

Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala

Meldi Amijaya, Askar Mayusa, Khairil Rifdi Ilham, Moh. Fikri

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako, Indonesia

Email: meldiamijaya89@gmail.com

Article Information

Submitted: 20 Juli 2024

Accepted: 29 Juli 2024

Online Publish: 29 Juli 2024

Abstrak

Etika Pegawai merupakan wujud kontrol dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangan sehingga pegawai harus menjadikan etika pegawai sebagai Pedoman dalam menjalankan tugasnya, sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakatnya, Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis etika pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala. Indikator penilaian etika pegawai yang dipergunakan meliputi Persamaan (*equality*), Keadilan (*equity*), Kesetiaan (*loyalty*), dan Tanggungjawab (*responsibility*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi, analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Subyek dalam penelitian ini terdiri dari Kasi Pemerintahan, Kasi Pelayanan Umum, Staff Kantor Kecamatan dan Masyarakat di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi langsung dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika pegawai dalam pelayanan publik telah berjalan dari empat aspek yaitu Persamaan (*equality*), nilai persamaan yang dijalankan sudah baik, Keadilan (*equity*) yang diterapkan sudah maksimal, Kesetiaan (*loyalty*) pegawai yang bertugas sudah setia, Tanggungjawab (*Responsibility*) dalam menjalankan pelayanan sudah bertanggungjawab namun dalam segi kedisiplinan terutama disiplin waktu masih banyak pegawai yang tidak hadir tepat waktu dan membuat Pegawai yang ingin melakukan pelayanan menunggu

Kata Kunci: *Etika, Pegawai, Pelayanan Publik, Kecamatan, Balaesang Tanjung*

Abstract

Employee Ethics is a form of control in carrying out basic duties, functions and authority so that employees must use employee ethics as a guideline in carrying out their duties, so that they can provide good public services to the community, based on Law of the Republic of Indonesia No. 25 of 2009 concerning public services, namely activities or series of activities in order to fulfill service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident regarding goods, services and/or administrative services provided by Public Service Providers. This research aims to determine and analyze employee ethics in public services at the Balaesang Tanjung District Office, Donggala Regency. The employee ethics assessment indicators used include equality, equity, loyalty and responsibility given by public service providers. The type of research used is descriptive qualitative research with phenomenological research type, data

How to Cite

DOI
e-ISSN

Published by

Meldi Amijaya, Askar Mayusa, Khairil Rifdi Ilham, Moh. Fikri/Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala/Vol 5 No 3 (2024)
<http://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v5i3.434>
2721-2246
Rifa Institute

analysis used includes data reduction, data presentation, as well as drawing conclusions and verifying data. The subjects in this research consisted of Head of Government Section, Head of Public Services, District Office Staff and the community at the Balaesang Tanjung District Office, Donggala Regency. Data collection techniques using in-depth interviews, direct observation and documentation. The results of this research show that employee ethics in public service has been implemented from four aspects, namely equality, the value of equality implemented has been good, justice (equity) implemented has been maximal, loyalty (loyalty) of employees on duty is loyal, responsibility (responsibility).) in carrying out services, they are responsible, but in terms of discipline, especially time discipline, there are still many employees who do not show up on time and make employees who want to carry out services wait.

Keywords: *Ethics, Employees, Public Services, Balaesang Tanjung, District.*

Pendahuluan

Etika sangatlah penting dalam setiap lini kehidupan baik itu dalam kehidupan masyarakat maupun dalam lingkungan pemerintahan. Dalam perkembangannya etika sering digambarkan sebagai pola tingkah laku yang baik dalam masyarakat yang sesuai dengan adat kebiasaan dan norma yang mengajarkan tentang kebaikan. Pada saat ini pembahasan tentang etika mengalami perkembangan ini dibuktikan dengan banyaknya buku yang membahas masalah etika dan masuk kedalam setiap disiplin ilmu termaksud ilmu administrasi negara (Suwardani, 2020).

Pentingnya kajian etika dalam ilmu administrasi negara yaitu terletak pada lingkungan pelayanan dimana kelencaraan penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional dipengaruhi oleh pengabdian dan kesetiaan aparatur sipil negara. Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah salah satu unsur negara yang bertugas memberikan untuk pelayanan yang terbaik, adil serta merata kepada masyarakat (Arlisa et al., 2022). Dalam pemberian pelayanan dibutuhkan pemahaman mendalam mengenai etika pelayanan publik Seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki tugas untuk melakukan pelayanan yang baik dituntut untuk memiliki etika yang baik serta menjalankan tugasnya dan tanggung jawabnya dengan cermat dan disiplin wajar jika banyak masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang memuaskan dari pemberi pelayanan ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 pada pasal 4 dan 5 tentang Aparatur Sipil Negara diantaranya menyebutkan bahwa para aparatur sipil negara harus menegakkan dan menjunjung tinggi standar etika yang luhur (Sedarmayanti, 2012).

Kemudian berdasarkan undang-undang tersebut juga mengatakan bahwa para pejabat publik harus mematuhi kode etik dan kode perilaku pegawai, yaitu: menjalankan tugas dan tanggungjawab dengan cermat dan disiplin, melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan, menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara. Sikap seorang pegawai dalam pemberian pelayanan yang baik diperlukan etika yang baik. Untuk mencapai pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan setiap warga masyarakat seharusnya dibutuhkan pemahaman mendalam mengenai etika pelayanan. Menyadari pentingnya etika yang harus dimiliki PNS, pemerintah berusaha menyempurnakan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan etika PNS, antara lain adalah menetapkan dan mengeluarkan peraturan pemerintah Nomor 42 tahun 2004 tentang pembinaan jiwa korps dan kode etik pegawai negeri sipil (Arsyad, 2021).

Belum maksimalnya kinerja dari aparatur pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh lemahnya atau kurangnya kemampuan pengetahuan dan keterampilan kerja yang dimiliki, tetapi juga dapat bersumber dari sikap dan perilaku yang kurang atau tidak baik dari aparatur itu sendiri seperti: tidak memiliki Sikap disiplin tinggi, tidak bertanggungjawab, kurang semangat, kurangnya rasa kepekaan dalam bekerja dan lain sebagainya. Sikap atau perilaku yang kurang baik yang masih ditemui dikalangan aparatur sipil negara (ASN) biasanya dapat

disebabkan antara lain kurangnya pemahaman dan pengetahuan yang mendalam mengenai etika pegawai. Sebagaimana diketahui bahwa dalam administrasi publik, etika PNS atau yang sering disebut dengan kode etik PNS adalah merupakan ketentuan-ketentuan atau standar-standar yang mengatur perilaku moral para PNS. Etika PNS berisi tentang ajaran-ajaran moral serta asas-asas kelakuan yang baik bagi aparatur negara dalam menunaikan tugas dan tanggungjawab serta melakukan tindakan jabatan. Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas harus ditunjang dengan etika yang baik demi peningkatan pelayanan kepada penerima pelayanan, untuk itu menurut Mertins dalam (Maani, 2010) ada empat hal yang dijadikan pedoman dalam pemberian pelayanan yang etis, pertama *equality* atau persamaan yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Kedua, *equity*, yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidaklah cukup, namun harus disertai perlakuan yang adil. Ketiga, *loyalty*, yaitu kesetiaan yang harus diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan instansi, bawahan serta rekan kerja. Keempat, *responsibility*, yaitu melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggungjawab dan dengan segenap kemampuan yang ada.

Kenyataan yang terjadi di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala berkaitan dengan Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik masih belum dapat dikatakan ideal. Banyak masalah yang terjadi dalam pemberian pelayanan terutama masalah etika, dari hasil observasi awal banyak ditemukan masalah-masalah yang terjadi diantaranya adalah adanya pegawai yang datang terlambat, adanya sikap pilih kasih dalam pelayanan, pegawai pemberi pelayanan cenderung bersikap ramah kepada orang yang dikenalnya dibandingkan orang yang tidak dikenal. Masalah lainnya adalah adanya waktu penyelesaian dokumen dimana pemberian pelayanan yang sama tetapi waktu penyelesaiannya tidak sama. Masalah lain adalah adanya sikap diskriminatif dalam pemberian pelayanan dimana adanya perilaku membedakan-bedakan antara pejabat fungsional dan pejabat struktural yang ingin melakukan pengurusan berkas di kantor. Kemudian masalah selanjutnya adalah pegawai tersebut kurang cermat dalam menata dokumen atau surat yang digunakan dalam proses pelayanan. Sehingga ketika dokumen atau surat tersebut diperlukan pegawai yang bersangkutan sibuk mencari dokumen dengan mendatangi setiap bidang yang ada sehingga pelayanan tertunda dan terkesan tidak praktis dan menghambat proses pelayanan. Hal tersebut tentunya tidak sesuai pula dengan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai yang menyatakan bahwa pegawai pemerintah sudah seharusnya memiliki rasa tanggungjawab yang tinggi serta memiliki ketelitian dalam melakukan pelayanan yang dibebankan pada institusi tempat dimana ia bekerja. Berdasarkan berbagai uraian masalah tentang penerapan etika pegawai dalam pelayanan publik di atas. Penulis kemudian tertarik untuk mengadakan penelitian secara mendalam mengenai Bagaimana Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala.

Tinjauan Pustaka

Teori Administrasi Publik

Menurut (Chandler & Plano, 1988) administrasi publik merupakan proses koordinasi dan pengorganisasian personal dan sumber daya manusia untuk melaksanakan, merumuskan, dan mengatur putusan kebijakan publik (Natalia, 2014). Yang dimaksud dalam hal tersebut adalah administrasi negara ialah keterampilan serta wawasan yang terbukti mengolah "urusan publik" dan melaksanakan berbagai macam tugas yang diberikan padanya. Administrasi adalah disiplin ilmu yang ditujukan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan, terutama di bidang sumber daya manusia, keuangan dan organisasi. Administrasi dianggap sebagai koordinator dalam mengarahkan sumber daya manusia dan material untuk menggapai tujuannya. Administrasi diartikan sebagai seluruh proses kolaborasi antara dua orang ataupun

lebih berdasarkan objektivitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Adapun beberapa unsur dalam manajemen, diantaranya (Antonio & Safriadi, 2012):

1. Lebih dari dua orang tampil.
2. Memiliki tujuan.
3. Ada tugas yang harus diselesaikan.
4. Memiliki alat dan perlengkapan

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan masyarakat atau publik mengacu pada kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah kepada warga negara secara kelompok atau unit dan memberikan kepuasan. Beberapa jenis bentuk pelayanan publik, yaitu:

1. Pelayanan administrasi yang menghasilkan pelayanan yang diberikan dalam bentuk berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti kewarganegaraan dan kepemilikan barang atau transfer.
2. Jasa komoditas, yang menghasilkan jasa yang digunakan oleh masyarakat dalam berbagai bentuk atau jenis komoditas, seperti listrik dan air.
3. Pelayanan, yang hasilnya berupa pelayanan berupa berbagai pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti penyelenggaraan transportasi, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan pendidikan dan penyelenggaraan fasilitas umum.

Teori Etika Administrasi Publik

Misalnya, etika dalam menerapkan persamaan dan kebebasan harus dipahami dengan seksama dan dipraktikkan secara adil sesuai dengan nilai-nilai universal. Salah satu teori moral adalah *deontology*, yang berarti “kewajiban” atau “kebutuhan”. Perwakilan *deontology* adalah Kant (1724-1804). Dalam teori ini, dasar perilaku baik atau buruk adalah kewajiban. Perilaku itu baik, jadi kita harus. Sedangkan perilakunya buruk, itu haram bagi kita. Teori ini menekankan bahwa baik buruknya suatu perbuatan tidak dinilai dari segi dampak yang ditimbulkannya, melainkan dari segi kewajibannya (Maiwan, 2018) dalam (Sania et al., 2022). Etika kepengurusan administrasi publik adalah bidang pengetahuan yang berkaitan dengan prinsip-prinsip perilaku yang baik dan ajaran moral bagi penyelenggara pemerintahan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan dan pelaksanaan tugas publik. Bidang ilmu ini menjanjikan untuk memberikan standar, prinsip etika, kode etik, yang dapat dipraktikkan oleh setiap pejabat untuk menerapkan pemerintahan yang bersih untuk kepentingan semua komponen negara. Artinya etika tersebut berusaha untuk menjelaskan norma terkait dengan apa yang menjadi kewajiban setiap pejabat dalam menjalankan fungsi, wewenang serta jabatannya. Dalam hal ini penelitian berfokus pada penerapan etika dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala. Dimana nilai guideline digunakan sebagai indikator berdasarkan pemikiran Mertins Jr. pada Maani (2010) terdapat 4 poin penting yang menjadi patokan dalam perawatan etika, yaitu:

1. *Equality*, yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan
2. *Equity*, yaitu perlakuan yang sama tidak cukup tetapi harus ada nilai-nilai keadilan yang diterapkan sehingga dapat dijadikan acuan tidak memberikan *pelayanan yang berbeda kepada setiap orang*.
3. *Loyalty*, adalah kesetiaan yang diberikan kepada hukum, konstitusi, pimpinan, rekan kerja dan bawahan. Berbagai kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan yang lain

Responsibility, yaitu setiap menerima tanggung jawab atas apapun ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindrom “saya sekedar melaksanakan perintah dari atasan”.

Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Dimana penelitian ini berusaha untuk menuturkan dan menafsirkan data yang ada. Dasar penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif metode penelitian kualitatif menekankan pada metode penelitian observasi di lapangan dan datanya di analisa dengan cara non statistik meskipun tidak selalu harus menggunakan angka penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Jenis penelitian yang digunakan sebagai cerminan dasar perancangan penelitian dalam rangka mendapatkan data adalah jenis penelitian kualitatif (Sugiyono, 2017). Tipe penelitian deskriptif (penggambaran) adalah suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat ini. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi- kondisi yang ada sekarang. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari informan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Kasi Pemerintahan, Kasi Pelayanan Umum, Staff Kantor Kecamatan dan masyarakat di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala. Dan sumber data sekunder yaitu melalui penelusuran pustaka dan dokumen-dokumen dari berbagai sumber resmi lai, surat keputusan, peraturan perundang-undangan, laporan penelitian, data statistik, data kelembagaan (pemerintah dan lembaga lainnya. Adapun Teknik pengumpulan data melalui observasi (*observation*), wawancara (*interview*), dokumentasi (*documentation*).

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Kecamatan Balaesang Tanjung

Balaesang Tanjung adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Donggala, Sulawesi Tengah, Indonesia. Kecamatan ini berjarak sekitar 150 kilometer dari Ibu Kota Kabupaten Donggala ke arah utara melalui Kota Palu. Kecamatan Balaesang Tanjung merupakan hasil pemekaran wilayah Kecamatan Balaesang. Pusat pemerintahannya berada di Desa Malei. Pada zaman kekuasaan maradika-maradika (Kerajaan) sebelum Indonesia merdeka, Kecamatan Balaesang Tanjung merupakan bagian dari wilayah kekuasaan Kerajaan Balaesang Tanjung. Desa pertama yang ada di Balaesang Tanjung adalah Desa Rano yang merupakan Desa leluhur Balaesang Tanjung. Dengan pesatnya perkembangan jumlah penduduk dan tuntutan ingin mengembangkan kehidupan, maka menyebarlah sebagian penduduk dari Desa Rano ke daerah pesisir, sebagian ke Desa Ketong dan Desa Malei. Sedangkan penduduk yang ada di Desa Malei mencapai jumlah yang cukup banyak dan akhirnya menyebar ke arah barat dan membentuk sebuah desa baru yaitu Desa Kamonji. Demikianlah awal mulanya wilayah kekuasaan Kerajaan Balaesang di Balaesang Tanjung. Perkembangan penduduk yang semakin pesat mendorong masyarakat untuk membentuk desa baru sehingga akhirnya terbentuk 8 desa Semangat otonomi daerah dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mendorong masyarakat di daerah Balaesang Tanjung bersatu untuk membentuk pemerintahan kecamatan sendiri. Keinginan tersebut disahuti pemerintah kabupaten dan mendapat persetujuan dari DPRD Donggala Perda No.5 Tahun 2004 tentang Pembentukan Kecamatan Balaesang Tanjung.

Sebagaimana dengan daerah-daerah lain di Indonesia, Kecamatan Balaesang Tanjung juga memiliki dua musim, yaitu musim panas dan musim hujan. Musim panas terjadi antara Bulan April – September, sedangkan musim hujan terjadi pada Bulan Oktober-Maret. Curah hujan tertinggi tahun 2020 terjadi pada bulan September dengan curah hujan sebesar 356,5 mm, sedangkan curah hujan terendah terjadi pada bulan Agustus yaitu 94 mm. Adapun untuk

hari hujan, terbanyak sebanyak 24 hari pada bulan Juli, sedangkan hari hujan terendah terjadi pada bulan Januari yaitu sebanyak 6 hari.

Luas Wilayah Menurut Desa di Kec Balaesang Tanjung, Walandano 21.53Km², Malei 18.84 Km², Kamonji 20.4 Km², Ketong 23.92 Km², Manimbaya 14.36 Km², Rano B 26.62 Km², Pomolulu 27.97 Km², Palau 7.98 Km² Jarak Antara Ibu Kota Kecamatan dengan Desa di Kecamatan Balaesang Tanjung, dengan transportasi mobil yaitu Walandano 7 Km², Malei 0 Km², Kamonji 3 Km², Ketong 15 Km², Manimbaya 21 Km², Rano 13 Km², Pomolulu 27 Km², Palau 31 Km². Keadaan Tanah Menurut Persentase Bentuk Permukaan Tanah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Balaesang Tanjung. Walandano Dataran 15% Perbukitan 35% Pegunungan 50% ketinggian dari permukaan laut 11 Meter, Malei Dataran 15% Perbukitan 35% Pegunungan 50 % ketinggian dari permukaan laut 7 Meter, Kamonji Dataran 25% Perbukitan 25% Pegunungan 50% ketinggian dari permukaan laut 11%, Ketong Dataran 15% Perbukitan 35% Pegunungan 50% ketinggian dari permukaan laut 6 Meter, Manimbaya Dataran 15% Perbukitan 35 Pegunungan 50 % ketinggian dari permukaan laut 4 Meter, Rano Dataran 15% Perbukitan 25% Pegunungan ketinggian 60% dari permukaan laut 86, Pomolulu Dataran 15% Perbukitan 35% Pegunungan 50% ketinggian dari permukaan laut 8 Meter, Palau Dataran 15% Perbukitan 35% Pegunungan 50% ketinggian dari permukaan laut 7 Meter, data dari Kasi Pemerintahan Kecamatan Balaesang Tanjung.

Secara administratif, Kecamatan Balaesang Tanjung terdiri dari 8 desa dan 35 dusun. Desa yang memiliki dusun terbanyak adalah Desa Malei dan Ketong masing-masing 6 dusun, sedangkan desa dengan dusun paling sedikit adalah Desa Walandano dan Kamonji masing-masing sebanyak 3 dusun. Berdasarkan klasifikasi desa menurut kemandiriannya, jenis desa terbagi menjadi 3, yaitu swadaya, swakarsa, dan swasembada. Berdasarkan klasifikasi tersebut, seluruh desa di kecamatan ini berstatus Swasembada. Keberhasilan pembangunan suatu desa sangat ditentukan oleh tingkat partisipasi masyarakat dan kecakapan pemimpin desa. Kecakapan bersifat relatif, namun salah satu parameternya dapat dilihat dari tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan kepala desa di kecamatan Balaesang Tanjung bervariasi dari SMU dan Sarjana. Setiap desa di kecamatan ini masing-masing memiliki satu lembaga desa, yaitu BPD, LPMD dan PKK. Dalam menjaga keamanan dan ketertiban masing-masing desa, kecamatan ini memiliki aparat pengamanan hansip sebanyak 32 personil jumlahnya masih sama dengan tahun sebelumnya.

Nama Kepala Desa Menurut Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan dan statusnya di Kecamatan Balaesang Tanjung 1). Kepala Desa Walandano Bambang Raharjo Pendidikan terakhir SMU 2). Pj. Kepala Desa Malei Djamel Pendidikan terakhir SMU, 3). Kepala Desa Kamonji Darwis Pendidikan terakhir SMU, 4). Kepala Desa Ketong Kaharudin, S.Pd. Pendidikan terakhir S1, 5). Kepala Desa Manimbaya Asmadi Asan Pendidikan terakhir SMU, 6). Kepala Desa Rano B Samin Pendidikan terakhir SMU, 7) Kepala Desa Pomolulu Moh. Sabil Pendidikan terakhir SMU, 8) Kepala Desa Palau Moh. Sanapati Pendidikan terakhir SMU. Sumber data Kasi Pemerintahan Kecamatan Balaesang Tanjung.

Visi dan Misi

Visi Kecamatan Balaesang Tanjung Terwujudnya masyarakat Kecamatan Balaesang Tanjung yang sejahtera dalam meningkatkan pelayanan masyarakat dan Misi Kecamatan Balaesang Tanjung Sejalan dan untuk menunjang Visi Kecamatan Balaesang Tanjung Misi Kecamatan Balaesang Tanjung adalah sebagai berikut:

- (a). Melaksanakan Pembinaan Kelurahan,
- (b). Melaksanakan Pembinaan Pemberdayaan Masyarakat,
- (c). Melaksanakan Pembinaan Ketentraman dan Ketertiban Umum,
- (d). Melaksanakan Pembinaan Kesejahteraan Sosial,

(e). Melaksanakan Pelayanan Umum Pemerintahan.

Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik

Etika pegawai dalam pelayanan publik i dapat diartikan sebagai pola tingkah laku yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku di dalam suatu instansi. Dalam penelitian ini Etika pegawai dalam Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu: (1) Persamaan (*Equality*), dapat dipahami bahwa suatu oraganisasi harus memberikan pelayanan yang konsisten kepada setiap pihak yang membutuhkan pelayanan serta tidak memandang status dari setiap masyarakat dalam hal ini Aparatur Sipil Negara yang melakukan pengurusan; (2) Keadilan (*Equity*), yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan tanpa membedakan, tanpa memihak kepada golongan tertentu.; (3) Kesetiaan (*Loyalty*) yaitu ketaatan dan kesanggupan dlam melaksanakan aturan yang berlaku serta mendedikasikan diri dalam pemberian pelayanan dengan adanya prinsip tanpa pamri.; (4) Tanggungjawab (*Responsibility*), yaitu sikap tanggungjawab terhadap pelaksanaan tugas yang dilaksanakan dalam suatu instansi.;

Persamaan (*Equality*)

Persamaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesanggupan pegawai Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang berlaku, konsisten kepada semua pihak tanpa membedakan status dan jabatan yang dimiliki oleh seseorang. Ada dua hal yang menjadi indikator dari nilai persamaan yaitu:

1 Memberikan Pelayanan Sesuai Aturan

Pelayanan publik dalam hal ini harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan sehingga masyarakat atau dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pengurusan menerima pelayanan yang maksimal. Hasil penelitian yang dilihat dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik sesuai dengan aturan yang ada dimana ketika penelitian ini berlangsung, dalam pemberian pelayanan pegawai pada Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala mengikuti aturan yang ada dan mengarahkan peneliti dalam memperoleh data dan informasi ke setiap bidang yang ada. Berdasarkan penjelasan oleh informan dan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala dilihat dari segi persamaan yaitu memberikan pelayanan sesuai aturan terlaksana dengan baik, pegawai yang memberikan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala melakukan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku dan sesuai dengan Standar Oprasional Prosedur yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala.

2 Tidak Ada Perbedaan dalam Pelayanan

Dalam pelayanan publik dalam hal tidak Membedakan dalam pelayanan artinya setiap pegawai yang melakukan pengurusan mendapatkan pelayanan sama sesuai dengan kepentingan masing-masing tanpa adanya perbedaan. Berdasarkan beberapa pendapat yang didapatkan dari hasil wawancara beberapa informan dan pengamatan langsung yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala terkait masalah Etika Pelayanan Publik dalam hal ini

menggunakan nilai persamaan yaitu tidak ada perbedaan dalam pelayanan terpenuhi dengan baik ini dikarenakan setiap pegawai memiliki kinerja yang baik dalam menjalankan tugasnya masing-masing dan memiliki kesadaran dalam menjalankan tugas sehingga nilai persamaan dalam pelayanan dapat tercapai dengan baik sesuai dengan pendapat tersebut dilihat dari pelayanan yang diberikan selama melakukan penelitian hasil pengamatan peneliti sesuai dengan hasil wawancara dari informan.

Keadilan (*Equity*)

Keadilan yang dimaksud dalam pelayanan publik adalah memberikan layanan tanpa membedakan sesuai dengan kebutuhan dan aturan yang berlaku dan tanpa adanya diskriminasi. Keadilan dalam penelitian ini untuk melihat etika pegawai di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala adalah dapat diukur dengan melihat:

1) Hilangnya Sikap Diskriminasi dalam Pelayanan Publik

Hilangnya sikap diskriminasi diartikan sebagai membedakan sikap dalam pelayanan sehingga dapat menyebabkan kecemburuan sosial dalam pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan pengamatan langsung yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala terkait keadilan yaitu hilangnya sikap diskriminasi telah diterapkan secara maksimal dan dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan dalam dapat memberikan kepuasan kepada setiap pegawai yang memiliki kepentingan pelayanan publik Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala.

Kesetiaan (*Loyalty*)

Kesetiaan (*loyalty*) adalah kesanggupan untuk menaati dan melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan dengan penuh kesadaran sehingga mampu menunjang kinerja dari pegawai dalam pelayanan. Kesetiaan dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dapat dilihat menggunakan beberapa indikator yaitu:

1) Taat Terhadap Aturan

Menjalankan segala tugas dan tanggung jawab dalam melayani di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala, pegawai yang bertugas harus memiliki jiwa yang setia salah satunya adalah taat terhadap aturan. Hasil penelitian dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Pegawai Negeri Sipil yang bertugas di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala menjunjung nilai kesetiaan karena taat dengan aturan dan memiliki mekanisme dan tahapan dalam pemberian pelayanan dan harus sesuai dengan kode etik Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan juga mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan pedoman dalam pemberian pelayanan.

2) Mementingkan Kepentingan Dinas

Menjalankan pelayanan publik seorang pegawai dituntut untuk mementingkan kepentingan dinas di atas kepentingan pribadi, berikut adalah wawancara dengan beberapa pegawai terkait mementingkan kepentingan dinas. Berdasarkan hasil penelitian dan informasi dari informan dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala dari segi kesetiaan yaitu mementingkan kepentingan dinas berjalan sesuai aturan dan dapat dikatakan bahwa pegawai setia dalam pelayanan publik yang diberikan.

Pertanggungjawaban (*Responsibility*)

Pertanggungjawaban dalam penelitian ini adalah melihat bagaimana kesanggupan pegawai Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang terkait dengan pelayanan publik yang diamanatkan kepada pegawai dengan sebaik mungkin tanpa adanya paksaan dan dorongan dari orang lain, ada beberapa indikator dalam menilai pertanggungjawaban yaitu:

1) Melaksanakan Tugas dan Tanggungjawab dengan Baik

Seorang pegawai dapat dikatakan memiliki etika ketika dalam pelaksanaan tugas yang diberikan pegawai tersebut mampu menjalankan tanpa ada paksaan dan sadar akan tugas yang diberikan begitu pula dengan pegawai yang bekerja pada Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala. Hasil wawancara beberapa informan dapat disimpulkan bahwa etika pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala terkait dengan pertanggungjawaban yaitu melaksanakan tugas dan tanggungjawab jawab dengan baik dapat dikatakan memenuhi karena setiap pegawai bertanggungjawab berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan menjalankan dengan baik tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bidang.

2) Tidak Menunda-Nunda Pekerjaan

Pertanggungjawaban dari pelayanan yang diberikan oleh setiap pegawai dapat dilihat dari terpenuhinya sasaran kerja dengan tidak menunda-nunda pekerjaan sehingga pelayanan yang diberikan kepada pegawai ASN yang memiliki kepentingan pelayanan administrasi. Adapun etika pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala terkait pertanggungjawaban yaitu tidak menunda-nunda pekerjaan. Hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat bahwa tidak ada penunda-nundaan pekerjaan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala karena masyarakat dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang melakukan pengurusan langsung menyerahkan data kepada pegawai yang bertugas dan ketika data yang dimiliki tidak lengkap, pegawai yang bertugas dalam pelayanan menghubungi langsung PNS yang terkait sehingga mempercepat pengelolaan berkas yang ada. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan beberapa informan dapat diketahui bahwa, etika pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala dalam hal pertanggung jawaban yaitu tidak menunda-nunda pekerjaan dapat memenuhi dan dapat dikatakan bahwa pegawai yang bertugas memiliki pertanggungjawaban yang baik dalam hal tidak menunda-nunda pekerjaan.

3) Tidak Melemparkan Kesalahan Kepada Orang Lain

Dalam menjalankan tugas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala, masing-masing pegawai diberikan tanggungjawab masing-masing sehingga setiap pegawai jelas tugas. Adapun untuk mengetahui etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala terkait pertanggungjawaban, tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain. Hasil wawancara beberapa informan di atas dan penelitian langsung yang dilakukan dapat diketahui bahwa etika pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala dari segi pertanggungjawaban yaitu tidak melemparkan kesalahan pada orang lain dapat dikatakan memenuhi karena setiap bidang yang ada memiliki tugas dan tanggungjawabnya masing-masing, jika ada kesalahan yang dilakukan oleh pegawai akan jelas sumber dari masalah yang

terjadi.

4) Hadir Tepat Waktu

Seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus memiliki jiwa yang disiplin yaitu hadir tepat waktu dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang dimiliki sehingga dapat menyelenggarakan pelayanan dengan maksimal dan sesuai dengan etika pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat dilihat bahwa kehadiran pegawai dalam kantor tidak memenuhi syarat dimana masih banyak pegawai yang datang terlambat ketika jam kantor sehingga membuat masyarakat dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ingin mendapatkan pelayanan harus menunggu dan pada saat jam istirahat banyak pegawai yang bertugas terlambat datang ke kantor sehingga membuat pelayanan terhambat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala mengenai Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai yang bertugas dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung sudah menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik sesuai etika yang berlaku sesuai beberapa aspek yaitu:

Persamaan (*equality*), nilai persamaan yang dijalankan oleh pegawai Kecamatan Balaesang Tanjung dalam pelayanan publik sudah baik karena petugas yang bekerja tidak lagi membedakan pemberian pelayanan kepada setiap PNS yang mengurus kecuali ketika berkas yang dimiliki oleh masyarakat dalam hal ini PNS tidak lengkap maka akan di beritahukan melalui telepon atau bimbingan langsung.

Keadilan (*equity*) yang diterapkan sudah maksimal ini dilihat karena hilangnya sikap diskriminasi dalam pelayanan ini dilihat dari pemberian pelayanan yang didasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga pemberian pelayanan publik tidak lagi memihak kepada golongan pegawai tertentu.

Kesetiaan (*loyalty*), kesetiaan pegawai yang ditunjukkan langsung dengan melihat kinerja yang ditunjukkan melalui ketaatan terhadap aturan yang ada dan mementingkan kepentingan dinas dibanding kepentingan pribadi.

Tanggungjawab (*Responsibility*) yang ditunjukkan melalui sikap melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik serta tidak menunda-nunda pekerjaan namun dalam segi kedisiplinan yaitu hadir tepat waktu masih banyak pegawai yang tidak mengikuti aturan dengan baik dan membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan membuat masyarakat dalam hal ini PNS yang akan melakukan pelayanan menunggu. Berdasarkan hasil penelitian keempat aspek tersebut sudah memenuhi syarat sehingga pegawai di kantor dapat dikatakan memiliki etika yang baik dalam pelayanan publik.

BIBLIOGRAFI

- Antonio, H., & Safriadi, N. (2012). Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Informatika (SI-ADIF). *Jurnal Elkha*, 4(2).
- Arlisa, A., Hakim, L., & Setiawati, B. (2022). ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN BONE. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(5), 1424–1436.
- Arsyad, D. H. (2021). Etika Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten ToliToli. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2783–2790.
- Chandler, R. C., & Plano, J. C. (1988). The public administration dictionary. (No Title).
- Maani, K. D. (2010). Etika pelayanan publik. *Jurnal Demokrasi*, 9(1).
- Natalia, B. M. (2014). *Implementasi program zona air minum prima (zamp) untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat (studi pada pdam kota malang)*. Brawijaya University.
- Sania, Y. A., Hartono, S., & Rahmadanik, D. (2022). ETIKA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(04), 159–171.
- Sedarmayanti, S. H. (2012). Strategi penguatan etika dan integritas birokrasi dalam rangka pencegahan korupsi guna meningkatkan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 9(3), 5.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung, 225.
- Suwardani, N. P. (2020). □QUO VADIS□ PENDIDIKAN KARAKTER: dalam Merajut Harapan Bangsa yang Bermartabat. Unhi Press.

Copyright holder:

Meldi Amijaya, Askar Mayusa, Khairil Rifdi Ilham, Moh. Fikri (2024)

First publication right:

Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan

This article is licensed under:

Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

