ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BUALO KECAMATAN BIAU KABUPATEN GORONTALO UTARA

Sindi Rahim[1], Widya Sakbir[2,] Dian Firiani Karim[3]
[123]Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
minartiHadi@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine Public Service Ethics at the Bualo Village Office, Biau District, North Gorontalo Regency. The research method uses a qualitative type. The results of the research show that public service ethics at the Bualo Village Office, Biau District have not been implemented well, this can be seen from the implementation of the code of ethics which is not yet optimal, where the behavior of village officials who work and are less concerned with references or guidelines, especially in providing public services. The honesty of public services is not yet optimal, which can be seen from public services which are still discriminatory and lack transparency. Public service responsibilities are not yet optimal, which can be seen from the public services provided by the Bualo Village Government which are often not on time according to the time promised to the community and the discipline of Bualo village officials is not yet optimal, which can be seen from the behavior of village officials who arrive late, rest longer and leave the office early

Keywords: Public Service Ethics

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Bualo Kecamatan Biau Kabupaten Gorontalo Utara. Metode penelitian menggunakan jenis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik di Kantor Desa Bualo Kecamatan Biau belum terlaksana dengan baik, hal ini tampak dari pelaksanaan kode etik yang belum optimal dimana perilaku aparatur desa yang bekerja dan kurang perduli dengan acuan atau pedoman khususnya dalam memberikan pelayanan publik. Kejujuran pelayanan publik yang belum optimal yang terlihat dari pelayanan publik yang masih bersifat diskriminatif dan kurang transparan. Tanggungjawab pelayanan publik yang belum optimal yang terlihat dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Bualo yang seringkali tidak tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada masyarakat serta kedisiplinan aparat desa Bualo belum optimal yang tampak dari perilaku aparatur desa yang datang terlambat, beristirahat lebih lama dan pulang kantor lebih awal

Kata Kunci: Etika Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Isu tentang etika dalam pelayanan publik di Indonesia kurang dibahas secara luas dan tuntas sebagaimana terdapat di negara maju, meskipun telah disadari bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah moralitas. Etika sering dilihat sebagai elemen yang kurang berkaitan dengan dunia pelayanan publik. Padahal, dalam literatur tentang pelayanan publik dan administrasi publik, etika merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri.

Elemen ini harus diperhatikan dalam setiap fase pelayanan publik mulai dari penyusunan kebijakan pelayanan, desain struktur organisasi pelayanan, sampai pada manajemen pelayanan untuk mencapai tujuan akhir dari pelayanan tersebut. Dalam konteks ini, pusat perhatian ditujukan kepada aktor yang terlibat dalam setiap fase, termasuk kepentingan aktor-aktor tersebut, apakah para aktor telah benar-benar mengutamakan kepentingan publik diatas kepentingan-kepentingan yang lain. Misalnya, dengan menggunakan nilai-nilai moral yang berlaku umum (*six great ideas*) seperti nilai kebenaran (*truth*), kebaikan (*goodness*), kebebasan (*liberty*), kesetaraan (*equality*), dan keadilan (*justice*), kita dapat menilai apakah para aktor tersebut jujur atau tidak dalam penyusunan kebijakan, adil atau tidak adil dalam menempatkan orang dalam unit dan jabatan yang tersedia, dan bohong atau tidak dalam melaporkan hasil manajemen pelayanan.

Dalam pelayanan publik, perbuatan melanggar moral atau etika sulit ditelusuri dan dipersoalkan karena adanya kebiasaan masyarakat kita melarang orang “membuka rahasia” atau mengancam mereka yang mengadu. Sementara itu, kita juga menghadapi tantangan ke depan semakin berat karena standard penilaian etika pelayanan terus berubah sesuai perkembangan paradigmanya. Dan secara substantif, kita juga tidak mudah mencapai kedewasaan dan otonomi beretika karena penuh dengan dilema. Karena itu, dapat dipastikan bahwa pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik di Indonesia akan terus meningkat.

Dalam arti yang sempit, pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu *delivery system* yang sehat. Pelayanan publik ini dapat dilihat sehari-hari di bidang administrasi, keamanan, kesehatan,

pendidikan, perumahan, air bersih, telekomunikasi, transportasi, bank, dan sebagainya. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik.

Dalam arti yang luas, konsep pelayanan public (*public service*) identik dengan *public administration* yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik. Dalam konteks ini pelayanan publik lebih dititik beratkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti *policy making*, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk mensukseskan pemberian pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak provider yang diberi tanggung jawab.

Dalam dunia administrasi publik atau pelayanan publik, etika diartikan sebagai filsafat dan profesional standards (kode etik), atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik.

Berdasarkan konsep etika dan pelayanan publik di atas maka yang dimaksudkan dengan etika pelayanan publik adalah suatu praktek administrasi publik dan atau pemberian pelayanan publik (*delivery system*) yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku (*rules of conduct*) atau kode etik yang mengatur hal-hal yang “baik” yang harus dilakukan atau sebaliknya yang “tidak baik” agar dihindarkan.

Alasan mendasar mengapa pelayanan publik harus diberikan adalah peluang untuk melakukan tindakan yang bertentangan dengan etika yang berlaku dalam pemberian pelayanan publik sangat besar. Pelayanan publik tidak sesederhana sebagaimana dibayangkan, atau dengan kata lain begitu kompleksitas sifatnya baik berkenaan dengan nilai pemberian pelayanan itu sendiri maupun mengenai cara terbaik pemberian pelayanan publik itu sendiri. Kompleksitas dan ketidaktentuan ini mendorong pemberi pelayanan publik mengambil langkah-langkah profesional yang didasarkan kepada “keleluasaan bertindak” (*discretion*). Dan keleluasaan inilah yang sering menjerumuskan pemberi pelayanan publik atau aparat pemerintah untuk bertindak tidak sesuai dengan kode etik atau tuntunan perilaku yang ada.

Dalam pemberian pelayanan publik khususnya di Indonesia, pelanggaran moral dan etika dapat diamati mulai dari proses kebijakan publik (pengusulan program, proyek, dan kegiatan yang tidak didasarkan atas kenyataan), desain organisasi pelayanan publik (pengaturan struktur, formalisasi, dispersi otoritas) yang

sangat bias terhadap kepentingan tertentu, proses manajemen pelayanan publik yang penuh rekayasa dan kamuflase (mulai dari perencanaan teknis, pengelolaan keuangan, SDM, informasi, dan seterusnya.), yang semuanya itu nampak dari sifat-sifat tidak transparan, tidak responsif, tidak akuntabel, serta tidak adil. Dan tidak dapat disangkal, semua pelanggaran moral dan etika ini telah diungkapkan sebagai salah satu penyebab melemahnya pemerintahan kita.

Alasan utama yang menimbulkan tragedi tersebut sangat kompleks, mulai dari kelemahan aturan hukum dan perundang-undangan kita, sikap mental manusia, nilai-nilai sosial budaya yang kurang mendukung, sejarah dan latarbelakang kenegaraan, globalisasi yang tak terkendali, sistim pemerintahan, dan kedewasaan dalam berpolitik. Bagi Indonesia, pembenahan moralitas yang terjadi selama ini masih sebatas *lip service* tidak menyentuh sungguh-sungguh substansi pemenahan moral itu sendiri. Karena itu pembenahan moral merupakan "beban besar" di masa mendatang dan apabila tidak diperhatikan secara serius maka proses "pembusukan" terus terjadi dan dapat berdampak pada disintegrasi bangsa.

Seperti halnya yang terjadi pada birokrasi yang selama ini dikenal sebagai birokrasi ujung tombak yakni Kantor Desa dikarenakan posisinya yang langsung berhadapan dengan masyarakat sebagai sasaran dari semua program pemerintah. Lebih spesifik yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah Desa Bualo Kecamatan Biau bahwa masalah etika pelayanan publik masih sering ditemukan oleh masyarakat. Beberapa etika pelayanan publik yang dianggap kurang begitu baik di mata masyarakat seperti masih adanya aparat yang menerima imbalan jasa pelayanan dengan dalih ucapan terimakasih, meskipun sudah sangat jelas bahwa semua layanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Desa Bualo tidak dikenakan tarif layanan atau gratis.

Masih terdapat aparat yang berperilaku diskriminatif terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, hal ini terlihat dari perilaku aparat desa yang seringkali mendahulukan masyarakat yang memiliki ikatan kerabat, keluarga ataupun masyarakat yang mampu atau bisa memberikan imbalan atas jasa layanan publik yang diberikan oleh aparat desa. Hal ini membuat masyarakat merasa kurang puas atas sikap atau perilaku aparat desa dalam memberikan pelayanan publik. Selain itu masyarakat menganggap bahwa respon aparat desa yang terkesan lamban di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, bahkan beberapa masyarakat merasa diacuhkan atau diremehkan kehadirannya di Kantor Desa Bualo. Hal ini terlihat dari disiplin aparatur yang masih rendah, dimana seringnya terdapat aparatur yang datang terlambat, menggunakan jam

istirahat secara berlebihan dan pulang lebih awal dari jam pulang yang sudah ditentukan dengan berbagai macam alasan

Penelitian tentang etika pelayanan publik sudah pernah dilakukan sebelumnya. Sukri J, (2017), meneliti tentang *"*etika administrasi Negara dalam pelayanan kenaikan pangkat di Kantor Badan Kepegawaian dan Diklat di Kabupaten Gowa*"*. Hasil penelitian pada penerapan kode etik pegawai menunjukkan bahwa ada tiga yang terkait dalam hal tersebut yakni kesetiaan, tanggungjawab dan ketaatan. Sedangkan pada penerapan modalitas etika publik menunjukkan ada tiga hal yang terkait dalam hal tersebut yakni : akuntabilitas, transparansi dan netralitas

Mashur Hasan Bisri (2019) "Etika Pelayanan Publik di Indonesia". Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Masyarakat sebagai pelanggan memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia mengakibatkan pemerintah daerah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal. Permasalahan mendasar dalam proses pelayanan publik di Indonesia adalah tentang etika. Tidak ada standar universal tentang norma atau etika serta sanksi yang mengatur secara khusus untuk pelanggaran yang dilakukan aparat dalam pelayanan public

Ismiyarto (2016) dengan judul "Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik". Kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara, baik pemerintah pusat maupun daerah belum memuaskan masyarakat, hal ini salah satunya dikarenakan belum berakar pada norma-norma etika yang benar. Di sisi lain menunjukkan bahwa pola penyelenggaraan pelayanan publik cenderung sentralistik dan didominasi pendekatan kekuasaan, sehingga yang dirasakan oleh masyarakat adalah perilaku penyelenggara atau aparatur dirasakan diskriminatif, berbelit-belit, dengan biaya mahal, sehingga pelayanan publik kurang memuaskan masyarakat. Pemerintah telah menerbitkan berbagai kebijakan berupa peraturan perundangundangan, mulai dari undang-undang, peraturan pemerintah, dan peraturan menteri terkait dengan etika penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan diterbitkannya berbagai peraturan perundang-undngan terkait etika dan

pelayanan publik dimaksud, penyelenggaraan pelayanan publik akan lebih baik dan memuaskan masyarakat

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul yakni "Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Bualo Kecamatan Biau"

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Sugiyono (2015);

Pendekatan kualitatif dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini dikarenakan pendekatan ini dapat digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terkait dengan Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Bualo Kecamatan Biau

Sarwono (2006) Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu primer dan sekunder. Adapun infroman dalam penelitian ini adalah; Kepala Desa 1 orang, Aparat Desa 2 orang, Anggota BPD 2 orang, Anggota Karang Taruna, dan Masyarakat 6 orang. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 12 orang

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Semiawan, C. R. (2010) keseluruhan proses berlangsung pada saat penelitian dimana analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dengan (a) Reduksi data (*Reduction Data*) yaitu peneliti mengumpulkan data terkait dengan bentuk atau wujud profesionalisme pegawai; (b) Penyajian data (*data display*) yaitu peneliti melakukan penyajian informasi terkait dengan profesionalisme pegawai untuk memungkinkan penarikan kesimpulan (c) Kesimpulan atau Vertivikasi (*Conclusion or Verification*) yaitu peneliti melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukannya verifikasi informasi dan data terkait dengan Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Bualo Kecamatan Biau

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kode Etik

Adapun indikator kode etik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah, aturan atau norma pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur Desa Bualo Kecamatan Biau.

Berikut hasil wawancara dengan informan kunci selaku Kepala Desa Bualo Kecamatan Biau yang menyatakan bahwa;

> *"pada dasarnya etika pelayanan publik di kantor ini khususnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, meskipun saya secara pribadi tidak bisa menutupi bahwa mungkin ada cela misalnya ada aparat kami yang berperilaku kurang menyenangkan pada saat melayani masyarakat tetapi secara aturan sudah jelas*

semua tidak bisa bertindak semaunya". (wawancara dengan HS, tanggal 20 Agustus 2023)

Senada dengan pernyataan informan sebelumnya, dimana informan selaku Sekretaris Desa Bualo Kecamatan Biau yang menyatakan bahwa;

"kami memiliki kode etik di dalam bekerja termasuk di dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan siapapun aparatur desa yang tidak bisa bekerja sesuai dengan kode etik yang ada maka pasti akan kita berikan sanksi baik dari sangki yang ringan ataupun sanksi yang paling berat sesuai dengan jenis pelanggarannya". (wawancara dengan AM, tanggal 20 Agustus 2023)

Namun berbeda dengan pendapat informan selanjutnya adalah ketua BPD Desa Bualo Kecamatan Biau yang menyatakan bahwa;

"menurut pribadi saya, penerapan kode etik dalam pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Bualo mash perlu dipertegas, jangan cuma secara tertulis yang tegas tetapi harus dibuktikan, misalnya kalau ada aparatur yang melakukan pengutan terhadap masyarakat harus ditindak dengan tegas dan kalau perlu diberhentikan sehingga ada efek jerah bagi aparatur lainnya". (wawancara dengan NU, 20 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kode etik yang ada di Kantor Desa Bualo sudah ada namun belum optimal dilaksanakan. Hal ini tampak dari perilaku aparatur desa yang bekerja dan kurang perduli dengan acuan atau pedoman khususnya dalam memberikan pelayanan publik

Kejujuran

Dalam penelitian ini, yang dimaksudkan dengan kejujuran adalah salah satu wujud etika pelayanan publik yang merujuk pada nilai transparansi, keadilan dan kesetiaan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Bualo.

Berikut hasil wawancara dengan informan kunci selaku Kepala Desa Bualo Kecamatan Biau yang menyatakan bahwa;

"saya kira para aparat kami dalam memberikan pelayanan sudah bersikap jujur dan itu kami selalu himbau kepada mereka untuk selalu bertindak sesuai dengan etika misalnya tidak membeda-bedakan orang yang dilayani siapapun orangnya, harus bersikap terbuka jangan ada yang ditutup-tutupi ataupun harus setia menjalankan tugasnya sebagai seorang pelayan masyarakat yang baik". (wawancara dengan HS, tanggal 20 Agustus 2023)

Senada dengan pernyataan informan sebelumnya, dimana informan selaku Sekretaris Desa Bualo Kecamatan Biau yang menyatakan bahwa;

“pastinya kami selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang jujur kepada masyarakat, kalaupun ada aparatur desa disini yang tidak jujur dalam melayani masyarakat maka pasti akan ketahuan dan pasti akan kita tegur”. (wawancara dengan AM, tanggal 20 Agustus 2023)

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat Bualo yang menyatakan bahwa;

“mungkin untuk pelayanannya sudah bagus tetapi untuk kita katakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah jujur 100 persen kayaknya belum karena kami juga sering mendapatkan informasi yang kurang tepat. Khusus dalam nilai transparansi misalnya, seringkali ketika kami bertanya kepada aparat desa, jawabannya sering tidak tahu padahal saya yakin mereka tahu tetapi mungkin mereka takut”. (wawancara dengan SA, tanggal 20 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa kejujuran pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Bualo belum optimal. Hal ini terlihat dari pelayanan publik yang masih bersifat diskriminatif dan kurang transparan

Tanggungjawab

Dalam penelitian ini, yang dimaksudkan dengan tanggungjawab adalah salah satu wujud etika pelayanan publik yang merujuk pada nilai ketepatan pelayanan, memegang tanggungjawab dan menyadari kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Bualo .

Berikut hasil wawancara dengan informan kunci selaku Kepala Desa Bualo Kecamatan Biau yang menyatakan bahwa;

“untuk indikator tanggunjawab ini mungkin masih kurang khusus dalam hal tetapatan waktu pelayanan. Jadi saya masih melihat kedatangan aparat itu agak terlambat ke kantor apalagi misalnya tidak ada pimpinan di kantor maka pelayanannya juga kurang maksimal. Hal ini sering kami temukan melalui masyarakat yang biasa langsung menelpon ke kami dan mempertanyakan keeberadaan aparat desa”. (wawancara dengan HS, tanggal 06 September 2023)

Senada dengan pernyataan informan sebelumnya, dimana informan selaku Sekretaris Desa Bualo Kecamatan Biau yang menyatakan bahwa;

“mungkin perlu saya tegaskan bahwa kami selaku aparatur desa selalu mengedepannkan tugas kami dengan penuh tanggungjawab, kalaupun ada aparat yang kurang bertanggungjawab terhadap tugasnya berarti itu adalah oknum”. (wawancara dengan AM, tanggal 06 September 2023)

Selanjutnya wawancara dengan anggota BPD Desa Bualo yang menyatakan bahwa;

> *"jujur saja kami selaku pihak BPD seringkali mendapatkan keluhan dari masyarakat terkait dengan sikap aparatur desa yang kurang bertanggungjawab di dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu keluhan itu seperti masyarakat dijanjikan oleh aparat desa terkait pelayanan yang akan selesai dihari itu juga tetapi kenyataannya masyarakat kecewa karena hal tersebut tidak ditepati oleh aparat". (wawancara dengan NU, tanggal 08 September 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa indikator tanggungjawab pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Bualo belum optimal. Hal ini terlihat dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Bualo yang seringkali tidak tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada masyarakat

Disiplin

Dalam penelitian ini, yang dimaksudkan dengan indikator kedisiplinan adalah salah satu wujud etika pelayanan publik yang merujuk pada nilai ketaatan aturan, pelaksanaan tugas sesuai jam kerja, dan kesediaan menerima keluhan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Bualo.

Berikut hasil wawancara dengan informan kunci selaku Kepala Desa Bualo Kecamatan Biau yang menyatakan bahwa;

> *"Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh aparat desa terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan. Untuk kedisiplinan para aparat kami memang masih harus ditingkatkan lagi khususnya di dua waktu yaitu pada jam masuk kantor dan jam istirahat". (wawancara dengan HS, tanggal 12 September 2023)*

Senada dengan pernyataan informan sebelumnya, dimana informan selaku Aparat Desa Bualo Kecamatan Biau yang menyatakan bahwa;

> *"memang kedisiplinan adalah masalah kita semua termasuk saya secara pribadi. Banyaknya aktivitas dirumah misalnya membuat kami seringkali datang terlambat untuk melaksanakan tugas sebagai aparatur desa, tetapi yang penting saya kira adalah kita memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat". (wawancara dengan EM, tanggal 12 April 2020)*

Selanjutnya wawancara dengan Anggota BPD Desa Bualo Kecamatan Biau yang menyatakan bahwa;

“kalau datangnya terlambat dan pulangnya lebih cepat dari waktu yang sudah ditentukan maka sudah pasti kedisiplinan aparat desa kurang baik dan harus dirubah untuk kemajuan kita bersama. Jangan lagi terulang kasus bahwa masyarakat sudah lama menunggu tetapi aparatur desanya masih dirumah masing-masing dengan alasan keluarga”. (wawancara dengan AU, tanggal 08 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan aparat desa Bualo belum optimal. Hal ini tampak dari perilaku aparatur desa yang datang terlambat, beristirahat lebih lama dan pulang kantor lebih awal

Pembahasan

Selanjutnya peneliti akan melakukan pembahasan terkait dengan etika pelayanan publik di Kantor Desa Bualo Kecamatan Biau dengan menggunakan teori Denhardt (dalam Keban, 2008:168) etika pelayanan publik yang dapat dilihat dari bebarapa indicator yaitu: (1) Kode Etik, (2) Kejujuran, (3) Tanggungjawab, (4) Disiplin

Kode Etik

Kode etik ialah kaidah-kaidah peraturan-peraturan yang ditetapkan dan diterima oleh seluruh anggota sutau profesi. Kode etik harus dilaksanakan dengan baik dan tidak boleh menyimpang dari peraturan-peraturannya. Jika, para anggota yang menyimpang dari peraturan-peraturannya dapat dipecat dari profesinya.

Kedudukan kode etik adalah sebagai pedoman untuk berperilaku yang baik dan benar, namun implementasinya sangat tergantung kepada karakter masing-masing individu. Sedangkan tujuan kode etik sendiri yaitu untuk memecahkan sekaligus untuk menyempurnakan perilaku menyimpang daripada nilai-nilai luhur yang ada pada manusia dalam kelompoknya.

Kode Etik juga dapat diartikan sebagai pola aturan, tata cara, tanda, pedoman etis dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. Kode Etik merupakan pola aturan atau tata cara sebagai pedoman berperilaku. Tujuan Kode Etik agar profesional memberikan jasa sebaik-baiknya kepada pemakai atau nasabahnya. Adanya Kode Etik akan melindungi perbuatan yang tidak profesional.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa aturan atau norma pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur Desa Bualo Kecamatan Biau. Berdasarkan hasil wawancara secara keselurahan dan analisis penulis, diketahui bahwa pelaksanaan kode etik yang ada di Kantor Desa Bualo sudah ada namun belum optimal dilaksanakan. Hal ini tampak dari perilaku aparatur desa yang bekerja dan kurang perduli dengan acuan atau pedoman khususnya dalam memberikan pelayanan publik.

Kejujuran

Kejujuran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata jujur yang mendapat imbuhan ke-an, yang artinya lurus hati, tidak berbohong, tidak curang, tulus atau ikhlas kejujuran sendiri dapat lihat dari apa yang di sampaikan dan di perbuat sesuai dengan niat atau hati nurani. Menurut Alamsyah dalam bukunya Budi Nurani. filsafat berfikir. yang disebut nurani adalah sebuah wadah yang ada dalam perasaan manusia. Wadah ini menyimpan suatu getaran kejujuran. ketulusan dalam meneropong kebenaran lokal maupun kebenaran Iliahi.

Faktor yang mendorong kejujuran adalah akal, agama dan harga diri. Orang yang berakal pasti mengerti bahwa kejujuran itu bermanfaat dan berbohong itu membahayakan. Agama pun memerintahkan kejujuran dan melarang kebohongan. Nilai karakter kejujuran adalah sikap dan perilaku untuk bertindak dengan sesungguhnya dan apa adanya, tidak berbohong, tidak dibuat-buat, tidak ditambah dan tidak dikurangi, dan tidak menyembunyikan kejujuran

Dalam penelitian ini, yang dimaksudkan dengan kejujuran adalah salah satu wujud etika pelayanan publik yang merujuk pada nilai transparansi, keadilan dan kesetiaan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Bualo. Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa kejujuran pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Bualo belum optimal. Hal ini terlihat dari pelayanan publik yang masih bersifat diskriminatif dan kurang transparan.

Tanggungjawab

Tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya. Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.

Tanggung jawab adalah perbedaan antara kebenaran dan kesalahan, yang boleh dan yang dilarang, dianjurkan dan yang dicegah, baik dan buruk dan sadar bahwa menjauhi hal yang memiliki sifat negatif dan mencoba untuk memanfaatkan hal-hal yang positif. tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang dalam menjalankan tugas serta kewajibannya sebagaimana yang seharusnya dilakukan terhadap diri sendiri,, masyarakat, lingkungan, negara dan tuhan.

Dalam penelitian ini, yang dimaksudkan dengan tanggungjawab adalah salah satu wujud etika pelayanan publik yang merujuk pada nilai ketepatan pelayanan, memegang tanggungjawab dan menyadari

kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Bualo. Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa indikator tanggungjawab pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Bualo belum optimal. Hal ini terlihat dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Bualo yang seringkali tidak tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada masyarakat

Kedisiplinan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggng jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan.

Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Dalam penelitian ini, yang dimaksudkan dengan indikator kedisiplinan adalah salah satu wujud etika pelayanan publik yang merujuk pada nilai ketaatan aturan, pelaksanaan tugas sesuai jam kerja, dan kesediaan menerima keluhan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Bualo. Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan kedisiplinan aparat desa Bualo belum optimal. Hal ini tampak dari perilaku aparatur desa yang datang terlambat, beristirahat lebih lama dan pulang kantor lebih awal

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan publik di Kantor Desa Bualo Kecamatan Biau belum terlaksana dengan baik, hal ini tampak dari pelaksanaan kode etik yang belum optimal dimana perilaku aparatur desa yang bekerja dan kurang perduli dengan acuan atau pedoman khususnya dalam memberikan pelayanan publik. Kejujuran pelayanan publik yang belum optimal yang terlihat dari pelayanan publik yang masih bersifat diskriminatif dan kurang transparan. Tanggungjawab pelayanan publik yang belum optimal yang terlihat dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Bualo yang seringkali tidak tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada masyarakat serta

kedisiplinan aparat desa Bualo belum optimal yang tampak dari perilaku aparatur desa yang datang terlambat, beristirahat lebih lama dan pulang kantor lebih awal

Adapun saran yang penulis sajikan terkait dengan etika pelayanan publik di Kantor Desa Bualo Kecamatan Biau, adalah sebagai berikut: (1) Perlunya dilakukan upaya peningkatan kejujuran kepada aparat desa dengan menanamkan nilai-nilai keterbukaan, keadilan, serta kesetiaan akan amanah yang diembannya; (2) Perlunya dilakukan upaya peningkatan tanggungjawab kepada aparat desa dalam mengemban tugasnya untuk selalu amanah dan memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (3) Perlunya dilakukan upaya peningkatan kedisiplinan kepada aparat desa dengan taat dan patuh terhadap jam kerja yang menjadi ketentuan yang harus dijalankan

DAFTAR PUSTAKA

Denhardt, Janet dan Robert Denhardt, 2007. The New Public Service. Serving notSteering, ME Sharpe, dalam LGSP – Legislative Strengthening Team.

Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B., 2007. The New Public Service, Serving Not Steering, Expanded Edition, Armonk, New York, London, England: M.E.Sharpe

Effendi, Muh. Arief. 2008. *The Power Of Corporate Governance: Teori dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Ismiyarto (2016) dengan judul “Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik”

Mashur Hasan Bisri (2019) “Etika Pelayanan Publik di Indonesia”.

Muhdad Norman dkk, 2008. Panduan Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia. AIRPRD LOGICA

Sarwono Jonathan, (2006). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta :Graha Ilmu

Semiawan, C. R. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Grasindo.

Sugiyono. (2015). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Sukri J, (2017), meneliti tentang *“*etika administrasi Negara dalam pelayanan kenaikan pangkat di Kantor Badan Kepegawaian dan Diklat di Kabupaten Gowa*”*