ETIKA ADMINISTRASI PADA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS OLEH APARATUR DI KANTOR DESA TEGALREJO KECAMATAN DRINGU

Dini Ayu Permata Sari[1)], Ainul Yaqin[2)], Imam Sucahyo[3)]
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Universitas Panca Marga[1),2),3)]
diniayupermatasari07@gmail.com[1],ainul0428@gmail.com[2],imamsucahyo80@gmail.com[3]

Abstract

Government service activities are related to the apparatus. The apparatus is required to perform services and organize tasks with a code of ethics. The code of ethics is a reference for action and understanding the values that are relevant to personal character. The ethics that need to be oriented to the government is the ethics of state administration. Such as public services by the apparatus in Tegalrejo Village, DringuSubdistrict, which must carry out services to the public and fulfill the elements that can serve the needs of Tegalrejo villagers. This is interesting to do research, related to administrative ethics on improving quality public services by the apparatus in the Tegalrejo Village Office, DringuSubdistrict. The results showed that administrative ethics were applied to improve quality public services by the apparatus at the Tegalrejo Village Office in Dringu Sub-district. Including aspects of efficiency in resources and funds that are utilized for the benefit of Tegalrejo villagers. The effectiveness aspect relates to the suitability of the ability and knowledge of the village apparatus in organizing services for the benefit of villagers. Aspects of service quality relate to friendliness and communicativeness, and timeliness in accordance with the conditions of the villagers and techniques that are easily accepted and understood by the villagers. The responsiveness aspect relates to the readiness and willingness of the apparatus to act with superior programs. The accountability aspect relates to the actions of the apparatus in services relevant to SOPs, regulations and policies.Research with qualitative type with interview techniques, observation, and documentation.

Kata kunci*: Administrative Ethics; Public Service; Apparatus*

PENDAHULUAN

Kegiatan layanan dalam birokrasi pemerintah memuat tugas dan tanggung jawab pada masyarakat. Kegiatan pelayanan melibatkan para aparatur sebagai sumber daya utama dalam pelayanan(Humas KEMENPANRB, 2021). Hal ini tertuang pada Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara konteksnya aparatur sipil negara wajib menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Maka, para aparatur dituntut untuk melakukan pelayanan dan menyelenggarakan tugas dengan kode etik serta kode perilaku (Arsyad, 2021).

Etika yang perlu dijalankan aparatur dalam pemerintahan maupun pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat (Sukri et al., 2017). Masyarakat menginginkan jaminan pelayanan yang baik dan pengabdian aparatur untuk kepentingan publik. Kode etik menjadi acuan dalam bertindakserta memahami guna nilai salah dan benar dalam perilaku, yang relevan dengan karakter personal. Layanan publik oleh pemerintah memuat penyelenggaraan administrasi dengan etika pelayanan adiministrasi guna citra baik pemerintahan (Rianti et al., 2019)(Hastuti, 2018).

Etika yang perlu diorientasikan pada pemerintahan adalah etika administrasi negara. Cakupan etika administrasi negara sebagai ilmu terkait dasar moral dalam tindakan aparatur pemerintah serta menjadi nilai pedoman dalam bertindak (Sukri et al., 2017). Aparatur menjadi bagian penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Aparatur yang bekerja ditingkat pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus menerapkan kode etik

administrasi termasuk aparatur di desa. Seperti pelayanan publik oleh aparatur di Desa Tegalrejo Kecamatan Dringu yang harus melaksanakan pelayanan pro publik dan memenuhi unsur mampu melayani kebutuhan desa Tegalrejo. Aparatur di Desa Tegalrejo dituntun mampu melayani kurang lebih 3.412 jiwa dengan pelayanan yang memuat etika administrasi negara.

Pada pemaparan di atas mendorong peneliti untuk melakukan riset mendalam terkait etika administrasi pada peningkatan pelayanan publik yang berkualitas oleh aparatur di Kantor Desa Tegalrejo Kecamatan Dringu. Perumusan masalah yang tepat adalah Bagaimana etika administrasi pada peningkatan pelayanan publik yang berkualitas oleh aparatur di Kantor Desa Tegalrejo Kecamatan Dringu. Sehingga akan diketahui dengan mendalam terkait etika administrasi pada peningkatan pelayanan publik yang berkualitas oleh aparatur di Kantor Desa Tegalrejo Kecamatan Dringu.

KAJIAN LITERATUR

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bentuk melakukan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang menyangkut instansi yang selaras dengan tata cara atau standar operasional (Kurniawan, 2016). Pelayanan dapat dalam tindakan lisan, tulisan, dan tindakan praktik langsung(Supriyanto et al., 2022).

Etika

Etika memuat arti pembiasaan ataupun watak yang bersumber dari bahasa Yunani. Etika pada lingkup birokrasi menjadi acuan aparatur pemerintah terkait pelayanan sektor publik. Etika birokrat wajib mengorientasikan pada kepentingan dan kebutuhan publik(Yuniningsih, 2017). Etika administrasi negara sebagai modelpenyelenggaraan prinsip moral pejabat publik dalam bertugas dan kewenangan mewujudkan nilai kepentingan publik (Nuraeni, 2020)(Parsaoran, 2017). Indikator yang diterapkan guna penilaian etika administrasi dalam layanan publik menurut Harbani Pasolong(2010) dalam (Andriani & Kusbandrijo, 2022), meliputi: Efisiensi, sebagaipemanfaatan sumber daya dengan cepat, tepat, hemat dan bertanggung jawab. Efektivitas, sebagai bentuk layanan sektor publik wajibpemenuhan capaiandan tujuan. Kualitas layanan terkait dengan mutu pelayanan oleh aparaturpada masyarakatagar memenuhi kepuasan publik. Responsivitas sebagai tanggungjawab reaksi akan kepentingan masyarakat. Akuntabilitas sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggaraan tugas dan kewenanganadministrasi publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian dengan jenis kualitatif yang diterapkan pada objek alami guna hasil riset orientasi pada penekanan makna dibanding generalisasi (Sugiyono, 2019). Lokasi riset pada Kantor Desa Tegalrejo Kecamatan Dringu. Teknik penghimpunan data melalu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informannya adalah Kepala Desa, Aparat Desa, dan masyarakat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efisiensi

Efisiensi merupakan tolak ukur dalam capaian hasil kerja yang berkaitan dengan penganggaran. Nilai efisiensi artinya tindakan hemat pemanfaatan sumber daya. Seluruh tindakan yang diterapkan aparatur desatergolong baik saat efisien atau hemat.

Konteksnya aparatur desa perlu tindakan kehati-hatiandalam hasil kerja maksimal pada publik meskipun dengan keterbatasan sumber daya. Makaaspek nilai efisiensi terhubung pada pemanfaatan sumber daya dan sumberdana yang adadengan cepat, tepat, hemat dan bertanggungjawab. Hasil penelitian adalah pemanfaatan sumber daya dan sumber dana di Desa Tegalrejosecarabijaksana dan digunakan sesuai tujuan dan program di Desa Tegalrejo. Pemanfaatan sumber daya meliputisarana prasarana di desadimanfaatkan dengan baik dan tepat, sehingga meminimalisir kerusakan dan

tindakan pemborosan lainnya. Pengoptimalan sumber daya dengan melayanisecara baik pada warga Desa Tegalrejorelevan dengan SOP dan aturan berlaku. Sumber daya baik dalam bentuk bangunan, kendaraan, dan fasilitas lain serta barang lain hanya digunakan untuk kepentingan publik. Aparatur desa memberikan ijin atau menyediakan hanya untuk kepentingan warga desa Tegalrejo. Aparatur desa tegalrejo hanya menggunakan peralatan kantor untuk kepentingan warga.

Sementara pada sumber dana yag ada dimanfaatkan relevanrancanganprogram maupun aktivitas di desadengan melakukan pencatatanpenganggaran masuk dan keluar. Sehingga meminimalisir tindakan pemborosan serta seluruh bentuk penganggaran dipertanggungjawabkan.Aparatur desa tidak ada yang menggunakan dana desa diluar yang sudah terencana. Aparatur desa menerapkan penganggaran dengan baik dan ditujukan untuk kepentingan warga Desa Tegalrejo. Seluruh bentuk arus kas ada pada pelaporan dan disertai bukti nota atau bukti pembayaran. Laporan keuangan akan ada pemeriksaan rutin dan berkala. Serta ada beberapa penganggaran kegiatan di siarkan secara luas, agar warga desa paham. Selain itu ada papan khusus yang menginformasikan dana desa yang masuk dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Aparatur berusaha melakukan transparansi dana terkait kepentingan publik.

Efektivitas

Efektivitas menjadi alat ukur keberhasilan capaian tujuan. Aparatur desadalam menyelenggarakan pelayanan publik dituntut untuk baik dan beretika guna pemenuhan tujuan. Efektivitas berarti tepat sasaran. Kantor Desa Tegalrejomenerapkan pelayanan yang mudah dan cepat bagi warga Desa Tegalrejo. Unsur efektivitas yang diterapkan pada capaian tujuan meliputi kemampuan bertugasdengan peran dan tingkat ilmu pengetahuan aparatur desa.

Hasil riset di Desa Tegalrejo pada capian tujuan dengan pelaksanaan layanan cukup efektif. Aparatur desa mulai belajar meningkatkan kemampuan *soft skill* maupun *hard skill.* Meskipun beberapa aparatur desa yang senior cukup kesulitan mengoprasikan aplikasi baru maupun program baru. Tetapi bisa tertutup dengan aparatur desa yang lain. Memang dampaknya waktu penyelesaian tidak terlalu cepat. Kemampuan aparatur desa didukung untuk berkembang, karena kadang aparatur dikirmikan untuk mengikuti seminar atau pelatihan.

Sedangkan padacapaian tujuan sesuai indikator pengetahuan pegawai tergolong baik. Aparatur desa memiliki pengetahuan yang baik dan memadai. Saat ini aparatur juga berasal dari lulusan sarjana. Meskipun ada yang belum sarjana tapi lebih paham akan kondisi di Desa Tegalrejo. Sehingga kemampuan yang aparatur muda dengan pendidikan sarjana dengan aparatur senior yang belum sarjana di kolaborasikan untuk kepentingan desa.

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan pada masyarakat oleh aparatur desa dituntutmemberikan tingkat kepuasan warga desa. Layanan aparatur desa pada warga desa berhubungan dengan kualitas pelayanan. Berarti aparatur layanan yang baik dan beretika. Ada aspek kualitas layanan yang diterapkan pada risetdengan keramahan dan komunikatif, danketepatan waktu dengankedisiplinan. Hasilriset menunjukkan tingkat kepuasan warga desapada kualitas layanan diterapkan dengan Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM. Surveidigunakan sebagaipeningkatan dan perbaikankualitas pelayanan di Desa Tegalrejo.

Etika administrasi aparaturpada kualitas pelayanan dengan aspek ramah dan komunikatif tergolong optimal. Warga desa nyaman dalam pengurusan hal di kantor desa. Hal ini juga didukung dengan aparatur desa juga berasal dari warga desa Tegalrejo. Sehingga aparatur desa lebih mudah berinteraksi dalam pelayanan pada warga desa Tegalrejo. Selain itu warga desa merasa lebih mudah dan lebih nyaman jika bertanya dan mendapatkan

informasi. Terlebih keramahan aparatur terbentuk dengan bentuk rasa kekeluargaan di Desa Tegalrejo.

Sementara aspek ketepatan waktu atau kedisiplinan sebenarnya cukup baik tapi tidak jelek. Hal ini didasari dengan tenaga aparatur desa yang tidak terlalu banyak dan kadang prosesnya ada keterbatasan kemampuan aparatur desa. Selain itu terkadang ada kegiatan desa yang kondisional sehingga ada kegiatan kerja yang terhambat dan tidak datang tepat waktu. Akan tetapi hal ini cukup dimaklumi oleh warga desa. Bahkan warga desa merasa pelayanan tindakan langsung dibutuhkan oleh warga desa, maka jika ada keterlambatan pengurusan administrasi itu sudah dimaklumi. Selain itu terkadang aparatur desa membantu dan menangani hingga malam. Hal ini kedisiplinan waktu apartur desa tepat waktu dan bahkan melayani warga desa secara langsung yang memakan waktu diluar jam dinas.

Responsivitas

Responsivitas merupakan keahlian dan kemauan aparatur desa Tegalrejo guna mendukung dan penyelenggaraan dengan optimal. Responsivitas berhubunganpada tanggungjawab aparatur desa dalam memberikan respon dan memahami kebutuhan warga desa. Hasil risetjuga menunjukkan ada program unggulan pada Desa Tegalrejo dalam kegiatan pelayanan pada warga desa, meliputi programbantuan dari setiap rumah, program pelayanan melalui whatsapp. Pelayananunggulan menunjukkan responsivitas aparatur yang tinggi. Programpelayanan di Desa Tegalrejo sesuai dengan kondisi dan masukan dari warga Desa Tegalrejoguna memberikan kemudahan akses dan pelayanan. Warga Desa Tegalrejo antusias dalam pelayanan yang dibuat oleh aparatur karena dapat dilayani dengan baik dan mudah dipahami.

Akuntabilitas

Akuntabilitas berhubungan dengan model tanggung jawab dalam penyelenggaraantugas dan fungsi administrasi publik. Aspek akuntabilitas pada risetada kesesuaian penyelenggaraandanStandar Operasional Prosedur (SOP). Hasil riset menunjukkan penyelenggaraan layanansertapemanfaatan sumber daya. Aparatur desa melaksanakantugas dengan relevansi pada regulasi atau kebijakanserta SOP. Aparatur Desa Tegalrejo tergolong dalam akuntabel dalam pelayanan. Aparatur Desa Tegalrejo mengupayakan alur pelayanan dan pengadministrasian secara alur dan petunjuk teknis. Pelayanan seluruhnya sesuai regulasi dan kebijakan serta disesuaikan dengan kondisi di Desa Tegalrejo.

KESIMPULAN

Capaian layanan berkualitas menunjukkan bahwa etika administrasi diterapkan oleh aparatur Desa Tegalrejo. Hal ini menunjukkanetika administrasi diterapkan guna peningkatan pelayanan publik yang berkualitas oleh aparatur di Kantor Desa Tegalrejo Kecamatan Dringu. Meliputi aspek efisiensi pada sumber daya dan sumber dana yang seluruhnya dimanfaatkan untuk kepentingan warga Desa Tegalrejo dengan perencanaan dan tindakan bijaksan serta berusaha transparansi. Aspek efektifitas berkaitan dengan kesesuain kemampuan dan pengetahuan aparatur desa dalam penyelenggaraan pelayanan yang dimaksimalkan guna pemenuhan kepentingan warga desa. Aspek kualitas layanan berhubungan dengan keramahandan komunikatif, danketepatan waktu dengankedisiplinan pada pelayanan pada warga yang lebih sesuai dengan kondisi warga desa dan tekniknya lebih mudah diterima dan dipahami warga desa. Aspek responsivitas berkaitan kesiapan dan kemauan aparatur bertindak yang didukung program unggulan yang sesuai aparatur desa. Aspek akuntabilitas berhubungan dengan tindakan aparatur dalam pelayanan relevan dengan SOP, regulasi dan kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

Andriani, F., & Kusbandrijo, A. I. R. B. (2022). Etika Administrasi Guna Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Kelurahan Ngagelrejo. *Seminar Nasional 2022 "Transformasi Digital Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi,"1*(1). http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/16334%0Ahttp://repository.untag-sby.ac.id/16334/8/JURNAL.pdf

Arsyad, D. H. (2021). ETIKA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA MALALA KECAMATAN DONDO KABUPATEN TOLITOLI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *1*(12), 599–597.

Hastuti. (2018). Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Baubau. *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *1*(2), 1–9. https://doi.org/10.35326/medialog.v1i2.271

Humas KEMENPANRB. (2021). *Fondasi Baru Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN)*. Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. https://www.menpan.go.id/site/tentang-kami/tentang-kami/fondasi-baru-bagi-aparatur-sipil-negara-asn

Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, *1*(7).

Nuraeni, S. (2020). Penerapan Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya Dalam Mewujudkan Good Governance. *JIMIA:Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, *14*(1), 1–9.

Parsaoran, J. A. S. (2017). *Etika dan Moral Administrasi Negara*. BKPSDMD Propinsi Kepulauan Bangka Belitung. https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/etika-dan-moral-administrasi-negara

Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *15*(3), 412–419. https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sukri, J., Idris, M., & Burhanuddin. (2017). Penerapan Etika Administrasi Negara Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Diklat Daerah Kabupaten Gowa. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, *3*(1), 112–127. https://doi.org/10.26618/kjap.v3i1.897

Supriyanto, Fitria, N. J. L., & Hidayat, S. (2022). Three forms of service in "Portal Emas Probolinggo" as e-government entities with state administrative ethical principles. *JISOP*, *1*(4).

Yuniningsih, T. (2017). *Etika Administrasi Publik*. Program Studi Doktor Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro.