

Analisis Etika Pegawai Kelurahan Maleer Ditinjau Dari Perspektif Masyarakat

Rifki Rafiyan¹, Risma Oktaviani², Ropitasari³, Sunandie Eko Ginanjar⁴

¹²³⁴Administrasi Publik STIA Bagasasi

Corresponding Author: rifki01rafiyan@gmail.com¹, Orisma803@gmail.com², Ropitasari078@gmail.com³, sunandie17@gmail.com⁴

Kata Kunci:

Etika Pegawai;
Pelayanan;
Kelurahan.

Abstrak: Etika harus diimplementasikan dengan baik oleh pegawai pemerintahan dalam menjalankan tugasnya. Di berbagai tempat masih terdapat kurangnya penerapan etika pegawai yang baik dalam melayani masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana penerapan etika pegawai Kelurahan Maleer dalam melayani masyarakat. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif dengan teknik observasi melalui wawancara kepada warga sekitar. Hasil dari penelitian ini telah menunjukkan etika yang diterapkan oleh pegawai Kelurahan Maleer, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, salah satunya pegawai yang sopan, ramah dan cepat dalam menanggapi apa yang dibutuhkan masyarakat. Dengan tercapainya pelayanan prima di Kelurahan Maleer membuat citra Kelurahan Maleer dipandang baik oleh masyarakat.

Keyword:

Employee Ethics ;
Service;
Village.

Abstract: Ethics must be implemented properly by government employees in carrying out their duties. In many places there is still a lack of good employee ethics implementation in serving the community. The purpose of this research is to find out the extent of the implementation of Maleer Village employees' ethics in serving the community. The method used is descriptive qualitative method with observation technique through interviews to local residents. The result of this research has shown the ethics applied by the employees of Maleer Village, the community feels satisfied with the services provided, one of which is the employees who are polite, friendly and quick in responding to what the community needs. With the achievement of excellent service in Maleer Village, the image of Maleer Village is viewed favorably by the community.

PENDAHULUAN

Etika merupakan hal yang penting untuk dilakukan oleh pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat. Dalam melakukan setiap pekerjaan, sudut pandang etika merupakan hal mendasar yang harus selalu dipikirkan secara konsisten. Pengaruh etika pegawai juga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam melayani kepuasan masyarakat. Dengan demikian hal-hal yang berkaitan dengan etika harus menjadi pedoman bagi pegawai pemerintahan.

Pegawai pemerintah juga harus menerapkan prinsip-prinsip tentang bagaimana mereka bekerja secara profesional, memberikan pelayanan prima, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah yang memiliki etika dan moralitas tinggi dalam melayani masyarakat tentu akan memiliki akuntabilitas dalam menghargai aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Implementasi keterbukaan pemerintah, partisipasi aktif dan pemberdayaan masyarakat dapat diterapkan pada etika dalam pelayanan publik. Namun faktanya, di berbagai tempat pelayanan masih terdapat kurangnya etika pegawai yang baik dalam melayani masyarakat. Kepuasan masyarakat tersebut untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kelurahan Maleer dalam melayani masyarakat setempat, sebagaimana menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 Pasal 2 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Penelitian ini dilakukan agar peneliti mengetahui sejauh mana para pegawai pemerintah khususnya di Kelurahan Maleer menerapkan etika dalam kinerjanya melayani masyarakat. Memperluas wawasan mengenai penerapan etika pelayanan dan dampaknya kepada masyarakat. Etika pegawai adalah perilaku pegawai dalam melayani kebutuhan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Penerapan etika dalam proses pelayanan dapat berpengaruh kepada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Fernanda(2020) Pegawai yang beretika baik berarti menunjukkan pelayanan yang prima dan kualitas pelayanan yang baik. Dalam hal etika maka berkaitan dengan moral, jadi untuk situasi ini moral adalah contoh perilaku atau rutinitas yang bermanfaat dan dapat diakui oleh iklim sosial individu atau asosiasi tertentu.

