalahan yang berakibat ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan atau dapat dikatakan agar layanan yang diberikan itu tepat sasaran. Indikator ini hanya sekedar untuk mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat dan pemenuhannya ada pada indikator *realibility*.

Zaithaml, Berry, Parasuratman (1988:23) mengungkapkan 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Tampilan fisik (*tangibles*), artinya wujud berupa fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang di miliki oleh *providers*.
- b. Daya tanggap (*responsiviness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan peelayanan secara ikhlas dan tanggap.
- c. Keandalan (*realibility*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan

yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.

- d. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. Empati (*emphaty*) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi.

Jika indikator pelayanan tercapai maka kepuasan masyarakat pun akan tercapai. Kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Untuk itu, jika kepuasan publik ingin dicapai maka penyediaan pelayanan publik harus memberikan layanan yang berkualitas berdasarkan prinsip-prinsip dasar pelayanan.

FAKTOR PENDUKUNG ETIKA PELAYANAN

Proses pelayanan publik agar dapat mencapai sasaran yang diinginkan, tentunya harus didukung oleh unsur-unsur yang terkait, yang merupakan faktor pendukung dari proses pelayanan tersebut. Faktor-faktor pendukung yang tidak baik, akan dapat menghambat pelayanan itu sendiri.

Adapun faktor-faktor pendukung proses pelayanan yang semestinya selalu mendapatkan perhatian seksama, diantaranya adalah :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan;
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
4. Faktor keterampilan petugas; dan
5. Faktor sarana pelaksanaan tugas pelayanan (Moenir, 1992:88).

Dalam proses pelayanan dari suatu organisasi, faktor-faktor di atas merupakan sistem yang terkait satu sama lain dan saling melengkapi/mempengaruhi pada keterpaduan. Oleh karenanya kerusakan salah satu faktor dalam pelayanan akan mempengaruhi etika pelayanan dari organisasi itu sendiri.

Faktor kesadaran mencakup kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam tugas pelayanan menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Moenir (1992:89) merumuskan bahwa kesadaran adalah “Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan”.

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Dalam suatu organisasi kehendak tersebut tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang mengikat semua orang dalam organisasi. Sehingga proses pelayanan dapat dilakukan dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin tercermin dalam tingkah laku dan perbuatannya.

Aturan merupakan perangkat yang amat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang apalagi dalam organisasi. Aturan harus dibuat untuk dipatuhi agar sasaran dapat tercapai sesuai dengan maksudnya. Aturan organisasi akan mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam perwujudan kerja.

Faktor struktur dan mekanisme kerja dalam mencapai tujuan organisasi yaitu pelayanan yang memadai bukan hanya semata-mata sebagai perwujudan

susunan organisasi, melainkan menekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja untuk menghasilkan pelayanan yang memadai dan perlu didukung oleh sistem, prosedur, dan metode.

Sistem merupakan hal yang cukup menentukan dalam proses pelayanan, karena sistem merupakan suatu rangkaian komponen yang membentuk kesatuan yang utuh, saling tergantung dan mempengaruhi dalam suatu keterpaduan untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Dengan demikian sistem dalam organisasi harus dijaga agar mekanismenya berjalan sebagaimana mestinya. Agar organisasi sebagai suatu sistem dapat berfungsi dengan baik perlu ada *job description* secara terinci agar setiap aparat dapat melakukan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan prosedur dan metode amat penting dalam menentukan kelancaran dalam mencapai tujuan organisasi. Prosedur adalah rangkaian tindakan/langkah yang harus diikuti dalam usaha mencapai tujuan atau suatu tata cara kerja yang sah. Sedangkan metode adalah memiliki batasan yang lebih sempit dari prosedur yaitu hanya berlaku pada satu unit saja. Jadi metode adalah cara yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan yang paling mudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada. Namun cara termudah dan efisien dimaksud sesuai dengan prosedur..

Faktor *kemampuan dan keterampilan* merupakan hal penting dalam mendukung proses pelayanan. Karena dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai, pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Sarana pelayanan merupakan faktor penting pula dalam pelayanan karena berfungsi sebagai alat utama membantu pelaksanaan pekerjaan. Sarana pelayanan dimaksud ada dua macam yaitu sarana kerja dan fasilitas.

Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu. Sedangkan fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya.

Adanya dukungan dari faktor-faktor di atas dalam pelayanan publik tentunya diharapkan dapat memenuhi harapan yang didambakan oleh setiap orang yang membutuhkan pelayanan. Dambaan itu diantaranya adalah :

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan;
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar;
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih;
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (Moenir, 1992:47).

Pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan kepada manajemen maupun masyarakat, tentunya akan muncul suatu dampak yang positif di masyarakat yaitu:

1. Masyarakat menghargai korps pegawai;
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan pelayanan;
3. Masyarakat bangga terhadap korps pegawai;
4. Ada kegairahan usaha dalam masyarakat;
5. Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil dan makmur (Moenir, 1992:47).

Dwiyanto (2002), dalam penelitiannya tentang pelayanan publik, salah satunya menitik pada aspek etika pelayanan publik dengan menyimpulkan hasil penelitiannya sebagai berikut: bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat dua pihak yang berhadapan dan saling berbeda kepentingan. Pihak aparat sebagai pemberi layanan yang berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan, antara keduanya seringkali terdapat perbedaan kepentingan-kepentingan yang mencolok. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di lapangan dengan mengambil sampel beberapa daerah di Indonesia yaitu : Sumatra Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta, dan

Sulawesi Selatan. Menunjukkan adanya kecenderungan diskriminasi yang mencolok dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks etika pelayanan, masyarakat pengguna jasa mengharapkan adanya etika birokrasi sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa. Kepentingan pengguna jasa harus ditempatkan sebagai tujuan utama, melalui prinsip pelayanan tersebut diharapkan tidak terjadi diskriminasi. Jika kondisi demikian dapat diciptakan, etika pelayanan publik sesuai dengan misi aparat birokrasi dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna jasa.

FAKTOR PENGHAMBAT ETIKA PELAYANAN

Lemahnya penerapan etika dalam pelayanan publik juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1. Pengawasan

Mekanisme pengawasan yang berfungsi sebagai antisipasi terhadap adanya tindakan-tindakan penyimpangan dalam penegakan etika pelayanan di Dinas tersebut dapat dinilai belum berjalan dengan baik dalam artian pengawasannya lemah. Hal ini terjadi karena: *pertama*, berkaitan pengawasan yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahan pelaksanaannya monoton, hanya dilakukan pada saat apel, bukan pada saat jam-jam pelayanan. Dan sebaliknya saran dan kritik yang dilakukan bawahan terhadap atasan hanya ditampung saja tidak ditindak lanjuti oleh atasan; *kedua*, pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap organisasi tersebut tidak mendapat respon dari pihak-pihak yang berkompeten dalam organisasi ini, sehingga tidak ada umpan balik dalam mengevaluasi program selanjutnya, dan pengawasan yang melibatkan masyarakat secara langsung sebagai kekuatan bagi mekanisme *chek and balances* dalam

proses penyelenggaraan negara menjadi sia-sia. Seperti pepatah lama 'bagaikan anjing menggonggong kafilah tetap berlalu'.

2. Konsistensi Aparat Birokrasi

Aparat belum memiliki konsistensi dalam penerapan etika pelayanan publik. Dalam artian, masih lemahnya kesadaran aparat birokrasi dalam menegakkan etika pelayanan publik. Hal ini terjadi karena: *pertama*, ketetapan aparat dalam bertindak yang sesuai aturan dengan pelayanan secara faktual terdapat kesenjangan; *kedua*, masih rendahnya rasa memiliki terhadap organisasi di tempat mereka bekerja, sehingga berimplikasi kepada pekerjaan yang dilakukan tidak dilaksanakan secara sungguh-sungguh berdasarkan hati nurani.

3. Komunikasi

Komunikasi belum berjalan efektif karena komunikasi yang telah dilakukan oleh pihak aparat dalam mensosialisasikan aturan seperti melalui penyebaran brosur, media cetak, dan melalui penyuluhan-penyuluhan langsung ke masyarakat belum memberikan hasil yang optimal. Hal ini disebabkan oleh minimnya tenaga penyuluh yang dimiliki oleh instansi yang bersangkutan, luasnya jangkauan wilayah penyuluhan, di samping adanya sikap apatis masyarakat dalam merespon informasi yang sebenarnya diperlukan.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan judul penelitian yang diangkat, maka lokasi penelitian adalah Kantor Kecamatan Panca Rijang yang difokuskan pada masalah etika aparat pemerintah Alasan pemilihan lokasi ini karena Etika pelayanan di Kecamatan Panca Rijang belum optimal diterapkan dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, dengan metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara cermat, jelas dan objektif

mengenai masalah yang sedang diteliti. Sedangkan dasar penelitian yang dilakukan adalah survei dimana kegiatan penelitian menggunakan kuisisioner/wawancara sebagai instrument utama dalam pengumpulan data dilapangan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiono, 2002:57). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus pembuatan akta jual beli tanah pada Kecamatan Panca Rijang pada bulan januari-desember tahun 2014 berjumlah 136 orang.

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiono.2002:57)

Menurut Notoatmodjo, 2003 yang disitir oleh Setyarini (2007: 41) untuk mengetahui ukuran sampel *representative* yang didapat berdasarkan rumus Yamane.

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah 1) Observasi, Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian. 2) *Interview* (wawancara), dalam teknik pengumpulan data ini penulis melakukan wawancara terhadap informan kunci dengan mengacu pada pedoman wawancara. Pada umumnya wawancara berisikan daftar pertanyaan yang bersifat terbuka dan ingin memperoleh jawaban yang mendalam. Rangkaian pertanyaan yang tersusun dalam *interview* tidak dilengkapi dengan pilihan jawaban yang ditentukan terlebih dahulu, tetapi jawaban yang dikehendaki justru seluas, serinci, dan selengkap mungkin. (Bagong Suyanto, 2005:56), 3) Kuisisioner, Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengajukan seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti. Kuisisioner penelitian biasanya berisi tentang pertanyaan yang

berstruktur dan jawaban yang diperoleh cenderung kurang begitu mendalam. 4) Penelitian Pustaka (*Library Research*), Dalam teknik pengumpulan data ini diperoleh melalui hasil bacaan buku-buku ilmiah dan majalah yang relevan dengan masalah yang dibahas.

Data-data yang diperoleh dari hasil penelitian, baik data primer maupun data skunder dalam penelitian ini digunakan teknik analisis secara deskriptif kuantitatif dengan melalui wawancara mendalam, atau mengutamakan pengungkapan dalam bentuk pernyataan melalui keterangan yang diperoleh dengan menggunakan tabel frekuensi dan analisis persentase (Singarimbun dan Effendy, 2005:272).

Adapun rumus yang digunakan dalam menganalisis data melalui tabel frekuensi menurut Nasir (2005:448).

Selain tabel frekuensi analisis data dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Untuk memudahkan analisis maka pertanyaan yang diajukan kepada responden diberi gradasi dari sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik, atau gradasi lain sesuai dengan pertanyaan angket yang diajukan. Pemberian skor dimulai dari nilai tertinggi dengan skor 4 hingga terendah skor 1 (sugiyono 2004; 107).

Perlu adanya penentua skala interval dalam menentukan kriteria jawaban responden. Menurut Nasir (2005;4450 bahwa dalam menggunakan range dan besar interval kelas, jumlah interval dicari dengan Nilai tertinggi – Nilai terendah.

Untuk mengetahui bagaimana analisis Etika Aparat Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Panca Rijang kabupaten Sidenreng Rappang diklasifikasikan dalam empat kelompok kategori 1) Sangat Baik Skor : 76 % - 100 %, 2) Baik Skor 51 % - 75 %, 3) Kurang

Baik Skor : 26 % - 50 % dan 4) Tidak Baik Skor:0 % - 25 %.

STATISTIK DESKRIPTIF

Untuk mengetahui apakah etika aparat pemerintah berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang dan bagaimana etika aparat pemerintah terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang, maka perlu diminta tanggapan responden mengenai etika aparat pemerintah dan kualitas pelayanan pembuatan akta jual beli tanah. Sebagaimana menurut pendapat responden digambarkan dalam beberapa tabel sebagai berikut:

1. Etika Pelayanan

a. Indikator Kebenaran

Tanggapan Responden mengenai ketentuan jam kerja aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 7 orang atau 12,07% responden menjawab sangat teratur, 10 orang atau 17,24% responden menjawab teratur, 36 orang atau 62,07% responden menjawab kurang teratur, dan 5 orang atau 8,62% responden menjawab tidak teratur. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 54,75% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, ketentuan jam kerja aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategor kurang teraturo.

b. IndikatorKebaikan

Tanggapan Responden mengenai sikap santun aparat dalam pelayanan

pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 5 orang atau 8,62% responden menjawab sangat santun, 18 orang atau 31,03% responden menjawab santun, 35 orang atau 60,35% responden menjawab kurang santun, dan tidak ada orang atau 0% responden menjawab tidak santun. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 62% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, sikap santun aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori kurang santun.

c. Indikator Keindahan

Tanggapan Responden mengenai penampilan aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 9 orang atau 15,52% responden menjawab sangat rapi, 26 orang atau 44,83% responden menjawab rapi, 18 orang atau 31,03% responden menjawab kurang rapi, dan 5 orang atau 8,62% responden menjawab tidak rapi. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 66,75% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, penampilan aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori rapi.

d. Indikator Kebebasan

Tanggapan Responden mengenai kemampuan aparat dalam pelayanan

pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 2 orang atau 3,45% responden menjawab sangat mampu, 17 orang atau 29,31% responden menjawab mampu, 38 orang atau 65,52% responden menjawab kurang mampu, dan 1 orang atau 1,72% responden menjawab tidak mampu. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 58,5% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, kemampuan aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori kurang mampu.

e. Indikator Persamaan

Tanggapan Responden mengenai pemberian perlakuan tanpa memandang siapa yang dilayani aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, tidak ada orang atau 0% responden menjawab sangat baik, 9 orang atau 15,52% responden menjawab baik, 42 orang atau 72,41% responden menjawab kurang baik, dan 7 orang atau 12,07% responden menjawab tidak baik. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, pemberian pelayanan tanpa memandang siapa yang dilayani aparat di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori kurang baik.

f. Indikator Keadilan

Tanggapan Responden mengenai pemberian pelayanan secara adil

oleh aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 2 orang atau 3,45% responden menjawab sangat adil, 5 orang atau 8,62% responden menjawab adil, 45 orang atau 77,59% responden menjawab kurang adil, dan 6 orang atau 10,34% responden menjawab tidak adil. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 51,25% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, pemberian pelayanan secara adil oleh aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori kurang adil.

2. Kualitas Pelayanan

a. Indikator Tampilan Fisik

Tanggapan Responden mengenai gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 12 orang atau 28,69% responden menjawab sangat lengkap, 29 orang atau 50% responden menjawab lengkap, 16 orang atau 27,59% responden menjawab kurang lengkap, dan 1 orang atau 1,72% responden menjawab tidak lengkap. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 72,25% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng

Rappang berada pada kategori lengka

b. Indikator Daya Tanggap

Tanggapan Responden mengenai keikhlasan aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data kuesioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, tidak ada orang atau 0% responden menjawab sangat ikhlas, 2 orang atau 3,45% responden menjawab ikhlas, 51 orang atau 87,93% responden menjawab kurang ikhlas, dan 5 orang atau 8,62% responden menjawab tidak ikhlas. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 50,75% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, keikhlasan aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori kurang ikhlas.

c. Indikator Keandalan

Tanggapan Responden mengenai penyelenggaraan yang dijanjikan aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data kuesioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 7 orang atau 12,07% responden menjawab sangat sesuai, 15 orang atau 25,86% responden menjawab sesuai, 26 orang atau 44,83% responden menjawab kurang sesuai, dan 10 orang atau 17,24% responden menjawab tidak sesuai. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 57% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, penyelenggaraan yang dijanjikan aparat dalam pelayanan pembuatan

akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori kurang sesuai.

d. Indikator Jaminan

Tanggapan Responden mengenai jaminan yang diberikan aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data kuesioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 3 orang atau 5,2% responden menjawab sangat terjamin, 24 orang atau 41,4% responden menjawab terjamin, 6 orang atau 10,3% responden menjawab kurang terjamin, dan 25 orang atau 43,1% responden menjawab tidak terjamin. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 52,52% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, jaminan yang diberikan aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori tidak terjamin.

e. Indikator Empati

Tanggapan Responden mengenai pemberian perlakuan atau perhatian secara individual/pribadi kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data kuesioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 7 orang atau 12,1% responden menjawab sangat diperhatikan, 11 orang atau 18,9% responden menjawab diperhatikan, 28 orang atau 48,3% responden menjawab kurang diperhatikan, dan 12 orang atau 20,7% responden menjawab tidak diperhatikan. Dan dengan

melihat rata-rata persentase yaitu 55,5% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, pemberian perlakuan atau perhatian secara individual/pribadi kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori kurang diperhatikan.

3. Faktor Pendukung

a. Kesadaran Para Pejabat

Tanggapan Responden mengenai kesadaran aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 1 orang atau 1,72% responden menjawab sangat sadar, 8 orang atau 13,8% responden menjawab sadar, 47 orang atau 81,03% responden menjawab kurang sadar, dan 2 orang atau 3,45% responden menjawab tidak sadar. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 53,5% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, kesadaran aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori kurang sadar.

b. Organisasi

Tanggapan Responden mengenai pengaruh aturan organisasi dalam mengarahkan peningkatan kedisiplinan aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 3 orang atau 5,17% responden menjawab sangat berpengaruh, 17 orang atau 29,31% responden

menjawab berpengaruh, 37 orang atau 63,8% responden menjawab kurang berpengaruh, dan 1 orang atau 1,72 responden menjawab tidak berpengaruh. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 59,5% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, pengaruh aturan organisasi dalam mengarahkan peningkatan kedisiplinan aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori kurang berpengaruh.

c. Aturan

Tanggapan Responden mengenai cara kerja aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, tidak ada orang atau 0% responden menjawab sangat tertib, 3 orang atau 5,17% responden menjawab tertib, 17 orang atau 29,31% responden menjawab kurang tertib, dan 38 orang atau 65,52% responden menjawab tidak tertib. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 34,75% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, cara kerja aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori tidak tertib.

d. Keterampilan Petugas

Tanggapan Responden mengenai keterampilan aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 12 orang atau 20,7% responden

menjawab sangat terampil, 28 orang atau 48,3% responden menjawab terampil, 14 orang atau 24,1% responden menjawab kurang terampil, dan 4 orang atau 6,9% responden menjawab tidak terampil. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 70,75% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, keterampilan aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori terampil.

e. Sarana

Tanggapan Responden mengenai sarana dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 1 orang atau 1,72% responden menjawab sangat lengkap, 32 orang atau 55,17% responden menjawab lengkap, 17 orang atau 29,31% responden menjawab kurang lengkap, dan 8 orang atau 13,8% responden menjawab tidak lengkap. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 61,25% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, sarana dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori lengkap.

4. Faktor Penghambat

a. Pengawasan

Tanggapan Responden mengenai pengawasan dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, tidak ada orang atau 0% responden

menjawab sangat baik, 2 orang atau 3,45% responden menjawab baik, 50 orang atau 86,21% responden menjawab kurang baik, dan 6 orang atau 10,34% responden menjawab tidak baik. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 48,25% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, pengawasan dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori kurang baik.

b. Konsistensi Aparat Birokrasi

Tanggapan Responden mengenai konsistensi aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 2 orang atau 3,45% responden menjawab sangat konsisten, 5 orang atau 8,62% responden menjawab konsisten, 41 orang atau 70,69% responden menjawab kurang konsisten, dan 10 orang atau 17,24% responden menjawab tidak konsisten. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 49,5% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, konsistensi aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori kurang konsisten.

c. Komunikasi

Tanggapan Responden mengenai komunikasi aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dari hasil pengolahan data questioner diatas menunjukkan bahwa, dari 58 jumlah responden, ada 6 orang atau 10,34% responden

menjawab sangat baik , 18 orang atau 31,03% responden menjawab baik, 23 orang atau 39,66% responden menjawab kurang baik, dan 11 orang atau 18,97% responden menjawab tidak baik. Dan dengan melihat rata-rata persentase yaitu 58,25% maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, komunikasi aparat dalam pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adler, Mortimer J. 1984. *Six great ideas*. New York: Touchstone Rockefeller Center.
- Berten, K; 2001, *Etika*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2011. *Etika administrasi negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, SITA LAN Press. Jakarta.
- Moeniir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Parasuratman, A.Zaithmal dan Berry.L 1988. *SERVOAL : A Multipli item Scale for measuring consumer Perception of service Quality*, *Journal of Retailing*.
- Poedjawijatna. 1996. *Etika filsafat tingkah laku*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.

Singaribun, M. Effendi, S, 2005. *Metode Penelitian*. Survai, LP3ES, Jakarta.

Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.

Widjaja, A.W. 1994. *Etika administrasi negara* :arta: Bumi Aksara.

Widodo, Joko. 2001. *Good governance, telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol*.

Dokumen:

- Peraturan Pemerintah Nomor 53 TAHUN 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan bebas KKN.
- *) *Penulis adalah Dosen STISIP Muhammadiyah Rappang*
- *) *Penulis adalah Dosen STISIP Muhammadiyah Rappang*

