

ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH MANGALLI KECAMATAN PALLANGGA KABUPATEN GOWA

Muh Rian Perdana^{1*}, Andi Rosdianti razak², Samsir Rahim³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This research is to find out the Ethics of Public Service in the Mangalli Village Office, Pallangga District, Gowa Regency. This study uses a type of qualitative research using data collection techniques through in-depth interviews (in-depth interviews). The results of the study show that service ethics based on rights agreements have been going well because they have served the community regardless of race, ethnicity, religion and politics. The service ethic, namely justice here, has been well implemented by serving the community in a friendly manner. Furthermore, loyalty in the form of special honorary employees remains loyal to the agency regardless of how much salary they receive. And for accountability, it has not been fully implemented properly where employees arrive late to the office and go home before the set hour and employees who are still on an honorary status do not come to the office every day, so the service does not go well.

Keywords: *accountability, justice, loyalty, rights*

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mangalli Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui indept interview (wawancara mendalam). Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan berdasarkan persamaan hak sudah berjalan dengan baik karna telah melayani masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama dan politik. Etika pelayanan yakni keadilan disini sudah di terapkan dengan baik dengan melayani masyarakat dengan ramah. Selanjutnya kesetiaan berupa pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima. Dan untuk pertanggung jawaban, belum sepenuhnya di terapkan dengan baik di mana pegawai datang telat ke kantor dan pulang sebelum jam yang telah di tentukan serta pegawai yang masih berstatus sebagai tenaga honorer tidak datang setiap hari ke kantor, sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik.

Kata kunci: hak, keadlilan, kesetiaan, pertanggung jawaban

* muhrian@gmail.com

PENDAHULUAN

Suatu negara tidak bisa lepas dari birokrasi. Birokrasi adalah sistem pemerintah yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan. Didalam pendekatan institusional (kelembagaan), khususnya didalam skema tercantum ‘lalulintas’ administrasi Negara dari eksekutif ‘turun’ ke kebijakan administrasi, lalu ke administrasi dan yang terakhir ke pemilih. Artinya, setiap kebijakan Negara yang diselenggarakan pihak eksekutif diterjemahkan ke dalam bentuk kebijakan administrasi Negara, dimana pelaksanaan dari administrasi tersebut dilakukan oleh lembaga birokrasi. Kita mungkin mengenal badan-badan seperti departeman, kanwil, kantor kelurahan, kantor samsat, dimana kantor kantor tersebut semua merupakan badan badan birokrasi Negara yang mengimplementasikan kebijakan Negara dan bersifat langsung berhubungan (Rusfiana & Supriatna, 2021).

Indonesia adalah Negara yang memiliki kompleksitas wilayah dan masyarakat yang cukup signifikan terutama dari struktur budaya seta lingkungan alam sekitarnya. Pemerintah

selaku pelayan publik harus terus berintegrasi dan beradaptasi dengan perkembangan social saat ini terutama dalam menghadapi era revolusi 4.0 saat ini yang mengedepankan faktor jaringan telekomunikasi dan informasi melalui jaringan internet (Suripatty, 2019).

Birokrasi diindonesia memiliki tantangan besar dimana mereka dituntut untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien, karena selama ini birokrasi diidentikkan dengan kinerja yang berbelit-belit, sering datang terlambat ke kantor, penuh dengan nepotisme, korupsi dan kolusi, serta tak ada standar yang pasti. Berbagai patologi birokrasi yang terjadi tersebut dapat menjadi hambatan luar biasa untuk dapat mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga Good Governance tidak diterapkan dengan baik.

Berbagai kelemahan birokrasi di Indonesia memiliki kelemahan dan harus diperbaiki. Kelemahan kelemahan yang ada diantaranya tidak efisien, kaku terhadap sistem, kelebihan pegawai, serta menyebabkan tingginya biaya pelayanan. sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik bahkan terjadi patologi birokrasi dimana aparatur pemerintahannya sering mengutamakan kepentingan sendiri dan kelompok.

Namun birokrasi tidak cukup tanpa etika pelayanan dalam administrasi pelayanan publik, Pemberi pelayanan haruslah berpedoman pada aturan yang telah dibuat atau SOP yang telah ditetapkan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki etika yang baik, hal ini diatur dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 34 yang berbunyi, pelaksanaan dalam pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut: a. Adil dan tidak diskriminatif, b. Cermat. c. Santun dan ramah, d. Tegas handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut larut, e. Profesional, f. Tidak mempersulit, g. Patuh pada pemerintah atasan yang sah dan wajar, h. Menjunjung tinggi nilai nilai angkubilitas dan integrasi istitusi penyelenggara, i. Tidak membocorkan dokumen atau informasi yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang undangan, j. Terbuka seta cermat mengambil langkah untuk menghindari benturan kepentingan, k. Tidak menyalgunakan fasilitas pelayanan publik, l. Dalam menanggapi permintaan informasi dalam memenuhi kepentingan masyarakat tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan, m. Tidak menyalgunakan informasi jabatan atau

kewenangan yang dimiliki, n. Sesuai dengan kepatantasan, o. Patuh terhadap prosedur. Dengan demikian undang undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34, mengharuskan kantor kelurahan mangalli beretika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, wujud dari etika pelayanan tersebut adalah terpenuhinya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan mangalli.

