JKSAP JURNAL KAPITA SELEKTA ADMINISTRASI PUBLIK
http://e-journallppmunsa.ac.id/index.php/ksap
||Volume||3||Issue||2||Desember||2022||
p-ISSN: 2302-6375
e-ISSN: 2775-2194
pp. 206-213

ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SUMBAWA

Heri Kurniawansyah[1], Ade Sujastiawan[2], Elys Kayanty[3*]
[123] Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia
Penulis Korespondensi: kayantyelys@gmail.com

Article Info

Article History
Received: 14 September 2022
Revised: 01 Oktober 2022
Published: 30 Desember 2022

Keywords
Etika;
Pelayanan;
Publik;

Abstrak

Permasalahan yang dibahas dari penelitian ini adalah Analisis Etika Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui etika pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Badan Kepegawaiandan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan wawancara, observai dan dokumentasi. Alat analisis datayaitu dengan menggunakan teori Miles and Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikankesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika pegawai dalam pelayanan administrasi telah berjalan dengan baik dan dapat dilihat dari empat aspek yaitu Persamaan *(equality)*, nilai persamaan yang dijalankan sudah baik, Keadilan *(equity)*yang diterapkan sudah maksimal, kesetiaan *(loyality)* pegawai, Tanggung Jawab *(Responsibility)* dalam menjalankan pelayanan sudah baik.Tetapi, dalam segi kedisiplinan terutama disiplin waktu masih banyak pegawai yang tidak hadir tepat waktu dan membuat Pegawai Negeri Sipil yang ingin melakukan pelayanan harus menunggu.

PENDAHULUAN

Kelancaran tugas umum pemerintahan dan pembangunan untuk mencapai tujuan nasional, sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan pengabdian aparatur Negara. Dalam ketentuan pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Agar Pegawai Negeri Sipil mampu melaksanakan tugasnya sebagaimana tersebut diatas secara berdaya guna dan berhasil guna, diperlukan pembinaan secara terus dan berkesinambungan. Pembinaan PNS akan berhasil dengan baik apabila diikuti dengan pelaksanaan dan penerapan etika atau kode etik dalam melaksanakan tugastugas dan pergaulan hidup sehari-hari sebagaimana mestinya. Kehidupan sehari-hari yaitu etika dalam bernegara, etika dalam organisasi/instansi. Etika dalam bermasyarakat, etika dalam diri sendiri, dan etika terhadap sesame PNS.

Komponen etika terdiri dari beberapa hal yaitu, Bagir (2002) mengatakan bahwa komponen-komponen etika terbagi atas beberapa hal yaitu: a.Kebebasan dan Tanggung Jawab. Pembahasan masalah etika, mengambil objek dari perilaku

||Volume||3||Issue||2||Desember||2022||
p-ISSN: 2302-6375
e-ISSN: 2775-2194
pp. 206-213

atau perbuatan manusia yang dilakukan secara sadar. Dengan demikian maka etika harus memandang manusia sebagai makhluk yang memiliki kebebasan untuk melakukan tindakan dan bertanggung jawab terhadap prilaku dan perbuatan yang dilakukannya. Kebebasan bagi manusia pertama-tama berarti, bahwa ia dapat menentukan apa yang mau dilakukannya secara fisik. Ia dapat memerintahanggota tubuhnya sesuai dengan kehendaknya, tentu dalam batas-batas kodratnya sebagai manusia. Jadi kemampuan untuk memerintah tubuhnya memang tidak terbatas.

b.Hak dan Kewajiban. Hak dan kewajiban adalah hal yang sambung menyambung antara satu dengan yang lainnya. Setiap ada hak, maka ada kewajiban. Kewajiban pertama untuk manusia adalah supaya menghormati hak orang lain dan tidak mengganggunya, sedangkan kewajiban bagi yang mempunyai hak adalah mempergunakan haknya untuk kebaikan dirinya dan kebaikan manusia. Setiap kewajiban orang dengan hak orang lain, dan sebaliknya setiap hak seseorang berkaitan dengan kewajiban orang lain memenuhi hak tersebut. Mereka berpendapat bahwa kita baru dapat berbicara tentang hak dalam arti sesungguhnya, jika ada korelasi itu. Hak yang tidak ada kewajiban yang sesuai denganya tidak pantas disebut "hak". (Bertens, 2011).

c.Baik dan Buruk. Berbicara mengenai pembahasan etika sudah harusnya membahas tentang baik dan buruk. Baik dan buruk dapat dilihat dari akibat yang dihasilkan dari perbuatan baik maupun perbuatan buruk.

d.Keutamaan dan Kebahagiaan. Keutamaan etika berhubungan dengan tindakan atau petingkah laku yang pantas dikagumi dan disanjung. Tindakan yang mengandung keutamaan pantas dikagumi dan disanjung. Tindakan seperti itu berada pada tataran yang jauh melampaui tataran tindakan yang vulgar dan biasa. Karena itu keutamaan bersifat *exellence* (sesuatu yang unggul dan mengaumkan) atau suatu kualitas yang luar biasa. Dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan keutamaan dalam pembahasan etika adalah hal hal yang terkait dengan kebaikan dan keistimewaan budi pekerti.

Etika aparatur pemerintahan berisi ajaran-ajaran moral dan asas-asas kelakuan yang baik bagi aparatur pemerintahan dalam menunaikan tugas dan melakukan tindakan jabatannya. Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa etika PNS merupakan pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan PNS didalam melaksanakan tugas kedinasan ataupun dalam pergaulan hidup sehari-hari.

Etika pegawai memang diharapkan berperan besar dalam

||Volume||3||Issue||2||Desember||2022||
p-ISSN: 2302-6375
e-ISSN: 2775-2194
pp. 206-213

pelaksanaan seluruh rencana Negara yang telah diputuskan dalam kebijakan publik. Namun dalam praktek pemerintahan Negara, peran pegawai seringkali diragukan untuk dapat menghidupkan dan mendinamisasikan proses demokratisasi, karena sifat birokrasi manapun pasti tidak dinamis. UndangUndang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Menurut Kotler (Sampara Lukman, 2000) pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Di Kabupaten Sumbawa terkait Pelayanan Publik sudah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 09 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik menjadi acuan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bagi para pegawai dilingkup Kabupaten Sumbawa. Peraturan tersebut belaku secara umum di semua instansi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan pemerintah Kabupaten Sumbawa termasuk di BPKSDM yang merupakan salah satu instansi yang mengatur masalah kepegawaian. Oleh karena itu BPKSDM dituntut menjadi profesional karena BPKSDM merupakan leading sector yang mengatur masalah perkembangan pegawai. Namun peraktek daripada kode etik tersebut belum berjalan maksimal termasuk di BKPSDM Kabupaten Sumbawa.

Kenyataan yang terjadi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumbawa berkaitan dengan Etika Administrasi Negara masih belum dapat dikatakan ideal. Banyak masalah yang terjadi dalam pemberian pelayanan terutama masalah etika.

METODE PENELITIAN

Penelitian tentang Analisis Etika Pelayanan Publik Di BKPSDM Kabupaten Sumbawa (Studi Kasus Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa) menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang memiliki focus untuk menganalisis etika pelayanan publik di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa. Lokasi penelitian ini adalah di Kantor BKPSDM Kabupaten

JKSAP JURNAL KAPITA SELEKTA ADMINISTRASI PUBLIK
http://e-journallppmunsa.ac.id/index.php/ksap
||Volume||3||Issue||2||Desember||2022||
p-ISSN: 2302-6375
e-ISSN: 2775-2194
pp. 206-213

Sumbawa. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis data oleh Miles dan Hubberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Etika dalam Pelayanan Publik di Badan Kepagawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa

Etika pegawai dalam pelayanan administrasi dapat diartikan sebagai pola tingkah laku yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku di dalam suatu instansi dalam aturan yang mengatur tentang pelayanan public ini diatur dalam peraturan Bupati Kabupaten sumbawa Nomor 9 tahun 2013. Dalam penelitian ini pelayanan public dalam kantor Badan Kepegawaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu: Persamaan (*Equality*), Keadilan (*Equity*), Kesetiaan (*Loyaity*), dan Tanggungjawab (*Responsibility*).

a. Persamaan (*Equality*)

Pelayanan administrasi dalam hal ini harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan sehingga masyarakat atau dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pengurusan dapat menerima pelayanan yang maksimal. Berdasarkan penjelasan oleh informan dan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumbawa dilihat dari segi persamaan yaitu memberikan pelayanan sesuai aturan terlaksana dengan baik, pegawai yang memberikan pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) melakukan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku dan sesuai dengan Standar Oprasional Prosedur yang dilaksanakan di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumbawa. Pelayanan administrasi dalam hal ini tidak membeda – bedakan siapa saja dalam pelayanan artinya setiap pegawai yang melakukan pengurusan mendapatkan pelayanan yang sama dan sesuai dengan kepentingan masing-masing tanpa adanya perbedaan.

JKSAP JURNAL KAPITA SELEKTA ADMINISTRASI PUBLIK
http://e-journallppmunsa.ac.id/index.php/ksap
||Volume||3||Issue||2||Desember||2022||
p-ISSN: 2302-6375
e-ISSN: 2775-2194
pp. 206-213

b. Keadilan (*Equity*)

Keadilan yang dimaksud dalam pelayanan administrasi adalah memberikan layanan tanpa membeda-bedakan sesuai dengan kebutuhan dan aturan yang berlaku dan tanpa adanya diskriminasi. Keadilan dalam penelitian ini untuk melihat etika pegawai di kantor BKPSDM Kabupaten Sumbawa adalah dapat diukur dengan melihat hilangnya sikap diskriminasi dalam pelayanan administrasi. Diskriminasi diartikan sebagai sikap membeda-bedakan dalam pelayanan sehingga dapat menyebabkan kecemburuan sosial dalam hal pelayanan itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan pengamatan langsung yang didapatkan, dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumbawa terkait keadilan yaitu tidak ditemukan sikap diskriminasi, pelayanan diterapkan secara maksimal dan dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada setiap pegawai yang memiliki kepentingan pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)

c. Kesetiaan (*Loyality*)

Kesetiaan (loyality) 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: (a) Tata terhadap aturan; (b) mementingkan kepentingan dinas; kesadaran sehingga mampu menunjang kinerja dari pegawai dalam pelayanan. Kesetiaan dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dapat dilihat menggunakan beberapa indikator yaitu: (a) Tata terhadap aturan; (b) mementingkan kepentingan dinas.

d. Tanggung Jawab *(Responsibility)*

Pertanggungjawaban dalam penelitian ini adalah melihat bagaimana kesanggupan pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumbawa 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, ada beberapa indikator dalam menilai pertanggungjawaban yaitu melaksanakan tugas dan tanggung

||Volume||3||Issue||2||Desember||2022||
p-ISSN: 2302-6375
e-ISSN: 2775-2194
pp. 206-213

jawab dengan baik, tidak menunda-nunda pekerjaan, dan hadir tepat waktu.

1. **Melaksanakan tugas dan tanggung jawab 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) 75

   Kabupaten Sumbawa, untuk mengetahui tanggung jawab berdasarkan indikator melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik.

2. **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 atau ASN yang memiliki kepentingan pelayanan administrasi dapat dilaksanakan sebaik mungkin. Adapun etika pelayanan administrasi pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumbawa terkait pertanggungjawaban yaitu tidak menunda-nunda pekerjaan.

3. **Hadir tepat waktu**

   Pegawai yang bekerja pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) harus menjadi tauladan bagi instansi lain baik yang berkaitan dengan kedisiplinan maupun pelayanan. ketika ada pegawai yang malas maka akan diberikan sanksi berupa teguran dan nasehat. Karena disiplin daripada pegawai sudah di atur dalam Perbub No. 10 Tahun 2018 tentang disiplin pegawai.

2. Pelanggaran Etika Pegawai di Kabupaten Sumbawa

Pelanggaran Etika Pegawai terjadi karena adanya bebeapa faktor antara lain perilaku atau keperibadian dari pegawai itu sendiri, ketidakpastian hukum, pengawasan, budaya birokrasi seperti banyaknya terjadi pelanggaran-pelanggran. Adapun data-data pelanggaran yang 80

||Volume||3||Issue||2||Desember||2022||
p-ISSN: 2302-6375
e-ISSN: 2775-2194
pp. 206-213

diambil pada kantor BKPSDM Kabupaten Sumbawa banyaknya pelanggaran kode etik. tindakan pelanggaran disiplin atau tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas terdapat 5 kasus dan terselesaikan semua, poligami dan dugaan perselingkuhan masing-masing 4 kasus, penelantaran istri dan anak 2 kasus, kekerasan dalam rumah tangga 2 kasus, penyalagunaan wewenang 2 kasus, tindakan pencabulan 2 kasus, penyalagunaan narkoba 2 kasus, tidak membayar pembagian gaji pada mantan istri dan anak 1 kasus, dan tidak melaporkan perceraian 1 kasus. Dari sejumlah kasus pelanggaran disiplin yang ada diatas, peneliti tidak menemukan kasus pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa. ada 7 kasus pelanggaran yang belum diselesaikan dan masih dalam proses. Sedangkan 17 kasus lainnya sudah terselesaikan. Dari banyaknya kasus pelanggaran pada pegawai ASN tersebut tidak terdapat pelanggaran dari pegawai Kantor BKPSDM Kabupaten Sumbawa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumbawa mengenai Etika Pelayanan Publik di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumbawa. Maka dari itu, penulis dapat menyimpulkan dari hasil penelitian yaitu : Pegawai yang bertugas dalam pemberian pelayanan administrasi di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumbawa sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai etika dan aturan yang berlaku dan dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu: 1) Persamaan (*equality*) pemberian pelayanan administrasi yang sesuai dengan aturan sehingga masyarakat atau dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pengurusan dapat menerima pelayanan yang maksimal 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. (2) kesetiaan (*loyality*), kesetiaan pegawai yang ditunjukkan langsung dengan kinerja yang baik melalui ketaatan terhadap aturan yang ada dan mementingkan kepentingan dinas dibanding kepentingan pribadi. (3) Tanggung Jawab (*Responsibility*) yang ditunjukkan melalui sikap melaksanakan tugas dan

||Volume||3||Issue||2||Desember||2022||
p-ISSN: 2302-6375
e-ISSN: 2775-2194
pp. 206-213

tanggung jawab dengan baik serta tidak menunda - nunda pekerjaan namun dalam segi kedisiplinan yaitu hadir tepat waktu masih ada pegawai yang masuk kantor tidak tepat waktu dan membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal sehingga masyarakat dalam hal ini PNS yang akan berususan dan ingin menadapatkan pelayanan harus menunggu. Berdasarkan hasil penelitian, keempat aspek tersebut sudah memenuhi syarat sehingga pegawai di kantor dapat dikatakan memiliki etika yang baik dalam pelayanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahab, Solichin, 1990, Pengantar Analisis Kebijaksanaan Negara, Rineka Cipta, Jakarta

Ahmad Husnan Aksa. 2010. Etika Administrasi Publik ; Peranannya Dalam Mewujudkan Good Governance. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, vol. 1 No. 2.

A. Widjaja,2006, Administrasi Kepegawaian. Rajawali, Bandung.

Brian W. Hogwood. 1978. Policy Analysis For The Real World

Budi Winarno.2002. Teori dan Proses Kebijakan Publik, Media Pressindo,Yogyakarta.

Chandler, Ralph C., dan Plano, Jack C. (1988). The Public Administration Dictionary. John Wiley & Sons,.

David Osborne dan Peter Plastrik, 2000. Memangkas Birokrasi, Lima Srategi Menuju PemerintahanWirausaha, Victory Jaya Abadi Jakarta,.

David osborne dan Peter Plastrik, 2000. MemangkasBirokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha, terj. Abdul Rasyid dan Ramelan,Jakarta: PPM

Djaja, Syaefullah, 2012, Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik : Perspektif Manajemen Sumberdaya Manusia dalam Era Desentralisasi, Bandung, LP3N FISIP UNPAD

Dunn, William N. (2003). Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Madan University Press.

Dunn N, William. 2000. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjahmada University Press

Dyah Mutiarin, Arif Zaenudin. (2014) manajemen birokrasi dan kebijakan,Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Dwiyanto, Agus. 2010. Manajemen Pelayanan Pubik : Peduli, Inklusif dan Kolaborasi. Edisi Kedua.: Gajah Mada University Press.

Edward III, 1980. Implementation Public Policy Washinton DC Cogresional Quarter Press.