

# ANALISIS ETIKA KEPEMIMPINAN KEPALA DINAS TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PALU (Studi Kasus Pada Dinas Pekerjaan Umum, Energi Dan Sumber Daya Mineral)

Arman \*)

*Abstract* : This study aims to (1), to review and analyze the ethical leadership of public works, energy and mineral resources of the public service in the city of hammers. (2), to examine and analyze what factors are a barrier to leadership of the department of public works, energy and mineral resources of the public service in the city of hammers. The results showed that the ethical leadership of public works, energy and mineral resources of the public service in the city of hammers, can be said to be good, although the expected results have not been up this look on treating her subordinate level and the ability of the head of department of public works, energy and mineral resources in carrying out its duties and functions as a leader look less good, while inhibiting factor to leadership of departments of public works, energy and mineral resources of the public service in the city of hammering, lack of coordination and less willing to hear any complaints / suggestions / aspirations of the people.

*Keywords*: Ethics, Leadership and Public Service

## PENDAHULUAN

Mencermati tahun 1997 awal krisis ekonomi yang melanda Indonesia hingga sekarang ini, maka dapat dikatakan bahwa bangsa Indonesia tidak memiliki dasar yang kuat untuk dapat tegar menghadapi perubahan-perubahan global. Berbagai tekanan yang datang dari dalam maupun luar negeri selalu menghasilkan perubahan ke arah yang lebih buruk dalam kinerja ekonomi, struktur sosial masyarakat, dan struktur politik bangsa. Pemerintah selalu mengalami kesulitan dalam upayanya mengentaskan bangsa, bangkit dari keterpurukan ekonomi, sosial dan politik. Krisis demi krisis akhirnya menghancurkan modal sosial bangsa. Pada sisi lain terdapat penurunan kemampuan kepemimpinan di tengah masyarakat.

Masyarakat semakin sulit memperoleh hak pelayanan publik. Dunia usahapun konon semakin terperosok. Maka perlu melakukan reformasi secara menyeluruh. Reformasi itu sesungguhnya harus dilihat dalam kerangka teoritik dan empirik yang luas, mencakup didalamnya penguatan masyarakat sipil, supremasi hukum, strategi pembangunan ekonomi dan pembangunan politik yang saling terkait dan mem-

pengaruhi. Dengan demikian, reformasi suatu kepemimpinan juga merupakan bagian tak terpisahkan dalam upaya konsolidasi demokrasi kita saat ini. Namun kita harus akui bahwa peralihan dari sistem otoritarian ke sistem demokratik dewasa ini merupakan periode yang amat sulit bagi proses reformasi kepemimpinan. Apalagi, jika dikaitkan dengan kualitas kepemimpinan pemerintahan di daerah, serta maraknya penyalahgunaan wewenang pada pemimpin tersebut yang diperkirakan semakin sistemik dan bahkan merata kedaerah-daerah.

Persoalan etika kepemimpinan sesuatu yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena berbagai alasan : pertama, etika kepemimpinan itu dipandang sebagai nilai karena itu harus dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip yang berlaku di tengah publik misalnya publik tidak boleh melanggar UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik karena penyelenggaraan terhadap prinsip-prinsip dapat terjadi ilegalitas pelayanan publik yang merusak etika kepemimpinan itu berkenaan dengan prinsip dalam pengelolaan masyarakat.

Berdasarkan asumsi konseptualisasi diatas, maka dapat dideskripsikan bahwa analisis etika kepemimpinan kepala dinas yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada studi kasus pada kantor dinas pekerjaan umum, energi dan sumberdaya mineral terdapat perilaku yang mementingkan kelompok atau individu dan merugikan publik. Perilaku itu akan ditransformasikan sebagai nilai dan akhirnya menjadi nilai korporasi. Namun demikian, kualitas etika kepemimpinan sangat ditentukan dengan bagaimana menyelenggarakan pelayanan publik mendahulukan kepentingan publik.

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Bagaimana etika kepemimpinan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumberdaya mineral terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kota palu?
2. Faktor-faktor apa yang menjadi penghambat kepemimpinan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumberdaya mineral terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kota palu ?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Etika

Etika dapat dikatakan sebagai perangai atau tingkah laku seseorang. Etika sangat penting sehingga merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Menurut Bertens (2007:6), etika memberikan tiga pengertian etika adalah :

1). nilai-nilai norma yang menjadi pedoman bagi seseorang atau kelompok dalam mengatur tingkah lakunya atau disebut dengan “ sistem nilai”. 2). norma yang disepakati oleh anggota kelompok atau organisasi untuk menjalankan organisasinya yang sering dikenal “kode etik”, dan 3). ilmu mempelajari tentang yang baik atau yang menyimpang yang acapkali disebut “ filsafat moral”.

### Teori kepemimpinan

Menurut Kartini Kartono (2004:2), menyebutkan bahwa dalam kepemimpinan ini terdapat hubungan antar, manusia, yaitu “ Hubungan mempengaruhi (dari pemimpin) dan hubungan kepatuhan ketaatan para pengikut /bawahan karena dipengaruhi oleh kewibawaan pemimpinnya, dan bangkitlah secara spontan rasa ketaatan dari pemimpin.”

Kepemimpinan mempunyai sifat universal dan merupakan gejala kelompok atau gejala sosial, artinya setiap kegiatan selalu memerlukan pimpinan secara baik dan bercorak sederhana maupun bercorak secara kompleks. Kepemimpinan hanya dapat dirasakan dan nampak apabila terdapat sekelompok orang-orang yang melakukan usaha bersama. Menurut Fleishmen, Holpin, Winer, Hemhill dan Coous dalam Lijan Poltak Sinambela dkk (2006:100) mempunyai ciri yaitu:

Konsiderasi, ini dimana perilaku pemimpin cenderung kearah kepentingan bawahan, Adapun yang menyangkut hal itu meliputi 1. Ramah tamah, 2. mendukung dan membela bawahan, 3. Mau berkonsultasi, 4. Mau mendengar, 5. mau menerima, 6. Memikirkan kesejahteraan, dan 7. Memperlakukan bawahan setingkat dirinya.

### Konsep Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan sebagai suatu perilaku yang ditimbulkan oleh seorang pemimpin, dengan tidak memberikan suatu penekanan terhadap bawahan itulah yang sangat diperlukan. Emil salim (1996:65), menyebutkan bahwa “kepemimpinan adalah cara pemimpin melayani staf atau bawahan yang biasanya berada pada setiap individu dan dapat berubah-ubah.” selanjutnya Gatto dalam Salusu (2006:1999) menyebutkan gaya kepemimpinan ada empat gaya kepemimpinan yang perlu diterapkan yaitu:

#### 1. Gaya direktif

Gaya direktif yaitu setiap kegiatan terpusat pada pemimpin dan sedikit kebebasan yang diberikan kepada

- bawahan untuk bertindak, gaya ini biasa disebut gaya otoritas
2. Gaya konsultasi  
Dimana lebih banyak melakukan interaksi dengan para staf dan anggota organisasi fungsi seorang pemimpin lebih banyak berkonsultasi, memberikan bimbingan, motivasi, memberi nasehat dalam mencapai tujuan.
  3. Gaya partisipatif  
Pemimpin cenderung memberi kepercayaan pada kemampuan staf untuk melaksanakan pekerjaan sebagai tanggungjawab mereka. Jadi pemimpin lebih banyak mendengar, menerima, bekerjasama dan memberi dorongan dalam proses pengambilan keputusan.
  4. Gaya delegasi  
Gaya yang mendorong kemampuan staf untuk mengambil inisiatif, gaya ini, dimana seorang pemimpin, kurang interaksi dan konyol sehingga gaya ini biasa berjalan apabila staf, memiliki tingkat kompensasi dan keyakinan.

### **Konsep pelayanan publik**

Pelayanan publik menurut Agung kurniawan (2004:12) bahwa yang dimaksud dengan “ pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat maupun didaerah dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemahaman kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kemudian menurut Gronroos dalam rakminto (2005:2), mendefinisikan bahwa : Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang tidak bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Menurut Fandy T dalam Lijan Poltak Sinambela dkk, (2006:45), yang perlu di perhatikan dalam pemeberian layanan dan hal yang signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah adalah :

1. *Function* : kinerja primer yang dituntut,
2. *Conformance*: kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan,
3. *Reliability* : kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu,
4. *Serviceability* : kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

### **METODE PENELITIAN**

Tempat yang menjadi objek penelitian pada dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral yang berlokasi pada Jln. Kartini No.21 Palu. Penelitian ini Berlangsung Selama 3 Bulan (Oktober – Desember 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dinas pekerjaan umum, energi dan sumberdaya mineral sebanyak 147 Orang. Peneliti mengambil Sampel dengan teknik sampling kuota . Berdasarkan kriteria dan sampel ini sebagai sampel responden yang di tentukan dan dijadikan bahan penelitian. Melalui populasi dinas yang cukup besar maka peneliti dapat menyederhanakan populasi tersebut, sehingga dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (1997:92), jika populasi < 100 lebih baik diambil seluruhnya, selanjutnya jika populasinya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25 %. Sesuai dengan teori maka peneliti mengambil populasi 20% dan dijadikan sampel. Jadi jumlah sampel yang dapat diambil dengan penarikan sampelnya sampling kuota dimana dinas pekerjaan umum, energi dan sumberdaya mineral sebanyak 15 orang.

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data yang bersumber dari kepustakaan dan data yang bersumber dari hasil penelitian lapangan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan data kualitatif dengan menggunakan pendekatan yang melihat analisis data dapat menjawab

pertanyaan permasalahan penelitian secara ilmiah, sehingga teknik analisis datanya dapat digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pada prinsipnya analisis data kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data dan akan diukur menggunakan rating scale sebagaimana pendapat Sugiyono (1992:79), dengan *rating scale* data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Lebih lanjut dikatakan bahwa *rating scale* lebih fleksibel, tidak terbatas untuk instrumen dengan menggunakan *rating scale* harus dapat mengartikan setiap item instrumen. Sehingga skala pengukuran dapat dijadikan prioritas yaitu:

- a. Sangat baik, sangat ramah, sangat berkonsultasi, sangat transparan, dan sangat percaya diberi skor 4
- b. Baik, ramah, berkonsultasi, transparan dan percaya diberi skor 3.
- c. Kurang baik, kurang ramah, kurang berkonsultasi, kurang transparan dan kurang percaya diberi skor 2.
- d. Tidak baik, tidak ramah, tidak berkonsultasi, tidak transparan dan tidak percaya diberi skor 1.

## PEMBAHASAN PENELITIAN

## HASIL

Untuk mendukung percepatan pelaksanaan visi dan misi kepala daerah diperlukan wadah penyelenggaraan kewenangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat di bidang bina maraga, sumber daya air, energi dan sumber daya mineral, serta fasilitas umum sehingga dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral kota palu ini dibentuk sesuai peraturan daerah Nomor 5 Tahun 2008 Tentang pembentukan organisasi dan tata kerja dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral.

### Hasil dan Pembahasan

Etika kepemimpinan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di kota palu. untuk memperoleh gambaran tentang pelaksanaan etika kepemimpinan yang konsiderasi dimana mempunyai sub variabel ramah tamah, mau berkonsultasi, mau menerima dan memperlakukan bawahan setingkat dirinya. sehingga dapat dilihat sesuai hasil jawaban responden dengan melihat hasil kuisioner sebagai berikut :

### Tanggapan Responden Mengenai Konsiderasi

No	Indikator variabel	Indikator jawaban												Total nilai
		Sb (bobot baik)			B (bobot 3)			Kb (bobot 2)			Tb(bobot 1)			
		Rs pn	Ni	%	Rs pn	Ni	%	RS pn	Ni	%	RS pn	Ni	%	
1	Ramah	3	12	31,57	5	15	39,48	4	8	21,05	3	3	7,9	38
2	Berkonsultasi	6	24	61,54	2	6	15,38	2	4	10,26	5	5	12,82	39
3	Mau menerima	7	28	63,64	2	6	13,64	4	8	18,18	2	2	4,54	44
4	Memperlakukan bawahan setingkat dirinya	4	16	44,44	1	3	8,33	7	14	38,90	3	3	8,33	36

#### a. Ramah tamah

Berdasarkan tabulasi data primer mengenai kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral rumah terhadap publik, dimana 3 responden menyatakan mengenai kepala dinas pekerjaan

umum, energi dan sumberdaya mineral ramah terhadap publik sangat ramah dengan skor 12 atau sebesar 31,57%, 5 Responden menyatakan ramah dengan skor 15 atau sebesar 39,48 %, 4 Responden menyatakan kurang ramah dengan

skor 8 sebesar 21,05 % dan 3 responden menyatakan tidak ramah dengan skor 3 atau sebesar 7,9 %. sehingga dapat disimpulkan berdasarkan tanggapan responden bahwa kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumberdaya mineral ramah terhadap publik dapat dikatakan ramah.