Penerapan etika pegawai mengacu pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 Pasal 3, yaitu terdapat tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah: a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik dilihat dari beberapa aspek indikator menurut Pasologi(2018) yaitu efisiensi, efektifitas, kualitas layanan, responsif, dan akuntabilitas. Pada aspek efisiensi, para pegawai tidak bertele-tele saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan maksud para pegawai harus cermat dalam melayani sehingga masyarakat mudah untuk memahami alur pelayanan. Efektifitas, dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat para pegawai harus mengedepankan tujuan banyak orang untuk menerima pelayanan, serta dapat memahami maksud dan tujuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Kualitas layanan, para pegawai harus memberikan pelayanan yang prima agar memberikan kepuasan kepada masyarakat. Responsif, pegawai bertindak sigap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya. Akuntabilitas, bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat sesuai dengan SOP (Standard Operating Producedure) dan kewenangan yang telah diberikan.

Salah satu faktor yang memiliki peran dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik adalah faktor etika itu sendiri. Tanpa etika, pelayanan publik akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat. Dengan mengimplementasikan etika yang baik akan berdampak pula terhadap kepuasan masyarakat. Semakin berkualitasnya etika terhadap pelayanan yang di berikan pemerintah maka semakin banyak juga respon baik atau ulasan yang akan masyarakat berikan, sehingga beberapa masalah etika yang terjadi bisa sedikit demi sedikit teratasi.

Beberapa faktor yang mempengaruhi etika pegawai antara lain faktor penghambat menurut Widodo(2018), adanya mal-administrasi yang merupakan penyimpangan dari etika administrasi, terdapat beberapa bentuk yaitu mengabaikan hukum dan perilaku buruk. Pada aspek Mengabaikan Hukum terkait dengan faktor lingkungan dalam etika pegawai mencakup kondisi fisik dan non-fisik suatu instansi. Pegawai mengabaikan hukum dalam artian tidak mematuhi aturan hukum yang berlaku terlebih pada kode etik sebagai pegawai negara dalam melayani masyarakat, seperti melanggar hukum demi kepentingan pribadi dengan mempercepat proses pelayanan pegawai menerima gratifikasi dari masyarakat. Pada aspek Perilaku Buruk terkait dengan perilaku dan nilai-nilai individu pegawai yang mempengaruhi mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Kurangnya minat dan motivasi para pegawai dalam menjalankan tugas dalam melayani masyarakat sehingga etika kurang terimplementasikan

Faktor pendukung menurut Moenir(2018), merupakan perhatian lebih pegawai pemerintahan untuk mendukung proses pelayanan dengan semestinya. Beberapa faktor di antaranya yaitu Faktor kesadaran para petugas yang berperan dalam memberikan pelayanan terkait dengan lingkungan kerja yang baik dapat mempengaruhi kinerja pegawai, selain itu etika pegawai seperti tanggung jawab dalam melayani masyarakat dengan pelayanan prima,

membangun hubungan yang baik dengan rekan kerja maupun masyarakat itu sendiri juga merupakan bagian penting dari faktor lingkungan dalam etika pegawai. Faktor organisasi sebagai sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan terkait dengan struktural organisasi dan sistem yang mempengaruhi perilaku para pegawai. Misalnya efisiensi waktu yang membudaya dalam suatu instansi, melakukan pelayanan dengan waktu yang sesingkat mungkin dalam upaya mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Manfaat dari penelitian ini untuk mengetahui sudah sejauh mana etika pegawai di Kelurahan Maleer ini diterapkan. Etika pegawai ini sangat berpengaruh dalam melayani masyarakat. Dengan menerapkan etika pegawai dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat kelurahan Maleer. Penelitian ini ditujukan untuk memberikan masukan kepada pemerintah setempat dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan dan juga sebagai informasi untuk pertimbangan dalam pelayanan kepada masyarakat.

METODE

Menurut Maleong (2022), pendekatan deskripsi kualitatif yaitu data-data penelitian dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Data-data yang dimaksud diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dan dokumentasi. Penelitian ini merupakan studi literatur yang menganalisis penelitian-penelitian terdahulu tentang etika pegawai pemerintahan. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif menghasilkan data deskriptif kata-kata tertulis atau lisan. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini melalui observasi dan wawancara dengan warga Kelurahan Maleer. Kelurahan Maleer merupakan bagian dari Kecamatan Batununggal yang terletak di Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Kantor Kelurahan Maleer tepatnya terletak di Jl. Maleer Indah II No.42, Maleer, Batununggal, Jawa Barat.

HASIL DAN DISKUSI

Kelurahan merupakan unit administratif yang digunakan untuk mengelola suatu wilayah perkotaan yang memiliki tingkat di bawah Kecamatan. Kelurahan bertugas mengelola pemerintahan dan kemasyarakatan pada tingkat lokal. Salah satu fungsi Kelurahan yaitu untuk melayani masyarakat terkait dengan urusan administrasi.

Etika merupakan konsep perilaku untuk membedakan hal-hal yang baik dan buruk serta acuan yang harusnya dilakukan sesuai nilai-nilai yang berlaku di masyarakat (Hardiyansah,2020). Mengingat konsep tersebut maka peran etika pegawai menjadi suatu acuan atau pedoman yang di gunakan suatu instansi atau lembaga pemerintahan. Baik buruk penilaian kualitas pelayanan pemerintah tergantung etika pegawai yang diterapkan dan kemudian dapat dirasakan oleh masyarakat.

Peneliti berpendapat bahwa Kelurahan Maleer termasuk kelurahan yang cukup baik dalam menerapkan etika pegawainya. Dengan penerapan etika oleh pegawai, hal ini menghasilkan tanggapan yang memuaskan dari narasumber. Dengan begitu telah terwujudnya pelayanan prima di Kelurahan Maleer, sehingga citra Kelurahan Maleer di pandang baik oleh masyarakat. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2018), pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi dengan sebaik-baiknya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber yaitu, masyarakat Kelurahan Maleer mengatakan bahwa kinerja dari pegawai Kelurahan tersebut sudah sesuai dengan indikator yang disebutkan oleh Pasologi. Kualitas layanan yang baik dapat dilihat dari terwujudnya kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat Maleer merasa sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang mendukung partai politik manapun, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. (Mertins,2019).

Kualitas layanan tersebut dilihat dari beberapa respon baik diberikan oleh masyarakat seputar efisiensi waktu dengan kata lain sudah memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat merasa pegawai cepat menangani sehingga proses pelayanan tidak memakan waktu yang lama dalam menyampaikan pengarahannya dengan jelas sehingga masyarakat mudah memahami arahnya. Sesuai dengan pengertian efisiensi menurut S.P. Hasibuan(2019), merupakan perbandingan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat dengan cermat sehingga outputnya masyarakat paham dengan apa yang diarahkan oleh pegawai tersebut.

Pegawai mendahulukan masyarakat yang datang terlebih dahulu ke kantor Kelurahan Maleer dan tidak butuh waktu yang lama untuk mengantr. Pegawai juga tepat sasaran dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, yang berarti pelayanan yang diberikan sudah efektif. Narasumber juga mengatakan bahwa terkadang ada pegawai yang mendatangi tempat tinggal masyarakat untuk keperluan pendataan guna memastikan tidak adanya ketertinggalan terlebih untuk lansia yang kurang paham alur pelayanan secara langsung. Menurut Handoko(2021), kemampuan memenuhi kebutuhan banyak orang secara tepat sehingga mencapai tujuan yang ingin dicapai yang dimana dapat menghasilkan kepuasan bagi masyarakat itu sendiri.

UU Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pasal 5 ayat 2 yang menjelaskan bahwa Kode etik dan kode perilaku berisi pengaturan perilaku agar Pegawai ASN yakni a. melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi, b. melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin; c. melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan. Dengan begitu pegawai harus responsif untuk berperilaku positif, memiliki tanggungjawab penuh akan tugas pokok dan fungsinya, melayani publik dengan tulus hati,

mengarsip surat masuk keluar dengan tertib. Masyarakat mengatakan sikap pegawai Kelurahan Maleer yang ramah, sopan, dan santun menunjukkan tindakan responsif yang berarti pegawai telah menerapkan etika pegawai dengan baik dan sesuai dengan undang-undang.

Perbandingan yang cukup signifikan dirasakan oleh masyarakat seiring berkembangnya era digital. Kemajuan era digital itu sendiri, lebih memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan pegawai, juga memudahkan prosedur pelayanan mengenai pendataan administrasi yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu, pegawai kelurahan juga kerap mendatangi tempat tinggal masyarakat apabila adanya sensus penduduk. Interaksi secara langsung juga dikatakan cukup baik menurut tanggapan narasumber, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami apa yang disampaikan pegawai kelurahan.

KESIMPULAN

Etika para pegawai di Kelurahan Maleer telah mewujudkan pelayanan yang prima karena pelayanan telah berjalan dengan baik. Penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai melayani masyarakat dengan ramah, melayani masyarakat yang datang terlebih dahulu, serta memberikan penjelasan saat proses pelayanan kepada semua masyarakat dengan baik.

Saran dari peneliti berdasarkan hasil penelitian banyaknya narasumber berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik maka diharapkan pegawai Kelurahan Maleer tetap menjaga konsistensi kinerja pegawai dalam menerapkan etika pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

REFERENSI

Afkarina, I., Farid, N., Wicaksono, E. (2023). ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SUMBER WETAN KECAMATAN KEDOPOK KOTA PROBOLINGGO. *JIANNIA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara dan Niaga* Vol.1 No.2. <https://jurnal.stia-bayuangga.ac.id/index.php/jurnal-ilmu-administrasi-negara/article/download/23/15>

Akbar A.M.A, M Mappamiring., & Ma'tuf A.(2021). Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*. 2(5), 1634-1647. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/4592>

Andriani, F., Rochim, A.I., & Kusbandrijo, B. (2022). Etika Administrasi guna Mewujudkan Pelayanan Prima di Kelurahan Ngagelrejo. *Seminar Nasional 2022 "Transformasi Digital Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi"*. Vol. 1 No. 01. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/1046/510>

Arlisa., Hakim, L., & Setiawati,B.(2022).ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) KABUPATEN BONE. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*

(KIMAP), Vol.3 (5), 1424-1436.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/9302>

Bao,B & Zakina,A.P.(2022).Implementasi Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor kelurahan Abepantai Distrik Abepura Kota Jayapura.Jurnal Jendela Vol.10,No.2,9-19.
<http://ojs.ustj.ac.id/jendela/article/view/1020>

Bisri, M. H. & Asmoro, B. T.(2019).Etika Pelayanan Publik di Indonesia.Journal of Governance Innovation vol.1, No.1, 59-76.
<https://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/JOGIV/article/view/298/186>

Hanifah, UP. (2019). Efektivitas dan efisiensi Pembiayaan Pendidikan. OSF.
<https://osf.io/preprints/inarxiv/yg3an/download>

Jaya, I.M.L.M. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta:QUADRANT

Muhafidin, D. & Yadiman. (2020). Etika Administrasi Publik.Yogyakarta:ANDI (Anggota IKAPI)

Nelya, B & Buulolo, Y.(2022).Pengaruh Etika Pelayanan Pemerintah Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Sifalago Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan.Jurnal Governance Opinion 6 (2), 157-168.
<https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/governanceopinion/article/view/1254>

Nur'aini, A. (2021). Efektivitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Leok 1 kecamatan Biau kabupaten Buol. Jurnal Inovasi Penelitian. Vol. 1 No. 12. <https://stp-mataram.ejournal.id/JIP/article/view/520/436>

Silvia, F. (2018). PELAYANAN PRIMA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) MAKASSAR II. Diploma thesis, FIS,1-12.
<http://eprints.unm.ac.id/10107/>

Susanty, Y. (2020).Penerapan Etika dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik 14 (1), 80-95. <http://jwk.bandung.lan.go.id/ojs/index.php/jwk/article/view/300>

Syahbana, A., Indriaty, L. (2020). ANALISA PENERAPAN ETIKA PEGAWAI DALAM PELAKSANAANPELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN MAROKABUPATEN MERAUKE. Jurnal Hukum IUS PUBLICUM. Vol.1 No.1.
<https://journal.umelmandiri.ac.id/ojs/index.php/jiu/article/view/8/7>

Wahyudi, H. , Zainal, Z., & Rapika , R. . (2023). Peran Etika Dalam Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Seijang Kecamatan Bukit Bestari. Aufklarung: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora, 3(3), 312-315.<https://pijarpemikiran.com/index.php/Aufklarung/article/view/578>