

**REFORMASI BIROKRASI PADA PELAYANAN PUBLIK DALAM UPAYA
PENCEGAHAN KORUPSI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIIL KOTA PALU
PROVINSI SULAWESI TENGAH**



SKRIPSI

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Sarjana
(S.Sos) Pada Jurusan Pemikiran Politik Islam
Fakultas Ushuludin Adab Dan Dakwah
(UIN) Datokarama Palu

Oleh:

**RINI ROSALINDA
NIM : 192170018**

**FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA
PALU SULAWESI TENGAH
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, Penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi ini benar adalah hasil karya Penyusun sendiri, jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat orang lain, sebagian atau keseluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 21 Agustus 2023
Penyusun,

Rini Rosalinda
NIM 19.2.17.0018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini berjudul “Reformasi Birokrasi Pada Pelayanan Publik Dalam Upaya Pencegahan Korupsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah” oleh mahasiswa atas nama Rini Rosalinda NIM: 192170018, Mahasiswa Jurusan Studi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan saksama meneliti dan mengoreksi Skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk diseminarkan.

Palu, 21 Agustus 2023 M
4 Shaffar 1445 H

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. H. Saude, M, Pd.
NIP: 1963123119991021004

Noorwahid Sofyan, S. IP, MA
NIP: 198501062018011001

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara Rini Rosalinda NIM 19.2.17.0018 dengan judul “Reformasi Birokrasi Pada Pelayan Publik Dalam Upaya Pencegahan Korupsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah” yang telah di ujikan di hadapan dewan penguji Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu 21 Agustus 2023 M yang bertepatan dengan tanggal 4 Shaffar 1445 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar sarjana ilmu sosial (S.sos) jurusan pemikiran politik islam dengan beberapa perbaikan.

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Fitriningsih, S.S., S.Pd.,M.Hum.	
Munaqisy I	Dr. Syamsuri, M.Ag.	
Munaqisy II	Drs. H. Ismail Pangeran, M.Pd.I.	
Pembimbing I	Dr. H. Saude, M, Pd.	
Pembimbing II	Noorwahid Sofyan, S. IP, MA	

Mengetahui :

Ketua Jurusan Pemikiran Politik Islam
Islam,

Dekan Fakultas Ushuluddin Adab Dan
Dakwah,

Fitriningsih, S.S., S.Pd.,M.Hum.
NIP. 198506222015032002

Dr. H. Sidik., M.Ag
NIP.196406161997031002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ

سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kehadiran Allah Swt, karena hanya berkat izin dan kuasa-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dan Alhamdulillah terselesaikan. Shalawat dan salam, senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Saw, serta para sahabat, sanak keluarga dan pengikutnya.

Selama dalam penyusunan Skripsi ini, penulis tidak terlepas dari berbagai hambatan, namun alhamdulillah berkat usaha, kerja keras, kesabaran, do'a serta dukungan baik bersifat materi maupun bersifat moril sehingga hambatan tersebut dapat teratasi dan kemudian Skripsi ini terselesaikan. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan Skripsi ini, Penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, perhatian dan pengarahan. Maka penulis menyampaikan terima kasih banyak kepada:

1. Kedua orang tua Penulis yaitu Bapak Abd Hamid Ombu dan Ibu Chairani Djenaan. Dan saudara serta suami saya Lim Kengseng yang telah mendoakan dan mendukung penulis, memberikan motivasi, dan penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan sampai saat ini. Semoga Allah membalas semua ketulusan dan melimpahkan rahmat-Nya.

2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor UIN Datokarama Palu, Bapak Prof. Dr. H. Abidin M.Ag selaku Warek I, Bapak Dr. Kamarudin M.Ag selaku Warek II dan Bapak Dr. H. Mohamad Idhan selaku Warek III beserta segenap unsur pimpinan, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada Penulis dalam segala hal.
3. Bapak Dr. H. Sidik, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Bapak Mokh Ulil Hidayat, S Thahir, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan kelembagaan, Bapak Dr. Syamsuri, S.Ag.M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dr. Hj. Nurhayati, S.Ag, M.Fil.i selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni, dan Kerjasama yang telah memberikan beberapa kebijakan khususnya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Fitriingsih, S.S., S.Pd. selaku Ketua jurusan PPI yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis
5. Dr. H. Saude, M.Pd selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Noorwaffid Sofyan, S. IP, MA. selaku pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam setiap proses penyelesaian studi sehingga sesuai dengan harapan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.

7. Seluruh staf akademik dan umum Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
8. Teman-teman seperjuangan PPI 2019 yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih, atas kebaikan dan keikhlasan kalian. Akhirnya, kepada semua pihak yang namanya tidak sempat termuat dalam pengantar ini, Penulis mohon maaf serta terima kasih atas bantuan, motivasi dan kerjasamanya. Penulis senantiasa mendoakan semoga segala yang telah diberikan mendapat balasan yang terbaik dari Allah swt untuk semua pihak.

Palu, 21 Agustus 2023 M
4 Shaffar 1445 H

Rini Rosalinda
NIM 19.2.17.0018

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERTANYAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Kegunaan Penelitian	9
D. Penegasan Istilah	10
E. Garis-garis Besar Isi	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Teori	16
C. Kerangka Pemikiran	48
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian	52
C. Kehadiran Peneliti.....	52
D. Data dan Sumber Data	52
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Teknik Analisis Data	56
G. Pengecekan Keabsahan Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN	59
A. Sejarah Umum Kota Palu	59
B. Hasil Pengumpulan Data dan Wawancara	65
C. Reformasi birokrasi terhadap pelayanan publik	73
D.	
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	99

DAFTAR TABEL

1. Data Jumlah Kecamatan dan Kelurahan di Kota Palu	62
2. Walikota Berdasarkan Masa Jabatan	64
3. Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan	66
4. Keadaan Pegawai Menurut Jenis Kelamin.....	.66
5. Keadaan Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan Catatan Sipil	79

DAFTAR GAMBAR

1. Kepala kepegawaian Kota Palu.....	87
2. Pegawai bagian data kepegawaian.....	87
3. Pegawai dukcapil	88
4. Masyarakat	89
5. Sarana dan prasarana.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman wawancara	85
2. Daftar Riwayat hidup	98
3. Surat izin penelitian	99
4. Surat keterangan telah meneliti	100

ABSTRAK

Nama : Rini Rosalinda
Nim : 19.2.17.0018
Judul : REFORMASI BIROKRAS PADA PELAYANAN PUBLIK DALAM UPAYA PENCEGAHAN KORUPSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

Skripsi ini membahas tentang Reformasi Birokrasi Pada Pelayan Publik Dalam Upaya Pencegahan Korupsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palu. Studi penelitian berada di bagian dinas kependudukan dan catatan sipil, adapun rumusan masalah dalam Skripsi ini adalah: bagaimana system pelayan yang ada? Bagaimana penerapan reformasi? Bagaimana strategi pencegahan korupsi? Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan penelitian kualitatif dalam bentuk fenomenologi dengan memilih lokasi di kota palu Provinsi sulawesi tengah, sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian yang di lakukan oleh penulis bawasanya reformasi yang di lakukan dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Palu yaitu system pelayanan berbasis online dan pelayanan tidak berfokus pada kantor dinas kependudukan saja tapi sudah terbagi di kantor camat terdekat,serta birokrasi yang ada perlu meningkatkan kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab terhadap pelayanan yang baik di masyarakat.

Kesimpulan yang diperoleh peneliti adalah pengaruh reformasi dalam tubuh birokrasi dinas kependudukan dan catatan sipil kota palu terhadap pencegahan korupsi belum maksimal dilihat dari budaya dan kebiasaan buruk yang dipegang oleh birokrasi dan masyarakat yang menjadi factor penghambat perubahan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi terhadap pemerintahan kota Palu dalam mencegah korupsi, terutama dalam sistem pelayanan di masyarakat saat ini telah menjadi masalah yang cukup serius bukan hanya di kota Palu tetapi di seluruh Indonesia. Reformasi yang telah dilalui sebelumnya pada masa orde baru menjadikan suatu dasar pelaksanaan reformasi. Dilihat dari tekanan masyarakat terutama para pelaku bisnis menjadikan pemerintah memaksakan mengeluarkan berbagai peraturan sejak pertengahan tahun 1980-an yang populer dilakukan dengan menciptakan berbagai undang-undang anti korupsi.

Kemudian menjadi dasar hukum pembentukan lembaga anti korupsi yang memiliki kewenangan memberantas korupsi sehingga pada masa orde baru sampai saat ini berbagai perubahan terus berlangsung hingga akhirnya membawa perubahan politik yang sangat besar dan dikenal sebagai zaman reformasi.

Birokrasi mempunyai hal yang erat kaitannya terutama dalam pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat dalam menjalankan tugasnya yang belum efektif dan efisien oleh karena itu birokrasi di Kota Palu khususnya dinas kependudukan catatan sipil membuat banyak masyarakat bingung. Masyarakat yang datang kurang mendapatkan arahan dari petugas berupa informasi sebelum mendapatkan pelayanan pengurusan dokumen sehingga tindakan tersebut membuat masyarakat kecewa dengan pelayanan yang ada. Mengingat waktu dan tempat yang mereka datangi

tidaklah dekat bahkan ada yang dari luar Kota Palu datang ke kantor hanya untuk mendapatkan pelayanan tetapi pulang dengan rasa kecewa dan penyesalan. Dengan memanfaatkan jaringan internet masyarakat sebenarnya bisa melakukannya secara online akan tetapi kurangnya informasi yang beredar sehingga masyarakat tidak mengetahui tentang sistem baru dalam pelayanan yang ada di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Melihat dari visi dan misi dan motto pemerintah Kota Palu di bagian dinas kependudukan dan catatan sipil antara lain sebagai berikut:

“Visi membangun Kota Palu yang mandiri, aman dan nyaman, Tangguh serta profesional dalam konteks pembangunan berkelanjutan berbasis kearifan lokal, misi menciptakan pemerintahan yang profesional dan selalu hadir melayani”.

Motto Cepat (Ceria, Ramah, Inovatif Dan Amanah).

Pada umumnya dalam menjalankan tugas terkait dengan reformasi birokrasi dalam upaya pencegahan korupsi merupakan salah satu wilayah yang patut untuk dikaji di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Palu untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif, bersih dan profesional sehingga penguatan ekonomi daerah, dan pencapaian kesejahteraan masyarakat yang pada dasarnya tentu diharapkan dapat mewujudkan pemerintahan yang bersih dari korupsi khususnya dalam bidang dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Palu.

Cara mencegah korupsi dalam pelayanan yaitu dengan kejujuran, transparansi, dan pelayanan yang terbaik ke seluruh masyarakat, guna sebagai bentuk kerja birokrasi yang profesional dengan karakteristik adaptif yang bermakna

semangat dan kemampuan berinovasi kreatif serta pro aktif menghadapi perubahan, berintegritas yang bermakna menunjukkan konsistensi antara ucapan dan keyakinan yang tercermin dalam perbuatan sehari-hari serta memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara terhadap pelayanan.

Perlu diketahui pemerintah mempunyai peran penting untuk menjadi contoh bagi birokrasi dan jajarannya dari segala bentuk korupsi, kolusi dan nepotisme ketika itu ada yakinlah pemerintah dan masyarakat tidak akan bebas dari korupsi yang merugikan negara dan masyarakat, sebab itu harus di lawan semaksimal mungkin agar tidak terjadi dalam pemerintahan dan mulai bekerja sama melibatkan lembaga negara terkait berupa tindakan tegas bagi oknum di birokrasi ketika bermasalah atau terlibat dalam kasus korupsi dan pungli kepada masyarakat.

Walaupun berbagai upaya dan harapan dilakukan untuk membentuk lembaga di mulai dari eksekutif, yudikatif, dan legislatif, dengan melakukan perubahan sistem ketatanegaraan, penerbitan peraturan pundang-undangan, pembentukan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan Pengadilan Tindak Pidana Korupsi (Tipikor) serta lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik (Ombusman) serta pembentukan lembaga survey terhadap pelayanan dan pengaduan di masyarakat. Semua ini adalah inti dari perubahan yang didasari tatanan yang selama ini ada dianggap masih belum efektif dalam menjalankan amanat publik, khususnya terkait dengan pengendalian dan pengawasan terhadap roda pemerintahan sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi terhadap

penyelenggaraan negara yang bebas dari Korupsi dibandingkan dengan organisasi lainnya.

Birokrasi merupakan lembaga yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi. Karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi, birokrasi merupakan alat dan sarana dalam menjalankan kegiatan pemerintah dizaman masyarakat yang semakin modern dan kompleks.

Birokrasi adalah instrumen pemerintah yang terdiri atas sekumpulan orang (pejabat) digerakkan oleh peraturan-peraturan yang menuntut keahlian dan disiplin dalam pelaksanaan tugas-tugasnya.¹

Birokrasi dikebanyakan negara berkembang termasuk Indonesia cenderung bersifat patrimonialistik, tidak efisien, tidak efektif, tidak objektif, anti terhadap control dan kritik tidak mengabdikan kepada masyarakat karena orientasi lebih melayani pemerintah.²

Kepentingan umum tidak lagi menjadi instrumen politik Pada masa sekarang pelayanan pemerintah menjadi sorotan umum disebabkan masih buruknya kualitas birokrasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah seperti yang dikeluhkan oleh masyarakat bahwa kesan pertama hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan ke kantor adalah bertemunya mereka dengan pegawai

¹ Agus Purwanto “*Reformasi Birokrasi Kepemimpinan Dan Pelayanan Publik*” (Gava Media, Yogyakarta, 2009)

² Muhamad Lobolo “*Memahami Ilmu Pemerintahan*” (PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006)

berseragam yang kurang ramah, kurang informatif, lambat dalam memberikan pelayanan, dan melakukan pelayanan dengan cepat ketika diberikan sejumlah uang. Masyarakat membutuhkan layanan pemerintah dengan cepat dan diprioritaskan hingga pekerjaan menjadi tidak professional, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi membawa banyak perubahan terhadap kehidupan masyarakat yang lebih lanjut, mengakibatkan perubahan pola pikir dan tingkah laku dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Perubahan tersebut membawa konsekuensi pada kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah yang merupakan institusi yang mempunyai otoritas untuk melaksanakan kewajiban memenuhi permintaan pelayanan.

Pada awalnya tujuan pemerintahan dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dikatakan bahwa "Pemerintah adalah sebuah sistem multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah, berupa suatu barang atau jasa publik maupun layanan sipil."

Hal itu berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam pelayanan belum maksimal serta terkesan pilih kasih kepada masyarakat dengan membedakan pelayanan dengan melihat status orang yang dilayani³.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seharusnya mencerminkan rasa keadilan bagi semua anggota masyarakat sebab sudah menjadi tugas pemerintah

³Taliziduhu Ndraha "*Kyibernologi Ilmu Pemerintahan*" (Rineka Cipta, Jakarta, 2003)

untuk menciptakan rasa keadilan bagi setiap warganya. Karena keadilan hanya dapat terwujud bila ada pemerintah yang baik dimana hak-hak warga negara dihormati, inilah salah satu tantangan yang dihadapi birokrasi pemerintah Kota Palu bidang kependudukan dan catatan sipil yang pada dasarnya dibentuk untuk aktualisasi tugas pemerintah dalam memberikan dan memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Sehingga aparat birokrasi mempunyai kewajiban untuk melayani kepentingan masyarakat. Pada kenyataannya warga masyarakatlah yang menjadi pelayan birokrasi.

Sikap dan perilaku aparat birokrasi yang tidak bersedia melayani kepentingan masyarakat secara adil dan memuaskan masih tampak di berbagai instansi pemerintah terutama di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Palu.

Aparat pemerintah masih mempunyai anggapan bahwa bekerja merupakan rutinitas belaka, sehingga pelaksanaan tugas menjadi kaku dan lambat serta kurang responsive, hal ini dapat dilihat dari hampir segala bentuk birokrasi layanan yang disediakan oleh pemerintah Kota Palu pada dinas kependudukan dan catatan sipil belum maksimal.

