

# ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN BONE

Arlisa<sup>1</sup>, Lukman Hakim<sup>2</sup>, Budi Setiawati<sup>3</sup>

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

*The notion of this research is to discover official ethics on administration service in the office of Civil Service Agency and Human Resource Development in Bone District. This research was descriptive qualitative method that used type of phenomenology research, and technique of data analysis used includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The data in this research taken from seven informants. Technique of data collecting was deep interview, direct observation, and take documentation. The result of this research showed that the official ethics on administration services has been running consist of four aspects, namely Equality, The value of the equation that is run is good, Equity, The maximum applied justice is seen. Loyalty, Employed loyalty is shown directly by looking at the performance and obeying the existing rules. Responsibility, in carrying out the service has been responsible but in terms of discipline, especially discipline when there are still many employess who do not attend on time and make Government employees waiting service.*

**Keywords:** *ethics, administration services*

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui etika pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Bone. 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. Informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi langsung dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika pegawai dalam pelayanan administrasi telah berjalan dari empat aspek yaitu Persamaan, nilai persamaan yang dijalankan sudah baik, Keadilan yang diterapkan sudah maksimal, kesetiaan kesetiaan pegawai yang ditunjukkan langsung dengan melihat kinerja yang ditunjukkan, Tanggungjawab dalam menjalankan pelayanan sudah bertanggungjawab namun dalam segi kedisiplinan terutama disiplin waktu masih banyak pegawai yang tidak hadir tepat waktu dan membuat Pegawai Negeri Sipil menunggu untuk mendapat pelayanan.

**Kata kunci:** *etika, pelayanan administrasi*

## PENDAHULUAN

Etika sangatlah penting dalam setiap lini kehidupan baik itu dalam kehidupan masyarakat maupun dalam lingkungan pemerintahan. Pentingnya kajian etika dalam ilmu administrasi negara yaitu terletak pada lingkungan pelayanan dimana kelencaraan penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan pengabdian Aparatur Sipil Negara.

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.

Menyadari pentingnya etika yang harus dimiliki PNS, pemerintah berusaha menyempurnakan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan etika PNS, salah satunya adalah menetapkan dan mengeluarkan peraturan pemerintah Nomor 42 tahun 2004 tentang pembinaan jiwa korps dan kode etik pegawai negeri sipil.

Untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas harus ditunjang dengan etika yang baik demi peningkatan

pelayanan kepada penerima pelayanan, untuk itu menurut Mertins (1979) 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone berkaitan dengan Etika Administrasi Negara masih belum dapat dikatakan ideal. Banyak masalah yang terjadi dalam pemebrian pelayanan terutama masalah etika, dari hasil obervasi awal banyak ditemukan 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. Kemudian adanya sikap diskriminatif dalam pemberian pelayanan.

Kemudian masalah selanjutnya adalah pegawai tersebut kurang cermat dalam menata dokumen atau surat yang digunakan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan berbagai uraian masalah tentang penerapan etika pegawai dalam pelayanan administrasi di atas. Serta mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil. Penulis kemudian tertarik untuk mengadakan penelitian secara mendalam mengenai “Etika pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor BKPSDM Kabupaten Bone”.

Kata etik berarti kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak atau nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat. Etika merupakan suatu adat kebiasaan dalam masyarakat beradab yang diterapkan dalam kehidupan bermasyarakat dalam memelihara hubungan baik masyarakat (Haris, 2007).

Kemudian menurut Maryani dalam Sholihin (2006) mengatakan bahwa etika adalah seperangkat aturan, pedoman atau norma yang digunakan untuk mengatur perilaku manusia, baik yang dilakukan maupun yang dihindari yang diikuti oleh sekelompok masyarakat atau profesi.

Etika memiliki kaitan yang erat dengan watak manusia seperti yang diungkapkan oleh Bertens (2000), etika terdiri beberapa arti, salah satu diantaranya biasa digunakan orang adalah kebiasaan, adat atau akhlak dan watak. Lebih lanjut lagi, etika pada umumnya didefinisikan sebagai suatu usaha yang sistematis dengan menggunakan rasio untuk menafsirkan pengalaman moral individual dan sosial sehingga dapat menetapkan aturan untuk mengendalikan perilaku manusia serta nilai-nilai yang berbobot untuk dijadikan sasaran dalam hidup (Simorangkir, 2003).

Menurut Burhanuddin (1997), menyatakan bahwa etika adalah sebuah cabang ilmu yang berbicara mengenai nilai dan norma moral yang menentukan perilaku manusia dalam hidupnya. Sebagai cabang filsafat, etika menekankan pendekatan yang kritis dalam melihat dan menggumuli nilai dan norma moral tersebut serta permasalahan-permasalahan yang

timbul dalam kaitan dengan nilai dan moral. Dalam menjalankan etika dalam kehidupan sehari-hari dibutuhkan nilai-nilai atau landasan yang menjadi pedoman.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa etika merupakan suatu ilmu yang mempelajari tentang sesuatu yang baik dan buruk serta perilaku yang boleh dan tidak boleh dilakukan.

Moenir (1992) mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan. Pelayanan itu sendiri adalah suatu proses atau aktifitas yang dilakukan oleh manusia untuk memenuhi kepentingan orang lain yang secara terus menerus demi kepuasan orang yang dilayani.

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi: a) Pelayanan Administratif, Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. b) Pelayanan Barang, Pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telepon. c) Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit

pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. d) Pelayanan Regulatif Pelayanan Regulatif adalah pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Pasolongi (2007) dalam lingkup pelayanan publik, etika administrasi publik diartikan sebagai filsafat dan professional standar (kode etik) atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrasi publik. Etika dalam pelayanan publik sangatlah dibutuhkan karena menunjang kinerja yang dimiliki oleh setiap pegawai yang melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang dimiliki pelayanan tanpa etika akan mengakibatkan hilangnya nilai-nilai yang berkaitan tentang baik dan buruk serta nilai-nilai yang diyakini oleh masyarakat baik untuk dijalankan dan mengakibatkan munculnya perilaku yang buruk dari pemberi pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone yang terletak di jalan Ahmad Yani Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tipe penelitian ini adalah fenomenologi dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan.

Informan dalam penelitian ini sebanyak 7 (tujuh) orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara langsung, observasi dan dokumentasi.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ialah sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian berupa wawancara dan sumber data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan catatan yang dapat mendukung kelengkapan data primer. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi

data. Keabsahan data dapat dijamin dengan melakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik triangulasi data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Kepegawaian Dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bone merupakan salah satu lembaga teknis Kabupaten Bone berbentuk Badan, dan Merupakan salah satu unsur pelaksana pemerintah daerah dalam bidang Kepegawaian yang di dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang melaksanakan tugasnya dan tanggungjawabnya dibawah pimpinan Bupati melalui sekretaris daerah. Berikut adalah pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan:

Pertama, Persamaan (*equality*) Persamaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesanggupan pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil penelitian yang dilihat dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi sesuai dengan aturan yang ada diaman ketika penelitian ini berlangsung, dalam pemberian pelayanan pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

(BKPSDM) mengikuti aturan yang ada dan mengarahkan peneliti dalam memperoleh data dan informasi ke setiap bidang yang ada.

Berdasarkan wawancara dilakukan maka dapat diketahui bahwa salah satu bentuk persamaan dalam pemberian pelayanan administrasi di kantor BKPSDM adalah dengan memberikan pelayanan sesuai aturan dimana jika Pegawai Negeri Sipil (PNS) tidak memberikan pelayanan secara baik maka konsekuensinya yaitu ketentuan yang mengatur tentang manajemen ASN kemudian PNS yang bekerja di kantor BKPSDM menjalankan pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di dalam pelayanan dimana dalam Standar Oprasional Prosedur (SOP) tersebut menjelaskan tahapan-tahapan pelayanan, waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan dan biaya yang dibutuhkan dalam pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas dan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone dilihat dari segi persamaan yaitu memberikan pelayanan sesuai aturan terlaksana dengan baik, pegawai yang memberikan

pelayanan administrasi di kantor BKPSDM melakukan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang dilaksanakan di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone.

Pemberian layanan administrasi menggunakan prinsip persamaan hanya saja ketika ada pegawai yang mengurus namun berkas yang dimiliki tidak lengkap maka pemberian layanan akan tidak sama karena tidak memenuhi syarat pelayanan, ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan pelayanan administrasi, pegawai yang memberikan pelayanan menggunakan prinsip menjemput bola dimana ketika ada yang ingin mengurus diarahkan ke ruangan yang dibutuhkan, Kemudian berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti dalam pemberian pelayanan administrasi setiap ada petugas yang melaksanakan pelayanan administrasi pegawai diarahkan untuk masuk ke setiap bidang yang diperlukan kemudian diberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan jika ada pegawai yang tidak melengkapi data yang dibutuhkan dalam proses administrasi maka pegawai tersebut diberikan bimbingan dan pengawasan langsung dan jika ada

pegawai yang telah menyetor berkas kemudian tidak lengkap maka dihubungi langsung oleh pegawai yang melayani dan perlakuan tersebut di berikan kepada setiap orang.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan dan pengamatan langsung yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa dalam pelayanan administrasi terkait masalah etika pelayanan administrasi 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.

Kedua yaitu keadilan (*equity*) Keadilan yang dimaksud dalam pelayanan administrasi adalah memberikan layanan tanpa membedakan sesuai dengan kebutuhan dan aturan yang berlaku dan tanpa adanya diskriminasi. Untuk mengetahui nilai keadilan dalam pelayanan administrasi dilihat dari indikator yaitu: hilangnya

sikap diskriminasi, Diskriminasi diartikan sebagai membeda-bedakan sikap dalam pelayanan sehingga dapat menyebabkan kecemburuan sosial dalam pelayanan. Dalam wawancara yang dilakukan diketahui bahwa pemberian pelayanan sangat menjunjung tinggi sikap keadilan karena dapat dilihat bahwa sikap diskriminasi dalam pelayanan tidak boleh diterapkan hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang mengatakan bahwa ketika camat datang terlambat maka pelayanan yang diberikan sesuai dengan urutan kedatangannya tanpa melihat status dari orang yang akan dilayani kemudian menurutnya paradigma tersebut merupakan paradigma zaman dahulu dan tidak diterapkan kembali dalam pelayanan yang diberikan tidak ada sikap diskriminasi karena belum mendapatkan laporan mengenai sikap diskriminasi dari pelayanan yang diberikan dan kemudian tidak adanya laporan dalam kotak saran mengenai sikap diskriminasi.

Kemudian dari hasil pengamatan langsung yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal ini pegawai fungsional dan pegawai struktural yang ingin mendapatkan pelayanan tidak terjadi sikap

diskriminasi karena ketika pegawai struktural dan pegawai fungsional datang untuk mendapatkan pelayanan mereka langsung diarahkan ke bidang yang terkait dengan kebutuhan masing-masing kemudian pemberian pelayanan dilakukan berdasarkan urutan kedatangan dari setiap pegawai sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi diskriminasi dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan pengamatan langsung yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan administrasi 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 administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM).

Ketiga, kesetiaan (Loyalty) adalah kesanggupan untuk menaati dan melaksanakan tugas dan tanggung jawab 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: taat terhadap

aturan dan mementingkan kepentingan dinas.

Dalam menjalankan segala tugas dan tanggung jawab dalam melayani, pegawai yang bertugas harus memiliki jiwa yang setia salah satunya adalah taat terhadap aturan. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dapat dilihat bahwa Pegawai Negeri Sipil yang bertugas di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone 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.

Selanjutnya, dalam menjalankan pelayanan administrasi seorang pegawai dituntut untuk mementingkan kepentingan dinas diatas kepentingan pribadi Berdasarkan wawancara yang dilakukan, pegawai yang bertugas dalam pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone mementingkan kepentingan dinas diatas kepentingan pribadi dan golongan karena prinsip tersebut tertuang dalam

janji dan sumpah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan tertuang dalam kewajiban seorang PNS dan dijalankan oleh setiap pegawai yang memberikan pelayanan pada kantor BKPSDM berdasarkan hasil penelitian dan informasi dari informan dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone dari segi kesetiaan yaitu mementingkan kepentingan dinas berjalan sesuai aturan dan dapat dikatakan bahwa pegawai setia dalam pelayanan administasi yang diberikan.

Keempat yaitu tanggungjawab (*responsibility*), Pertanggungjawaban dalam penelitian ini adalah melihat bagaimana kesanggupan pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang terkait dengan pelayanan Administrasi yang diamanatkan kepada pegawai dengan sebaik mungkin tanpa adanya paksaan dan dorongan dari orang lain, melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik, tidak menunda-nunda pekerjaan, tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain, dan disiplin.

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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone, untuk mengetahui tanggung jawab berdasarkan indikator melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik berikut adalah hasil wawancara atas dapat diketahui bahwa terkait masalah tanggung jawab yaitu melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik dapat dilihat bahwa setiap pegawai yang dibagi berdasarkan bidang masing-masing memiliki tugas pokok dan fungsi dan bertanggungjawab sesuai dengan bidangnya dan terkadang saling membantu. dari hasil wawancara beberapa informan dapat diketahui bahwa etika pegawai dalam pelayanan administrasi di kantor BKPSDM Kabupaten Bone terkait dengan pertanggungjawaban yaitu melaksanakan tugas dan tanggung 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.

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.

Dari wawancara yang dilakukan dapat dapat diketahui bahwa pertanggungjawaban dalam aspek tidak menunda-nunda pekerjaan pegawai yang bertugas dalam pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone sudah memenuhi karena setiap pekerjaan memiliki priode sehingga ketika terjadi penundaan pekerjaan maka akan mengakibatkan tidak selesainya tugas dalam satu periode.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa penundaan pekerjaan di Kantor BKPSDM Kabupaten Bone dalam segi layanan tidak terjadi ini dikarenakan pemberian pelayanan yang diberikan tergantung pada keinginan pegawai yang akan mengurus untuk untuk melengkapi berkas yang dimiliki, kemudian

pegawai yang melayani senantiasa melayani masyarakat dalam hal ini PNS yang memiliki kepentingan di luar kantor.

Dari hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat bahwa tidak ada penundaan pekerjaan dalam pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone 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 administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone 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.

Tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain, dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone, masing-masing pegawai diberikan tanggungjawab masing-masing sehingga setiap pegawai jelas tugas. pelemparan kesalahan kepada orang lain tidak ditemukan dalam pelayanan di kantor BKPSDM Kabupaten Bone ini dibuktikan ketika ada data atau surat yang masuk dan hilang maka surat tersebut ditelusuri menggunakan buku agenda sehingga jika terjadi masalah dalam pelayanan seorang pegawai tidak bisa melemparkan kesalahan kepada orang lain karena jelas tugas dari masing-masing pegawai.

Berdasarkan keterangan dari informan dapat dilihat bahwa etika pelayanan administrasi, tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain pada kantor BKPSDM Kabupaten Bone tidak ada komplein terhadap pelayanan yang diberikan dan menurut keterangan dari narasumber bahwa kurang lebih 43 orang yang bekerja pada kantor BKPSDM bekerja dengan Standar Oprasional Prosedur yang ditetapkan. Jadi berdasarkan hasil wawancara beberapa inroman di atas dan penelitian langsung yang dilakukan

dapat diketahui bahwa etika pegawai dalam pelayanan administrasi pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bone 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.

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. Namun dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa banyak PNS yang bertugas dalam pelayanan administrasi 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.

## KESIMPULAN

Pegawai yang bertugas dalam pemberian pelayanan administrasi di kantor BKPSDM Kabupaten Bone sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai etika yang berlaku sebagai berikut ini : 1) Persamaan (*equality*), nilai persamaan yang dijalankan oleh pegawai BKPSDM Kabupaten Bone dalam pelayanan administrasi 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. 2) 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 administrasi tidak lagi memihak kepada golongan pegawai tertentu. 3) Ketiga adalah 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. 4) 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.

Sholihin, Ismail. (2006). *Pengantar Bisnis (Pengenaklan Praktik Dan Studi Kasus)*. Jakarta: Kencana.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bertens, K. (2000). *Etika Seri Filsafat Atma Jaya*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Burhanuddin, Salam. (1997). *Etika Sosial (Asas Moral Dalam Kehidupan Manusi)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Haris, Abdul. (2007). *Pengantar Etika Islam*. Sidoarjo: Al-Afkar.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KRP/M.PAN/7/2003 Tentang Pengelompokan Jenis Pelayanan Publik
- Martins, Jr. (1979). *Professional Standar and Ethis*. Washington DC: ASPA Publisher.
- Moenir. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto, Dan Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simorangkir. (2003). *Etika: Bisnis, Jabatan, Dan Perbaikan*. Jakarta: Rineka Cipta.