
(Original Article)

Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang

Moch Edy Hendrawan Tpp^{1*}, Nur Wahid², Hardianto Hawing³

¹Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

²Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

*Correspondence: hendrawan@gmail.com

Abstract

Providing services cannot be separated from service ethics which of course has an impact on public satisfaction with the services provided at the Enrekang District Office. This research certainly discusses public service ethics which are summarized in four indicators, namely Equality, Quity, Loyalty and Responsibility. The research results showed that the four indicators were still far from what was expected, where the four indicators were not included in a Standard Operating Procedure. The absence of Standard Operating Procedures is a benchmark for the services provided by the Enrekang District Office. So in this case, presenting Standard Operating Procedures is intended as a guideline in providing public services which of course cannot be separated from the four indicators of public service ethics discussed. Therefore, the recommendation from researchers is of course that the establishment of Standard Operating Procedures must be implemented at the Enrekang District Office as an effort to realize excellent public services.

Keywords: *ethics, public services, standard operating procedures*

Abstrak

Pemberian pelayanan tidaklah lepas daripada etika pelayanan yang tentunya berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Enrekang. Dalam penelitian ini tentunya membahas mengenai bagaimana etika pelayanan publik yang dirangkum dalam empat indikator yakni *Equality*, *Quity*, *Loyalty*, dan *Responsibility*. Hasil penelitian didapatkan bahwa empat indikator tersebut masih jauh daripada apa yang diharapkan, dimana empat indikator tersebut tidak terbungkus dalam suatu Standar Operasional Prosedur. Tidak adanya Standar Operasional Prosedur menjadi tolak ukur daripada pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Enrekang.. Sehingga dalam hal ini, dengan menghadirkan Standar Operasional Prosedur ditujukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan publik yang tentunya tidak lepas daripada empat indikator etika pelayanan publik yang dibahas. Maka daripada itu rekomendasi daripada peneliti tentunya ialah pembentukan Standar Operasional Prosedur harus diperadakan di Kantor Kecamatan Enrekang sebagai upaya dalam perwujudan pelayanan publik yang prima.

Kata kunci: etika, pelayanan publik, standar operasional prosedur

Pendahuluan

Negara tidak dapat lepas dari rangkaian kegiatan birokrasi yang di dalamnya tentu memiliki landasan dan acuan sebagai alur gerakan dalam sistem tersebut. Sudah menjadi suatu keharusan dari negara memiliki birokrasi. Birokrasi diperuntukkan terhadap peningkatan kesejahteraan rakyatnya dan mencapai tujuan nasional melalui penggunaan barang dan jasa yang diberikan kepada kehidupan sosial mereka. Sistem birokrasi terikat dengan kegiatan pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam memutuskan untuk membangun sistem administrasi, negara pasti akan menyesuaikan dengan kebutuhan rakyatnya sendiri.

Berbagai tantangan yang dihadapi birokrasi Indonesia selalu dievaluasi, seperti kebutuhan akan kesediaan layanan yang efisien dan efektif. Birokrasi selalu saja dikaitkan dengan permasalahan standar prosedural yang tidak terpenuhi, pegawai yang terlambat, nepotisme, korupsi, dan kolusi. Sehingga pencapaian Good Governance terbengkalai. Ditinjau dari berbagai patologi birokrasi yang terjadi dapat menjadi hambatan utama dalam mewujudkan pelayanan yang benar-benar diperlukan masyarakat.

Penerapan agar tercapainya etika pelayanan publik yang prima di Indonesia, diperlukan pemahaman yang mendalam tentang semua aspek masalah yang dihadapi oleh birokrasi pelayanan publik. Kompleksitas masalah yang terjadi dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik terlihat dari berbagai praktik buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, pungutan liar, dan pengabaian hak dan martabat pengguna pelayanan masih dapat ditemukan di hampir setiap satuan pelayanan publik dan dukungan faktor masalah yang sering kali terjadi ialah keterlambatan proses administrasi dari jadwal yang telah ditetapkan dan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang rendah yang tidak kompeten dalam bidang tugasnya, selain itu permasalahan lainnya adalah sarana dan prasarana yang disediakan. pengkajian sistematis secara holistik tentu akan dilakukan oleh penulis untuk mengidentifikasi masalah pada persoalan etika pelayanan publik di kantor Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang.

Transparansi (keterbukaan dan kemudahan akses) dan akuntabilitas (pertanggungjawaban sesuai dengan hukum formal) harus menjadi dasar etika pelayanan publik demi kepentingan masyarakat. Proses pelayanan publik yang tidak responsif, akuntabel, dan tidak adil adalah beberapa contoh pelanggaran moral dan etika yang dapat terjadi dalam pelayanan publik, yang demikian membuat masyarakat mengalami ketidakpuasan atau kekecewaan. Untuk menghindari kekecewaan masyarakat, pelayanan umum harus dilakukan dengan cara yang beretika.

Tujuan awal birokrasi itu sendiri adalah untuk memberikan pelayanan seperti barang dan jasa kepada masyarakat. Melihat dari tujuan ini dan fakta yang ada dilapangan maka sudah seharusnya pemerintah melakukan reformasi pada birokrasi. Reformasi birokrasi tidak cukup tanpa etika yang baik. Oleh karena itu, Pelayanan harus dilakukan sesuai dengan peraturan dan prosedur operasi standar (SOP) yang telah ditetapkan. Ketika berbicara tentang penelitian tentang pelayanan publik, etika adalah komponen yang sangat penting dalam menentukan kepuasan publik dan keberhasilan organisasi pelayanan publik.

Menurut Kumorotomo (2015) etika pelayanan publik adalah suatu cara melayani publik dengan mengguakan kebiasaan-kebiasan yang mengandung nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang di anggap baik. Dalam konteks ini pelayanan publik tidak bisa dipisahkan dari etika sebab etika mengandung sistem nilai serta prinsip dasar manusia untuk bertindak pada tujuan yang baik sehingga terciptanya mekanisme pelayanan publik yang terbuka, rill, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat.

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. Professional, f. Tidak mempersulit, g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integrasi institusi penyelenggara, i. Tidak membocorkan dokumen atau informasi yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, j. Terbuka serta cermat mengambil langkah untuk menghindari benturan kepentingan, k. tidak menyalagunakan fasilitas pelayanan publik dalam menanggapi permintaan informasi dalam memenuhi kepentingan masyarakat tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan, m. Tidak menyalahgunakan jabatan atau kewenangan yang di miliki. Sesuai dengan kepantasan, patuh terhadap prosedur. Dengan pertimbangan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 34, mengharuskan pihak kantor Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang beretika dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat, wujud dari etika pelayanan tersebut adalah terpenuhinya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di kantor Kecamatan Enrekang.

Permasalahan pelayanan publik sangat rumit dan melibatkan banyak variabel. Upaya untuk memperbaiki birokrasi sebagai penyedia pelayanan publik, termasuk menempatkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang lama dan diikuti dengan keinginan aparat untuk mengubah sikap dan perilaku mereka untuk lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Mertins Jr. (2003), Empat aturan harus diterapkan: Pertama, layanan penyelenggara harus dilayani dengan cara yang sama. Memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada setiap orang tanpa memandang status sosial, etnis, agama, atau faktor lain yang mempengaruhi mereka dikenal sebagai persamaan hak. Kedua, perlakuan yang adil. Dalam hal ini, konteks yang ditujukan pada maksud dari perlakuan adil yaitu, pemerataan rasa adil secara menyeluruh bukan bersifat terkhusus untuk semua orang. Ketiga, setia kepada konstitusi, hukum, atasan, bawahan, dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan terkait satu sama lain dengan acuan sebelumnya, yang dimaksud adalah tidak ada satu jenis kesetiaan yang mutlak yang mengabaikan jenis kesetiaan lainnya. Keempat, setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

Dengan berbagai fenomena yang melandasi dari pemahaman pelaku dan penerima pada konsep pelayanan publik untuk pengejawantahan etika pelayanan publik. Peneliti menaruh lokus penelitian di Kantor Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang untuk mengkaji dan menggambarkan secara holistik bagaimana etika pelayanan publik yang seemestinya menjadi harapan masyarakat, dan tentunya di dasari oleh teori yang dikemukakan oleh Mertins Jr, yakni: Persamaan Hak (*equality*), Keadilan (*equity*), Kesetiaan, (*loyalty*), Pertanggung Jawaban (*responsibility*). Adapun penelitian terdahulu yang relevan dalam mendukung penelitian ini, di antaranya: Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru (Nurdianti Febrianti 2021), Studi ini bertujuan untuk memberikan penjelasan dan analisis prosedur etika pelayanan publik di kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian ini. Penelitian lapangan dan kepustakaan menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Jenis analisis data yang digunakan adalah purposive sampling, dengan referensi pengambilan data berdasarkan fitur atau kriteria tertentu.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang diaplikasikan yaitu kualitatif deskriptif yang menggunakan data lapangan untuk menggambarkan dan melukis situasi penelitian. Dalam penelitian ini, etika pelayanan publik di Kantor Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang akan dijelaskan. Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif ini berasal dari observasi langsung, wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan catatan resmi lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi ilmiah yang akurat melalui prosedur yang telah ditetapkan. Penelitian ini direncanakan selama 2 (dua) bulan. Penelitian ini dilakukan Di Kantor Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang.

Sumber data yang digunakan peneliti dalam. penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Narasumber atau individu yang dimintai informasi tentang penelitian yang sedang dilakukan disebut informan penelitian. Sumber penelitian ini dipilih dari individu yang paling memahami masalah penelitian utama. Dalam hal pihak yang diwawancarai, diharapkan dapat memberikan data yang bertanggung jawab, tidak memihak, dan objektif.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penelitian yang paling penting. Menurut (Sugiyono, 2007) apabila kita memperhatikan metode atau teknik pengumpulan data, dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, angket dan dokumen. Namun, dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data peneliti dilakukan dengan tiga metode: Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan model interaktif (*interactive model*), seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. (Sugiyono, 2014), yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data. Dan kesimpulan/penarikan/verifikasi.

Keabsahan data juga digunakan dalam penelitian ini. Salah satu cara yang paling penting dan mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan triangulasi menurut (Sugiyono, 2014) teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Sugiyono ada tiga macam triangulasi yaitu : Triangulasi sumber, Triangulasi teknik, dan Triangulasi waktu.

Hasil dan Pembahasan

Faktor penting dalam keberhasilan pelayanan masyarakat, khususnya di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Oleh karena itu, camat dan jajarannya bertanggung jawab atas proses pemerintahan dan pembangunan. Kesuksesan pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang bergantung pada seberapa baik pemerintah melaksanakan fungsi dan tugasnya di wilayah kerjanya masing-masing. Untuk mengoptimalkan pencapaian visi dan misi Kecamatan Enrekang, setiap stakeholder yang ada di sana harus mendukung upaya Kecamatan Enrekang dalam mengedepankan tugas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Etika merupakan tolak ukur utama untuk mencapai pelayanan publik yang efektif. Etika juga merupakan suatu penilaian yang paling mudah dilihat terhadap kinerja pemerintah, dan masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan layanan yang mereka terima, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik, baik dari jabatan struktural yang paling atas hingga yang paling bawah, memiliki tanggung jawab yang signifikan terhadap masyarakat umum.

Keberhasilan mereka sebagai penyelenggara layanan juga dipengaruhi oleh sikap dan perilaku mereka terhadap publik. Selama bertahun-tahun, istilah "perilaku birokrasi atau proses pelayanan administrasi" telah ditanamkan dalam pikiran masyarakat bahwa

mereka akan menghadapi perilaku pelayanan yang memiliki prosedur yang rumit, cenderung berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu yang konsisten, dan pemungutan biaya liar yang tidak sesuai yang sering disebut sebagai "biaya administrasi" sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel.

Peran etika dalam pelayanan publik sangat penting, terutama di kantor kecamatan dan kelurahan karena pihak pegawai harus memberikan layanan sesuai dengan kode etik dan aturan yang telah ditetapkan. Sehingga maksud dari tujuan penyelenggaraan layanan publik dapat dicapai sesuai dengan rancangan visi dan misi yang ditetapkan. Selain itu, diharapkan bahwa penerapan kode etik saat memberikan layanan kepada masyarakat dapat menghilangkan stigma bahwa layanan diberikan dengan pilih kasih, sehingga tidak ada orang yang merasa dibedakan dengan orang lain. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan standar atau prinsip eksternal yang ada di masyarakat atau dimiliki oleh para stakeholder. Oleh karena itu, ketika masyarakat membutuhkan layanan perizinan yang baik, responsivitas pelayanan pemerintahan menjadi sangat penting.

Etika pelayanan sangat dibutuhkan karena melingkupi sikap dan tingkah laku aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, etika ini sangat penting untuk diterapkan di kantor Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Keputusan tentang pelayanan publik jikalau ditinjau dari dimensi etika, mempertimbangkan aspek etika karena pelayanan publik dilakukan untuk kebaikan negara, masyarakat, dan bangsa. Etika berfungsi sebagai pedoman untuk pengambilan keputusan dan sebagai standar untuk menilai keputusan yang salah. Selain itu, masyarakat telah mempercayakan instansi pemerintah untuk mengelola sumber daya publik dan menjaga kepercayaan yang diberikan oleh rakyat, yang menjelaskan adanya hubungan etika dengan pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi masalah serta bagaimana etika pelayanan publik diterapkan oleh pegawai kantor Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Peneliti mengkaji dan mengamati berdasar pada teori yang digunakan, dan mendeskripsikan persamaan hak, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab sebagai subjek indikasi.

Persamaan (*equality*) yaitu Persamaan pelayanan yang ditawarkan oleh pegawai kantor Kecamatan Enrekang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, yang diukur dari output dan input penggunaan jasa. Serta keterbukaan pihak kecamatan dalam menerima keluhan yang diajukan oleh masyarakat saat menggunakan layanan.

Data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pihak kantor Kecamatan memberi pelayanan sudah cukup bagus, dimana pegawai kecamatan di anggap memiliki sikap profesional dalam memberikan umpan balik kepada masyarakat terhadap lingkup pelayanan. pegawai Kantor Kecamatan Enrekang sudah dapat bertindak memeratakan status sosial dan tidak memberikan perlakuan yang berbeda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hal ini dikarenakan adanya prinsip persamaan (*equality*) yang ditetapkan oleh pegawai Kecamatan Enrekang. pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Enrekang sudah sesuai standarisasi etika pelayanan terutama tindakan pegawai Kantor Kecamatan Enrekang dalam menerima dan mengurus pelayanan penandatanganan untuk masyarakat yang dianggap masih belum maksimal oleh masyarakat dengan alasan pegawai yang bersangkutan belum datang pada jam operasional kerja.

Data hasil berdasarkan wawancara, dalam memberikan layanan kepada masyarakat di kantor Kecamatan Enrekang, indikator keadilan diterapkan dengan baik, menurut hasil wawancara. Karena setiap masyarakat memiliki hak dan kedudukan yang sama, pegawai tidak membedakan siapa yang berada di posisi yang berbeda.

Pegawai yang melayani masyarakat menjamin kepuasan masyarakat berdasarkan loyalitas. Selain itu, penyampaian layanan sudah sangat mudah dipahami, dan perintah dari atasan telah direspons dengan cepat dan tanggap. Oleh karena itu, diharapkan bahwa layanan dapat diberikan sepenuhnya dan bahwa semua komunikasi yang terjadi di ruang lingkup pelayanan publik di kantor Kecamatan Enrekang dapat terjadi secara komunikatif.

Pelayanan dan tanggung jawab pegawai di Kantor Kecamatan Enrekang belum memadai, karena pegawai sering datang terlambat dan menghambat proses pelayanan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di paparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan : Ketidakpuasan masyarakat dapat dilihat dari etika pelayanan dari publik servant dalam hal ini ialah konsep persamaan hak. Ditemukan bahwa dalam menerapkan etika dalam konteks persamaan hak yang dilakukan di kantor kecamatan Enrekang terkait pelayanan publik sudah diterapkan sebagaimana yang dianggap baik. Pegawai sudah bersikap professional sesuai dengan standar pelayanan di kantor Kecamatan Enrekang. Masyarakat memiliki pandangan yang berbeda terkait pemberi dan penerima layanan dalam konteks persamaan hak. Jika dari penyelenggara sudah mengatakan baik, namun dari pihak yang menerima layanan belum merasa demikian.

Referensi

- Bertens, K. 2000. *Etika*. Seri Filsafat PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta ;
- Fandy Tjiptono, 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Ismiyarto. (2016). *Etika dan penyelenggaraan pelayanan publik*. Suara Khatulistiwa, 1-16
- Jakarta.Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu* Edisi Kedua.Yogyakarta : Gaya Media.
- Keban, Yeremias T. 2011, *Good Governance dan Capacity Building sebagai Indikator. Utama dan Fokus Penilaian Kinerja Pemerintahan*, Yogyakarta
- Louis O. Kattsoff, 1986 *Pengantar Filsafat*(Diterjemahkan oleh: Soejono Soemargono). Tiara Wacana Yogyakarta ;
- Martins. Jr. (1979). *Profesional Standards and Ethics*. Washington DC: ASPA Publisher.
- Ryaas Rasyid. (2000). *Makna Pemerintahan*, PT. Mutiara Sumber Daya Widya,
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanty, Y. (2011). Penerapan Etika Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Wacana Kerja*, 14(1), 80–95.
- Suseno, Franz Magnis, 1994 *Etika Politik*, Rajawali Press, Jakarta ;
- Sutiani, N. W. (2020). Perwujudan dan Implementasi Etika Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Cakrawarti*, 02.
- Wahyudi Kumorotomo. (2015). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Cetakan ke-14
- Wawan, & Mayrudin, Y. M. (2020). Etika Pejabat Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang. *Journal of Social Politics and Governance* (JSPG), 2(1), 1–17.
- William C. Frederick; Keith Davis; James E. Post, (1988). *Business and Society, Corporate Strategy, Public Policy, Ethics*, Mc Graw-Hill, Publishing Company.