**b. Mau berkonsultasi**

Berdasarkan tabulasi data primer mengenai kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral dapat berkonsultasi dengan kepala dinas lainnya, untuk mendukung program pemerintah kota hal ini walikota, dimana responden menyatakan mengenai kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral dapat berkonsultasi dengan kepala dinas lainnya untuk mendukung program pemerintah kota hal ini walikota sangat berkonsultasi dengan skor 24 atau sebesar 61,54%, 2 responden menyatakan berkonsultasi dengan skor 6 atau sebesar 15,38 %, 2 responden menyatakan kurang berkonsultasi dengan skor 4 atau sebesar 10,26 % dan 5 Responden menyatakan tidak berkonsultasi dengan skor 5 atau sebesar 12,82 %. sehingga dapat disimpulkan berdasarkan tanggapan responden bahwa kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral baik dalam hal berkonsultasi.

**c. Mau menerima**

Berdasarkan tabulasi data primer mengenai kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral dapat menerima saran dari salah satu anggota fraksi di DPRD kota palu untuk menetapkan program yang memihak ke publik, dimana 7 Responden menyatakan mengenai kepala dinas pekerjaan

umum, energi dan sumber daya mineral dapat menerima saran dari salah satu anggota fraksi di DPRD kota palu untuk menetapkan program yang memihak ke publik sangat menerima dengan skor 28 atau sebesar 63,64 %, 2 responden menyatakan menerima dengan skor 8 atau sebesar 18,18 % dan 2 responden menyatakan tidak menerima dengan skor 2 atau sebesar 4,54%. sehingga dapat disimpulkan berdasarkan tanggapan responden bahwa kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral baik dalam hal Mau menerima saran dari pihak yang berkompeten.

**d. Memperlakukan bawahan setingkat dirinya**

Berdasarkan tabulasi data primer mengenai kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral dapat memperlakukan bawahan setingkat dirinya demi menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, dimana 4 responden menyatakan mengenai kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral dapat memperlakukan bawahan setingkat dirinya demi penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, sangat transparan dengan skor 16 atau sebesar 44,44%, 1 Responden menyatakan transparan dengan skor 3 atau sebesar 8,33 %, 7 responden menyatakan kurang transparan dengan skor 14 atau sebesar 38,90% dan 3 responden menyatakan tidak transparan dengan skor atau sebesar 8,33%. sehingga dapat disimpulkan berdasarkan tanggapan responden bahwa kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral baik dalam hal memperlakukan bawahan setingkat dirinya .

## 2. Penyelenggaraan pelayanan publik

Untuk memperoleh gambaran tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang terdiri atas kinerja, kepuasan

publik, kepercayaan dan kemampuan. dapat dilihat sesuai hasil jawaban responden dengan melihat hasil kuisioner sebagai berikut :

### Tanggapan Responden Mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik

No.	Indikator variabel	Indikator jawaban												Total nilai
		Sb (bobot baik)			B (bobot 3)			Kb (bobot 2)			Tb(bobot 1)			
		Rs pn	N i	%	Rs pn	Ni	%	RS pn	Ni	%	RS pn	Ni	%	
1	Kinerja	3	12	1,57	5	15	39,48	4	8	21,05	3	3	7,9	38
2	Kepuasan publik	2	8	4,24	3	9	27,27	6	12	36,36	4	4	12,12	33
3	Kepercayaan	6	24	3,33	4	12	26,67	4	8	17,78	1	1	2,22	45
4	Kemampuan	2	8	2,22	6	18	50,00	3	6	16,67	4	4	11,11	36

#### a. Kinerja

Berdasarkan tabulasi data primer mengenai kinerja kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral demi penyelenggaraan pelayanan publik dikota palu yang lebih baik, dimana 3 responden menyatakan mengenai kinerja kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral demi penyelenggaraan pelayanan publik dikota palu yang lebih baik sangat baik dengan skor 12 atau sebesar 29,27 %, 6 responden menyatakan baik dengan skor 18 atau sebesar 43,90% , 5 responden menyatakan kurang baik dengan skor 10 atau sebesar 24,39% dan 1 Responden menyatakan tidak baik dengan skor 1 sebesar 2,44%, melihat tanggapan responden diatas dimana kinerja kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral demi penyelenggaraan pelayanan publik di kota palu dapat dikatakan baik.

#### b. Kepuasan publik

Berdasarkan tabulasi data primer mengenai kepuasan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral dikota palu, dimana 2 responden menyatakan mengenai

kepuasan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral dikota palu sangat baik, dengan skor 8 atau sebesar 24,24 %. 3 responden menyatakan baik,dengan skor 9 atau sebesar 27,27%, 6 responden menyatakan kurang baik dengan skor 12 atau sebesar 36,36 % dan 4 responden menyatakan tidak baik dengan skor 4 atau sebesar 12,12%. Berdasarkan tanggapan responden diatas bahwa kepuasan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral di kota palu dapat dikatakan kurang baik.

#### c. Kepercayaan

Berdasarkan tabulasi data primer mengenai kepercayaan publik terhadap kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral kota palu. dimana 6 responden menyatakan mengenai kepercayaan publik terhadap kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral kota palu sangat percaya dengan skor 24 atau sebesar 53,33%, 4 Responden menyatakan percaya dengan skor 12 atau sebesar 26,67%, 4 Responden menyatakan percaya dengan skor 8

atau sebesar 17,78 % dan 1 responden menyatakan tidak percaya dengan skor 1 atau sebesar 2,22%. Berdasarkan tanggapan responden diatas bahwa kepercayaan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral di kota palu dapat dikatakan percaya, pola kepercayaan publik terhadap kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral yang sentralistik.

#### d. Kemampuan

Berdasarkan tabulasi data primer mengenai kemampuan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pimpinan, dimana 2 responden menyatakan mengenai kemampuan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pemimpin sangat baik dengan skor 8 atau sebesar 22,22%, 6 responden menyatakan baik dengan skor 18 atau sebesar 50,00%, 3 responden menyatakan kurang baik dengan skor 6 sebesar 16,67% dan 4 Responden menyatakan tidak baik dengan skor 4 atau sebesar 11,11%. Berdasarkan tanggapan responden diatas bahwa kemampuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral di kota palu dapat dikatakan bahwa kemampuannya tidak berorientasi kepada kepentingan publik, tetapi lebih dipinggirkan dan kepentingan pribadi di kedepankan.

Faktor yang menjadi penghambat kepemimpinan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di kota palu.

- a. Kurang koordinasi
- b. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Etika kepemimpinan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Palu dapat dikatakan baik. Walaupun hasil yang diharapkan belum maksimal hal ini terlihat pada memperlakukan bawahan setingkat dirinya dan kemampuan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pemimpin terlihat kurang baik.

Faktor yang menjadi penghambat kepemimpinan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kota palu kurangnya koordinasi dan kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat ini dapat memicu penyelenggaraan pelayanan publik dapat mementingkan kepentingan kelompok maupun individu jauh dari kpentingan publik padahal dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sebagai penerima layanan dan di dahulukan.

### Saran

Mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya dengan itu dalam etika kepemimpinan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral dapat menonjolkan lebih baik lagi penyelenggaraan pelayanan publik di kota palu sehingga perlu adanya penetapan standar pelayanan dan adanya lembaga pengawasan yang dibentuk oleh wali kota agar penyelenggara pelayanan publik dapat terwujud dalam proses pelayanan agar dapat berjalan secara konsisten serta diperlukan adanya *standard operating prosedur*.

Dapat dilakukan proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi

pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan sosialisasi Undang-undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik dapat dilakukan serta ada perda dapat di bentuk tentang pelayanan publik transparan , agar etika penyelenggaraan pelayanan publik dapat di *control* oleh publik, dengan itu dalam etika kepemimpinan kepala dinas pekerjaan umum, energi dan sumber daya mineral dapat mampu menonjolkan lebih baik lagi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dikota palu.

#### DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi., *Prosedur penelitian suatu pendekatan*. Jakarta. Rinka Cipta, 1997.

Bertens,k., *Etika*. Seri Filsafat Atma Jaya. Jakarta. PT. Gramedia, 2007.

Kartono kartini., *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. Jakarta. PT. Raja Garafindo. 2004

Kurniawan,Agung., *Pelayanan Umum*. Djokjakarta. Alfabeta,2004.

Litjan Poltak Sinambela dkk., *Reformasi Pelayanan Publik Teori,Kebijakan Dan Implementasi*.jakarta,PT. Bumi Aksara,2006.

Salim Emil., *Aspek Sikap Mental dalam manajemen sumber daya manusia*. Jakarta. Ghalia Indonesia,1996.

Sugiono., *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung. Alfabeta.1992.

**\*) Penulis adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo**