PENERAPAN ETIKA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN TALAGA JAYA

JURNAL

TRI SAFITRI JULIYANTI KOBI
NIM. D02416010

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2020

PENERAPAN ETIKA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN TALAGA JAYA

Tri Safitry Juliyanti Kobi. Tri Susanti Lamanginda. Widya Kurniaty Mohi
Sarjana Administrasi Publik Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Gorontalo.
Gorontalo 96181 Indonesia
Email : trisafitry07@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze how to apply administrative service ethics at Talaga Jaya District. This research is a descriptive research with a qualitative approach. In accordance with Darwin's (1999) theory, namely, efficiency, distinguishing between office property and private property, impersonal, merytal system, responsible, accountable, and responsiveness. Based on the results of research and discussion that have been presented previously which shows that the implementation of administrative service ethics in Talaga Jaya District has not been optimally implemented. Judging from the aspects of the indicators distinguishing between office property and private property, impersonal, responsible, accontable are running well. However, the indicators of efficiency, merytal system, and responsiveness have not been going well, they still need efforts to apply better administrative service ethics, discipline and performance of the apparatus in Talaga Jaya sub-district need to be improved

Keywords: Implementation, Ethics, Service, Administration

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana penerapan etika pelayanan administrasi di Kecamatan Talaga Jaya. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deksriptif dengan pendekatan kualitatif. Sesuai dengan teori Darwin (1999) yakni, efisiensi, membedakan milik kantor dan milik pribadi, impersonal, merytal system, responsible, accountable, dan responsiveness. Berdasarkan hasil penelitian dan p
embahasan yang telah dipaparkan sebelumnya yang menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan administrasi di Kecamatan Talaga Jaya belum optimal pelaksanaanya. Dilihat dari aspek-aspek pada indikator membedakan

milik kantor dan milik pribadi, impersonal, responsible, accontable sudah berjalan dengan baik. Namun pada indikator efisiensi, merytal system, dan responsiveness belum berjalan dengan baik, masih memerlukan upaya penerapan etika pelayanan administrasi yang lebih baik lagi, perlu ditingkatkan lagi disiplin dan kinerja aparat di Kecamatan Talaga Jaya

Kata kunci: Penerapan, Etika, Pelayanan, Administrasi

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah budaya yang biasa digunakan untuk mengartikan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warganya (citizens). Penyelenggara pelayanan publik dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang undang-undang yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayananan publik. Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Adapun masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung.

Darwin (1999) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui penerapan etika pelayanan administrasi, yaitu :
1. Efisiensi, artinya tidak boros. Sikap perilaku, dan perbuatan birokras publik (administrasi publik) dikatakan baik jika mereka sudah efisien. Artinya dana publik secara hati-hati agar memberikan hasil yang sebesar-besarnya bagi publik. Sumber daya publik tidak boleh dibelanjakan secara boros, tidak boleh digunakan untuk proyek-proyek yang tidak menyentuh kepentingan masyarakat luas, atau disalahgunakan untuk memperkaya diri.
2. Membedakan milik pribadi atau m ilik kantor, yaitu Birokrasi merupakan instrumen untuk bekerjanya suatu administrasi, dimana birokrasi bekerja berdasarkan pembagian kerja, hirarki kewenangan, impersonalitas hubungan, pengaturan perilaku, dan

kemampuan teknis dalam menjalankan tugas serta fungsinya sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan.

3. Impersonal, yaitu Dalam melaksanakan hubungan antara bagian satu dengan yang lain, antara orang satu dengan yang lain dalam bingkai kerjasama kolektif yang diwadahi oleh organisasi, hendaknya dilakukan secara formal dan tidak pribadi. Hubungan impersonal ini perlu ditegakkan untuk menhindari menonjolkan unsur perasaan dari pada unsur rasio dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan peraturan dan pengaturan yang ada dalam organisasi.

5. Responsible, yaitu Nilai responsibel berkaitan dengan pertanggungjawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Responsibilitas merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki briokrasi publik dalam menjalankan tugas. Untuk bisa melakukan penilaian terhadap apa yang menjadi sikap, perilaku, maka harus memiliki standar penilaian tersendiri. Karena itu, responsibilitas juga sering disebut dengan tanggung jawab subjektif.

6. accountable, yakni Nilai akuntabili tas yang juga berkaitan dengan pertanggungjawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Birokrasi publik yang baik adalah birokrasi yang akuntabel. Akuntabel merupakan istilah yang diterapkan untuk mengukur apakah dana publik tadi ditetapkan dan tidak digunakan secara ilegal. Akuntabilitas dalam pelayanan publik yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.

7. Responsiveness, yaitu Nilai responsivitas yang berkaitan dengan daya tanggap dan menanggapi apa yang menjadi keluhan, masalah, aspirasi publik. Responsivitas merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan (masyarakat). Seberapa jauh mereka melihat birokrasi publik memiliki tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan., kebutuhan, keluhan dan aspirasi mereka.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif (Sugiyono 2012:13). Metode penelitian ini pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid, dan reliable tentang suatu hal (variabel tertentu). Adapun dalam mengungkapkan etika pelayanan publik dalam bidang administrasi di Kecamatan Talaga Jaya peneliti melakukan investigasi, yaitu secara bertahap peneliti berusaha memahami gejala-gejala sosial dengan membedakan,

membandingkan, mengkategorikan, dan mengelompokkan obyek studi. Peneliti melalukan observasi langsung di Kecamatan Talaga Jaya dan melakukan wawancara dengan beberapa informan dalam hal ini mengenai etika pelayanan publik.

Berkaitan dengan pengumpulan data ada tiga proses yang harus dilakukan oleh peneliti, sebagai berikut :

a) Observasi

Observasi pengamatan dilakukan terhadap obyek dan subyek penelitian. Pengamatan dilakukan dengan cara sistematik fenomena-fenomena yang diteliti. Observasi dapat pula dibedakan berdasarkan peran peneliti, menjadi observasi partisipan (*participant observation*) observasi partisipan adalah observasi yang dilakukan oleh peneliti yang berperan sebagai anggota yang berperan serta dalam kehidupan masyarakat topic penelitian. Biasanya peneliti tinggal atau hidup bersama anggota masyarakat dan ikut terlibat dalam semua aktifitas dan perasaan mereka. Selanjutnya, peneliti memainkan dua peran, yaitu pertama berperan sebagai anggota peserta hidup masyarakat, dan yang kedua sebagai peneliti yang mengumpulkan data tentang perilaku masyarkat dan perilaku individunya.

b) Wawancara

Dalam wawancara ini, peneliti ini menggunakan panduan atau pedoman wawancara sehingga dalam melakukan wawancara dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan penelitian dan akan dilaksanakan secara berulang-ulang sampai memperoleh data yang meyakinkan tentang apa yang diteliti. Wawancara memungkinkan peneliti mengamati perilaku individu dan kelompok dan mengetahui pendapat dan keyakinan mereka dan terhadpa apa yang berubah dengan perubahan pribadi dan kondisi mereka. Wawancara dengan demikian dapat membantu menetapkan keabsahan data yang telah diperoleh peneliti dari sumber-sumber lain atau melalui instrument lain atau untuk mengungkapkan berbagai pertentangan yang muncul diantara sumber-sumber tersebut. Bagaimanapun peneliti tidak perlu memperagukan teknik wawancara bila peneliti telah memperoleh data yang diinginkannya atau dalam keadaan peneliti dapat dengan mudah memperoleh data dari sumber-sumber lain. Wawancara yaitu kegiatan pengumpulan data melalui interaksi langsung dengan informan dan pihak yang terkait lainnya untuk mendapatkan informasih tentang masalah yang diteliti.

c) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan cara mengkaji naskah-naskah, literatur

yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh landasan mendapatkan informan yang dibutuhkan. Di samping observasi partisipan dan wawancara, para peneliti kualitatif dapat juga menggunakan berbagai dokumen dalam menjawab pertanyaan terarah. Apabila tersedia, dokumen-dokumen ini dapat menambah pemahaman atau informasi untuk peneliti.karena perhatian peneliti kualitatif telah dan selalu difokuskan pada orang baik yang melek huruf maupun yang buta huruf, tidak semua proyek penelitian akan memiliki dokumen-dokumen lokasi yang tersedia. Juga mungkin bahwa penelitian yang sama dikalangan suatu kelompok melek huruf tidak akan memiliki dokumen-dokumen lokasi yang relevan untuk dipertimbangkan; ini sangat tergantung pada fokus penelitian.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah dilapangan. Analisis data sebelum memasuki lapangan yaitu analisis data studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan unuk menentukan fokus penelitian. Kemudian analisis yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan etika pelayanan administrasi di Kecamatan Talaga Jaya. Berdasarkan observasi awal bahwa di Kecamatan Talaga Jaya dalam hal pelayanan masih berbelit-belit, sama halnya dengan masyarakat sekitar yang masih sanagat kurang pemahaman tentang prosedur pelayanan Desa sehingga masih membutuhkan sosialisasi, sebagian besar masyarakat pun tidak memiliki kesabaran dalam pengurusan surat (KK, KTP dll) tanpa mengikuti prosedur yang ada.

Maka untuk menjawab permasalahan dilapangan dengan menggunakan teori Darwin (1999) yang terdiri dari *efisiensi, membedakan milik pribadi dan milik kantor, impersonal, merytal system, responsible, accountable, responsiveness* dengan butir pertanyaan yang terdapat pada pedoman wawancara, sebagaimana untuk point-point pertanyaan yakni :

1. *efisiensi*

Efisiensi merupakan sikap, perilaku atau perbuatan birokrasi yang harus dimiliki oleh Kecamatan Talaga Jaya. Berikut adalah hasil kutipan

wawancara dengan beberapa infor
man yang telah dihimpun oleh penel

iti. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Camat Talaga Jaya yang menyatakan bahwa :

"Kalau untuk pelayanan cermat dan tidaknya itu tergantung jenis pelayanannya, terkadang ada pelayanan yang sifatnya baik dari pegawai baru, kemudian jenis pelayanannya, yang jelasnya pegawai cermat dalam melakukan pelayanan" (Wawancara, IM tanggal 03/01/2020 pukul 13.00)

Hasil wawancara peneliti dengan Aparat Desa Talaga Jaya yang menyatakan bahwa :

"Ya, alhamdulillah sudah cermat. Karena kita di Desa sini sudah menggunakan aplikasi, jadi segala administrasi persuratan yang dibutuhkan oleh masyarakat dikeluarkan melalui aplikasidan itu dilaksana kan oleh bagian Kasi Pelayanan yang ada diDesa Hutadaa"(Wawancara, NY tanggal 02/01/2020 pukul 09.00)

2. ***Membedakan milik pribadi dan milik kantor***

Artinya milik kantor tidak bisa digunakan untuk kepentingan pribadi.

Berikut adalah hasil kutipan wawanc ara dengan beberapa informan yang telah dihimpun oleh peneliti.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Camat yang menyatakan bahwa :

"tidak. Ya karena memang fasilitas yang digunakan memang khusus untuk pelayanan publik. Dan saya rasa aparat tidak bisa sembarangan menggunakan faasilitas tersebut bukan pada tupoksinya. Karena pelayanan publik tersebut dilaksanakan sesuai SOP" (Wawancara, IM tanggal 03/01/2020 pukul 13.00)

Kemudian, hasil wawancara peneliti dengan Aparat Desa yang menyatakan bahwa :

"Kualitas pelayanan publik berupa sarana dan prasarana sudah termasuk dalam kategori baik. Dalam hal ini fasilitas yang berada di Desa sudah cukup lengkap sehingga tidak terjadi penyalahgunaan fasilitas"(Wawancara, NY tanggal 02/01/2020 pukul 09.00)

Selanjutnya, hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang menyatakan bahwa :

"menurut saya mereka tidak pernah menyalahgunakan sarana dan prasarana yang ada di Desa ini, hanya saja papan informasi pelayanan yang belum disediakan sehingga masyarakat pengguna layanan sering mengalami masalah karena kurangnya informasi terhadap persyaratan dokumen pelayanan dan prosedur pelayanan" (Wawancara, FK tanggal 06/01/2020 pukul 15.00)

3. ***Impersonal***

Hubungan impersonal perlu ditegakkan untuk menghindari unsur

perasaan daripada unsur rasio dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Berikut adalah hasil kutipan wawancara dengan beberapa informan yang telah dihimpun oleh peneliti.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat hyang menyatakan bahwa :

"menurut saya, ada beberapa pegawai yang masih membeda-bedakan antar pengguna layanan. Contohnya ada salah satu pengguna layanan yang masih berhubungan saudara dengan pegawai, maka masyarakat tersebut yang di lebih dulukan" (Wawancara, FK tanggal 02/01/2020 pukul 16.00)

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Camat Talaga Jaya yang menyatakan bahwa :

"ya alhamdulillah sampai dengan sekarang kami memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara adil dan merata tidak ada diskriminasi antar sesama. Karena memang pada dasarnya sudah kewajiban kami selaku abdi negara memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat"(Wawancara, IM tanggal 03/01/2020 pukul 13.00)

Kemudian, hasil wawancara dengan Aparat Desa Talaga Talaga yang menyatakan bahwa :

"kami tidak pernah membeda-bedakan dalam melayani pengguna layanan yang datang. Kami sudah menerapkan kepada pegawai layanan agar tetap melayani pengguna layanan dengan sama dan tidak membeda-bedakan" (Wawancara, FND tanggal 06/01/2020 pukul 13.20)

4. *Merytal System*

Merytal sistem ini menjadikan yang bersangkutan cakap dan profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, dan bukan "spoil system". Berikut adalah hasil kutipan wawancara dengan beberapa informan yang telah dihimpun oleh peneliti.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Camat Talaga Jaya yang menyatakan bahwa :

"tergantung jenis pelayanan, karena ada jenis-jenis pelayanan yang memang harus dikonsultasikan terkait misalnya perizinan itu konsultasinya dengan pimpinan termasuk sampe ke tingkat kabupaten ataupun instansi yang terkait" (Wawancara, IM tanggal 03/01/2020 pukul 13.00)

Kemudian, hasil wawancara peneliti dengan Aparat Desa yang menyatakan bahwa :

"tidak, mungkin pelayanan disini kalau untuk yang mudah dibuat bisa 2 sampai 5 menit sudah jadi . kalau misalkan pengurusan surat nikah dan akta itu bisa 20 sampai 30 menit atau menunggu tanda tangan dari kepala desa" (Wawancara,

SSA tanggal 07/01/2020 pukul 09.30)

Selanjutnya, hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang menyatakan bahwa :

"tergantung, kalau ada berkas pengurusan dari masyarakat yang belum lengkap, maka dari pegawai masih menyuruh kepada masyarakat untuk menunggu sampai beberapa jam atau besoknya" (Wawancara, FK tanggal 06/01/2020 pukul 15.00)

5. *Responsible*

Nilai ini berkaitan dengan pertanggungjawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Berikut adalah hasil wawancara dengn informan yang telah dihimpun oleh peneliti.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang menyatakan bahwa :

"belum semua petugas layanan yang memberikan keramahan kepada masyarakat, misalnya saat saya menanyakan proses pengurusan KK baru, ada petugas yang tidak tersenyum saat melihat pengguna layanan" (Wawancara, AU tanggal 02/01/2020 pukul 11.00)

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Camat Talaga Jaya yang menyatakan bahwa :

"Tergantung jenis pelayanannya, karena profesional itu harus ada pemahaman dalam pemuasan pelayanan terhadap masyarakat" (Wawancara, IM tanggal 03/01/2020 pukul 13.00)

Kemudian, hasil wawancara peneliti dengan Aparat Desa yang menyatakan bahwa :

"iya sudah profesional. Karena pegawai lebih mendahulukan kepentingan pengguna layanan, hal ini terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang masih mngantri namun ada pegawai yang memilih untuk tidak mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah" (Wawancara, FND tanggal 06/01/2020 pukul 13.20)

6. *Accountable*

Istilah yang diterapkan untuk mengukur apakah dana, publik telah digunakan secara tepat dan tidak dugunakan secara ilegal. Akuntabilitas ini disebut tanggungjawab yang bersifat objektif, sebab birokrasi dikatakan *accountable* bilamana mereka dinilai objektif oleh orang (masyarakat atau melalui wakilnya) dapat mempertanggungjawabkan segala macam perbuatan, sikap, dan sepak terjangnya kepada pihak mana kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki itu berasal. Sehingga birokrasi publik dapat dikatakan akuntabel manakala mereka mewujudkan apa yang menjadi harapan publik (pelayanan publik yang profesional dan dapat memberikan kepuasan publik).

Berikut adalah hasil kutipan wawancara dengan informan yang telah dihimpun oleh peneliti.

Hasil wawancara peneliti dengan aparat Desa yang menyatakan bahwa :

"iya, semua kegiatan di Desa itu harus berdasarkan transparansi dalam pelayanan maupun bagian keuangan daripada Desa"(Wawancara, NY tanggal 02/01/2020 pukul 09.00)

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Camat yang menyatakan bahwa :

"Di Kecamatan Talaga Jaya ini Aparat nya sudah sangat bertanggung jawab dengan jabatan yang sudah di tekuni" (Wawancara, IM tanggal 03/01/2020 pukul 13.00)

Selanjutnya, hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang menyatakan bahwa :

"menurut saya, belum sepenuhnya bertanggung jawab. Karena ada beberapa pegawai yang disaat jam kerja tidak berada di tempat" (Wawancara, FK tanggal 06/01/2020 pukul 15.00)

7. *Responsiveness*

Nilai yang berkaitan dengan daya tanggap dari birokrasi publik dalam menanggapi apa yang menjadi keluhan, masalah, dan aspirasi masyarakat. Berikut hasil kutipan wawancara dengan informan yang telah dihimpun oleh peneliti .

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang menyatakan bahwa :

"menurut saya, mereka belum sepenuhnya tanggap. Contohnya saya mengurus surat Domisili di bagian pelayanan, tetapi pegawai dibagian pelayanan tersebut sibuk dengan urusan pribadi jadi pegawai tersebut meminta kepada pegawai yang lainnya untuk menghandle saya" (Wawancara, FK tanggal 06/01/2020 pukul 15.00)

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Camat yang menyatakan bahwa :

"pelayanan disini sudah cepat dan tepat, tergantung ada dan tidaknya pegawai. Jika pegawai Cuma ada satu ada dua maka pelayanan agak sedikit lama. Dan pegawai disini pun lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dibanding kepentigan pribadi" (Wawancara, IM tanggal 03/01/2020 pukul 13.00)

Kemudian, hasil wawancara peneliti dengan Aparat Desa yang menyatakan bahwa :

"iya sudah. Sangat terbuka. Karena memang aparat juga tidak memungut biaya apapun, kecuali pengurusan tanah jual beli. Selebihnya gratis" (Wawancara, SSA tanggal 07/01/2020 pukul 09.30)

PEMBAHASAN

1. efisiensi

Nilai efisiensi lebih mengarah pada penggunaan sumber dana dan sumber daya yang dimiliki secara tepat, tidak boros, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan wawancara dari beberapa point pertanyaan, maka jawaban dari keseluruhan informan yakni Penerapan Etika Pelayanan Administrasi di Kecamatan Talaga Jaya sudah cukup maksimal dari segi pelayanan kepada masyarakat, birokrasi-birokrasi yang berada di Kecamatan tersebut. Namun peneliti temui yang terjadi di lapangan masih adanya pelayanan di Kecamatan Talaga Jaya yang berbelit-belit karena adanya beberapa masyarakat yang belum paham dengan prosedur yang berlaku, sehingga membuat masyarakat kebingungan dengan pelayanan tersebut dan membuat masyarakat lebih memilih cara cepat dibanding mengikuti prosedur tersebut.

2. Membedakan milik pribadi atau milik kantor

Birokrasi merupakan instrumen untuk bekerjanya suatu administrasi, dimana birokrasi bekerja berdasarkan pembagian kerja, hirarki kewenangan, impersonalitas hubungan, pengaturan perilaku, dan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas serta fungsinya sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan.

Pada penelitian ini,dapat di simpulkan dari wawancara beberapa informan bahwa aparat di Kecamatan Talaga Jaya sudah menggunakan fasilitas kantor sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam hal kenderaan dinas. Tetapi, peneliti menemui di lapangan masih ada beberapa fasilitas sarana dan prasarana kantor belum lengkap,contohnya papan informasi yang belum ada sehingga menyulitkan masyarakat mendapat informasi.

3. Impersonal

Dalam melaksanakan hubun gan antara bagian satu dengan yang lain, antara orang satu dengan yang lain dalam bingkai kerjasama kolektif yang diwadahi oleh organisasi, hendaknya dilakukan secara formal dan tidak pribadi.

Berdasarkan hasil wawancara dari point pertanyaan yang dijawab oleh beberapa informan yakni Penerapan Etika Pelayanan Administrasi di Kecamatan Talaga Jaya sudah adil dan setia patuh pada perintah atasan dan tidak membeda-bedakan antar pengguna layanan. Namun peneliti menemukan di lapangan bahwa belum begitu maksimal dalam hal penerapan etika. Karena dalam menjalankan tugas dan fungsi aparat Kecamatan Talaga Jaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum sama perlakuannya, karena

aparat masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan yang kadang dianggap masyarakat tidak adil, karena ada beberapa masyarakat yang masih memiliki ikatan saudara dengan aparat tersebut, jadi masyarakat itulah yang di lebih dulukan. Sama halnya dengan peraturan yang berlaku, masih ada aparat yang belum sadar akan peraturan tersebut.

4. Merytal system

Nilai merytal system berkaitan dengan penerimaan atau promosi, hendaknya dilakukan dengan menggunakan *"meryt system"*, dan bukan *"spoil system"*.

Pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan dari point-point pertanyaan yang telah dijawab oleh beberapa informan yakni bahwa Penerapan Etika Pelayanan Adminisrasi di Kecamatan Talaga Jaya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya belum maksimal. Hal ini terlihat dari beberapa pendapat masyarakat yang mengatakan cukup puas akan pelayanan yang diberikan, karena masih ada beberapa masyarakat yang belum terlalu paham dengan prosedur yang sudah ditentukan. Sama halnya yang peneliti temui di lapangan, Penerapan Etika Pelayanan Administrasi di Kecamatan Talaga Jaya tersebut belum optimal karena akibat dari kurangnya komunikasi antar aparat Desa dengan instansi yang terkait dalam pengurusan surat-surat mengakibatkan masyarakat kebingungan dalam melakukan prosedur pelayanan tersebut.

5. Responsible

Nilai responsibel berkaitan dengan pertanggungjawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.

Dalam penelitian dari point-point pertanyaan yang telah dijawab oleh beberapa infroman maka dapat disimpulkan bahwa semua aparat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta profesional dalam menjalankan tugas. Selain itu mereka memperlihatkan sikap santun dalam memberikan pelayanan. terlepas dari itu, masih ada beberapa aparat yang sikapnya masih kurang senyum dalam pelayanan. Sama halnya dengan peneliti temui di lapangan, karena ada aparat desa yang berada di Kecamatan Talaga Jaya dalam melayani masyarakat belum begitu baik dalam hal ini adalah sopan dan santun. Padahal yang peneliti lihat bahwa sudah jelas tertera di poster yang berada dalam kantor tersebut tertulis 3S (Senyum, Salam dan Sapa) tetapi aparat belum sepenuhnya menerapkan itu.

6. accountable

Nilai akuntabilitas juga berkai tan dengan pertanggungjawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.

Birokrasi publik yang baik adalah birokrasi yang akuntabel. Akuntabel merupakan istilah yang diterapkan untuk mengukur apakah dana publik tadi ditetapkan dan tidak digunakan secara ilegal. Akuntabilitas dalam pelayanan publik yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan hasil dari point-point pertanyaan yang telah dijawab oleh beberapa informan yakni Penerapan Etika Pelayanan Administrasi di Kecamatan Talaga Jaya belum sepenuhnya bertanggung jawab dengan jabatan mereka serta dalam menjalankan tugas dan fungsi yang diemban mereka sudah cukup maksimal karena masih ada beberapa aparat Desa yang tidak berada di tempat disaat jam kerja. Sama halnya yang terjadi di lapangan, peneliti menemukan masih adanya aparat Desa yang sudah istirahat pada saat masih jam kerja, sehingga menyulitkan masyarakat untuk mengurus.

7. Responsiveness

Nilai responsivitas berkaitan dengan daya tanggap dan menanggapi apa yang menjadi keluhan, masalah, aspirasi publik.

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan dari hasil point pertanyaan dan dijawab oleh beberapa informan bahwa Penerapan Etika Pelayanan Administrasi di Kecamatan Talaga Jaya belum semua respon dalam pelayanan kepada masyarakat. hal ini dibuktikan dengan tanggapan dari informan bahwa masih ada yang mengeluhkan perilaku aparat yang kurang tanggap dalam pelayanan. Karena masih ada beberapa aparat yang mendahulukan kepentingan pribadi di bandingkan kepentingan masyarakat. Sama halnya juga yang peneliti temui di lapangan bahwa Penerapan Etika Pelayanan Administrasi di Kecamatan Talaga Jaya tersebut belum semua tanggap dan masih mementingkan kepentingan pribadi. Contohnya masih ada aparat Desa yang keluar kantor dengan alasan kepentingan pribadi padahal ada masyarakat yang menunggu untuk menugurus surat-surat.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya yang menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan administrasi di Kecamatan Talaga Jaya belum optimal pelaksanaanya. Dilihat dari aspek-aspek pada indikator sebagai berikut :

Membedakan milik kantor dan milik pribadi yakni aparat di Kecamatan Talaga Jaya sudah menggunakan fasilitas kantor sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Impersonal bahwasannya masyarakat ataupun aparat di

Kecamatan Talaga Jaya dalam pelayanan masih ada sedikit perbedaan, diantaranya aparat yang masih berhubungan saudara dengan masyarakat penerima layanan.

Responsible, mengenai respon aparat terhadap masyarakat sudah baik dan memadai, karena di beberapa Desa yang berada di Kecamatan sudah menerapkan pengurusan sistem online sehingga memudahkan masyarakat penerima layanan.

Accountable, dalam hal pemberlakuan peraturan sudah berjalan dengan baik, meskipun masih ada satu dua orang aparat yang datang tidak pada waktu yang telah ditetapkan.

Kemudian, pada indikator *efisiensi, merytal system, dan responsiveness* belum berjalan dengan baik, masih memerlukan upaya penerapan etika pelayanan administrasi yang lebih baik lagi, perlu ditingkatkan lagi disiplin dan kinerja aparat di Kecamatan Talaga Jaya Dalam tiga point tersebut yaitu :

- *efisiensi* : belum berjalan dengan begitu baik, masih berbelit-belit. Karena masih ada beberapa masyarakat yang dalam pengurusan surat belum memenuhi persayaratan.
- *Merytal System* : masyarakat cukup puas akan pelayanan yang diberikan, karena masih ada beberapa masyarakat lainnya yang belum terlalu paham dengan prosedur yang sudah ditent ukan.
- *Responsiveness* : Aparat belum semua respon dalam pelayanan kepada masyarakat. hal ini dibuktikan masih ada masyarakat yang mengeluhkan perilaku aparat yang kurang tanggap dalam pelayanan. Karena masih ada beberapa aparat yang mendahulukan kepentingan pri badi.

Saran

Berdasarkan penelitian dan hasil kesimpulan hasil diatas, maka saran yang dapat diberikan agar penerapan etika pelayanan administrasi dapat berjalan secara optimal adalah sebagai berikut : Untuk Pemerintah :

1. Perlu ditingkatkan disiplin kinerja aparat
2. Perlu arahan bagi aparat terkait bagaimana pemberian pelayanan yang maksimal
3. Perlunya edukasi tentang kode etik dalam memberikan pelayanan.

Untuk masyarakat :

1. Perlunya sosialiasi terhadap masyarakat tentang prosedur pengurusan surat dan lain-lain dalam bentuk sistem aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S., (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta

Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta

Dr. Farida Nugrahi, M.Hum,(2014). Metode

Sisilya Halean. (2013). *Penerapan etika admnistrasi publik dalam pelaksanaan tugas aparatur birokr asi di sekretariat daerah kabupaten kepulauan talaud. Jurnal Penelitian Administrasi Publik.*

Karjuni Dt. Maani. (2010). *Etika Pelayanan Publik*. Vol. IX No 1 Th. 2010

Lina Marliani, M.Si. (2019). *Definisi administrasi dalam berbagai sudut pandang.* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh

Jurnal Administrasi Publik, April 2017. Volume 3 Nomor 1

Ali. 2012. Dalam http://eprints.uny.ac.id/9331/bab%202.08208241006. Pdf. Diakses pada pukul 13.22. Tanggal 31 maret 2014.

Wahab. 2012. Dalam http://eprints.uny.ac.id/9331/bab%202.08208241006. Pdf. Diakses pada pukul 13.22. Tanggal 31 maret 2014.

Kumorotomo, Wahyudi. 2007. *Etika Administrasi Negara.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik