

IMPLEMENTASI ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN ABEPANTAI DISTRIK ABEPURA KOTA JAYAPURA

Bonefasius Bao, S.IP, MA¹, Adinda Putri Zakina²

^{1,2} Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ekonomi, Sastra, dan Sosial Politik
Universitas Sains dan Teknologi Jayapura

ABSTRAK

Etika pegawai dalam memberikan pelayanan publik merupakan wujud kontrol dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangannya. Dengan demikian Aparatur Sipil Negara harus menjadikan etika pegawai sebagai pedoman dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat mewujudkan pelayanan administrasi dengan profesional. Oleh karena itu, peneliti termotivasi untuk mengelaborasi bagaimana etika pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Abepantai, Kota Jayapura. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui (1) Akuntabel (Tepat guna), (2) Loyalty (Kesetiaan), (3) Responsibility (Tanggung jawab), (4) Equity (Keadilan), serta (5) Trust (Kepercayaan). yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kelurahan Abepantai kepada masyarakat. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas observasi dan wawancara serta dokumen-dokumen tertulis.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa Responsibility (Tanggungjawab) yang diberikan penyelenggara pelayanan di kantor kelurahan Abepantai belum maksimal. Equity (Keadilan) yang diberikan juga belum berjalan sebagaimana mestinya. Masih ditemukan ketidakadilan atau diskriminasi dalam memberikan pelayanan. Kesetiaan (loyalty) yang diberikan antara lain tentang kepuasan dan kepercayaan masyarakat serta memudahkan akses yang diberikan oleh pegawai kecamatan kepada masyarakat. Tanggung jawab (responsibility) yang diberikan juga belum sesuai ekspektasi seperti ada yang bekerja tidak ikhlas dalam melayani masyarakat dengan melakukan pungutan tambahan. Trust (Kepercayaan) pada etika pegawai di Kantor Lurah Abepantai belum maksimal. Adanya perlakuan pegawai (sikap dan tindakan) kepada pengguna layanan yang kurang baik menyebabkan pengguna layanan beranggapan bahwa diskriminasi pelayanan dengan sendirinya menurunkan tingkat kepercayaan mereka kepada pegawai di kantor tersebut.

Kata Kunci; Implementasi, Etika pegawai, Pelayanan

Pendahuluan

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dalam melaksanakan tugasnya pegawai ASN berpedoman pada kode etik dan kode perilaku pegawai ASN. Penerapan kode etik pegawai ASN mengacu pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 dan PP Nomor 42 Tahun 2004. Kode etik PNS diatur dalam PP 42 Tahun 2004. Menurut Pasal 1 angka 2 dalam peraturan tersebut, Kode Etik PNS merupakan pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai Negeri Sipil di dalam melaksanakan tugasnya dan pergaulan hidup sehari-hari. Tujuan penerapan kode etik, sebagaimana diatur dalam Pasal 3 PP No. 42 Tahun 2004, sebagai berikut, pertama; Membina karakter/watak, memelihara rasa persatuan dan kesatuan secara kekeluargaan guna mewujudkan

kerja sama dan semangat pengabdian kepada masyarakat serta meningkatkan kemampuan, dan keteladanan Pegawai Negeri Sipil. Kedua; Mendorong etos kerja Pegawai Negeri sipil untuk mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang bermutu tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya sebagai unsur aparatur Negara, dan abdi masyarakat. Ketiga; Menumbuhkan dan meningkatkan semangat, kesadaran, dan wawasan kebangsaan Pegawai Negeri Sipil sehingga dapat menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Keempat; Melalui kode etik dan kode perilaku pegawai ASN akan menumbuhkan kesadaran moral atas kedudukan yang diperoleh dari negara atas nama rakyat pada setiap aparatnya. Pejabat yang dapat menaati norma-norma dalam kode etik dan kode perilaku akan menempatkan kewajibannya sebagai aparat pemerintah di atas kepentingan-kepentingannya akan karier dan kedudukan.

Pada era kekinian salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh Pemerintah khususnya Pemerintah Daerah adalah menjadikan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan dalam menjalankan tugas serta fungsinya juga memenuhi aspirasi masyarakat serta terbebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Instansi pemerintah merupakan organisasi yang terdiri dari sekumpulan orang-orang yang dipilih berdasarkan prosedur tertentu guna melaksanakan tugas negara dan mewujudkan pelayanan publik yang baik. Setiap instansi pemerintah memiliki tujuan yang ingin dicapai dengan memanfaatkan segenap sumber daya manusia yang dimiliki dan dikelola secara efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan organisasi, maka sumber daya yang dimiliki dituntut untuk bekerja secara profesional, termasuk harus memiliki etika yang baik.

Etika dalam melaksanakan kegiatan organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam setiap kehidupan baik itu dalam kehidupan masyarakat maupun dalam lingkungan pemerintah. Etika sering digambarkan sebagai acuan dalam bertindak terhadap masyarakat. Etika juga dikaitkan dengan ilmu mengenai perilaku manusia dan kesusilaan yang menyangkut norma atau aturan tentang tingkah laku atau sifat. Permasalahan etika dalam pelayanan public tak jarang menjadi konsumsi keseharian penerima layanan public. Pada sisi lain, masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur dengan wajib mematuhi kode perilaku dan kode etik pegawai, diantaranya yaitu: melaksanakan tugasnya dengan disiplin dan cermat, melayani dengan sikap sopan, hormat, tanpa tekanan, dan menjaga apa yang menjadi rahasia yang berkaitan dengan kebijakan negara.

Mengacu dalam pelaksanaan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari seorang PNS (ASN) harus berpedoman pada etika berorganisasi, etika dalam bermasyarakat, etika terhadap diri sendiri. Etika dalam berorganisasi adalah melaksanakan tugas dan wewenang sesuai ketentuan yang berlaku, menjaga informasi yang bersifat rahasia, melaksanakan setiap kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Pejabat yang berwenang, membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja organisasi, menjalin kerja sama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan, memiliki kompetensi dalam pelaksanaan tugas, patuh dan taat terhadap standar operasional dan tata kerja, mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja organisasi, berorientasi pada upaya peningkatan kualitas kerja.

Dalam paradigma “dikotomi politik dan administrasi” bahwa pemerintah memiliki dua fungsi

yang berbeda, yaitu fungsi politik dan fungsi administrasi. Fungsi politik ada kaitannya dengan pembuatan kebijakan atau pernyataan yang menjadi keinginan negara. Sedangkan fungsi administrasi adalah berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan tersebut [1]. Dengan demikian, kekuasaan membuat kebijakan publik berada pada kekuasaan politik, dan melaksanakan kebijakan politik merupakan kekuasaan administrasi publik. Namun, karena administrator publik dalam menjalankan kebijakan politik memiliki kewenangan secara umum disebut dengan "*discretionary power*". Keleluasaan untuk menafsirkan sesuatu kebijakan politik dalam bentuk program dan proyek, maka tidak ada jaminan bahwa kewenangan tersebut digunakan secara baik dan tidak secara buruk. Berangkat dari paradigma di atas, maka etika diperlukan dalam administrasi publik.

Etika menjadi acuan bagi para birokrat untuk mengelola pemerintahan agar menuju pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme). Selain itu perilaku birokrasi tidak hanya mempengaruhi dirinya, akan tetapi juga masyarakat. Etika yang merupakan unsur penting dalam roda pemerintahan dalam menentukan keberhasilan kegiatan justru mengetahui perilaku aparat pemerintahan atau seorang birokrat. Dan hal ini mencerminkan perilaku dan tindakan dari pelayanan publik yang menyimpang dari etika yang ada.

Dugaan bahwa semua aparat pemerintah atau pejabat negara adalah pihak yang sudah diuji dengan pasti selalu membela kepentingan publik tidak selamanya benar. Banyak kasus membuktikan bahwa kepentingan kelompok, keluarga, pribadi, bahkan struktur yang lebih tinggi justru mengetahui perilaku aparat pemerintah atau seorang birokrat. Belum maksimalnya kinerja aparatur pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kurangnya atau lemahnya kemampuan pengetahuan dan keterampilan atau kecakapan kerja yang dimilikinya, tetapi juga dapat bersumber dari sikap dan perilaku yang kurang atau tidak baik seperti kurang tanggung jawab, kurang kepekaan dalam bekerja, tidak disiplin, kurang kerjasama, tidak mau berinisiatif dalam memecahkan persoalan yang muncul, dan lain-lain sebagainya.

Permasalahan yang sama terlihat pula dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Abepantai Distrik Abepura. Hasil observasi pra penelitian menunjukkan bahwa pegawai kurang disiplin, sehingga pelayanan menjadi lambat, dan tidak efisien. Dalam memberikan pelayanan terlihat kurang adil dan cenderung diskriminatif, terlihat pula belum memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaanya.

Tinjauan Teoritik

Etika pejabat publik berhubungan dengan perbuatan seseorang yang memegang jabatan tertentu, baik dalam jam kerja maupun di luar kerja dan dalam kehidupannya sehari-hari. Etika Pegawai Negeri Sipil dikenal juga dengan sebutan etika birokrasi, yang merupakan bagian dari etika administrasi publik atau etika pemerintahan. Etika administrasi publik adalah merupakan bidang pengetahuan tentang ajaran-ajaran moral dan asas-asas kelakuan yang baik bagi para aparat dalam menunaikan tugas pekerjaannya dan melakukan tindakan jabatannya [2].

Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi, penuntun bagi birokrasi publik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya antara lain adalah : (1) efisiensi, (2) membedakan milik pribadi dengan milik kantor, 3) impersonal, (4) merit system, nilai ini berkaitan dengan rekrutmen dan promosi pegawai, artinya dalam penerimaan pegawai atau promosi pegawai tidak di dasarkan atas kekerabatan, namun berdasarkan pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), sikap (attitude), kemampuan

(capable), dan pengalaman (experience), sehingga menjadikan yang bersangkutan cakap dan profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dan bukan spoil system (adalah sebaliknya); (5) responsible, (6) accountable, (7) responsiveness [3].

Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2004 juga mengatur tentang penegakan etika/kode etik, yaitu : (1) PNS yang melakukan pelanggaran kode etik dikenakan sanksi moral; (2) Sanksi moral dibuat tertulis dan dinyatakan oleh pejabat pembina kepegawaian; (3) Sanksi moral berupa : pernyataan secara tertutup dan pernyataan secara terbuka; (4) PNS yang melakukan pelanggaran kode etik selain dikenakan sanksi moral, dapat dikenakan tindakan administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Dari uraian singkat tentang konsep dan kebijakan etika pegawai negeri sipil di atas dapat disimpulkan bahwa etika pegawai negeri sipil mengandung nilai-nilai yang merupakan pedoman sikap, tingkahlaku dan perbuatan yang berlaku bagi PNS baik dalam kehidupan bernegara, diri sendiri, berorganisasi, bermasyarakat, dan bergaul dengan sesama PNS. Etika PNS akan berfungsi sebagai pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan di dalam melaksanakan tugasnya.

Etika pelayanan publik mencakup dua hal yaitu pertama, etika sebagai disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta pembenarannya. Dan kedua, nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia. [4] Lebih lanjut etika pelayanan publik merupakan cara dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan kebiasaan yang mengandung hukum (norma) dan nilai hidup yang sesuai dengan kelakuan manusia yang dianggap baik.

Etika dalam birokrasi dapat diartikan sebagai sebagai suatu petunjuk norma untuk aparat birokrasi dalam memberikan tugas pelayanan terhadap masyarakat. Etika birokrasi wajib menaruh kepentingan Publik diatas kepentingan pribadi, kelompok dan organisasinya. Etika harus ditujukan terhadap pilihan kebijakan yang harus mendahulukan kepentingan masyarakat luas [5].

Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas wajib dibantu dengan etika yang baik demi peningkatan pelayanan terhadap penerima pelayanan. Ada empat hal yang menjadi pedoman dalam pemberian pelayanan yang etis, pertama *equality* atau persamaan yaitu pegawai harus memberikan pelayanan yang sama terhadap konsumen tanpa membedakan dan sesuai dengan aturan. Kedua, *equity* atau keadilan yaitu pegawai tidak bersikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan. Ketiga, *loyalty* atau kesetiaan yaitu kesetiaan pegawai terhadap instansi sehingga tidak ada kesalahan dalam pelayanan yang dapat merugikan instansi dan taat pada peraturan. Keempat, *responsibility* atau tanggung jawab yaitu pegawai dapat bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan amanah yang diberikan dan tidak merugikan pihak instansi[6].

Dari berbagai pendapat para ahli tentang etika pegawai maka penulis mengambil kesimpulan dari pendapat Soamole, dkk, 2015 tentang etika pegawai yang dijadikan pedoman yaitu akuntabel (Akuntabel (Tepat guna), Loyalty (Kesetiaan), Responsibility(Tanggungjawab), Equity (Keadilan), Trust (Kepercayaan)

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif dengan pendekatan Komparatif. Penelitian kualitatif komparatif bertujuan untuk menggambarkan perbedaan pandangan informan dari pegawai dan penjelasan informan masyarakat dalam melihat

penerapan etika pegawai di Kantor Kelurahan Abepantai Distrik Abepura Kota Jayapura ..

Adapun tipe penelitian ini adalah fenomenologi yang dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan baik dari kalangan pegawai maupun masyarakat di wilayah Kelurahan Abepantai Distrik Abepura Kota Jayapura

Sumber data penelitian yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data Wawancara mendalam, Observasi dan Dokumentasi. Sedangkan tehnik analisis data mencakup reduksi data, penyajian data, verifikasi data serta penarikan kesimpulan.

Pembahasan

Implementasi etika pegawai di kantor Kelurahan Abepantai Distrik Abepura Kota Jayapura dipotret melalui indikator *Akuntabel* (Tepat guna), *Loyalty* (Kesetiaan), *Responsibility* (Tanggung jawab), *Equity* (Keadilan), serta *Trust* (Kepercayaan). *Akuntabel*, yaitu pegawai mampu memanfaatkan dana publik secara tepat, efektif, dan efisien. Dalam melakukan pelayanan harus memberikan pelayanan tepat guna, efektif serta efisien dalam penggunaan waktu. *Loyalty* (kesetiaan), yaitu kesetiaan pegawai terhadap pekerjaan dan lembaga sehingga tidak ada yang menyalahgunakan jabatan dan kedudukannya *Responsibility* (tanggung jawab), yaitu pegawai diharapkan dapat bertanggung jawab serta menjunjung tinggi nilai kebenaran, kejujuran dan kehalusan budi pekerti. *Equity* (keadilan), yaitu memberikan pelayanan publik secara simpatik, efisien, cepat, dan tidak diskriminatif; *Trust* (Kepercayaan) yakni memegang teguh kerahasiaan negara dan pemerintah dari segala ancaman yang merugikan baik secara ekonomi maupun politis atau mampu merahasiakan informasi yang dimilikinya dalam kaitan tugasnya untuk kepentingan negara bukan untuk urusan pribadinya atau kelompoknya. Pegawai yang beretika adalah pegawai yang memiliki sikap dan perilaku yang berpedoman pada nilai-nilai persamaan, keadilan, kesetiaan dan pertanggungjawaban.

1. *Akuntabel* (Tepat guna)

Dalam memberikan pelayanan kepada Informan pemerintah diminta untuk melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan terbuka, sesuai tugas dan tanggungjawab yang dimiliki demi menyelenggarakan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan etika pelayanan yang diharapkan. Untuk mengetahui penerapan etika pegawai pada kantor Kelurahan Abepantai berikut adalah wawancara dengan informan, sebagai berikut :

"Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kami telah mengupayakan pelayanan dengan cepat, tepat dan terbuka, sehingga lebih bisa dikatakan maksimal dan sesuai dengan etika pelayanan yang diharapkan sesuai hal terbukti dengan proses pelayanan yang tidak ribet lebih mudah dan cepat meski kadang lama karena kendala computer atau listrik mati atau mungkin pegawai saya tidak datang, tapi semua nya bisa dikatakan dapat kami kerjakan.." (Hasil wawancara dengan kepala kelurahan, pada tanggal 26 November 2021)

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa pegawai yang bekerja pada kantor Kelurahan Abepantai telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan terbuka. Lebih lanjut wawancara dengan Informan pengguna layanan, sebagai berikut :

"kalau saya mengurus berkas disini sering susah, urusan berkasnya lama kadang katanya komputernya mati atau urusan berkas kita jadi kalau mau mengurus itu harus mengecek dulu apa pegawainya ada apa komputernya bisa, jadi tidak cepat kan kalau soal terbuka nah ini lah kita mana ada taw. Terbuka itu kan harusnya di kash taw mengurus ini berapa hari terus bayar atau tidak lah kenyataannya kita datang saja sering tidak ada yang bisa ngetik surat

kami jadinya kami disuruh taruh saja. ” (Hasil wawancara dengan Bapak La Weru, pada tanggal 29 November 2021)

Dari penjelasan Informan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diharapkan dapat cepat, tepat dan terbuka belum terlaksana hal ini dikarenakan belum siapnya fasilitas yang memadai. serta sumber daya manusia atau pegawainya yang sering mengabaikan jam kerja. Sedangkan dalam hal keterbukaan menjadi pertanyaan besar bagi Informan karena belum ditemui kejelasan alur kerja pelayanan di kantor lurah tersebut.

Lebih lanjut lagi wawancara dengan Informan, sebagai berikut :

“kalau saya urus berkas cepat bisa 2 hari su selesai bagi saya itu cepat daripada tidak sama sekali saya rasa itu sdh lebih baik. Terbuka juga dikasih tau kash tau urus ini berapa hari terus bayar atau tidak lah tapi kadang juga tidak, tapi masih dalam batas wajar . ” (Hasil wawancara dengan Bapak Antonius, pada tanggal 28 November 2021)

Dari penjelasan Informan di atas dapat diketahui bahwa informan menganggap pegawai mamsih mampu melakukan pelayanan yang diharapkan dapat cepat, tepat dan terbuka meski belum maksimal namun tetap dalam batas yang wajar.

Berdasarkan hasil penelitian implementasi dari indicator ini ditemukan pegawai kelurahan belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Belum ada fasilitas yang memadai bagi para pegawai untuk melayani Informan dengan baik. Salah satu contoh yakni kurangnya sarana prasana komputer yang layak. Kurangnya cakupnya pegawai dalam mengoperasikan computer, sehingga berdampak pada lambannya pelayanan. Pada sisi lain penempatan pegawai pada unit kerja atau bagian tidak sesuai kompetensi.

Penulis meyakini bahwa penerapan akuntabilitas pada etika pegawai di Kantor Lurah Abepantai belum berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan 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 melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; sehingga perlu ada perbaikan dalam hal fasilitas yang memadai bagi para pegawai untuk mampu melayani Informan dengan baik, mengupayakan pelatihan tentang tugas dan fungsi setiap pegawai, serta kejelasan alur kerja pelayanan atau SOP pada kantor Lurah.

2. Loyalty (Kesetiaan),

Loyalty atau loyalitas dalam suatu organisasi merupakan aspek penting yang harus dimiliki pegawai. Loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Loyalitas juga sebagai faktor pendukung kemajuan pegawai yang bekerja di lingkungan pemerintahan dikarenakan loyalitas mampu membentuk karakter pegawai sehingga kelangsungan hidup suatu instansi dapat terpenuhi [7]. Loyalitas pegawai juga akan menentukan kelangsungan hidup suatu organisasi di masa yang akan datang untuk itu dalam institusi diperlukan pegawai yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap institusi . maka untuk mewujudkan loyalitas pegawai diperlukan aspek-aspek yang penting diantaranya terpenuhinya hak-hak pegawai seperti gaji, upah, insentif, dan lingkungan kerja yang mendukung [8].

Menjalankan segala tugas dan tanggung jawab dalam melayani di Kantor Kelurahan Abepantai, pegawai yang bertugas harus memiliki jiwa yang setia salah satunya adalah taat terhadap aturan. Adapun wawancara yang dilakukan dengan informan terkait masalah kesetiaan dalam hal ini taat terhadap aturan, adalah sebagai berikut :

“Harus taat aturan karena ketika ada pegawai yang tidak taat aturan maka dia melanggar berarti ada sangsinya. Setia artinya kesetiaan melayani Informan, kan ada aturannya de

ada mekanisme ada aturannya ada tahapan jadi kalau kami memberikan pelayanan disini harus sesuai aturan yang ada dan kami harus menjalankannya karena kami punya kode etik dan kami juga memiliki SOP yaitu standar operasional prosedur yang menjadi pedoman dalam pelayanan kami” (Hasil wawancara dengan bapak KAREL HANASBEY. SE.,M.Si, pada tanggal 26 November 2021)

Hasil penelitian dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Pegawai Negeri Sipil yang bertugas di kantor Kelurahan Abepantai 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.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung serta wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam indikator ini dengan informan pengguna layanan ditemukan belum berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan 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 memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN. Hasil temuan memperlihatkan terdapat masalah yakni pegawai kelurahan sering menunda pekerjaan. Menurut informan alasan terjadinya penundaan pekerjaan dalam pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Abepantai karena ketika membutuhkan layanan, kadang pegawai yang bertugas akan pekerjaan tertentu tidak berada ditempat atau tidak masuk kantor. Masalah teknis seperti komputer yang rusak atau mati lampu, sehingga memperlambat pengurusan berkas yang ada. Etos kerja yang demikian memunculkan interpretasi informan bahwa pegawai kelurahan kurang memiliki kesetiaan dan semangat kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Merujuk pada 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 perlunya sanksi atau *punishment* yang jelas bagi pegawai kelurahan yang menunda-nunda pekerjaan serta tidak adanya reward atau penghargaan yang baik bagi pegawai yang rajin dan melayani dengan ramah. Reward dan *punishment* ini menjadi salah satu cara agar kesetiaan yang merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan dapat tercapai.

3. Responsibility (Tanggungjawab),

Pegawai diharapkan dapat bertanggung jawab serta menjunjung tinggi nilai kebenaran, kejujuran dan kehalusan budi pekerti. Pegawai diharapkan untuk bertanggung jawab atas segala pekerjaan yang diberikan, serta tidak mengambil keuntungan dalam bentuk apapun dari pihak ketiga yang dapat dipandang sebagai kolusi dalam kegiatan pelayanan. Tanggung jawab pemerintah mempunyai arti kewajiban untuk memikul pertanggungjawaban dan hingga memikul kerugian (bila dituntut). Hal itu dalam kaitan dengan hukum maupun dalam administrasi) yang dipikul oleh pemerintah.

Hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa etika pegawai dalam pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Abepantai terkait dengan tanggungjawab atas pekerjaan yang diberikan belum memenuhi ekspektasi public. Hal ini tergambar dalam wawancara dengan pengguna layanan yang menjelaskan bahwa pegawai kantor kelurahan sering tidak berada di tempat pada jam kerja serta tidak responsive dengan aspirasi atau keluhan dari Informan. Hal ini diperparah dengan tidak tertibnya administrasi dalam hal pengarsipan. Pegawai saling lembar tanggung jawab atau saling menyalahkan ketika arsip surat masuk dan keluar tidak ditemukan.

Penulis meyakini bahwa penerapan responsibility atau tanggung jawab pada etika pegawai di Kantor Lurah Abepantai masih belum berjalan sebagaimana mestinya sesuai

dengan 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 demikian pegawai harus responsive untuk berubah etoskerjanya, tanggungjawab penuh akan tugas pokok dan fungsinya, melayani public dengan tulus hati, mengarsip surat masuk keluar dengan tertib.

4. Equity (Keadilan),

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik seharusnya tidak diskriminatif. Pelayanan publik harus benar-benar dapat dinikmati dan rasakan oleh semua golongan dan semua kelompok tanpa adanya diskriminasi, baik untuk golongan yang memiliki status sosial, kekayaan maupun kedudukan, namun tetap memperhatikan prinsip proporsional, sehingga masing-masing pengguna layanan dapat memiliki akses yang sama, adil dalam kebersamaan dan bersama dalam keadilan. Keadilan yang dimaksud dalam pelayanan administrasi 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 Kelurahan Abepantai adalah dapat diukur dengan sikap diskriminasi dalam pelayanan administrasi.

Berdasarkan wawancara dengan informan bahwa dalam pelayanan administrasi kadang bersikap tidak adil karena kedekatan antara pegawai dan Informan tertentu, kemudian dilayani dengan cepat, sedangkan pengguna layanan yang tidak kenal lambat pelayanannya. Dalam wawancara beberapa informan dan pengamatan langsung yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Abepantai terkait masalah Etika pegawai dalam hal ini menggunakan nilai pelayanan tanpa pamrih dan bersikap adil yaitu adanya perbedaan pendapat antara Informan internal pegawai dengan pengguna layanan di kantor kelurahan. Pada satu sisi para pegawai memberikan pelayanan tanpa pamrih dan bersikap adil, pada sisi lain pengguna layanan adanya ketidakadilan dan tidak pamrih. Misalnya memberikan rokok atau sirih pinang, walaupun terjadi pada kalangan tertentu namun tetap saja menjadi hal yang memprihatinkan.

Nilai kebenaran, kejujuran, serta sopan santun terhadap Informan merupakan nilai yang menjadi ciri terbentuknya etika perilaku pada pegawai sipil dan tentu saja diwujudkan melalui tekad dan perilaku konkret di dunia kerja. Sehingga dalam prakteknya ketika memberikan pelayanan kepada Informan pegawai di harapkan mampu menumbuhkan Nilai kebenaran, kejujuran, serta sopan santun. Adapun wawancara yang dilakukan dengan informan sebagai sekretaris kelurahan terkait nilai kebenaran, kejujuran, serta sopan santun dalam hal memberikan pelayanan, adalah sebagai berikut :

“ para pegawai dalam bekerja saya dan pak lurah selalu menekankan agar Nilai kebenaran, kejujuran, serta sopan santun agar diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada Informan, baik dari urusan pembuatan surat-surat harus sopan menyapa dengan bahasa yang baik dan juga bahasa yang jelas agar mereka juga mudah paham jangan menunjukan sikap yang kurang baik kepada Informan, kami semua pegawai berusaha untuk menyapa dengan sopan dan berperilaku jujur dengan tidak meminta imbalan apapun. Kami selalu memberikan nasehat pada saat breafing di tiap pagi sebelum memulai pekerjaan”(Hasil wawancara dengan Ibu HERNIKE R.AWI.S.IP.M.K.P, pada tanggal 25 November 2021)

Hasil wawancara di atas diketahui bahwa selalu ada upaya membangun nilai kebenaran, kejujuran, serta sopan santun dalam melaksanakan tugas pelayanan dengan memotivasi bahwa pekerjaan pelayanan yang sedang dikerjakan adalah sesuatu yang penting bagi orang banyak. Lebih lanjut lagi wawancara dengan Informan pengguna layanan sebagai berikut:

"kalau soal jujur sopan dan kebenaran ini agak sulit untuk saya sendiri lihat. Mau sopan bagaimana bapa pegawai ini kadang suaranya marah-marah duluan kalau kami ada bawa surat salah, yah kasih tau baik-baik saja biar kami datang bawa lagi, belum lagi soal kejujuran ini kami tidak tau apa betul bapa ibu pegawai ini memang komputer ini ada rusak baru kami pu surat tidak selesai jangan sampai mereka tipu kami lagi karna mereka biasa tunda-tunda kita punya surat"(Hasil wawancara dengan Ibu Wulan, pada tanggal 3 Desember 2021)

Kemudian wawancara lagi dengan informan lainnya:

"ada memang beberapa pegawai yang kurang baik dalam memberikan pelayanan. Misal kemarin saya urus saya punya anak surat keterangan beasiswa saya datang mereka kurang sopan dengan kata-katanya kurang baik coba begitu sapa dengan bahasa yang baik, saya kurang tau memang dia punya suara yang begitu atau memang dia marah atau apa begitu. Kalau menurut saya ya de kalau mereka lagi ada masalah di luar jangan melampiaskan ke kita yang tidak tau apa-apa kita hanya datang untuk minta tolong buat surat. Karna kita sebagai Informan ingin dilayani dengan baik. (Wawancara dengan Informan Ibu Nunung 3 Desember 2021)"

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan di Kelurahan Abepantai sebagai berikut:

"kalau menurut saya pegawai disana selama saya melakukan pengurusan mereka sambut saya dengan baik, sopan, bicara dengan nada yang tidak tinggi. Tidak ada yang kayak marah-marah. Kalau soal mau marah-marah mungkin wajar saja mungkin mereka cape karna kan bukan 1 atau 2 orang saja yang mereka lakukan pelayanan tapi semua masyarakat disini."(Wawancara dengan informan Ibu Riska 26 November 2021)

Dari berbagai varian jawaban informan baik internal maupun pengguna layanan dapat disimpulkan bahwa penerapan Equity (Keadilan), pada etika pegawai di Kantor Lurah Abepantai masih belum berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan 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 memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan; melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin Pegawai ASN.

5. Trust (Kepercayaan)

Membangun kepercayaan publik dalam pelayanan administrasi merupakan hal yang sangat penting demi jalannya roda birokrasi yang baik ditengah lemahnya kontrol pemerintah daerah terhadap masalah yang dihadapi Informan, kelurahan menjadi salah satu pintu pelayanan haruslah membangun citra yang lebih baik, guna mendapat kepercayaan dari Informan.

Adapun sikap yang ditunjukkan oleh Pegawai Negeri Sipil yang bertugas dalam kantor Kelurahan Abepantai dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan informan sebagai sekretaris kelurahan sebagai berikut :

"membangun kepercayaan itu sangat susah ditengah tantangan dari kerja pegawai dan sikap jenuh Informan, susah bagi kami mau membangun citra agar dapat dipercaya karena banyak kekurangan yang masih kami dapati dalam kantor ini."(Hasil wawancara dengan Ibu HERNIKE R.AWI.S.IP.M.K.P, pada tanggal 26 November 2022)

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa membangun kepercayaan saat ini

sangat sulit masih banyak kekurangan yang terjadi di kantor kelurahan baik dari sumber daya baik manusia maupun sarana prasarana. Hal ini menjadi masalah bersama baik dari pemerintah yakni para pegawai kantor yang diwaliki oleh ibu sekretaris yang menjelaskan bahwa memang sulit untuk membangun kepercayaan dikarenakan masih banyaknya kekurangan baik dari sumber daya hingga fasilitas kantor.

Temuan lapangan membuktikan bahwa penerapan indikator kepercayaan pada etika pegawai di Kantor Lurah Abepantai masih belum maksimal sesuai dengan UU Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pasal 5 ayat 2 yang menjelaskan bahwa kode etik berisi pengaturan perilaku agar Pegawai ASN memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain terkait kepentingan kedinasan; tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain; memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN;

Informan membenarkan bahwa kepercayaan public terhadap kinerja pelayanan di kantor kelurahan tidak sepenuhnya baik. Hal ini diakui pula oleh informan sekretaris kelurahan yang menjelaskan bahwa memang sulit untuk membangun kepercayaan dikarenakan masih banyaknya kekurangan baik dari sumber daya manusia hingga fasilitas kantor yang belum memadai.

Simpulan

Penerapan etika pegawai dalam pelayanan public di Kantor Kelurahan Abepantai yang dipotret dari lima indikator, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Akuntabel (Tepat guna) dalam pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Abepantai belum optimal. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan dimana masih terdapat beberapa pegawai yang tidak menerapkan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga mempengaruhi kinerja pegawai dan menyebabkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor tersebut. Public sebagai penerima layanan memerlukan pelayanan yang prima, cepat dan tepat. Sesuai standar operasional pelayanan (SOP), namun SOP yang dimaksud tidak dipublikasikan secara transparan agar pegawai mengetahui alur kerja dan waktunya.
2. Loyalty (Kesetiaan) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kelurahan Abepantai kepada masyarakat sudah cukup baik tetapi belum maksimal. Hal ini karena pelayanan yang diberikan baik itu antara atasan dan bawahan, antara sesama teman kerja dan antara pegawai dan masyarakat menitik beratkan terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan yang merupakan pengukuran gap antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang mereka terima atau yang dirasakan terhadap pelayanan publik di Kantor kelurahan Abepantai Sehingga diharapkan pelayanan dapat dilakukan secara maksimal dan interaksi yang terjadi di lingkungan kantor kelurahan Abepantai dapat terjalin secara kondusif.
3. Responsibility (Tanggungjawab) yang diberikan dimana dalam hal ini ditemukan bahwa masih kurang baik dan belum optimal, dimana masyarakat atau pengguna layanan masih kurang puas yang kurang puas dengan kualitas pelayanan kantor Kelurahan Abepantai yang disebabkan oleh kurangnya implementasi tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya.
4. Equity (Keadilan) yang diberikan, dalam hal ini ditemukan bahwa adanya perbedaan informasi dari informan internal maupun pengguna layanan terkait keadilan dalam memberikan pelayanan. Informan internal menjelaskan dalam memberikan pelayanan telah dilakukan secara adil tanpa pilih kasih atau diskriminasi Sedangkan hasil elaborasi pendapat dari

pengguna layanan menunjukan bahwa adanya inkonsistensi waktu dalam menuntaskan pekerjaan, juga ditemukan bahwa pegawai melakukan diskriminasi pelayanan antara Orang Asli Papua dan bukan Orang Asli Papua.

5. Trust (Kepercayaan) dalam memberikan pelayanan membuktikan bahwa untuk membangun kepercayaan public terhadap pelayanan di kantor kelurahan Abepantai belum maksimal. Hal itu diakibatkan karena sumber daya yang ada kurang memadai. Disamping itu perlakuan pegawai (sikap dan tindakan) kepada pengguna layanan juga kurang baik. Dengan demikian pengguna layanan beranggapan bahwa diskriminasi pelayanan dengan sendirinya menurunkan tingkat kepercayaan mereka kepada pegawai di kantor tersebut.

Daftar Pustaka

Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali Press

Kaban, Yramis T. 2008. *Enama Dimensi Strategis Administrasi Public: Konsep, Teori Dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media

Lukman. 2000 . *Manajemen kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press

Maani, Karjuni Dt. 2010. *Etika pelayanan Publik. Demokrasi*. Vol. IX No. 1. (<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jd/article/viewfile/1415/1225>).

Rusli, B, 2013, *Kebijakan Publik Membangun Pelayan Publik Yang Responsif*, Unpad Hakim Publishing, Bandung).

Widodo. Joko.2001. *Good Governance, Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Control Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia

Wiranata. 2005. *Dasar-dasar Etika dan Moralitas*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 *tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil*.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 *Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai*

Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 *Tentang Aparatur Sipil Negara*