Sejalan dengan hal tersebut pemerintah mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal (1) : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Rukayat, 2017).

Menurut Mulyadi, Deddy Dkk. (2016:39). Mengatakan bahwa “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang

telah di tetapkan”. Sedangkan menurut Sujardi. (2011:7) mengemukakan bahwa Pengertian lain pelayanan publik merupakan merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Ristiani, 2020).

Hasil penelitian (Lontoh et al., 2018) di temukan pelayanan publik yang di selenggarakan oleh Kantor UPTD Samsat Tondano Kabupaten Minahasa Kota Manado, bedasarkan : 1) Equality, masih belum memenuhi berdasarkan akses persamaan, dikarenakan masih terdapat pelayanan yang tidak sama antara masyarakat satu dan lainnya, 2) Equity, masih belum terlaksana dengan baik atau masih belum sesuai dengan asas keadilan, 3) Loyalty, untuk mencapai suatu pelayanan yang baik dan optimal, maka bagian inti ini untuk menciptakan pegawai yang loyal terhadap atasan adalah dengan membuat mereka sejahtera dalam kebutuhan mereka, 4) Responsibility, pegawai samsat tondano harus turut merasa memikul tanggung jawab penuh dalam tugas yang sudah diberikan oleh kepala samsat tonodano.

Jika dalam memberikan pelayanan dengan mengedepankan etika

masyarakat akan merasa puas, lain halnya jika pemberian pelayanan tidak mengedepankan etika masyarakat akan merasa tidak dilayani dengan baik. Adapun etika pelayanan harus di penuhi mencakup, persamaan hak, keadilan, kesetiaan dan pertanggung jawaban. Keempat hal tersebut harus di Perhatikan di kantor kelurahan Mangalli dalam pemberian pelayan kepada masyarakat. Selain itu masih banyak birokrat yang tidak berpegangan pada aturan atau standar pelayanan sehingga terjadi praktek nepotisme yang merugikan masyarakat.

Mengingat pentingnya etika pelayanan diterapkan di kantor kelurahan mangalli, peneliti melakukan observasi awal dengan menentukan fenomena pelayanan saat ini, terkhusus etika birokrat dalam memberi layanan kepada masyarakat.

Dilihat dari sisi persamaan hak (equality) yang di berikan pihak kantor kepada masyarakat masih menunjukan pelayanan yang belum maksimal. Dapat disaksikan dengan pemberian pelayanan khusus kepada masyarakat yang mempunyai status keluarga atau kenalan mereka langsung dipersilahkan masuk dan duduk, lain hal dengan masyarakat yang tidak mempunyai keluarga ataupun kenalan mereka hanya di persilahkan masuk dan menunggu.

Fenomena permasalahan lainnya yang menentukan etika pelayanan dilihat dari keadilan (justice) yang diberikan oleh birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana seorang birokrat lebih mengedepankan keluarga dibanding orang lain, dimana etika keluarga yang datang ingin dilayani maka dilayani terlebih dahulu padahal orang lain datang terlebih dahulu.

Diliat dari sisi kesetiaan (loyalty) kesetiaan pegawai sangat dibutuhkan terhadap instansi, dimana anggota organisasi harus mampu mencurahkan waktu, tenaga, pikiran kepada organisasi serta dapat mampu berkerja sama demi terciptanya pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Namun hal ini belum sepenuhnya diterapkan dengan baik dimana masih banyak pegawai yang sering datang terlambat bahkan sering tidak masuk terutama pegawai honorer yang bekerja disana.

Sama halnya dengan pertanggung jawaban (responssibility) seseorang birokrat atau pemberi pelayanan harus bertanggung jawab atas apa yang telah mereka lakukan seperti halnya dengan kehilangan berkas masyarakat lantas masyarakat yang harus mengurus berkas tersebut hingga selesai padahal mereka yang menghilangkan.

Dengan berbagai fenomena yang ditemukan di Kantor Kelurahan Mangalli Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa terlihat bahwa etika pelayanan yang ditunjukan masih jauh dari harapan masyarakat, dan belum menerapkan teori yang di kemukakan oleh Mertins Jr yaitu: hak (equality), keadilan (justice), kesetiaan (loyalty), pertanggung jawaban (responsibility).

Berdasarkan hasil penelitian (Bisri et al., 2019) ditemukan bahwa etika menjadi permasalahan dasar ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Etika pelayanan publik harus berlandaskan asas transparansi (keterbukaan dan kemudahan akses) dan akuntabilitas (pertanggungjawaban sesuai dengan legal formal) demi kepentingan masyarakat. Moralitas atau etika seringkali dianggap sebagai faktor yang kurang penting dan tidak relevan dengan pelayanan publik, padahal dalam literatur tentang pelayanan publik, etika merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan publik, sekaligus keberhasilan organisasi dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik.

Melalui pemaparan latar belakang masalah yang telah peneliti kemukakan maka peneliti tertarik mengangkat judul skripsi: “Etika Pelayanan Publik di

Kantor Lurah Mangalli Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa”.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui indept interview (wawancara mendalam). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana etika pelayanan dikantor kelurahan mangalli kecamatan pallangga kabupaten gowa. Penelitian kualitatif mencakup penggunaan subjek yang dikumpulkan dan dikaji dari studi kasus dan wawancara.

Informan adalah suatu objek penting yang terdapat pada suatu penelitian yang dimana dapat dimanfaatkan dalam memperoleh informasi tentang kondisi dan situasi tempat penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih secara Purposiv sampling dan accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang di tentukan oleh peneliti berdasarkan pada orang-orang yang betul memahami tentang etika pelayanan publik seperti siapa saja pelaksana pelayanan dan siapa saja pengurus terkait pelayanan di kantor kelurahan mangalli sehingga dapat memberikan data yang benar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika pelayanan di Kantor Kelurahan Mangalli Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa belum sepenuhnya menerapkan etika pelayanan publik yang menjadi determinan utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. masyarakat akan memberikan penilaian terhadap berbagai kegiatan pelayanan yang di terima maupun terhadap sikap dan tingkahlaku birokrat dalam memberikan pelayanan

Etika pelayanan di Kantor Kelurahan Mangalli Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa yang menjadi prioritas dalam menentukan etika pelayanan, di antaranya adalah melayani masyarakat dengan ramah, sikap tidak membeda bedakan masyarakat dalam hal pelayanan, menjelaskan SOP (standar operasional prosedur) sebelum melakukan pelayanan, datang setiap hari ke kantor pada jam yang telah di tentukan.

Penerapan etika pelayanan sangat di butuhkan, namun penerapan etika pelayanan belum sepenuhnya di rasakan oleh masyarakat, seperti yang di paparkan oleh masyarakat yang mengatakan pelayanan belum sepenuhnya di laksanakan dengan maksimal karna terkadang pegawai

sering datang terlambat ke kantor yang menyebabkan masyarakat menunggu lama bahkan terkadang pegawainya tidak masuk kantor. Upaya memperbaiki birokrasi di Kantor Kelurahan Mangalli Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa sebagai pelayan publik (public service) termasuk didalamnya upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Persamaan Hak

Hasil wawancara dari kedua informan menunjukkan bahwa pemerintah di Kantor Kelurahan Mangalli, terkait persamaan hak sudah memberikan pelayanan secara merata ke semua masyarakat tanpa melihat etnis, agama, politik dan sebagainya, mentara itu dari pihak masyarakat juga mengatakan hal demikian dimana semua masyarakat diberikan pelayanan dengan baik ramah.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada tanggal 20 September 2022 di Kantor Kelurahan Mangalli terkait persamaan hak dalam pelayanan publik, sudah di terapkan dengan baik, karna dalam proses pelayanan tidak

hanya sikap sopan santun yang di butuhkan masyarakat tetapi sikap tidak membeda bedakan juga sangat di perlukan untuk di terapkan. Sikap tidak membeda bedakan maksudnya, ketika pegawai melayani tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah di kenal saja misalnya teman dekat atau keluarga, semua sama sama ada haknya untuk dilayani. dalam hal ini pegawai di Kelurahan Mangalli bersikap professional sesuai dengan standar pelayanan.

Keadilan

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan semua informan dapat kita lihat bahwa secara keseluruhan informan mengatakan bahwa pelayanan publik terkait keadilan yang ada di Kantor Kelurahan Mangalli sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan, tidak membeda bedakan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, apapun status sosialnya pelayanan tetap di berikan secara sama sebagai mana mestinya, serta tidak memungut biaya dalam pemberian pelayanan.

Hasil observasi yang di lakukan pada tanggal 20 September 2022 menunjukkan bahwa aspek keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah di terapkan

dengan baik oleh pegawai di Kantor Kelurahan Mangalli, keadilan yang merata dalam artian cakupan pelayanan itu harus di usahakan seluas mungkin dan di lakukan secara adil, tidak membedakan kedudukan masyarakat karna setiap masyarakat mempunyai kedudukan dan hak yang sama.

Kesetiaan

Hasil wawancara kedua informan menunjukkan bahwa dari pegawai kantor Kelurahan Mangalli, etika pelayanan terkait kesetiaan sudah di terapkan dengan baik dengan menunjukkan kesetiaan mereka terhadap instansi yang ikhlas bekerja tanpa gaji yang begitu besar dan bertahan bekerja sampai bertahun tahun

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan peneliti pada tanggal 20 September 2022 bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Mangalli betul betul setia terhadap instansi dapat di lihat dari jumlah tenaga honorer yang berjumlah 3 dan bekerja sudah bertahun tahun dan untuk jumlah PNS cuman 4 orang yang seharusnya di Kantor Kelurahan staf harus PNS, namun mereka tetap bekerja sama antara satu sama lain demi tercapainya pelayanan yang maksimal.

Pertanggung Jawaban

Hasil wawancara kedua informan menunjukkan bahwa pegawai di kelurahan Mangalli, terkait pertanggung jawaban masih kurang maksimal karna pegawai tidak datang setiap hari ke kantor yang dapat menyebabkan pelayanan kurang efektif karna tidak semua staf berada di kantor.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 20 September 2022 melihat pertanggung jawaban pegawai Kelurahan Mangalli belum sepenuhnya di terapkan dengan baik dimana pegawai datang terlambat keKantor dan pulang tidak sesuai dengan ketetapan jam kerja, bukan hanya tenaga honorer saja yang datang terlambat bahkan PNS juga datang terlambat dan pulang tanpa mengikuti ketetapan jam kerja padahal sudah ada aturan bahwa jam Kantor dimulai jam 08.00 sampai jam 04.00, dan tidak datang setiap hari keKantor sehingga pelayanan tidak berjalan dengan maksimal, perlakuan pegawai Kelurahan Mangalli ini mencerminkan mereka tidak bertanggung jawab atas jabatan mereka.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Empat indikator dalam

mengukur Etika Pelayanan Publik seperti persamaan Hak, Keadilan, Kesetiaan dan Pertanggung jawaban di Kantor Kelurahan Mangalli. 1) Etika pelayanan berdasarkan persamaan Hak sudah berjalan dengan baik karna telah melayani masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama dan politik, 2) Etika pelayanan yakni keadilan disini sudah di terapkan dengan baik dengan melayani masyarakat dengan ramah, dengan melayani masyarakat yang terlebih dahulu datang, memberikan penjelasan saat awal proses pelayanan, melayani semua masyarakat dengan baik, 3)Selanjutnya kesetiaan berupa pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun tahun bekerja, 4) Dan untuk pertanggung jawaban, belum sepenuhnya di terapkan dengan baik di mana pegawai datang telat ke kantor dan pulang sebelum jam yang telah di tentukan serta pegawai yang masih berstatus sebagai tenaga honorer tidak datang setiap hari ke kantor, sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik.

REFERENSI

- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), pp. 59-76.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), pp. 55-68.
- Dwiyanto. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjadara University Press.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Keban. (2011). *Pengantar Administrasi Publik*. Yogyakarta: MAP UGM.
- Muhadam, L. (2016). *Modul Etika Pemerintahan* (I. P. D. Negeri (ed.)). Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Lontoh, G., Kasenda, V., & Kairupan, J. (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kantor UPTD Samsat Tondano Kabupaten Minahasa). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–15.
- Juniors, M. (1979). *Professional Standart and Ethic*. Washington DC: ASPA publisher.
- Moenir. (2012). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Paimin, & Napitupulu. (2012). *Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Ratminton. (2010). *Manajemen Belajar disertai Pengembangan Modal, Penerapan Citizen's Changer dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemn*, 11(2), pp. 165–178.
- Rohman. (2014). *Aliran Aliran Filsafat dan Etika*. Jakarta: Kencana Premedia Grup.

- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasijambu. *JIMIA; Jurnal Ilmu Magister Ilmu Administrasi*, 11(2), pp. 56–65.
- Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). *Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambella, L. P., & dkk. (2014). *Reformasi Penyelenggaraan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suripatty, G. (2019). Kinerja Pegawai Samsat Maros dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Standar Prosedur Pelaksanaan Rekrutmen dan Seleksi Aparatur Sipil Negara*, 5(April), pp. 108–114.