Rutinitas keseharian birokrasi terhadap pelayanan publik di mulai dari pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu keluarga (KK), dan pelayanan keamanan pengurusan surat dan lain sebagainya sering berakhir dengan kekecewaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana sebenarnya aparat pemerintah yang memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat. Pada kenyataan justru terbalik sehingga masyarakat yang

ingin menerima pelayanan malah menjadi korban pungutan liar oleh oknum birokrasi yang kurang profesional, tindakan yang dilakukan oleh aparat akan membawa dampak kepada citra birokrasi secara keseluruhan yang selanjutnya akan membentuk suatu opini bahwa aparat pemerintah sering tidak melakukan tugasnya dengan serius dalam pelayanan.

Dengan demikian masyarakat menjadi enggan untuk berurusan dengan aparat hingga mengajarkan masyarakat untuk tidak percaya kepada pemerintah. Sebab berkaitan antara pemerintah dengan rakyat yang terdapat ruang untuk konsep *civil society* (masyarakat kewarganegaraan, masyarakat sipil) yang didasarkan kepada anggapan bahwa masyarakat mempunyai otonomi bawaan untuk mengelola hidupnya.

Khususnya di Indonesia pasca desentralisasi dengan UU No. 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah di mana menegaskan, bahwa dengan memperhatikan pengalaman penyelenggaraan otonomi daerah pada masa lampau yang menganut prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab dengan penekanan pada otonomi yang lebih merupakan kewajiban daripada hak maka dalam undang-undang ini pemberian kewenangan etonomi kepala daerah kota di dasarkan kepada asas desentralisasi saja dalam wujud otonomi yang luas, nyata, dan bertanggung jawab.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa mayoritas dari masyarakat yang dijadikan sampel di daerah-daerah hasil penelitian yakni Sumatera barat, Sulawesi

Selatan dan D.I Yogyakarta mengeluhkan buruknya kualitas pelayanan birokrasi publik di daerahnya.⁴

Demikian juga dengan Pemerintah kota palu terhadap pelayanan publik yang masih belum efektif baik secara pelayanan maupun pembaharuan sistem pelayanan terbaik di masyarakat. Padahal di ketahui bahwa berdasarkan Peraturan pemerintah Nomor 18 Tahun 1978 di mana yang menyatakan bahwa kota Palu tersebut menyandang status sebagai ibu kota, ditingkatkan menjadi Ibu kota Provinsi daerah tingkat I Sulawesi Tengah dan pada tahun 1978, Kota Palu ditetapkan sebagai kota administratif terdiri dari 8 Kecamatan dan 46 Kelurahan dengan jumlah penduduk sebesar 363.867 jiwa dalam melaksanakan fungsi pelayanan tersebut banyak kendala terutama dalam bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di kota Palu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dalam karya ilmiah yang berbentuk Skripsi saya mendapatkan point penting yang menjadi permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana sistem layanan di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Palu?
- 2) Bagaimana penerapan reformasi birokrasi di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Palu?

⁴UU No. 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan Daerah

3) Bagaimana strategi pencegahan praktek korupsi di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Palu?

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi batasan permasalahan dalam pembahasan ini adalah bagaimana kondisi pelayanan masyarakat bidang kependudukan dan catatan sipil Kota Palu dalam rangka mencegah korupsi dan bagaimana pemerintah Kota Palu melakukan reformasi birokrasi dalam rangka mencegah korupsi.

C. Tujuan Kegunaan dan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui bagaimana cara pemerintah menjadikan reformasi sebagai perubahan dalam mencegah korupsi.
- 2) Untuk mengetahui apa faktor yang mempengaruhi pelayanan kurang maksimal di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota palu.

1. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis:

Dapat memberikan sumbangan pemikiran yang menjadi referensi ilmiah dalam khazanah ilmu pemerintahan terutama mengenai cara pemerintah menangani maupun mengatasi dan mencegah korupsi di lingkup birokrasi dan melaksanakan fungsi pemerintahan dengan profesional, jujur dan amanah dan dapat dijadikan bahan perbandingan kepada penulis lainnya menyangkut bagaimana efektifitas dan pemikiran dalam sudut pandang yang berbeda dalam mengambil keputusan.

b. secara praktis.

- 1) Penelitian ini akan menambah khazanah pengetahuan penulis.
- 2) Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana strata satu (SI) dalam bidang pemikiran politik islam.
- 3) Untuk Universitas Agama Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.
- 4) Penelitian ini di samping sebagai bahan bacaan mahasiswa, diharapkan juga dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah reformasi birokrasi pada pelayanan publik dalam upaya pencegahan korupsi di Kota Palu kedepannya sehingga membawa keberhasilan yang optimal demi meningkatkan kualitas mahasiswa UIN DK Palu.
- 5) Sebagai khazanah dan wawasan pembelajaran serta tambahan referensi.

D. Penegasan Istilah

1. Pengaruh

Dalam membahas satu masalah, khususnya Skripsi, ini tentu saja selalu berorientasi kepada objek atau ruang lingkup penelitian. Hal ini dimaksudkan agar dalam pembahasan suatu masalah akan sangat jelas dan tepat sasaran pembahasan yang sebenarnya. Dan untuk menjaga tidak terjadinya kesalahan interpretasi atau kekeliruan pada judul Skripsi ini maka saya memberi arti, sebagai upaya dalam kamus bahasa Indonesia di jelaskan maksud dari “upaya” yaitu berusaha atau berikhtiar sekuat-kuatnya dalam mengambil tindakan.

2. Reformasi

Reformasi merupakan upaya dari pemerintah maupun individu untuk melakukan perubahan terhadap suatu badan atau lembaga yang berada di suatu lingkungan, dengan melihat fenomena yang telah terjadi sebelumnya, dan dirasakan tidak memberikan dampak secara signifikan terhadap perbaikan kesejahteraan anggota melalui sistem pemerintahan maupun pengorganisasian yang baik. Reformasi bisa dilakukan di semua aspek kehidupan, tanpa terkecuali di bidang agama, berdasarkan pada dinamika-dinamika kehidupan yang keliru yang diterapkan selama ini, sehingga membutuhkan perbaikan dan pelurusan tujuan melalui visi dan misi yang jelas.

3. Birokrasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), birokrasi adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan. Meski demikian dalam KBBI, birokrasi juga dapat diartikan sebagai cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban, serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak liku-likunya dan sebagainya.

Birokrasi ini dimaksudkan sebagai suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan untuk mengorganisir pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang. Dalam pelaksanaannya, birokrasi memiliki prosedur atau aturan yang bersifat tetap, dan rantai komando yang berupa hirarki kewenangannya mengalir dari "atas" ke "bawah".

4. Pencegahan Korupsi

Menurut sudut pandang hukum, Pencegahan adalah suatu proses, cara, tindakan mencegah atau tindakan menahan agar sesuatu hal tidak terjadi. Dapat dikatakan pula suatu upaya yang dilakukan sebelum terjadinya pelanggaran sebagai upaya penanggulangan awal dari pencegahan.

E. Garis-garis Besar Isi

Adapun sistematika penulisan Skripsi ini disusun dalam bentuk bab yang saling keterkaitan erat dalam satu kesatuan karya ilmiah. Adapun sistematika pembahasan adalah sebagai berikut:

1. Bab pendahuluan

latar belakang masalah yang mengandung uraian tentang hal-hal yang melatar belakangi munculnya pokok masalah yang dikaji dalam Skripsi ini. Uraian tersebut berisi rumusan dan batasan masalah bagaimana Reformasi birokrasi pada pelayanan publik dalam upaya pencegahan korupsi dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Palu Sulawesi Tengah dalam mewujudkan birokrasi yang bersih dalam pelayanan di masyarakat dan apakah faktor pendukung dan penghambat birokrasi dalam mencegah korupsi di Kota Palu dalam konteks pelayanan kependudukan dan catatan sipil. Dalam bab ini pula terbuat pengesahan istilah, tujuan dan kegunaan penelitian serta garis-garis besar isi.

2. Bab kajian pustaka

kajian teoritis yang berhubungan dengan topik judul penelitian saya, pada bagian ini juga memuat tinjauan tentang konsep reformasi birokrasi pada pelayanan publik dalam upaya pencegahan korupsi di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Palu dan peran pemerintah dalam mencegah korupsi di lingkup birokrasi.

3. Bab metode penelitian

cara-cara yang dilakukan dalam penelitian yang mencakup lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, analisa data, pengecekan dan keabsahan data.

4. Bab hasil penelitian

permasalahan yang di kaji dan di angkat sebelumnya berdasarkan hasil wawancara dan pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu bagaimana gambaran umum kota palu dan bagaimana proses reformasi birokrasi pada pelayanan publik dinas kependudukan dan catatan sipil dalam upaya pencegahan korupsi di Kota Palu serta apa faktor yang mempengaruhi pelayan kurang maksimal terhadap pelayanan publik.

5. Bab penutup

dari seluruh rangkaian isi skripsi yang menyajikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah di lakukan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota palu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian penulis telah menemukan karya tulis ilmiah yang relevan dengan judul penulis yang diteliti:

Penelitian yang dilakukan oleh Mashun Mukromin Ahmad "*Reformasi Birokrasi Dalam Upaya Pemberantasan Korupsi Di Kabupaten Batang*" menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang merupakan hasil dari proses pelaksanaan reformasi birokrasi beserta kebijakan anti korupsi yang dilaksanakan dan sukses dengan keberhasilan dengan pemimpin yang menjadi pioner utama dan mencakup informasi tentang fenomena utama di mana bertujuan menganalisis data di mana pengambilan data menggunakan teknik observasi dan wawancara yang valid. Perbedaan dengan peneliti adalah lokasi penelitian sebelumnya dilakukan di kabupaten batang Provinsi Jawa Tengah sedangkan penelitian sekarang berada di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Amalia Syauket "*Inovasi Birokrasi Pemerintahan Anti Korupsi Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi*" penelitian ini menggunakan metode kualitatif dalam bentuk fenomenologi yang mencakup fenomena utama, hasil dari penelitian ini dengan menggunakan E-

⁵ Mashun Mukromin Ahmad, "*Reformasi Birokrasi Dalam Upaya Pemberantasan Korupsi Di Kabupaten Batang*" (Jurnal)

Government yang terkait dengan pelaksanaan prioritas pembangunan untuk upaya memperbaiki birokrasi serta meminimalisir korupsi yang terjadi. Sedangkan penelitian sekarang berada di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

Penulis buku Shanti Dewi Kartika, S.H, Mkn,2003 “*Reformasi Birokrasi Dalam Menciptakan Good Governance Sebagai Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi Oleh Pemerintah Daerah*” buku ini menyatakan upaya pemerintah dalam mencegah korupsi dan menciptakan *good governance* sebagai upaya pencegahan dari pemerintah daerah. Penerbitan buku berada di pusat pengkajian pengolahan data dan informasi (P3DI) sekretariat jendral DPR Republik Indonesia gedung nusantara 1 lantai 2 jl Jendral Gatot Subroto Jakarta Pusat untuk bahan referensi penelitian di lakukan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.⁶

B. Kajian Teori

1. Pengertian Reformasi dan Birokrasi Menurut Para Ahli

Reformasi berasal dari bahasa asing “*reformation*” (Inggris) atau *reformatie* (Belanda). Kata dasar “*reformation*” berasal dari kata reform yang berarti membentuk kembali.⁷

⁶ Shanti Dewi Kartika, S.H, Mkn “*Reformasi Birokrasi Dalam Menciptakan Good Governance Sebagai Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi Oleh Pemerintah Daerah*”(Jakarta Pusat, P3DI Jendral Gatot Subroto, 2003)

⁷ Mashun Mukromin Ahmad, “*Reformasi Birokrasi Dalam Upaya Pemberantasan Korupsi Di Kabupaten Batang*” (Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro)

Reformasi berasal dari kata *form* yang berarti bentuk atau membentuk (*Formes*). Secara teoritis reformasi adalah perubahan di mana perubahannya terbatas sedangkan keluasan perubahannya melibatkan seluruh masyarakat Sebagai perubahan yang terbatas tetapi seluruh masyarakat terlibat, reformasi juga mengandung pengertian penataan kembali bangunan masyarakat, termasuk cita-cita, lembaga lembaga dan saluran yang ditempuh dalam mencapai cita-cita reformasi memberi harapan Terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata harapan demikian dihubungkan dengan menguatnya kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.⁵

Reformasi sendiri terjadi di Indonesia pada tahun 1998 merupakan suatu gerakan yang bertujuan untuk melakukan perubahan dan juga pembaharuan terutama perbaikan tatanan kehidupan dalam politik, ekonomi, hukum, sosial budaya dan agama, dalam hal ini reformasi merupakan dasar waktu untuk dapat menyelesaikan masalah yang telah terjadi, sebab reformasi di Indonesia adalah suatu arah yang menata kembali kehidupan berbangsa dan bernegara yang lebih baik, karena pada masa orde baru yang telah berkuasa selama 32 tahun mulai rapuh dan tidak cocok lagi untuk Indonesia, reformasi lahir sebagai jawaban atas krisis yang melanda berbagai segi kehidupan masyarakat dan disitulah terjadi faktor-faktor yang mendorong lahirnya gerakan reformasi karena krisisnya kepercayaan terhadap pemerintah. (Nugroho, 2015:30)

⁵ *Ibid*,

Secara etimologis, istilah birokrasi berasal dari bahasa Yunani yaitu, "*Bureaucracy*" yang terdiri dari kata "*Bureau*" berarti meja dan "*Cratein*" berarti kekuasaan. Jadi maksudnya kekuasaan berada pada orang-orang yang dibelakang meja. Di dalam masyarakat, birokrasi cenderung berbelit-belit atau banyaknya meja yang harus dilalui dalam suatu pengurusan yang berhubungan dengan birokrasi (Syafie, 2003: 110).

Setiap kali orang menyentuh birokrasi, maka seketika pula muncul nama *Max Weber*. Begitu besar pengaruh pemikiran *Max Weber*, sehingga birokrasi senantiasa diasosiasikan dengan *Weber*.

Lebih lanjut *Weber* menjelaskan:

“Organization with structural characteristic design to promote efficiency in pursuite of establish goal (organisasi dengan karakteristik struktur yang dirancang untuk mempromosikan efisiensi dalam upaya mengejar tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan)”. (dalam Hariandja, 1999:19)

Max Weber, seorang ahli politik dan sosiolog asal Jerman, berpendapat bahwa birokrasi adalah suatu bentuk organisasi yang penerapannya berhubungan dengan tujuan yang hendak dicapai. Birokrasi ini dimaksudkan sebagai suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan untuk mengorganisir pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang.

Fritz Morstein Marx, ilmuwan administrasi dan politik Jerman-Amerika, berpendapat bahwa birokrasi adalah suatu tipe organisasi yang digunakan oleh

pemerintah modern untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang bersifat spesialis, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparat pemerintah.

Peter M. Blau dan Charles H. Page, Sosiolog asal Amerika, berpendapat bahwa birokrasi adalah suatu tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar, yaitu dengan cara mengkoordinir secara sistematis pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang.

Hegel dan Karl Marx, seorang filsuf asal Jerman, berpendapat bahwa birokrasi adalah instrumen untuk melakukan pembebasan dan perubahan sosial.

Hegel berpendapat birokrasi adalah medium yang dapat dipergunakan untuk mengomunikasikan kepentingan partikular dengan kepentingan general “umum”.⁹

Ramlan mengatakan kewenangan besar dimiliki birokrat Sehingga hampir semua aspek kehidupan masyarakat ditangani birokrasi, Kewenangan yang Terlalu besar itu, bahkan akhirnya menonjolkan peran birokrasi sebagai pembuat kebijakan Ketimbang pelaksana kebijakan, lebih bersifat menguasai daripada melayani masyarakat.¹⁰

Akhirnya wajar saja jika kemudian birokrasi dianggap sebagai sumber masalah atau beban masyarakat ketimbang sumber solusi bagi masalah yang dihadapi masyarakat fenomena itu terjadi karena tradisi birokrasi yang dibentuk lebih sebagai

⁹ Martin Albrow “*Birokrasi*” (Tiara Wacana, Yogyakarta, 2007)

¹⁰ Mashun Mukromin Ahmad, “*Reformasi Birokrasi Dalam Upaya Pemberantasan Korupsi Di Kabupaten Batang*” (Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro)

alat penguasa untuk menguasai masyarakat dan segala sumber dayanya dengan kata lain birokrasi lebih bertindak sebagai praja daripada pamong praja. Reformasi birokrasi pemerintahan saat ini memang belum sepenuhnya terlihat. Birokrasi pemerintahan masih kental dengan nuansa klasik yaitu kekuasaan tunggal ada di tangan Pemerintah Selain itu, rancangan besar yang lengkap dan tuntas mengenai penyelenggaraan birokrasi pemerintah belum terlihat. Struktur organisasi pemerintahan bahkan tergolong Gemuk, sehingga kegiatan yang dilakukan cenderung boros.

Reformasi adalah suatu proses yang tidak bisa diabaikan. Reformasi secara naluri harus dilakukan karena tatanan pemerintahan yang baik pada suatu masa, dapat menjadi tidak sesuai lagi karena perkembangan jaman.¹¹

Reformasi birokrasi yang mendasar semestinya memberikan perspektif rancangan besar yang akan dilakukan Perbaikan di satu bidang harus menunjukkan kaitannya dengan bidang yang lain apalagi dengan menganut sistem pemerintahan yang demokratis. Maka setiap kebijakan publik harus mengakomodasi setiap kebutuhan rakyat karena pemimpin daerah seharusnya mengenal warganya secara baik sehingga pelayanan publik tidak lagi berorientasi pada kepentingan penguasa tetapi lebih kepada kepentingan publik. Antrian yang panjang dalam memperoleh bantuan padahal sudah ditimpa bencana masih dipersulit dengan birokrasi yang

¹¹ Miftah Thoha "*Birokrasi dan Politik di Indonesia*" (Jakarta, PT. Grafindo, 2002)

panjang merupakan contoh pelayanan publik yang belum berorientasi pada kepentingan publik.

Kelemahan lain birokrasi di Indonesia antara lain karena banyak kegiatan yang tidak perlu dilakukan, tetapi tetap dipaksakan untuk dijalankan oleh pemerintah birokrasi harus dikelola berdasarkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dan profesional birokrasi harus sepenuhnya mengabdikan pada kepentingan rakyat dan bekerja untuk memberikan pelayanan prima, transparan, akuntabel, dan bebas dari praktek Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) Semangat inilah yang mendasari pelaksanaan reformasi birokrasi pemerintah di Indonesia khususnya Kota Palu. Pelaksanaan reformasi birokrasi harus mampu mendorong perbaikan dan Peningkatan kinerja birokrasi pemerintah baik pusat maupun daerah. Kinerja akan meningkat apabila ada motivasi yang kuat secara keseluruhan, baik di pusat maupun di daerah. Motivasi akan muncul jika setiap program/kegiatan yang dilaksanakan menghasilkan keluaran (*output*), nilai tambah (*volume Added*), hasil (*outcome*), dan manfaat (*benefit*) yang lebih baik dari tahun ke tahun, disertai dengan sistem *reward* dan *punishment* yang dilaksanakan secara konsisten. Dan berkelanjutan Kemudian, beberapa prinsip dalam melaksanakan reformasi birokrasi dapat dikemukakan sebagai berikut.

Pertama *Outcomes oriented*, (berorientasi pada hasil) Seluruh program dan kegiatan yang dilaksanakan dalam kaitan dengan reformasi birokrasi harus dapat mencapai hasil (*outcomes*) yang mengarah pada peningkatan kualitas kelembagaan, tata pelaksanaan, peraturan perundang-undangan, manajemen SDM aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, perubahan pola pikir (masset)

dan budaya kerja (*culture set*). Kedua aparatur kondisi ini diharapkan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan membawa pemerintahan Indonesia menuju pada pemerintahan kelas dunia. Ketiga Pelaksanaan reformasi birokrasi yang dirancang dan dilaksanakan dengan *outcomes oriented* harus dilakukan secara terukur dan jelas target serta waktu pencapaiannya. Keempat efisien Pelaksanaan reformasi birokrasi yang dirancang dengan *outcomes oriented* harus memperhatikan pemanfaatan sumber daya yang ada secara efisien dan professional. Kelima efektif, reformasi birokrasi harus dilaksanakan secara efektif sesuai dengan target pencapaian sasaran reformasi birokrasi realistis *output* dan *outcomes* dari pelaksanaan kegiatan dan program ditentukan secara realistis dan dapat dicapai secara optimal dan konsisten. Keenam birokrasi harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu dan mencakup seluruh tingkatan pemerintahan termasuk individu pegawai yang Sinergi. Ketujuh program kegiatan dilakukan secara sinergi Satu tahapan kegiatan Pelaksanaan program dan kegiatan dilakukan secara sinergi Satu tahapan kegiatan harus memberikan dampak positif bagi tahapan kegiatan lainnya, yang dilakukan satu instansi pemerintah harus memperhatikan keterkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah lainnya dan harus menghindari adanya permasalahan antar kegiatan di setiap instansi. Reformasi birokrasi memberikan ruang gerak yang luas untuk melakukan inovasi-inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pertukaran pengetahuan, dan best practices untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik. Kepatuhan reformasi birokrasi harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Pelaksanaan reformasi birokrasi harus dimonitor

secara melembaga untuk memastikan semua tahapan dilalui dengan baik, target dicapai sesuai dengan rencana, dan penyimpangan segera dapat diketahui dan dapat dilakukan perbaikan.

Riant Nugroho Dwijowijoto, penulis buku berjudul otonomi daerah, berpendapat bahwa birokrasi adalah suatu lembaga yang sangat kuat dengan kemampuan untuk meningkatkan kapasitas-kapasitas potensial terhadap hal-hal yang baik maupun buruk dalam keberadaannya sebagai instrumen administrasi rasional yang netral pada skala yang besar.¹²

Birokrasi sering dipergunakan dalam beberapa pengertian, birokrasi diartikan sebagai:

- 1) Birokrasi Sebagai Organisasi Rasional
- 2) Birokrasi Sebagai inefisiensi Organisasional
- 3) birokrasi sebagai Kekuasaan yang dijalankan Oleh Pejabat
- 4) Birokrasi Sebagai Administrasi Negara (publik)
- 5) Birokrasi Sebagai Administrasi yang Dijalankan Oleh Pejabat
- 6) Birokrasi Sebagai Sebuah Organisasi
- 7) Birokrasi Sebagai Masyarakat Modern¹³

¹² Djisman S. Simandjuntak dkk “*Otonomi Daerah: Gagasan Dan Kritik*” (PT. Kompas Media Nusantara, Jakarta, 2022).

¹³Martin Albrow “*Birokrasi*” (Tiara Wacana, Yogyakarta, 2007)

Tipe ideal birokrasi, menurut *Weber* (dalam Hariandja, 1999:43)

- 1) *A hieractical system of authority* (Sistem kewenangan yang hirarkis)
- 2) *A systematic division of labour* (Pembagian kerja yang sistematis)
- 3) *A Clear specification of duties for anyone working in it* (spesifikasi tugas yang jelas)
- 4) *Clear and systemic disciplinary codes and procedures* (kode etik disiplin dan prosedur yang jelas dan sistematis)
- 5) *The control of operations through a consistent system of abstract rules* (kontrol operasi melalui sistem aturan yang berlaku secara konsisten)
- 6) *Consistent application of general rules fo spesific cases* (aplikasi kaidah umum ke hal-hal spesifik dengan konsisten)
- 7) *The selectionof employees on the basis of objectively detemened qualification* (seleksi pegawai yang didasarkan pada kualifikasi standard yang objektif)
- 8) *A system of promotion on the basis, of seniority organisasi merit, organisasi both* (sistem promosi berdasarkan senioritas atau jasa, atau keduanya).

Dalam hal ini *Weber* dalam mengidentifikasi sumber-sumber otoritas sebagai berikut:

- 1) Otoritas yang rasional dan sah, diciptakan oleh tingkat dan posisi yang tepat

- 2) Dipegang oleh seorang pejabat di dalam suatu hirarki.
- 3) Otoritas yang tradisional, diciptakan oleh kelas-kelas dalam masyarakat dan juga oleh adat-kebiasaan
- 4) Otoritas yang kharismatik, ditimbulkan oleh kepribadian dari pejabat.

Birokrasi Pemerintahan orde Baru mengemukakan uraian tentang birokrasi sebagai berikut "birokrasi saya maksudkan sebagai orang-orang bergaji yang menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan. Tentu saja di dalamnya termasuk para pejabat tentara dan birokrasi militer."¹⁴

Dalam pengertian netral, birokrasi menurut Santoso dalam bukunya yang berjudul birokrasi pemerintahan orde baru sebagai berikut:

"Keseluruhan pejabat-pejabat negara di bawah pejabat politik, atau keseluruhan pejabat negara pada cabang eksekutif, atau birokrasi juga bisa diartikan sebagai setiap organisasi yang berskala besar (*every big organization is bureaucracy*)".¹⁵

Sedangkan La Palombara dalam bukunya yang berjudul Profil Budaya Politik Indonesia memberikan arti birokrasi dalam pengertian birokrat sebagai berikut:

"Birokrat yang paling penting bagi kita adalah mereka yang umumnya melaksanakan peran manajerial, yang memerintah baik di badan-badan sentral

¹⁴ P.S. Santoso "Birokrasi Pemerintah Orde Baru" (Jakarta, Grafindo Persada, 1995)

¹⁵ *Ibid*,

maupun di bidang masing-masing, dideskripsikan dalam bahasa administrasi negara sebagai manajemen tingkat menengah atau atas”.

"Perilaku adalah operasionalisasi sikap seseorang atau suatu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi atau kondisi) lingkungan (masyarakat, alam, teknologi, atau organisasi) sementara sikap adalah operasionalisasi dan aktualisasi pendirian.¹⁶

Pada prinsipnya perilaku manusia nampak dalam berbagai dimensi-dimensi tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1) Ketaatan diartikan sebagai kesetiaan dan pengabdian kepada organisasi.
- 2) Tanggung Jawab diartikan sebagai kesanggupan seorang aparatur untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya kedisiplinan dapat diartikan sebagai kepatuhan aparat untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan.
- 3) Kedisiplinan dapat diartikan sebagai kepatuhan aparat untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku serta berusaha untuk menghindari dari segala perbuatan yang dilarang.

Perilaku birokrasi adalah "pada hakekatnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya". Perilaku birokrasi yang

¹⁶ Alidzuhu Ndara, “*Kyibernologi Ilmu Pemerintahan*” (Jakarta, Rhineka Cipta, 2003) 33

menyimpang lebih tepat dipandang sebagai "patologi birokrasi" atau gejala penyimpangan birokrasi.¹⁷

Kesulitan yang timbul bahwa secara teoritis tidaklah mudah membedakan dan menetapkan batas antara "perilaku" yang telah membudaya dengan perilaku menyimpang yang berulang-ulang atau berlangsung dalam waktu cukup lama memang terdapat beberapa kekurangan/penyimpangan yang terjadi dalam birokrasi kita hal inilah yang menyebabkan citra birokrasi di mata masyarakat menjadi kurang baik. (*dysfunction of bureaucracy*)

Menurut Siagian dalam bukunya yang berjudul Patologi Birokrasi yang harus dicegah atau disfungsi, adalah sebagai berikut:

Tidak sewenang-wenang, pura-pura sibuk, paksaan, konspirasi, sikap takut, penurunan mutu, tidak sopan, diskriminasi, cara kerja yang legistic, dramatisasi, sulit dijangkau, sikap tak acuh, tidak disiplin, sikap kaku, tidak berperikemanusiaan, negativisme, melalaikan tugas, rasa tanggung jawab yang rendah, melaksanakan kegiatan yang tidak relevan, cara kerja yang berbelit-belit, kerahasiaan, mengutamakan kepentingan sendiri, tidak peka, sikap tidak sopan, tidak peduli mutu kinerja, Salah tindak, Semangat yang salah tempat, melampaui wewenang, pertentangan kepentingan.¹⁸

¹⁷ F. Tjiptono, "Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi" (Jakarta, Batang Gadis, 1995) 138

¹⁸ Siagian, "Manajemen Sumber Daya Manusia" (Jakarta, Aksara 2010)

Pemborosan dan dari keseluruhan aspek-aspek yang berhubungan dengan perilaku birokrasi diatas, perilaku birokrasi tersebut sesuai karakteristik dan wewenang masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu:

Pertama kepedulian kesediaan untuk selalu siap sedia dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan disertai dengan kejujuran. Kedua kedisiplinan tepat waktu dalam melaksanakan tugas-tugas baik dari sisi kehadiran maupun pada aturan. Ketiga kepekaan tanggap terhadap tuntutan organisasi dan masyarakat ulet dan serius dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Keempat tanggung jawab kesediaan melaksanakan tugas semaksimal mungkin, teliti dan cermat serta memiliki kemampuan dalam mengambil keputusan secara tepat dan bertanggung jawab dalam kaitanya dengan fenomena perilaku birokrasi maka kedudukan, peran dan fungsinya tidak dapat dipisahkan dari individu selaku aparat (pengawal) yang mempunyai persepsi, nilai, motivasi dan pengetahuan dalam rangka melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab sosial perilaku manusia dalam organisasi sangat menentukan pencapaian hasil yang maksimal dalam rangka untuk mencapai tujuan.¹⁹

"Perilaku manusia adalah fungsi dari interaksi antara individu dengan lingkungannya." Perilaku seorang individu terbentuk melalui proses interaksi antara individu itu sendiri dengan lingkungannya. Setiap individu mempunyai karakteristik

¹⁹ S.P. Siagian, "*Petodologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi Dan Terapinya*" (Jakarta, Ghalia Indonesia, 1999)

tersendiri, dan karakteristik tersebut akan dibawanya ketika ia memasuki lingkungan tertentu.²⁰

Karakteristik ini berupa kemampuan, kepercayaan pribadi, kebutuhan, pengalaman dan sebagainya. Demikian pula halnya dengan organisasi sebagai lingkungan bagi individu mempunyai karakteristik tertentu, yaitu keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, pekerjaan, tugas, wewenang dan tanggung jawab, sistem imbalan dan sistem pengendalian. Jika karakteristik individu (aparatur) dan karakteristik organisasi (birokrasi) berinteraksi, maka terbentuklah perilaku individu (aparatur) dalam organisasi (birokrasi) Perilaku Individu dalam suatu organisasi dibagi dalam empat konsep yakni:

Pertama sikap (*attitudes*) merupakan pernyataan evaluasi baik yang menyenangkan maupun yang tidak tentang suatu objek, orang atau peristiwa dan sikap mencerminkan bagaimana seorang merasakan sesuatu ketika saya berkata "Saya menyukai pekerjaan saya" kemudian saya sedang mengekspresikan sikap saya tentang pekerjaan Seorang yang bisa memiliki ribuan sikap, tetapi perilaku organisasi memfokuskan pada sikap yang berkaitan dengan pekerjaan. (Robbins 2002:34)

Kedua kepribadian beberapa orang bersifat pendiam dan pasif sementara yang lainnya ceria dan agresif ketika kita menggambarkan orang dari segi karakteristiknya, bisa pendiam, pasif, ceria, agresif, ambisius, setia atau suka bergaul,

²⁰ Mifta Thoha, " *Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara)* " (Jakarta, Rajawali Pers, 1995) 29

kita sedang mengkategorikan mereka dari segi sifat sifat kepribadian karenanya kepribadian (*personality*) individu seorang merupakan kombinasi sifat-sifat psikologis yang kita gunakan untuk mengklasifikasikan orang tersebut.

Ketiga persepsi, adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensori mereka untuk memberi arti pada lingkungan mereka, riset tentang persepsi secara konsisten menunjukkan pada individu yang berbeda dapat melihat yang sama tetapi memahaminya secara berbeda kenyataannya adalah bahwa tak seorangpun dari kita melihat realitas yang kita lakukan adalah menginterpretasikan apa yang kita lihat dan menyebutnya sebagai realitas.

Keempat pembelajaran, adalah jika kita ingin menjelaskan, meramalkan atau mengendalikan perilaku kita, perlu memahami bagaimana individu belajar oleh karena itu definisi belajar lebih akurat adalah segala penembakan perilaku yang relatif permanen dan terjadi sebagian dari pengalaman.²¹

Belajar membantu kita beradaptasi dengan dan menguasai, lingkungan dengan merubah perilaku kita dalam menyesuaikan diri dengan kondisi yang merubah, kita menjadi warga negara yang bertanggung jawab dan karyawan yang produktif, namun belajar dibangun diatas hukum.²²

²¹ S.P. Siagian, “*Petodologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi Dan Terapinya* “ (Jakarta, Ghalia Indonesia, 1999)

²² *Ibid*,

Perilaku adalah fungsi dari konsekuensi-konsekuensinya perilaku yang diikuti oleh suatu konsekuensi yang mengutamakan cenderung diulangi perilaku yang diikuti oleh konsekuensi yang tidak menguntungkan cenderung untuk tidak diulangi. *Law of effect*)²³

Konsekuensi dalam terminologi ini mengarah kepada segala sesuatu yang dianggap orang menguntungkan misalnya (uang, ujian, promosi, senyuman) dari konsep tersebut bahwa administrasi merupakan rangkaian kegiatan dijalankan oleh staf-staf tersebut merupakan orang-orang yang ditunjuk atau diangkat mereka inilah yang disebut birokrasi.

Melihat cara birokrasi bekerja label seperti "birokrasi" sering kali memiliki konotasi negative.²⁴ Birokrat menyiratkan personel pemerintah, dan istilah birokrasi menyiratkan bahwa metode yang ditetapkan lebih penting dari pada efisiensi namun, ada cara yang lebih seimbang dalam memandang birokrasi adalah Proses birokrasi yang cocok untuk kritik karena Sistem ini sering di identikkan dengan redundansi, kesewenang-wenangan, dan inefisiensi dan Salah satu definisi satir yang umum tentang birokrasi adalah "seni membuat yang mungkin menjadi tidak mungkin" Secara struktural, untuk birokrasi yang bermula dari upaya untuk mengatur organisasi melalui sistem tertutup, sehingga Sistem tertutup bersifat formal dan kaku untuk menjaga ketertiban, ketepatan prosedural adalah yang terpenting dalam birokrasi,

²³ *Ibid*,

²⁴ <https://Investopedia.Com> (diakses tanggal 7 april 2023)

Mungkin satu-satunya identifikasi karakteristik birokrasi yang paling dekat adalah penggunaan prosedur hierarkis untuk menyederhanakan atau menggantikan keputusan otonom Seorang birokrat membuat asumsi implisit tentang sebuah organisasi dan dunia yang berinteraksi dengannya yang Salah satu asumsi ini adalah bahwa organisasi tidak dapat mengandalkan sistem operasi terbuka, yang terlalu kompleks atau tidak pasti untuk bertahan hidup, Sebaliknya sistem yang tertutup dan ditinjau secara rasional harus diterapkan dan diikuti fungsi birokrasi sendiri di ketahui Sebagai Pelaksanaan administrasi dan fungsi utama adalah mengimplementasikan atau mengeksekusi undang-undang dan kebijakan negara sebagai nasehat kebijakan (*Policy Advice*) sebab birokrasi memiliki peran penting dalam pemberian nasehat kebijakan kepada pemerintah Ini karena birokrasi menjadi terdepan dalam implementasi suatu kebijakan Sebagai Artikulasi kepentingan dalam kesehariannya.²⁵

Birokrasi banyak melakukan kontak dengan kelompok kepentingan dalam suatu negara Ini membuat kecenderungan “*korporatis*”, yang mana akan terjadi kekaburan antara kepentingan yang terorganisir dengan kantor pemerintah (birokrasi).

Stabilitas Politik birokrasi berperan sebagai stabilisator politik, yang berarti fokus kerja untuk mereka adalah untuk menciptakan stabilitas di sistem politik dan makna birokrasi adalah perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan Indonesia, Pertaruhan besar bangsa Indonesia dalam menghadapi tantangan abad ke-21 berkaitan dengan ribuan proses tumpang tindih antar fungsi-

²⁵ *Ibid*,

fungsi pemerintahan, melibatkan jutaan pegawai, dan memerlukan anggaran yang tidak sedikit, menata ulang proses birokrasi, dari tingkat tertinggi hingga terendah dan melakukan terobosan baru dengan langkah-langkah bertahap, konkret, realistis, sungguh-sungguh, berpikir di luar kebiasaan yang ada, perubahan paradigma, dengan upaya luar biasa, merevisi dan membangun berbagai regulasi, memodernkan berbagai kebijakan dan praktik manajemen pemerintah pusat dan daerah, dan menyesuaikan tugas fungsi instansi pemerintah tersebut.

Tujuan reformasi birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

a. Good governance

Arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian sebagai berikut pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. *Oecd* dan *World Bank* mensinonimkan *good governance* dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab, sejalan dengan demokrasi yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi, baik secara politik

maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.²⁶

b. Konsep Good Governance

Istilah *good governance* memfokuskan diri pada tindakan, fakta atau tingkah laku *governing*, yakni mengarahkan atau mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik dalam suatu negara karena itu, *good governance* dapat diartikan sebagai tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai nilai tersebut dalam perilaku kehidupan keseharian.

Sementara UNDP (*United National Development Programme*) mendefinisikan *good governance* adalah “*the exercise of political, ekonomi and administratif authority to manage a nation affair at all level*” dalam arti *good governance* mempunyai tiga kaki yakni ekonomi, politik, dan administrasi ekonomi *authority* meliputi proses-proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi penyelenggaraan ekonomi aspek ekonomi mempunyai implikasi terhadap *equity, poverty, and quality of Life*.²⁷ Sementara *political iniauthority* meliputi proses pembuatan keputusan untuk formulasi kebijakan Sedangkan *administratif authority* menjelajah implementasi *policy* maka institusi *governance* meliputi tiga domain

²⁶ Nico Andrianto, “*E-Government:Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui E-Government*”(Malang, Bayu Media 2007)

²⁷ Mrtin Jimung, “*Politik Lokal dan Pemerintahan Daerah dalam Perspektif Otonomi Daerah*”, (Yogyakarta, Pustaka Nusatama, 2005)

yakni negara, sektor swasta, di masyarakat ketiganya saling berinteraksi dalam menjalankan fungsinya masing-masing pemerintah berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif di pihak lain untuk berperan sebagai regulator dan fasilitator yang memungkinkan masyarakat secara mandiri berperan aktif sebagai pelaku ekonomi di Sektor swasta menciptakan pekerjaan dan pendapatan, sedangkan masyarakat berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi, politik, dan termasuk mengajak kelompok-kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi, karena pada dasarnya yang mempengaruhi masalah publik dalam suatu negara.²⁸

Good Governance dapat diartikan sebagai tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai nilai yang baik dalam perilaku kehidupan keseharian, Prinsip *Good Governance* menjelaskan beberapa prinsip yang harus diterapkan demi terwujudnya *good governance*²⁹. Dalam hal ini penulis menggunakan tiga prinsip utama *good governance*, adalah sebagai berikut:

Pertama transparansi yaitu Konsep yang menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna yang membutuhkan oleh karena itu setidaknya ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi

²⁸ Mashun Mukromin Ahmad, “*Reformasi Birokrasi Dalam Upaya Pemberantasan Korupsi Di Kabupaten Batang*” (Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro)

²⁹ *Ibid*,

pelayanan publik yaitu Indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua adalah transparansi menunjuk Pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *orang* lain. Ketiga adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam hal pelayanan publik prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan *good governance* ini juga sejalan dengan pandangan baru yang berkembang di dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan (*costumer*) melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada di dalamnya (*owner*) pergeseran paradigma ini mengisyaratkan bahwa masyarakat sejak awal harus dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan publik, misalnya mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan publik, mekanisme untuk mengawasi proses pelayanan, dan yang tak kalah pentingnya adalah mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan.

c. Prinsip-prinsip good governance

Pada dasarnya dalam sistem pemerintahan di Indonesia ada beberapa prinsip *good governance* yang harus di pegang antara lain sebagai berikut:

- 1) Akuntabilitas di mana tanggung jawab yang diberikan kepercayaan masyarakat untuk mengurus segala kepentingan yang dilakukan

- 2) Partisipasi masyarakat di mana bentuk ketertiban dan keikutsertaan masyarakat secara aktif dalam mengikuti rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menyampaikan pendapat untuk mengambil keputusan baik secara langsung maupun diwakili oleh instansi mereka.
- 3) Transparansi dimana suatu prinsip dasar untuk mendapatkan informasi tentang kepentingan umum baik secara langsung dan tidak berdasarkan sulitnya masyarakat terhadap informasi
- 4) Efisiensi dan efektifitas di mana prinsip dasar diterapkan agar pelayanan terhadap publik dengan memadamkan setiap kegiatan proses kelembagaan dalam mendapatkan apa yang benar-benar dibutuhkan.
- 5) Kesetaraan di mana prinsip ini dapat diartikan memberikan pelayanan dan perlakuan kepada publik tanpa membedakan seluruh masyarakat untuk memiliki kesempatan untuk meningkatkan kualitas hidup dan dapat mempertahankan kesejahteraan.
- 6) Tegaknya supremasi hukum di mana dalam proses politik, masyarakat membutuhkan metode hukum dalam pembuatan kebijakan publik demi mewujudkan pemerintah yang baik. Kerangka hukum bersifat memihak dan tidak diskriminatif, termasuk hukum yang berkaitan dengan hak asasi manusia.
- 7) Strategi di mana cara pandang yang strategis dalam menghadapi masa depan agar masyarakat dan para pemimpin memiliki pandangan yang luas tentang

pembangunan sumber daya manusia dan tata kelola pemerintahan agar jauh lebih baik.

- 8) Responsif di mana dalam prinsip ini setiap lembaga harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada berbagai pihak yang berkepentingan.
- 9) Berorientasi pada konsensus di mana pada program berorientasi pada konsensus merupakan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik agar suatu pemerintahan dapat memediasi perbedaan dengan memberikan solusi atau keputusan apapun yang dilakukan melalui consensus.

d. Ciri-ciri good governance

Menurut konsep kebijakan dari *United Nations Devoltment Programs* yaitu:

- 1) Melibatkan seluruh pihak untuk bertanggung jawab serta adil dan efektif
- 2) Menanggung suplemasi hukum
- 3) Memastikan bahwa prioritas sosial, politik dan ekonomi berdasarkan pada konsensus komunitas.
- 4) Kepentingan kelompok miskin dan tertinggal selalu diperhitungkan dalam proses pengambilan keputusan untuk alokasi sumber daya pembangunan

e. Karakteristik good governance

Berdasarkan peraturan presiden No. 29 tahun 2014 tentang sistem Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah merupakan wujud nyata dalam memperbaiki tata kelola pemerintahan agar semakin baik dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara dengan karakteristik sebagai berikut:

1) Transparansi

Merupakan saluran bagi masyarakat untuk membuka akses informasi untuk memperoleh informasi tentang rencana pelaksanaan dan tanggung jawab.

2) Partisipasi

Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia kata partisipasi yaitu ikut berperan aktif dalam suatu kegiatan yang dilaksanakan pada dasarnya partisipasi masyarakat adalah bentuk keterlibatan yang di perlukan kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat tidak terbatas pada partisipasi fisik saja, melainkan juga masyarakat dapat menilai kinerja dari pemerintah atau masalah yang sedang di hadapi saat potensi menguntungkan di lingkungan mereka.

3) Akuntabilitas

Suatu tindakan yang dapat di pertanggungjawabkan oleh lembaga atau pemerintahan yang memiliki kewenangan atas pertanggung jawaban untuk mengambil keputusan dan kegiatan yang di lakukan.

f. Pengertian pencegahan dan korupsi

Dalam pengertian sederhana, menurut pencegahan atau preventif adalah suatu pendekatan, prosedur dan metode yang dibuat untuk meningkatkan kompetensi interpersonal seseorang dan fungsinya sebagai individu, pasangan, orang tua, ataupun dalam suatu kelompok, atau komunitas antar lembaga. Pengertian lain dari pencegahan/preventif adalah sebuah usaha yang dilakukan individu dalam mencegah terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan. Preventif secara etimologi berasal dari bahasa latin yaitu *pravenire* yang artinya datang sebelum antisipasi mencegah untuk tidak terjadi sesuatu dan dalam artian luas adalah sebagai upaya secara sengaja dilakukan untuk mencegah terjadinya gangguan kerusakan atau kerugian bagi seseorang.

Menurut sudut pandang hukum pencegahan adalah suatu proses cara atau tindakan mencegah atau menahan agar suatu hal tidak terjadi dan dikatakan pula suatu upaya yang dilakukan sebelum terjadinya pelanggaran.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia korupsi adalah suatu penyelewengan atau penyalahgunaan uang negara, perusahaan, organisasi, yayasan, dan sebagainya untuk kepentingan pribadi ataupun orang lain.

Sudut pandang hukum korupsi adalah suatu tindakan yang merugikan secara garis besar memenuhi unsur-unsur seperti perbuatan melawan hukum, penyalahgunaan kewenangan, kesempatan, atau sarana memperkaya diri sendiri atau korporasi dan merugikan keuangan negara Karena itu korupsi dipahami dalam

konteks perilaku pejabat-pejabat sektor publik antara lain politisi dan pegawai negeri yang memakai kekuasaan dan wewenang sosial untuk memperkaya diri.

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kewenangan untuk membuat kebijakan dalam bentuk penerapan hukum berupa aturan dan undang-undang di kawasan pemerintahan.

Ada juga istilah lain dari selain korupsi adalah pungli atau lebih di kenal dengan pungutan liar untuk masyarakat menurut kamus besar bahasa indonesia pungli adalah tindakan oknum dari bagian tertentu untuk meminta sesuatu berupa uang dan lain sebagainya kepada seseorang untuk setiap proses permintaan seseorang itu untuk dikerjakan tanpa bukti pembayaran yang sah teori pemberantasan korupsi merupakan wacana yang mempengaruhi cara berpikir dalam upaya mengurangi korupsi di indonesia kebanyakan masih terfokus pada pemberantasan korupsi saja tapi tidak pernah membuat oknum tertentu merasa takut atau bahkan menyesal dengan hukum yang diberikan indonesia untuk para koruptor ataupun oknum pungli terutama di birokrasi, memang harus diakui bahwa dalam situasi begitu takutnya persoalan korupsi atau pemberantasan melalui pendekatan hukum memang harus senantiasa dilakukan untuk menimbulkan efek jera bagi para koruptor tetapi proses mencegah untuk tidak terjadi kasus yang sama perlu dicegah agar tidak terjadi lagi, dengan pengawasan yang ketat dari pimpinan, atau suatu lembaga yang bertanggung jawab dalam menangani korupsi. Tetapi perlu diingat bahwa upaya untuk menangkal korupsi yang akan bertahan dalam waktu yang lama adalah pencegahan secara

sistematis untuk menangkal korupsi secara umum ada tiga pendekatan yang harus dilakukan yaitu:

- 1) Cara sistemik-struktural yang biasanya dilakukan dengan peningkatan pengawasan dan penyempurnaan.
- 2) Sistem manajemen publik dengan cara abolisionistik yang dilakukan dengan penegakan hukuman dan memberi sanksi kepada koruptor seberat-beratnya.

a. Strategi reformasi birokrasi dalam upaya mencegah korupsi

- 1) Kewajiban penyampaian laporan harta kekayaan yang dilaporkan setiap tahunnya.
- 2) Laporan yang wajib diisi oleh aparatur sipil negara dan penyelenggara negara ini merupakan upaya pencegahan dan pengawasan atas harta kekayaan yang dimiliki oleh aparatur sipil negara.
- 3) Kebijakan yang mengatur mengenai penguatan sistem integritas internal instansi pemerintah.
- 4) Kebijakan meliputi pengendalian gratifikasi penanganan benturan kepentingan penguatan sistem *whistle blowing* serta pengelolaan pengaduan masyarakat melalui kanal sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik - layanan aspirasi dan pengaduan rakyat (SP4N-LAPOR) yang telah terintegrasi dengan instansi pemerintah pusat dan daerah.

- 5) Pengendalian tindak korupsi di level unit kerja pelayanan melalui pembangunan zona integritas yang mendorong unit kerja untuk melakukan perubahan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dan menjaga integritas agar masyarakat mendapatkan pelayanan prima yang bebas dari calo dan pungutan liar.
- 6) Kolaborasi antar-instansi pemerintah melalui pembentukan tim strategi nasional pencegahan korupsi (stranas PK) yang terdiri dari menteri perencanaan pembangunan/kepala bappenas, menteri dalam negeri, kepala staf presiden, menteri PANRB, serta komisi pemberantasan korupsi (KPK) (stranas PK) ini bertugas untuk merumuskan kebijakan dan aksi yang akan dilakukan setiap instansi pemerintah untuk menurunkan potensi terjadinya korupsi.
- 7) Bekerja sama dengan badan pusat statistik (BPS) bersama dengan lembaga survei terpercaya untuk melaksanakan survei secara rutin untuk mengetahui persepsi masyarakat sebagai penerima layanan mengenai kualitas layanan dan persepsi antikorupsi mengatakan bahwa dari skala 1-4, hasil indeks persepsi kualitas pelayanan publik tahun 2020 menunjukkan indeks 3,54 untuk tingkat kementerian dan lembaga, 3,50 untuk tingkat pemerintah provinsi, dan 3,48 untuk tingkat pemerintah kabupaten dan kota. Sedangkan untuk indeks persepsi antikorupsi di tahun yang sama juga menunjukkan indeks 3,68 untuk kementerian dan lembaga serta 3,62 untuk pemerintah provinsi, kabupaten dan kota dalam

peluncuran survei yang bertajuk urgensi reformasi birokrasi survei yang dikeluarkan oleh (LSI) tersebut dilakukan guna mengukur persepsi dan pengalaman (ASN) dalam aspek reformasi birokrasi yang meliputi korupsi, demokrasi, dan intoleransi. Survei yang dilakukan dalam periode Januari-Maret 2021 menemukan hasil terkait persepsi dan potensi korupsi di kalangan (ASN) sikap dan pengalaman dalam situasi koruptif, pengawasan internal, pengaduan masyarakat, serta persepsi atas demokrasi dan toleransi³⁰

g. pandangan islam tentang reformasi birokrasi dalam mencegah korupsi

Reformasi birokrasi dalam rangka menghujutkan tata pemerintahan yang baik di Indonesia jika di iringi oleh ketaatan beragama yang dalam konteks islam di sebut dengan kecerdasan tauhid (*tauhidic quotiens*) akan tetap membawa kerendahan budi dan adab.³¹ Maka dalam tuntutan agama, antara pihak yang bertanggung jawab menanamkan nilai agama tersebut adalah pemimpin, ulama dan masyarakat. ketaatan beragama adalah faktor yang penting yang perlu di miliki oleh seorang individu supaya dapat menghindarkan diripada melakukan perbuatan dosa. Tujuan hidup yang tidak bertentangan dengan kehendak agama hendaklah di pupuk hingga mendalam ke diri birokrasi. Ini karena ketaatan beragama dapat membantu mencapai kejayaan dan kebahagiaan hidup dunia dan akhiraat. Dalam birokrasi pemerintah kurangnya

³⁰ <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/upaya-pencegahan-korupsi-di-tubuh-birokrasi>

³¹ Ahmad Kilani dan Mohd Ismail “hubungan perilaku korupsi dengan ketaatan” beragama (kota pecan baru2004)

kesadaran agama. Apabila kesadaran agama ini semakin mengurang, maka akan berakibat pada keruntuhan akhlak yang akan melahirkan pegawai yang melahirkan pegawai yang melanggar ajaran agama ini semakin berkurang, maka akan berakibat pada keruntuhan ahlak yang akan melahirkan pegawai yang melanggar ajaran agama dan norma masyarakat itu sendiri.

h. Konsep perilaku dalam islam tentang korupsi

Secara harfiah korupsi berasal dari bahasa latin *corruption* yang berarti perilaku yang tidak normal. Secara umum korupsi tingkah laku yang menyimpang dari tugas yang di berikan. dalam kitab Mukaddimah bahwa apabila suatu bangsa ingin mencapai kemajuan maka mereka harus memiliki pegawai dengan syarat utama yaitu bersifat amanah dan kedua professional. Sehingga menghalang usaha birokrasi untuk berbuat korupsi. (Ibnu Khaldun,1332-1406 M)

i. Konsep ketaatan beragama

Agama merupakan jalan hidup yang mengantarkan seorang dapat selamat dunia akhirat. Sejauh mana seorang yang mengamalkan keseluruhan perintah Allah SWT dengan cara yang di contohkan oleh baginda SAW Ketaatan beragama meliputi aspek imaniah, ibadah, muamalah, muasyarah dan akhlak.

ajaran agama adalah suatu instrument yang membentuk dan membimbing manusia untuk mencapai dalam melakukan pekerjaan dengan lebih baik dan manusia mampu mematuhi ajaran agama yang berhubungan dengan pekerjaannya. (Shuriye, et.al. 2010)

Untuk menjaga tingka laku pegawai sesuai dengan kepentingan rakyat, maka kefahaman agama menjadi prinsip utama dalaam pelayanan publik. Asas yang mencapai keseragaman tingka laku pegawai mengenai nilai kebaikan dan keburukan yang hanya bisa di capai dari ajaran agama. Hubungan ketaatan agama dalam perilku korupsi adalahbahwa setiap perilaku birokrasi bahwasanya Allah SWT maha melihat, maha mendengar, maha mengetahui, maha memberi rezeki maka tidak akan melakukan perbuatan yang melanggar agama seperti korupsi dan menzolimi rakyat. (Abdun Noor,2007)

j. Tugas dan fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Dinas Kependukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten di bidang administrasi kependudukan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, Pengelolaan Sistem Informasi Kependudukan (SIK), perkembangan kependudukan, dan perencanaan kependudukan.
- 2) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan.

- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- 4) Sosialisasi tentang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengendalian sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK).
- 5) Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), perkembangan kependudukan, dan perencanaan kependudukan.
- 6) Pemantauan dan evaluasi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK).
- 7) Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) pengelolaan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, sistem informasi administrasi Kependudukan (SIAK), perkembangan kependudukan, dan perencanaan kependudukan.
- 8) Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), perkembangan kependudukan, dan perencanaan kependudukan.
- 9) Pengumpulan data kependudukan.
- 10) Pemanfaatan dan penyajian database kependudukan kabupaten.
- 11) Penyusunan profile kependudukan kabupaten.
- 12) Penyelenggaraan kesekretariatan dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
- 13) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

C. Kerangka pemikiran

Pada dasarnya diketahui pemerintahan dengan seluruh jajarannya dikenal sebagai abdi negara, peranan tersebut tidak terlepas dari berbagai jenis kepentingan suatu negara dan juga terhadap masyarakat, oleh karena itu pemerintah mengemban fungsi dan tanggung jawab yang sangat besar dan harus bekerja dengan semaksimal mungkin dan tidak berbelit-belit dalam menghadapi keluhan dan masalah yang ada, terutama terhadap pelayanan publik dan kinerja yang bersih dari namanya korupsi dan sejenisnya di jajaran pemerintahan yang harus dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

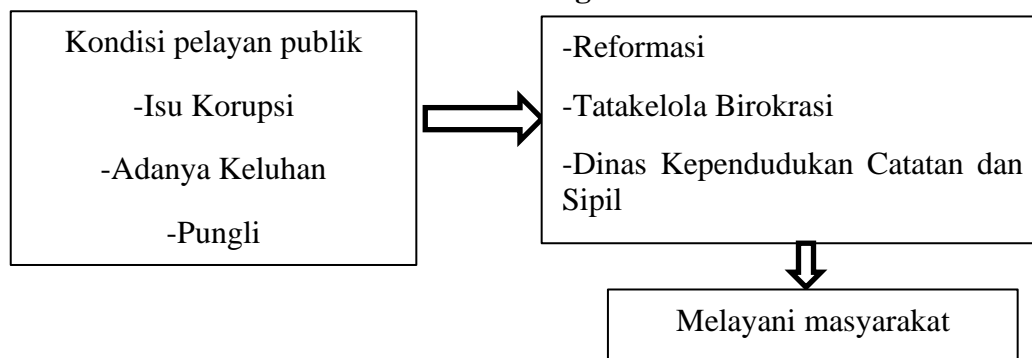
Apalagi yang kita ketahui Kota Palu merupakan salah satu unit birokrasi tingkat daerah Sulawesi Tengah yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat sehingga kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh birokrasi Kota Palu sering menjadi sorotan publik dalam melaksanakan pelayanannya, sehingga diperlukan birokrasi yang intelektual, pragmatisme dan profesional terhadap keinginan masyarakat.

Sifat dan karakter birokrasi merupakan tipe organisasi yang dipergunakan pemerintahan untuk pelaksanaan berbagai tugas-tugas yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi yang khususnya oleh aparatur pemerintahan yang dirasakan sekarang dalam berhubungan dengan birokrasi, apakah mendapatkan perlakuan yang baik atau malah sebaliknya mendapatkan perlakuan yang kurang baik seperti yang banyak di lihat orang selama ini misalnya birokrasi yang berbelit-belit,

melelahkan, mengedepankan uang dalam kelancaran suatu kinerja dan lain sebagainya.

Menjadi indikator perilaku birokrasi dalam pencegahan korupsi di Kota Palu dalam penelitian ini adalah apa faktor yang mempengaruhi pelayanan kurang maksimal di birokrasi dan bagaimana cara pemerintah Kota Palu dalam mencegah oknum birokrasi berbuat korupsi, mengenali jenis korupsi yang terjadi, mendengarkan keluhan dan kritik masyarakat, cepat tangkap dalam menangani kasus yang ada, menggunakan jalur komunikasi alternatif dalam membahas segala aspek birokrasi di pemerintah maupun masyarakat agar lebih transparansi dan nyata, memanfaatkan teknologi dalam berbagai aspek di sistem pemerintah, selalu memberikan kontribusi kepada jajaran pemerintah dengan sangat tegas apabila sistem kerja yang buruk terjadi dalam tubuh birokrasi, membentuk karakter yang jujur, bertanggung jawab, terhadap tugas yang diberikan.

Gambar Kerangka Pikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi, karena untuk melihat dan mendengar lebih dekat dan terperinci penjelasan dan pemahaman individual tentang pengalaman dalam hasil temuan dengan kata-kata dan perilaku yang terjadi dalam pemerintahan Kota Palu.

Penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi bertujuan untuk menggambarkan tentang reformasi birokrasi pada pelayanan publik dalam upaya pencegahan korupsi di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Palu.³²

Proses penelitian ini gunakan menggunakan metode deskriptif adalah metode dalam pembahasan yang valid dan penyajian yang akurat dari penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif adalah sebagai produsen penelitian yang menghasilkan kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati.³³

Sejalan dengan definisi tersebut, Kirt dan Miller mendefinisikan bahwa metode kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara

³² Nazir.M, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*", (Bandung, Albeta, 2008)

³³ Lexy J Moleong, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", (cet.xll; bandung :remaja rosdakrya 2000)

fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.³⁴

Adapun pertimbangan-pertimbangan dalam pendekatan kualitatif ini sebagai berikut:

- 1) Penyesuaian pendekatan kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan.
- 2) Bersifat langsung antara penelitian dan responden
- 3) Lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang di hadapi.³⁵

Menurut Muhamad Ali, langkah-langkah yang di tempuh dalam melaksanakan penelitian sebagai berikut:

- 1) Merumuskan fokus suatu penelitian.
- 2) Menyusun kerangka kerja teoritis.
- 3) Melaksanakan penelitian untuk mengumpulkan data.
- 4) Analisa data.
- 5) Menyusun laporan.³⁶

³⁴ *Ibid*,

³⁵ *Ibid*,

³⁶ Muhammad Ali, "Strategi Penelitian Pendidikan, (Bandung, Angkasa 1992). 163

B. Lokasi

Lokasi yang dijadikan penelitian yaitu di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Palu yang berada di wilayah Provinsi Sulawesi Tengah sesuai dengan masalah yang ingin diteliti tentang reformasi birokrasi pada pelayanan publik dalam upaya pencegahan korupsi agar mudah peneliti dapatkan informasi langsung baik dari masyarakat dan jajaran birokrasi sampai kepala pemerintahan yang ada di sana.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini kehadiran peneliti sebagai instrumen, maka peneliti di lapangan mutlak sebagai pengumpul data dalam melakukan penelitian, Peran peneliti di lapangan sebagai partisipasi penuh dan aktif karena peneliti yang langsung mengamati dan mencari informasi melalui informan atau narasumber. Sebelum penelitian ini dilakukan sudah terlebih dahulu meminta izin kepada pemerintah Kota Palu dan jajarannya dengan memperlihatkan surat rekomendasi penelitian dari ketua jurusan Uin Datokarama Palu. Demikian penulis akan diketahui kehadirannya di lokasi yang sedang penulis teliti.

D. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data merupakan faktor penentu keberhasilan suatu penelitian bersifat ilmiah dan dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui pengamatan, identifikasi dan wawancara langsung terhadap obyek penelitian yang berada di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Palu dan beberapa pegawai dan masyarakat yang peneliti jadikan sumber informasi valid.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari penelusuran literatur, dokumen-dokumen dan bahan-bahan lainnya yang dapat memberikan masukan dan informasi bagi Penulis Sesuai dengan dasar penelitian saya, dalam penelitian ini saya menggunakan pendekatan kualitatif yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dengan menggunakan makna daripada generalisasi penelitian ini juga di padukan dengan metode deskriptif, tipe penelitian deskriptif adalah menggambarkan suatu keadaan dari peneliti, kemudian dianalisis sesuai dengan data yang dikumpulkan tetapi tetap menggunakan konsep-konsep sebagai kerangka acuan penelitian dalam mencari data dan fakta serta memberi suatu arah penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar dalam memperoleh data yang diperlukan dan memiliki hubungan untuk metode pengumpulan data dengan penelitian yang ingin dilaksanakan.

1. Observasi

Teknik pengumpulan data mempunyai ciri bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner kalau wawancara kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain."teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Teknik ini dilakukan melalui pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya observasi yaitu penulis mengamati secara langsung pada objek penelitian untuk mengetahui secara lebih mendetail dan terperinci kegiatan-kegiatan yang dilakukan di kantor walikota Kota Palu Sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner Kalau wawancara kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

"Teknik Pengumpulan Data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu melalui pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya".

Observasi yaitu penulis mengamati secara langsung pada objek penelitian untuk mengetahui secara lebih mendetail dan terperinci kegiatan-kegiatan yang dilakukan di kantor walikota Palu bidang kependudukan dan catatan sipil.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang saya gunakan untuk memperoleh keterangan melalui interaksi dan komunikasi secara langsung (tanya jawab) dengan beberapa bagian yang terkait dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data yang dilaksanakan untuk memperoleh keterangan melalui interaksi dan komunikasi secara langsung (tanya jawab) dengan beberapa bagian yang terkait dengan penelitian ini.

Penulis akan melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) agar wawancara tetap berada pada fokus penelitian, meski tidak menutup kemungkinan terdapat pertanyaan-pertanyaan berlanjut.

3. Dokumen/Arsip

Metode atau teknik dokumenter adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti metode dokumenter ini merupakan metode pengumpulan data, dokumen berguna karena dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian, dokumen dan arsip

mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan fokus penelitian merupakan salah satu sumber data yang paling penting dalam penelitian adalah dokumen tertulis dan foto.

4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah dalam penelitian ini yang menjadi instrumen penelitian yaitu daftar pedoman wawancara, buku catatan, alat pemotret dan tape recorder untuk merekam berbagai data dan informasi dalam melakukan wawancara.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas.³⁷

Aktivitas analisis data yaitu data *reduction*, data *display*, dan verifikasi penelitian harus melalui tiga aspek, yaitu data *reduction*, data *display*, dan verifikasi. Dalam mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang relevan. senada dengan hal diatas adalah sebagai berikut:

³⁷ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*”. (Bandung alfabeta,2008.)

"Tidak ada suatu cara tertentu yang dapat dijadikan pendirian bagi semua penelitian, salah-satu cara yang dapat dianjurkan ialah mengikuti angka satu angka berikut yang bersifat umum yaitu reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi". Langkah analisis data dilakukan secara bertahap, teknik ini diterapkan melalui tiga alur meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.³⁸

1. Reduksi Data

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari kegiatan pengumpulan data yang sekaligus pula merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang bertujuan menajamkan, membuang yang tidak perlu.

2. Pengkajian Data

Pengkajian Data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya pengambilan kesimpulan hal tersebut terjadi karena dengan penyajian data akan dapat di pahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman tersebut.

³⁸*Ibid,*

3. Verifikasi data

Verifikasi data adalah tata pengambilan kesimpulan dari penyusunan data sesuai kebutuhan. Teknik verifikasi dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara yang pertama deduktif yaitu suatu cara yang ditempuh dalam menganalisa data dengan perangkat dari pengetahuan yang bersifat umum dan bersifat khusus. Kedua induktif yaitu cara yang ditempuh dalam menganalisa data dengan perangkat dari pengetahuan yang bersifat khusus kemudian di generalisasi menjadi yang bersifat umum. Ketiga komparatif yaitu membandingkan beberapa data untuk mendapatkan kesimpulan tentang persamaan dan perbedaannya.

G. Pengecekan keabsahan data

Pengecekan keabsahan data diterapkan dalam penelitian ini agar data yang diperoleh terjamin validitas dan kredibilitasnya dalam pengecekan keabsahan data ini, penulis melakukannya dengan menggunakan metode triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh dengan karakteristik dan sumber data yang sudah di tentukan penulis, sesuai metode penelitian yang digunakan, serta kesesuaian teori yang dipaparkan, dalam tinjauan pustaka dengan hasil penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Kota Palu

Kota Palu merupakan sebuah Kota yang merupakan ibu Kota Provinsi Sulawesi Tengah tepatnya dihuni oleh sebuah suku Kaili yang berada tepat di tengah-tengah pulau Sulawesi, banyak suku dari berbagai daerah di sekitarnya, berdasarkan penelusuran tempo dulu, Peradaban orang-orang kaili yang mendiami Kota Palu terletak di pegunungan yang mengitari laut saat belum digunakan, karena lembah Palu masih berupa lautan yang terdiri dari beberapa Kerajaan dan bahasa kaili Ledo merupakan bahasa yang umum digunakan.

Palu Sendiri adalah Kota Baru yang letaknya di muara sungai dimana sebenarnya tempat ini baru dihuni orang karena itu pembentukan Kota Palu berasal dari penduduk Desa Bonto Revo di Pegunungan Ulayo. Setelah pergeseran penduduk di dataran rendah akhirnya mereka sampai ke suatu tempat yang sekarang ini dihuni, oleh sebab itu Kota Palu bermula dari kesatuan empat kampung, yaitu Kamonji, Kampong Lere, kampung Baru. (Arsip Nasional Republik Indonesia, 2015)

Pada tahun 1949-1960 tidak ada lagi pemerintahan raja-raja di wilayah Palu setelah masa kerajaan yang telah ditaklukan oleh pemerintah Belanda di buatlah satu

bentuk perjanjian yaitu perjanjian “*Karte Verklaring*” (perjanjian pendek). Hingga akhirnya Gubernur Indonesia menetapkan daerah administratif berdasarkan Nomor 21 Tanggal 25 Februari 1940. Kota Palu termasuk dalam *Afdeling* Donggala yang kemudian dibagi lagi lebih kecil menjadi *Order Afdeling*, antara lain Order Palu dengan ibukotanya Palu, meliputi tiga wilayah pemerintahan Swapraja yang di maksud adalah pemerintahan sendiri yaitu meliputi Swapraja Palu, Swapraja Dolo, dan Swapraja Kulawi.

Pertumbuhan Kota Palu setelah Indonesia merebut kemerdekaan dari tangan penjajah Belanda kemudian Jepang pada tahun 1945 semakin lama semakin meningkat dimana hasrat masyarakat untuk lebih maju dari masa penjajahan dengan tekad membangun masing-masing daerahnya. Berkat usaha yang makin tersusun dengan roda pemerintahannya dari pusat sampai ke daerah-daerah, maka terbentuklah daerah Swatantra tingkat II Donggala, sesuai peraturan pemerintah nomor 23 Tahun 1952 yang selanjutnya melahirkan kota administratif Palu yang berbentuk dengan peraturan pemerintah nomor 18 tahun 1978.

Berangsur-angsur susunan ketatanegaraan RI diperbaiki oleh Pemerintah pusat disesuaikan dengan keinginan rakyat di daerah-daerah melalui pemecahan dan penggabungan untuk pengembangan daerah, kemudian dihapuslah pemerintahan Swapraja dengan keluarnya peraturan yang antara lain adalah Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1957 dan undang-undang Nomor 29 tahun 1959 serta undang-undang Nomor 13 tahun 1964 tentang terbentuknya Provinsi

Sulawesi Tengah ¹dengan Ibu Kota Palu sebagai dasar hukum pembentukan wilayah kota atas dasar asas administratif yang dibentuk tanggal 27 september 1978 dekonsentrasi sesuai undang-undang nomor 5 tahun 1974 tentang pokok-pokok Pemerintahan daerah. Kota Palu sebagai Ibukota Propinsi Dati I Sulawesi Tengah sekaligus ibukota Kabupaten Dati II Donggala dan juga sebagai ibukota pemerintahan wilayah Kota merupakan Kota kesepuluh yang ditetapkan pemerintah menjadi kota administratif. Sebagai pertumbuhan Kota Palu dalam perkembangannya tidak dapat dilepaskan dari hasrat keinginan rakyat di daerah ini dalam pencetusan pembentukan Pemerintahan wilayah Kota untuk Kota Palu.

Dimulai sejak adanya keputusan DPRD Tingkat I Sulteng di Poso Tahun 1964 atas dasar keputusan tersebut maka diambil langkah-langkah positif oleh pemerintah daerah tingkat I Sulawesi Tengah dan pemerintah dati II Donggala untuk mempersiapkan segala sesuatu yang ada kaitannya dengan kemungkinan Kota Palu sebagai kota administratif, usaha ini diperkuat dengan SK Gubernur KDH tingkat I SULTENG Nomor 225/ditpem/1974 dengan membentuk panitia peneliti kemungkinan Kota Palu dijadikan kota administratif, maka pemerintah pusat telah berkenan menyetujui Kota Palu dijadikan kota administratif dengan dua kecamatan yaitu Palu Barat dan Palu Timur Berdasarkan landasan hukum tersebut maka pemerintah Kota Palu memulai kegiatan menyelenggarakan pemerintahan di wilayah berdasarkan fungsi sebagai berikut :

¹ *Ibid*

- 1) Meningkatkan dan menyesuaikan penyelenggaraan pemerintah dengan perkembangan kehidupan politik dan budaya perkotaan.
- 2) Membina dan mengarahkan pembangunan sesuai dengan perkembangan sosial ekonomi dan fisik perkotaan.
- 3) Mendukung dan merangsang secara timbal balik pembangunan wilayah Propinsi daerah tingkat I Sulawesi Tengah pada umumnya dan Kabupaten Dati II Donggala
- 4) Pemerintah wilayah Kota Palu menyelenggarakan fungsi-fungsi yang meliputi bidang-bidang berdasarkan peraturan walikota tentang tugas dan fungsi tata kerja sekretariat daerah.

Pemerintah adalah walikota sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksana urusan daerah yang memimpin pelaksanaan kewenangan daerah Kota Palu selanjutnya satuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur mengurus pemerintah dan kepentingan masyarakat berdasarkan aspirasi masyarakat dan sistem negara kesatuan, urusan pemerintahan daerah adalah Kota Palu walikota adalah waliKota Palu, sekretariat daerah adalah sekretariat Kota Palu. ¹

Pembina kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya perkotaan adalah merencanakan kebijakan, mengkoordinasikan kegiatan serta menganalisa atas pelaksanaan di bidang politik, ekonomi dan sosial budaya Pengarahan

¹ *Ibid*

pembangunan ekonomi, sosial dan fisik perkotaan Berdasarkan undang-undang nomor 4 tanggal 12 oktober 1994.

Mentri dalam negeri Yogi S. Memet meresmikannya Kotamadya Palu dan melantik Rully Lamadjido, SH sebagai walikota Kota Palu pada saat itu dan memimpin 8 Kecamatan dan 46 Kelurahan dengan luas wilayah 395,06 km² dan jumlah penduduk sebesar 363.867 jiwa dengan sebaran penduduk 921 jiwa/km².

Sebelumnya Kota Palu terbagi atas 4 Kecamatan sesuai arah mata angin yaitu kecamatan Palu Barat, kecamatan Palu Timur, kecamatan Palu Utara dan kecamatan Palu Selatan, Empat kecamatan baru yang mekar itu adalah Kecamatan Tatanga, kecamatan Ulujadi, kecamatan Mantikulore dan kecamatan Tawaeli. Pemekaran ini sesuai dengan peraturan daerah nomor 4 tahun 2012 tentang pemekaran sebagaimana terdapat dalam tabel sebagai berikut¹.

Tabel 1
Data Jumlah Kecamatan Dan Kelurahan Kota Palu

No	Kode Wilayah	Nama Kecamatan	Jumlah kelurahan	Daftar kelurahan
1.	72.71.08	Mantikulore	8	Kawatuna
				Lasoani
				Layana indah
				Poboya
				Talise
				Talise valangguni.
				Tanamodindi
				Tondo
2.	72.71.02	Palu Barat	6	Balaroa

¹*Ibid*

				Baru
				Kamonji
				Lere
				Siranindi
				Ujuna
3.	72.71.03	Palu Selatan	5	Birobuli selatan
				Birobuli utara
				Petobo
				Tatura selatan
				Tatura utara
4.	72.71.01	Palu Timur	5	Besusu barat
				Besusu tengah
				Besusu timur
				Lolu selatan
				lolu utara
5.	72.71.04	Palu Utara	5	Kayumalue ngapa.
				Kayumalue pajeko.
				Mamboro.
				Mamboro barat.
				Taipa
6.	72.71.06	Tatanga	6	Boyaoge
				Duyu

Sumber data: Arsip Pemerintah Kota Palu Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui Kota Palu mempunyai 8 Kecamatan dan total 46 kelurahan. Sejak terbentuknya kotamadya daerah tingkat II Palu berdasarkan undang-undang republik indonesia nomor 4 tahun 1994, maka nama-nama pejabat yang pernah menjabat sebagai walikota administratif Palu dan walikota Palu sejak tahun 1986 dan tahun 1994 hingga sekarang sebagaimana dalam tabel di bawah ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2

Walikota Berdasarkan Masa Jabatan

No	Nama	Periode Menjabat
1	Kisman Abdullah	1978 – 1986 (Walikota Administratif)
2	Sabuddin Labadjo	1986 – 1994 (Walikota Administratif)
3	Rully Aziz	Lamadjido 1995 – 2000
4	Baso Lamakarate	2000 – 2004
5	Suardin Suebo	2004 – 2005
6	Rusdi Mastura	2010 – 2015
7	M. Hidayat Lamakarate	2015 – 2016
8	Hidayat	2016 – 2021
9	Hadianto Rasyid	2021 – (sekarang)

Sumber data : Arsip Pemerintah Kota Palu Tahun 2022

B. Deskripsi Hasil penelitian

Menurut agus dwiyanto ada beberapa indikator yang di pakai sebagai kriteria penilaian dalam pelayanan publik terhadap kinerja pemerintah adalah akuntabilitas, transparansi, efektivitas serta responsif.¹

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah suatu tanggung jawab yang di berikan kepercayaan dari masyarakat untuk mengurus segala kepentingan yang di lakukan.

2. Transparansi

¹ Nico Andrianto, “*E-Government:Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui E-Government*”(Malang, Bayu Media 2007)

Transparansi adalah suatu prinsip dasar untuk mendapatkan informasi tentang kepentingan umum, baik secara langsung dan di ukur berdasarkan sulitnya masyarakat terhadap informasi yang ada.

3. Efektivitas

Efektivitas adalah suatu prinsip dasar yang di terapkan agar pelayan terhadap publik dengan memadu setiap kegiatan serta proses kelembagaan dalam mendapatkan apa yang benar-benar di butuhkan.

4. Responsif

Responsif adalah suatu prinsip atau lembaga harus perkomitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada berbagai pihak yang berkepentingan.

Sebagaimana Sekretaris Kepegawaian Kota Palu mengatakan bahwa:

“Birokrasi yang ada di ruang lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah bekerja dengan baik dan maksimal, menurut prestasi yang didapatkan dari mutu pelayanan pendaftaran kependudukan Pencatatan Sipil TW 1 tahun 2023 bahwa nilai interval IKM 78,76 dimana nilai tersebut terbilang sangat baik, dilihat dari unsur pelayanan meliputi, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kualitas hasil pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, perilaku tugas pelayanan, kualitas sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan”

Kepala Bagian Kepegawaian Kota Palu mengatakan bahwa:

“Jumlah pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu sejumlah 70 orang, dimana 30 orang adalah PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan 40 orangnya adalah non pegawai Negeri, dilihat dari pendidikan rata-rata pegawai S2 berjumlah 6 orang sedangkan S1 berjumlah 30 orang, Diploma 1 orang dan SMA 31 orang. Menurut Jenis Kelamin, Laki-Laki terdiri dari 23 orang sedangkan Perempuan 47 orang sebagaimana terdapat dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 3
Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH
1.	S2	6 Orang
2.	S1	30 Orang
3.	Diploma	1 Orang
4.	SMA	31 Orang
	Jumlah	70 Orang

Sumber data kantor waliKota Palu 2023

Ditinjau dari aspek kuantitas menunjukkan bahwa yang bekerja pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Palu terdiri 30 orang adalah pegawai negeri dan 40 orang non pegawai negeri jadi total jumlah pegawai 70 orang dengan komposisi berdasarkan jenis kelamin dalam bentuk tabel yaitu:

Tabel 4
Keadaan Pegawai Menurut Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1.	LAKI-LAKI	23 Orang
2.	PEREMPUAN	47 Orang
	Jumlah	70 Orang

Sumber data kantor waliKota Palu 2023

Tingkat pendidikan sangat erat kaitannya dengan kemajuan yang akan dicapai oleh suatu pegawai birokrasi karena bidang ini di pengaruhi dengan cara manusia untuk berfikir dan penerimaan mereka terhadap suatu modernisasi atau pembangunan untuk menjadikan masyarakat bisa hidup sejatera. Jika pendidikan tidak menjadi dasar seseorang untuk menjadi pegawai di pemerintahan maka

suatu aturan yang di berikan tidak akan mendapatkan hasil yang baik dan tindakan tidak akan mudah di pahami.

Berdasarkan Hasil analisis upaya aparat pemerintah dalam mempertanggungjawabkan pekerjaannya belum maksimal. Dilihat dari teori *good governance* yaitu akuntabilitas, dimana tanggungjawab yang diberikan terhadap kepercayaan masyarakat untuk mengurus segala kepentingan yang dilakukan itu belum maksimal di lingkungan masyarakat di ketahui pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu sudah cukup untuk mengemban tugas dalam pelayanan kepada masyarakat, mengingat pegawai yang ada sudah dapat melayani masyarakat sesuai bidang pelayanan masing-masing, akan tetapi belum masuk dalam karakteristik *good governance* dimana nilai yang pertama adalah menjunjung tinggi kehendak masyarakat untuk mendapatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional serta pembangunan dan keadilan sosial dari aspek fungsional pemerintahan yang efektif dan efisien untuk mecapai tujuan dari *good governance* terhadap penyelenggaraan manajemen yang bertanggung jawab dan sejalan dengan demokrasi¹

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengatakan bahwa:

“Pelayanan dibuka pada jam 8 sampai setengah 12 setelah itu istirahat sampai jam 1, penerimaan berkas pelayanan dari jam 1 sampai jam 3 lewat 15, setelah itu dilanjutkan dengan penyelesaian berkas pelayanan siang dan online sampai jam 4, standar pelayanan meliputi:

- 1) Pelayanan administrasi kependudukan pencatatan pengakuan anak
- 2) Pelayanan pencatatan pengesahan anak
- 3) Pelayanan administrasi kependudukan pencatatan perubahan nama

¹ *Ibid*,

- 4) Pelayanan administrasi kependudukan pencatatan perceraian
 - 5) Pelayanan administrasi kependudukan pengangkatan anak
 - 6) Pelayanan administrasi kependudukan pencatatan perubahan status kewarganegaraan
 - 7) Pelayanan administrasi kependudukan pencatatan peristiwa penting lainnya.
 - 8) Standar pelayanan pengaduan administrasi kependudukan.
 - 9) Pelayanan administrasi kependudukan pencatatan kematian.
 - 10) Pelayanan administrasi kependudukan pencatatan perkawinan.
- Pelayanan tidak berfokus di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Palu tetapi bisa didapatkan di Kantor Camat terdekat.

Pelayanan yang ada di sana yaitu penerbitan dokumen kependudukan, meliputi:

- 1) Pelayanan KTP-EL
- 2) Kartu Keluarga
- 3) Akta Kelahiran
- 4) Akta Kematian
- 5) Surat Keterangan Pindah WNI
- 6) Surat Keterangan Domisili

Semua dokumen bisa diurus dan dilakukan dirumah kecuali KTP dan KIA, sementara untuk dokumen yang dilegalisir ketika sudah ber-*barcode* seperti KTP, Akta, KK dan dokumen lainnya yang telah menggunakan TTE (Tanda Tangan Elektronik) tidak perlu dilegalisir, berdasarkan PERMENDAGRI No. 104 Tahun 2019”¹

dilihat hasil pengamatan peneliti bahwa pelayanan yang ada, pada waktu pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah cukup untuk masyarakat bisa dilayani secara maksimal, mengingat pelayanan sudah terbagi di seluruh kecamatan yang ada di Kota Palu serta semua dokumen bisa diurus dan dilakukan dari rumah secara *online* untuk mecegah terjadinya korupsi/pungli terhadap oknum pegawai dan masyarakat agar bisa membawa perubahan besar yang lebih baik dan sesuai dengan konsep *good governance*

¹ Walawati, Sistem Pelayanan Administrasi “wawancara oleh peneliti”, Kantor DUKCAPIL, 1 Juni 2023.

yaitu kesetaraan di mana prinsip ini dapat diartikan memberikan pelayanan dan perlakuan kepada publik tanpa membeda-bedakan seluruh masyarakat yang memiliki kesempatan untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan.

Menurut masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu mengatakan:

“Pelayanan yang diberikan sangat lambat dan tidak efisien perihal penanganan, saya mendapati pegawai tidak siap untuk melayani, sehingga membuat saya tidak mendapatkan apa yang saya butuhkan dalam pengurusan dokumen”

Hasil analisis peneliti bahwa responsif terhadap masyarakat yang sudah datang untuk mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan tidak sesuai dengan teori *good governance*, di mana transparansi adalah suatu prinsip dasar untuk mendapatkan informasi tentang kepentingan umum baik secara langsung berdasarkan kesulitan masyarakat untuk mendapatkan informasi.

“Kurangnya arahan yang diberikan pegawai kepada saya untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan sehingga saya tidak mengetahui apa yang harus menjadi persyaratan untuk pengurusan administrasi”

Diketahui menurut konsep *good governance* yaitu responsif di mana dalam prinsip ini setiap lembaga harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada berbagai pihak yang berkepentingan Sedangkan pegawai di bagian informasi tidak selalu berada di tempat dan papan informasi yang disediakan kurang dipergunakan dengan baik, sehingga beberapa masyarakat yang datang kurang mendapatkan arahan serta informasi.

“Kurangnya arahan yang diberikan pegawai kepada saya untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan sehingga saya tidak mengetahui apa yang harus menjadi persyaratan untuk pengurusan administrasi”

Konsep *good governance* tegaknya supremasi hukum di mana dalam proses politik, masyarakat membutuhkan metode hukum dalam pembuatan kebijakan publik demi mewujudkan pemerintah yang baik. Kerangka hukum yang bersifat memihak dan tidak diskriminatif, termasuk hukum yang berkaitan dengan hak asasi manusia. Melihat ungkapan di atas bahwa pegawai yang di bidang tersebut kurang disiplin perihal waktu kerja serta kurangnya tanggungjawab pimpinan dalam mengkoordinir bawahan, sehingga berdampak buruk ke masyarakat.

“Saya yang datang ke kantor, ketika jam pelayanan buka, ternyata pegawai belum ada di tempat, sementara itu dalam bidang tertentu ada pegawai yang tidak masuk dan bahkan tidak ada yang menggantikan posisinya, sehingga waktu saya terbuang sia-sia”

Menurut konsep *good governance* yaitu berorientasi pada konsensus, dimana pada program ini merupakan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik agar suatu pemerintahan dapat memediasi perbedaan dengan memberikan solusi atau keputusan apapun yang dilakukan melalui konsensus. Bahwa keyakinan dalam pengurusan berkas harus membutuhkan uang sebagai tanda jasa yang telah melayani masyarakat, dalam artian para oknum memiliki kecacatan moral yang memprihatinkan.

“Saya akan dilayani dengan maksimal apabila memberikan suatu imbalan, bahkan ada oknum yang meminta secara tidak langsung kepada masyarakat lainnya untuk memperlancar proses pelayanan, baik itu dari oknum pegawai maupun calo.”

Menurut konsep *good governance* yaitu strategi, dimana cara pandang dalam menghadapi masa depan agar masyarakat dan para pemimpin memiliki tujuan yang luas tentang pembangunan sumber daya manusia dan tata kelola

pemerintahan agar jauh lebih baik. Bahwa pegawai yang ada di bidang tersebut kurang memahami sistem pelayanan dan kebijakan maupun keputusan dalam menyelesaikan persoalan dokumen yang salah.

“Saat saya menemui pegawai yang ada guna memperbaiki dokumen yang salah ternyata pegawai tersebut tidak mengetahui tindakan apa yang harus dia ambil untuk menyelesaikan persoalan tersebut, hingga saya harus bolak-balik selama beberapa hari untuk menyelesaikan permasalahan dokumen saya”

Menurut konsep *good governance* yaitu efektifitas dimana prinsip dasar diterapkan agar pelayanan terhadap publik dengan memandu proses kelembagaan dalam mendapatkan apa yang benar-benar mereka butuhkan. Jika pelayanan dalam pengurusan dokumen tidak dapat mempermudah masyarakat, dilihat dari cara birokrasi yang kurang maksimal dalam pelayanan sehingga berlangsung lama bahkan tidak terselesaikan secara cepat.

“Saya sangat kecewa dengan pelayanan pegawai yang ada, dimana saat saya datang ke kantor pada jam 11 saya sudah tidak dilayani untuk proses pengurusan dokumen, padahal yang saya ketahui pelayanan tutup sebelum jam 12”

Sesuai konsep *good governance* yaitu responsif dimana dalam prinsip ini setiap lembaga harus berkomitmen memberikan pelayanan yang maksimal kepada berbagai pihak yang berkepentingan. Bahwa benar pelayanan yang ada di kantor itu tutup pada jam 11.30, walaupun dilihat dari kondisi masyarakat yang dilayani masih sangat banyak, seharusnya masyarakat diterima dan diarahkan untuk mendapatkan kembali pelayanan pada jam istirahat selesai agar masyarakat tidak kecewa.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwasanya reformasi birokrasi pada pelayanan publik dalam upaya pencegahan korupsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah adalah suatu hal yang sampai saat ini masih di usahakan oleh pemerintah Kota Palu beserta jajarannya sesuai dengan undang-undang nomor 28 tahun 1994 tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Sebagaimana yang peneliti lihat dan teliti terhadap proses yang di lakukan bahwa korupsi dalam konteks pelayanan di masyarakat disebabkan oleh dua faktor utama yaitu eksternal dan internal. Faktor eksternal karena adanya keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara cepat dalam berbagai urusan seperti pengurusan perizinan, pelayanan kependudukan dan sejenisnya.

Rentang kerja birokrasi yang panjang dan berbelit-belit menyebabkan masyarakat tidak sabar dan menginginkan proses yang cepat dan efisien, sedangkan faktor internal lebih menitik beratkan pada adanya Fenomena birokrasi yang panjang dimulai dari proses pemberkasan, proses verifikasi, hingga proses penyetujuan berkas yang dilampirkan. Dilihat dari sistem yang ada baik secara manual di kantor maupun secara online dari rumah sudah bisa mempermudah masyarakat, walaupun di sisi lain kedua sistem tersebut mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing, tetapi bisa saling melengkapi sesuai kebutuhan masyarakat yang berhalangan dan tidak ada waktu dalam proses pengurusan bisa dilakukan dari rumah dan dimana saja.

Ketika ada masyarakat yang tidak faham atau tidak mengetahui cara menggunakan internet bisa langsung datang ke kantor dinas maupun kantor camat terdekat sehingga oknum-oknum birokrasi tidak bisa lagi memperoleh keuntungan secara ilegal atau bahkan korupsi terhadap sistem pelayanan dan mengubah pola pikir dan budaya kerja yang kurang baik yang dulunya selalu mengutamakan imbalan dalam proses pelayanan, ketimbang pelayanan yang merata ke seluruh masyarakat sehingga kegiatan setiap birokrat cenderung kurang efisien dan belum maksimal yang sekarang masih terus berjalan sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang no 14 tahun 2008 tentang kerbukaan informasi publik dan aturan yang ada, serta kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik yang bebas dari korupsi dan pungli.

Pemerintah juga mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan melalui kantor camat terdekat yang ada di Kota Palu dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebagai berikut:

- 1) Perekaman Kartu tanda penduduk
- 2) Kartu identitas anak
- 3) Kartu Keluarga
- 4) Akta Kelahiran
- 5) Akta Kematian
- 6) Surat Keterangan Pindah Warga Negara
- 7) Surat Keterangan Domisili

Pemerintah juga mempermudah masyarakat untuk bisa mengakses pelayanan online melalui website <https://dukcapil.palukota.go.id> di situs web tersebut ada empat pelayanan yang bisa di akses yaitu:

- 1) Pelayanan online pertama mulai dari Kartu Keluarga, pindah/datang penduduk.
- 2) Pelayanan online kedua yaitu layanan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian.
- 3) Pelayanan online ketiga yaitu layanan pengaktifan No KK, NIK untuk kebutuhan data kependudukan lainnya.
- 4) Pelayanan online keempat yaitu Pelayanan Seksi adalah melayani disabilitas, orang sakit, dan lansia, semua yang di berikan kepada masyarakat.

Dilihat dari reformasi yang dilakukan bahwa perubahan yang terjadi di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil dalam sistem pelayanan sudah mempermudah masyarakat baik dari administrasi dan SDM yang memadai terhadap teori reformasi di mana perubahan terbatas tapi semua masyarakat terlibat untuk mencapai cita-cita terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata.¹

Sedangkan dilihat dari birokrasi yang ada belum terlihat bahwa suatu lembaga mempunyai kemampuan dalam mencapai tipe ideal birokrasi seperti pembagian kerja yang sistematis, spesifikasi tugas yang jelas, kontrol oprasi

³ Martin Albrow "*Birokrasi*" (Tiara Wacana, Yogyakarta, 2007)

melalui sistem aturan yang berlaku, serta seleksi pegawai yang sesuai kualifikasi yang objektif.¹

Sedangkan dilihat dari pencegahan korupsi pada pelayanan publik belum sesuai standart teori *good governance* yang pertama penguatan akuntabilitas di mana perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan dalam mencapai misi dan tujuan organisasi, kedua peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan suatu upaya meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat, ketiga pelayanan terpadu yang dimana pelayanan yang di lakukan secara terintegrasi dalam satu kesatuan yang di proses mulai dari tahap awal sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan, keempat pengelola pengaduan dimana kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolah baik secara tertulis dan lain-lain sesuai prosedur yang berlaku.

Walaupun diketahui bahwa masalah admistrasi maupun pengurusan surat izin atau lain sebagainya itu gratis sebelumnya terhitung tanggal 1 januari 2014 pemerintah baru membebaskan biaya administrasi itu hanya untuk pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian.

Pemerintah juga mengingatkan kepada aparatur sipil yang masih memungut biaya diancam dengan pidana 2 tahun penjara atau denda seberat-beratnya Rp 25 juta dan kembali menegaskan semua penerbitan dokumen

⁴ P.S. Santoso “*Birokrasi Pemerintah Orde Baru*” (Jakarta, Grafindo Persada, 1995)

kependudukan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil seluruh kabupaten/kota di Indonesia sesuai hasil dari revisi undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang disampaikan langsung oleh menteri dalam negeri Gamawan Fauzi untuk seluruh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil seluruh Indonesia.

C. Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan Catatan Sipil

Unsur manusia menjadi suatu faktor penting, terutama pada usaha mendukung pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan dan disepakati bersama di samping itu tetap dijadikan contoh untuk menilai sebuah keberhasilan dalam dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama secara efektif dan efisien.

Menurut masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu mengatakan:

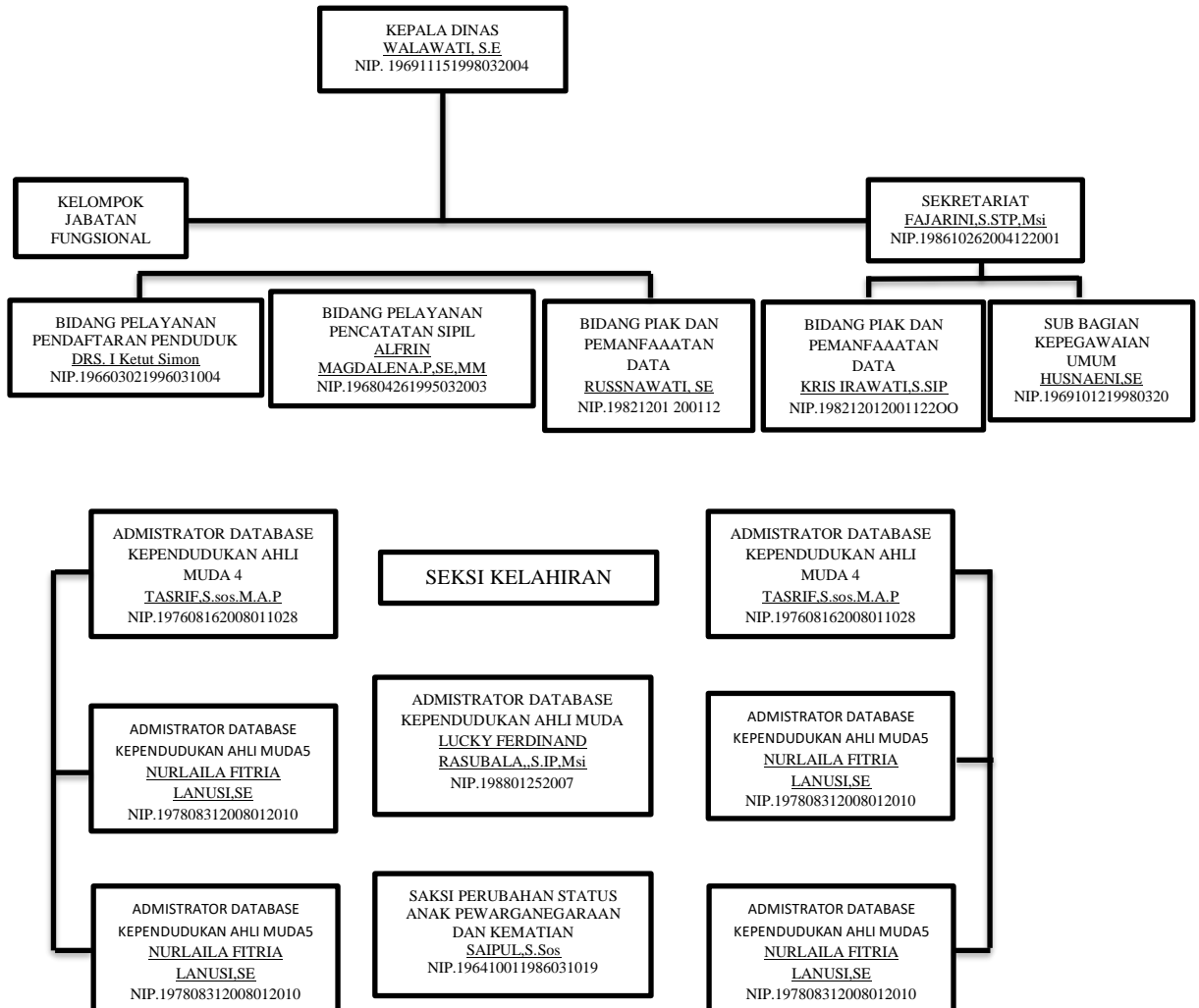
“Saya sangat kecewa dengan pelayanan pegawai yang ada, dimana saat saya datang ke kantor pada jam 11 saya sudah tidak dilayani untuk proses pengurusan dokumen, padahal yang saya ketahui pelayanan tutup sebelum jam 12”

Dengan konsep *good governance* yaitu kesetaraan dimana prinsip ini diartikan memberikan pelayanan dan perlakuan kepada publik tanpa membedakan untuk memiliki kesempatan yang sama dalam meningkatkan kualitas hidup dan dapat mempertahankan kesejahteraan. Dilihat peneliti ada beberapa pegawai yang memiliki ekspresi serta tingkah laku yang kurang baik dalam melayani masyarakat hingga menimbulkan kesan kurang baik di masyarakat padahal di ketahui lembaga birokrasi, di mana pegawai adalah suatu komponen yang terlibat secara langsung di dalam manusia yang di maksud penyelenggaraan

tugas-tugas pemerintahan tentunya memiliki kepastian, kapabilitas, serta aksesibilitas sebab pegawai dapat dilihat dari dua aspek yaitu aspek kuantitas atau menyangkut jumlah aparat yang bekerja guna mencapai tujuan dari suatu organisasi dan aspek kualitas yang ditinjau dari tingkat pendidikan yang sangat dibutuhkan dalam peningkatan efisiensi, efektifitas, dan produktivitas kerja serta penyelenggaraan pemerintah untuk masyarakat melalui pelaksanaan tugas dan tanggung jawab serta dilandasi sifat jujur, tertib, cermat bersemangat serta memberikan pelayanan seoptimal mungkin terhadap masyarakat yang didasarkan pada sifat tegas, adil dan bijaksana sebagaimana di lihat dari struktur organisasi ini adalah sebagai berikut.

Struktur

Kantor Dinas Dan Catatan Sipil Kota Palu



D. Keadaan Sarana Dan Prasarana

Kegiatan operasional sangat ditentukan oleh ketersediaan perlengkapan kantor sebagai sarana/prasarana pendukung, sebab dalam melaksanakan tugas sumber daya manusia juga harus didukung oleh sarana dan prasarana karena tanpa didukung dengan ini maka kegiatan tersebut tidak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Adapun yang di maksud sarana adalah peralatan atau fasilitas perkantoran yang digunakan dalam aktifitas kerja, sedangkan prasarana adalah fasilitas yang mendukung sarana berupa gedung perkantoran, untuk lebih jelasnya dapat di lihat dari tabel di bawah ini tentang sarana dan prasarana yang dimiliki kantor wali Kota Palu.

Tabel 5

**Keadaan Sarana Dan Prasarana
Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palu**

No	Nama Barang/alat kantor	Banyaknya	Keterangan
1.	Komputer	9 unit	Baik
2.	Printer	9 unit	Baik
3.	Meja computer	9 buah	Baik
4.	Kursi pegawai pelayanan	9 buah	Baik
5.	Kursi pengguna layanan	6 set	Baik
6.	Meja loket dokumen	4 set	Baik
7.	Meja loket verifikasi	2 buah	Baik
8.	Kipas angin	4 unit	Baik
9.	CPU computer	9 unit	Baik

10.	Papan informasi	1 buah	Baik
11.	Tempat cuci tangan	1 buah	Baik
12	Jam dinding	1 buah	Baik
13	Mobil	1 unit	Baik
14	Ruang bermain anak	1 unit	Baik
15	Wc pria dan wanita	2 unit	Baik
16	Ruangan penyusunan dokumen	1 unit	Baik
17	Parkiran	2 unit	Baik

Sumber data kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Palu

Dengan demikian, tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pada kantor waliKota Palu sudah cukup memadai dan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Reformasi Birokrasi Pada Pelayanan Publik Dalam Upaya Pencegahan Korupsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah maka Penulis menyimpulkan sebagai berikut:

Dalam perilaku aparat birokrasi perlu lebih meningkatkan kepedulian, kedisiplinan, kepekaan dan tanggung jawab terhadap pelayanan yang baik di masyarakat dan juga lebih memprioritaskan pelayanan masyarakat yang membutuhkan dan menjelaskan kepada masyarakat tentang sistem-sistem baru yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu melalui sosialisasi dan arahan dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil maupun kecamatan dan kelurahan setempat dan juga media sosial, serta membuat spanduk di setiap tempat umum wilayah administrasi pelayanan publik guna masyarakat dapat mengetahui dan bisa menggunakan sistem-sistem baru untuk mendapatkan pelayanan dengan mudah dan cepat tanpa kekurangan informasi.

Reformasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu yaitu sistem pelayanan berbasis *online* dan pelayanan tidak berfokus di Kantor Dinas saja, melainkan sudah terbagi di Kantor Camat terdekat yang ada di Kota Palu

Strategi pencegahan korupsi dilakukan dengan meningkatkan pengawasan terhadap pegawai dalam melayani masyarakat, serta membuat sistem manajemen

publik yang dilakukan dengan memberi sanksi berupa teguran dan hukuman sesuai undang-undang yang berlaku.

B. Saran-Saran

Adapun saran yang peneliti ingin disampaikan yang berkaitan dengan pembahasan ini adalah sebagai berikut:

Peneliti mengharapkan agar aparatur sipil pelayanan publik bisa lebih disiplin dari segi waktu dan pelayanan, bekerja sama dan bertanggung jawab dalam komunikasi yang baik untuk masyarakat, serta perlu adanya pengawasan pimpinan kepada pegawai dalam memberikan pelayanan.

Peneliti mengharapkan perubahan kearah yang lebih baik terhadap sistem baru untuk reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu serta lebih meningkatkan fasilitas, sarana dan prasarana yang lebih menunjang dalam pelayanan sesuai standar pelayanan terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Mukromin Masnun. *Reformasi Birokrasi Dalam Upaya Pemberantasan Korupsi Di Kabupaten Batang*. *Good Governance* 4, no.3 (2012): 3-15.
- Albrow, Martin. *Birokrasi*. Tiara Wacana, Yogyakarta, 2007.
- Ali, Muhammad. *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung, Angkasa 1992: 163.
- Andrianto, Nico. *E-Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui E-Government*. Malang, Bayu Media 2007.
- Arsip Nasional Republik Indonesia, 2015
- <https://Investopedia.com>. diakses pada tanggal 7 April 2023
- <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/upaya-pencegahan-korupsi-di-tubuh-birokrasi>. Diakses pada tanggal 8 April 2023.
- J Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : remaja rosdakarya 2000.
- Jimun, Martin. *Politik Lokal dan Pemerintahan Daerah dalam Perspektif Otonomi Daerah*. Yogyakarta, Pustaka Nusatama, 2005.
- Kartika, Dewi Shanti. *Reformasi Birokrasi. Dalam Menciptakan Good Governance Sebagai Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi Oleh Pemerintah Daerah*. Jakarta Pusat, P3DI Jedral Gatot Subroto, 2003.
- Kilani, Ahmad dan Mohd Ismail. *Hubungan perilaku korupsi dengan ketaatan beragama*. Kota pecan baru 2004.
- M, Nazir. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*. Bandung, Albeta, 2008.
- Muhamad, Lobolo .*Memahami Ilmu Pemerintahan*. PT.Raja Grafinndo Persada, Jakarta, 2006.
- Ndara, Alidzuhu Ndara. *Kyibernologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta , Rhineka Cipta, 2003: 33
- Ndraha, Taliziduhu. *Kyibernologi Ilmu Pemerintahan*. Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
- Purwanto, Agus.*Reformasi Birokrasi Kepemimpinan Dan Pelayanan Publik*.Gava Media, Yogyakarta, 2009.
- S. Simandjuntak, Djisman dkk. *Otonomi Daerah: Gagasan Dan Kritik*. PT. Kompas Media Nusantara, Jakarta, 2022.
- Santoso, P.B. *Birokrasi Pemerintah Orde Baru*. Jakarta, Grafindo Persada, 1995.

Siagian, S.P. *Petodologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi Dan Terapinya*. Jakarta, Ghalia Indonesia, 1999.

Siagian. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Aksara 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung alfabet, 2008.

Thoha, Mifta. *Perspektif Perilaku Birokrasi. Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta, Rajawali Pers, 1995: 29

Thoha, Miftah. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta, PT. Grafindo, 2002.

Tjiptono, F. *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*. Jakarta, Batang Gadis, 1995: 138

UU No. 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan Daerah

PEDOMAN WAWANCARA

1. Kapan terbentuknya Kota Palu sebagai kota administratif?
2. Berapa jumlah kelurahan dan kecamatan di Kota Palu?
3. Berapa jumlah pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu?
4. Apa faktor yang mempengaruhi pelayanan kurang maksimal di birokrasi?
5. Apa yang melatar belakangi terjadinya korupsi dan pungli dalam pelayanan publik?
6. Bagaimanakah cara pemerintah Kota Palu dalam mencegah oknum birokrasi berbuat korupsi atau pungli?
7. Kapan masyarakat bisa di perlakukan dengan adil dalam pelayanan publik?
8. Apa saja pelanggaran yang sering terjadi terhadap oknum birokrasi dalam pelayanan publik?
9. Bagaimana proses reformasi yang di lakukan pemerintah terhadap pelayanan kependudukan dan catatan sipil saat ini?
10. Apa saja faktor yang bendukung terjadinya korupsi atau pungli terhadap oknum birokrasi dan masyarakat?
11. Apa visi dan misi pemerintah Kota Palu dalam bidang kependudukan dan catatan sipil Kota Palu?

DOKUMENTASI



Wawancara kepala bagian kepegawaian Kota Palu



Wawancara dengan Bapak dahlan bidang data kepegawaian



Wawancara dengan ibu deby bagian umum dukcapil



Wawancara dengan staff pelayanan dukcapil





wawancara dengan masyarakat



Loket pelayanan dukcapil





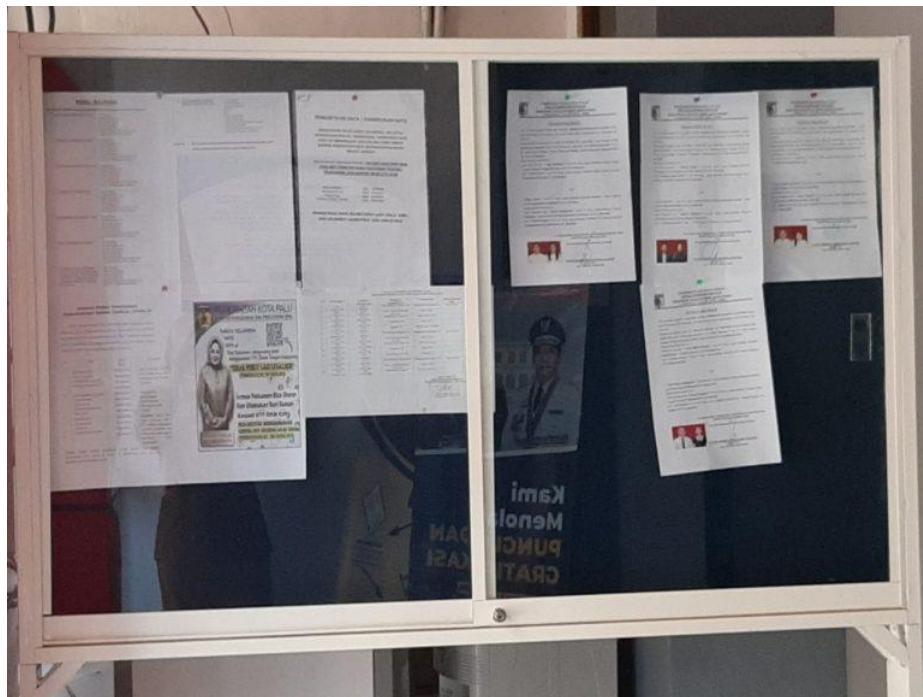
Loket pelayanan informasi dan pengaduan



Loket pengambilan KTP, KIA



Ruang bermain anak



Papan informasi



Tempat cuci tangan



Toilet wanita dan pojok menyusui



Toilet pria



Ruangan Rapat



Area Parkir Untuk Kendaraan motor





Area Parkir Untuk Kendaraan mobil

DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA PALU

NO	NAMA	JABATAN	PARAF
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

1. Nama : Rini Rosalinda
2. NIM : 192170018
3. TTL : Palu, 07 oktober 1998
4. Jenis Kelamin : perempuan
5. Agama : islam
6. Alamat : jl. Lrg al jihad II Palu
7. No. Hp : 082211167672
8. Email : Rhinirosalinda@gmail.com

B. Identitas suami

1. Nama suami : Lim Keng Seng
2. Status : menikah pada 14 oktober 2021
3. Warga negara : Malaysia
4. Pekerjaan : chef westren
5. Alamat : 39 jalan damai perdana 1/4J bandar damai perdana

C. Identitas Orang Tua

1. Nama Ayah : Abd. Hamid ombu
2. Pekerjaan : wiraswasta
3. Nama Ibu : Chairani djenaan
4. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
5. Alamat : jl. Al jihad II palu

D. Riwayat Pendidikan

1. SD/MI : SD INPRES TAVANJUKA
2. SMP/MTS : SMP NEGERI 5 PALU
3. SMA/MA : SMA ALKHAIRAAT PUSAT PALU
4. Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
DATOKARAMA PALU