

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

ETIKA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PARONGPONG KABUPATEN BANDUNG BARAT

Asep Haris Kosaman¹

Agus Subagyo²

Agustina Setiawan³

1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani

Email Korespondensi : asepharis1972@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik dan efektif. Hal ini mencakup berbagai kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Kemenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, pelayanan publik diatur secara komprehensif dalam berbagai undang-undang dan peraturan pemerintah untuk memastikan bahwa semua warga negara mendapatkan layanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Berdasarkan hasil analisis indikator, etika pegawai dalam memberikan layanan publik di Kecamatan Parongpong masih kurang, terdapat ketidakpuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini disebabkan oleh beberapa indikator etika pegawai, yaitu komitmen dianggap cukup baik, sikap dan perilaku pegawai kurang baik, kesetaraan pelayanan kurang, ketulusan dalam pelayanan cukup baik, dan mengutamakan kepentingan publik dianggap kurang. Fenomena penyampaian layanan di Kecamatan Parongpong menunjukkan tindakan karyawan yang mengharapkan imbalan (tidak tulus), menghindari tanggung jawab, munculnya diskriminasi dalam layanan, dan perbedaan sikap karyawan terhadap masyarakat.

Kata Kunci: Etika, Karyawan, Layanan Publik.

Abstract

Based on the results of analysis of indicators, employee ethics in providing public services in Parongpong District is still lacking, there is dissatisfaction from the community as service users. This is caused by several indicators of employee ethics,

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

namely commitment is considered quite good, employee attitudes and behavior are lacking, equality of service is lacking, sincerity in service is quite good, and prioritizing the public interest is considered insufficient. The phenomenon of service delivery in Parongpong District shows the actions of employees who expect remuneration (not being sincere), avoiding responsibility, the emergence of discrimination in service and differences in employee attitudes towards the community.

Keywords: *Ethics, Employees, Public Services.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik dan efektif. Hal ini mencakup berbagai kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Kemenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, pelayanan publik diatur secara komprehensif dalam berbagai undang-undang dan peraturan pemerintah untuk memastikan bahwa semua warga negara mendapatkan layanan yang adil, transparan, dan akuntabel.

Tujuan Negara Republik Indonesia seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai berikut “untuk kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial” Negara dalam upaya mencapai tujuannya, pastilah memerlukan perangkat negara yang disebut dengan pemerintah dan pemerintahan.

Sejalan dengan pesatnya perkembangan jaman dan semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi oleh Negara, maka telah terjadi pula perkembangan di dalam penyelenggaraan pemerintahan yang ditandai dengan adanya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma rule goverment yaitu telah menekankan

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

aspek penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik (*public service*) pada peraturan perundang-undangan yang berlaku menjadi paradigma *good governance* yaitu penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik tidak semata mata, pada kehendak atau kemauan pemerintah (*goverment*) semata, tetapi melibatkan seluruh elemen bangsa baik unsur internal birokrasi maupun unsur publik (masyarakat).

Penyelenggaraan kegiatan pembangunan dan pelayanan yang begitu luas dan sangat kompleks tidaklah mungkin dapat dilaksanakan secara sentralistik oleh pemerintah pusat hal ini diperlukan dukungan dari daerah- daerah baik provinsi, kabupaten/kota di seluruh Indonesia sebagai perpanjangan kewenangan untuk untuk mencapai tujuan tersebut. Sejalan dengan semangat otonomi untuk melaksanakan prinsif-prinsif *good government*, maka paradigma pelayanan pun mengalami pergeseran dari paradigma sentralistik menuju paradigma desentralistik. Maka pemerintah mengeluarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang digunakan sebagai landasan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Misi dari aparat pemerintah yaitu untuk memberikan pelayanan dengan sebaik- baiknya kepada masyarakat, dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga bisa memberikan kesejahteraan pada masyarakat banyak dan meningkatkan kepuasan bagi masyarakat untuk itu, mutu pelayanan perlu ditingkatkan dengan pemerataan infrastruktur dan rasa keadilan untuk memperoleh pelayanan yang seksama. Isu tentang budaya birokrasi yang meninginkan balas jasa yang akan memunculkan keinginan bahwa masalah seperti ini perlu dicermati dan dikaji secara mendalam dan dirasa perlu untuk dilakukan suatu penelitian guna mengetahui kebenaran dan faktor-faktor penyebabnya.

Kebiasaan pegawai lebih banyak menghindari pekerjaan melayani, yang sebenarnya menjadi tanggungjawabnya memunculkan pandangan negatif di dalam

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

masyarakat. Kecenderungan persepsi yang timbul dari masyarakat berkaitan dengan birokrat adalah memberikan prosedur kerja yang berbelit- belit, sistem birokrasi yang panjang, proses pelayanan lamban, mekanisme kerja yang tidak efesien, dan kurang efektif, sumber penyalahgunaan wewenang dan semacamnya, meskipun memang secara empiris sulit dibantah adanya keadaan pegawai yang seperti itu.

Dalam pelayanan publik khususnya di Indonesia, pelanggaran moral dan etika dapat dijadikan sebagai salah satu penyebab melemahnya pemerintah kita. Mulai kelemahan aturan hukum dan perundang-undangan, sikap mental manusia, nilai-nilai sosial budaya yang kurang mendukung. Pelayanan publik tidak sesederhana seperti yang dibayangkan, atau begitu kompleksitas sifatnya baik berkenaan dengan nilai pemberian pelayanan itu sendiri maupun mengenai cara terbaik pemberian pelayanan publik itu sendiri. Kompleksitas dan ketidak menentunya ini mendorong pemberi pelayanan publik mengambil langkah langkah profesional yang didasarkan pada kebebasan bertindak. Sehingga sering menjerumuskan pemberi pelayanan publik atau aparat pemerintah untuk tindak bertindak sesuai dengan kode etik atau tuntutan perilaku yang ada.

Sehubungan hal tersebut dapatlah dikatakan etika pegawai dalam pelayanan mutlak harus diperhatikan dan digunakan sebagai landasan pelaksanaannya. Dengan kata lain, norma etika dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik benar-benar diterapkan. Penerapan etika dalam proses pelayanan publik pada kantor pemerintah dengan pegawai sebagai aparat publiknya, memang sudah selakyaknya dilaksanakan karena tujuan dari pemberian pelayanan adalah memberikan kepastian dan kepuasan kepada pihak yang dilayani (pengguna jasa Layanan).

Etika pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari pegawai terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa. Melalui prinsip pelayanan tersebut, diharapkan tidak terjadi diskriminasi dan bersikap ramah dalam memberi pelayanan, sehingga pengguna jasa merasa memperoleh pelayanan yang sebaik-

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

baiknya. Menurut Dwiyanto (2008:206) bahwa "jika kondisi pelayanan demikian diciptakan, etika pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan misi aparatur birokrasi dan tuntutan masyarakat pengguna jasa".

METODE PENELITIAN

David Williams (dalam Moleong, 2007:5) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai "pengumpulan data dalam lingkungan alami menggunakan metode alamiah, yang dilakukan oleh peneliti yang secara alami tertarik." Denzin dan Lincoln (dalam Moleong, 2007:5) menggambarkan penelitian kualitatif sebagai "penelitian yang memanfaatkan latar alami untuk menafsirkan fenomena, dengan menggunakan berbagai metode yang tersedia." Richie (dalam Moleong, 2007:6) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai "usaha untuk menyajikan dunia sosial dan perspektif di dalamnya melalui konsep, perilaku, persepsi, dan masalah manusia yang diteliti." Moleong (2007:6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan.

Metode analisis deskriptif kualitatif adalah sebuah pendekatan penelitian yang digunakan untuk menjelaskan proses atau peristiwa yang sedang terjadi di lapangan sebagai objek penelitian. Data atau informasi yang dikumpulkan kemudian dianalisis untuk menghasilkan pemahaman mendalam serta menemukan solusi terhadap masalah yang diteliti.

KERANGKA TEORI

Penelitian yang dilakukan pada dasarnya dibangun dari asumsi yaitu bahwa kebijakan untuk mensukseskan pembangunan Indonesia perlu di titikberatkan pada masyarakat secara menyeluruh untuk itu, perhatian pemerintah di dalam proses pembangunan perlu difokuskan pada upaya menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

Sehubungan dengan itu aparat birokrasi perlu menciptakan pelayanan yang baik dengan menghindari diskriminasi dalam upaya melakukan pelayanan. Namun pelayanan yang dilakukan selama ini belum dapat merespon kebutuhan nyata masyarakat karena itu masyarakat kurang menikmati pelayanan yang diberikan oleh para penyedia layanan. Hal ini menyebabkan lemahnya etika aparat (pegawai) dalam aktivitas pelayanan. Lemahnya kapasitas sistem dan lembaga yang ada dalam lingkungan birokrasi cenderung melahirkan berbagai masalah yang menghambat terwujudnya pemerintah yang tanggap dan akuntabel.

Untuk itu etika pegawai dalam pelayanan publik perlu dikembangkan dan dibudayakan. Apabila etika pelayanan publik dikembangkan dan diterapkan dalam perakteknya dapat membantu memecahkan masalah bangsa yang belakangan ini terpuruk terutama berkaitan masalah moralitas dan etika dalam pekayanan publik.

Guna mengatasi kondisi demikian, perlu adanya peningkatan sikap pada pemberi pelayanan publik dalam penerapan etika pelayanan publik disamping kesadaran yang tinggi pula dari pengguna layanan untuk menjalankan kewajiban-kewajibannya. Dengan demikian etika pelayanan publik diperlukan sebagai adanya sikap tanggap pegawai terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa.

Pegawai sebagai penyedia pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kesungguhan dan keteguhan hati tanpa adanya tindakan diskriminatif. Jika kondisi demikian diterapkan etika pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan misi aparat birokrasi (pegawai) sebagai abdi Negara dan Abdi Masyarakat dan tuntutan masyarakat pengguna jasa layanan.

Dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat dituntut adanya etika pegawai sesuai dengan kode etik pegawai. Adapun etika pegawai dalam pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto (2008:19) jelaskan bahwa Etika dalam pelayanan publik mencakup beberapa aspek penting yang harus dijunjung tinggi oleh para penyedia layanan. Berikut adalah beberapa poin utama yang harus diperhatikan:

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

1. Komitmen

- Menghargai hak konsumen: Setiap penyedia layanan harus memastikan hak-hak konsumen terpenuhi dan dihormati.
- Kesetiaan dan transparansi: Menjalankan tugas dengan setia dan transparan, sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan dari konsumen.

2. Perilaku

- Sikap sopan: Menjaga sikap sopan dalam berinteraksi dengan konsumen.
- Keramahan: Memberikan layanan dengan ramah sehingga konsumen merasa nyaman dan dihargai.

3. Moral

- Pemerataan pelayanan yang adil: Memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan satu konsumen dengan yang lain.
- Pelayanan tanpa pamrih: Melayani konsumen dengan tulus tanpa mengharapkan imbalan.
- Mengutamakan kepentingan umum: Menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi atau kelompok.
- Tidak diskriminatif: Memberikan pelayanan yang setara kepada semua konsumen tanpa memandang latar belakang mereka.

PEMBAHASAN

Analisis Etika Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat

Dalam konteks pelayanan publik, etika pegawai dalam pelayanan merupakan tata cara dalam pelayanan yang tidak saja berdasarkan kebiasaan-kebiasaan, namun juga mengacu pada nilai-nilai dan norma-norma etika sebagai pedoman dalam mengatur tingkah laku pegawai sebagai aparat birokrasi yang dianggap baik. Etika pegawai dalam pelayanan publik harus mampu dan bisa memberikan pelayanan yang lebih mengutamakan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi, kelompok, dan

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

organisasinya.

Dalam penulisan ini, etika pegawai dalam pelayanan publik dilihat dari sudut apakah seorang pegawai telah mejalankan tugasnya sebagai abdi masyarakat. Untuk itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai harus mempunyai komitmen, yang mempunyai hak-hak masyarakat sebagai pengguna jasa layanan untuk mendapatkan pelayanan melalui prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan transparan, efektif, dan efisien.

Tindakan pegawai dalam melayani masyarakat yang memiliki etika tercermin dari perilakunya yang bersikap sopan dan ramah dalam melayani dan menghadapi masyarakat, serta moral pegawai tersebut yang dapat dilihat dari cara melayani masyarakat dengan cara rasional, objektif, tanpa pamrih, tidak diskriminatif dan mengutamakan kepentingan umum dalam memberikan pelayanan.

- **Komitmen Pegawai**

Komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menghargai hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang transparan, efisiensi, adanya jaminan kepastian pelayanan. Dalam arti pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan aturan yang ditetapkan dan yang diharapkan masyarakat sebagai konsumen sehingga masyarakat merasa puas.

Dari hasil penelitian terlihat 20 orang informan, 45% menjawab pegawai cukup mempunyai komitmen dalam melayani masyarakat, dalam artian pegawai mempunyai komitmen yang cukup baik berupa kepastian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, 25% informan mengatakan komitmen pegawai baik dan 30% informan mengatakan komitmen pegawai kurang. Hal ini berarti persepsi masyarakat mengatakan bahwa pegawai belum mempunyai komitmen yang baik dalam melayani masyarakat.

- **Perilaku**

Perilaku pegawai yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

dan keramahan dalam menghadapi masyarakat. Dalam pelayanan publik perilaku pegawai dituntut sopan, santun, ramah, dan empati hormat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta berorientasi kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam menjalankan tugas.

Dalam realitas pelayanan pegawai membutuhkan sikap yang sopan dan ramah sehingga muncul rasa simpati dari pengguna jasa. Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik membuktikan adanya nuansa nepotisme yang masih melekat dalam sikap aparat. Sikap dan perilaku aparat yang ramah dalam proses pelayanan ditunjukkan ketika menghadapi pengguna ajsa dilihat dari adanya perbedaan sikap seperti kedekatan hubungan, tingkat status sosial ekonomi, kekerabatan, dan etnis. Prilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Parongpong dapat terlihat dari 20 orang, 45% informan yang mengatakan bahwa perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kurang. Sementara itu 20% informan mengatakan baik dan 35% informan mengatakan cukup baik. Dengan demikian dapat dikatakan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang.

Seharusnya, pegawai pelayanan publik harus menganut paham persamaan hak dalam memberikan pelayanan, karena menurut Persamaan dalam pelayanan publik merupakan konsep yang sangat penting, sebagaimana dikemukakan oleh Mertins Jr. (1979). Konsep ini merujuk pada perlakuan yang setara dan konsisten terhadap semua individu, tanpa memandang perbedaan status sosial, etnis, politik, agama, dan faktor-faktor lainnya. Dalam konteks birokrasi rasional, diharapkan adanya kebijakan yang memberikan pelayanan berkualitas kepada semua pihak. Hal ini menjadi landasan untuk menciptakan lingkungan di mana pegawai pemerintah dapat memberikan pelayanan yang merata kepada semua warga, tanpa memihak atau mendiskriminasi.

Selain aspek persamaan hak, juga harus menjunjung tinggi nilai keadilan.

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

Artinya para pegawai harus adil dalam memberikan pelayanan, tidak boleh membuat aturan sendiri atau inisiatif yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, sebagaimana pendapat Menurut Mertins Jr (1979), keadilan tidak hanya sebatas memberikan perlakuan yang sama kepada setiap tamu, tetapi juga melibatkan aspek perlakuan yang adil terhadap semua individu. Keadilan, dalam konteks Kantor Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat, dapat diartikan sebagai kondisi di mana kebijakan dan pelayanan yang diberikan menciptakan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi seluruh masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai lembaga pelayanan publik, sangat penting bagi aparat di kantor tersebut untuk memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil sesuai dengan norma hukum dan peraturan yang berlaku. Hal ini bukan hanya sebagai bentuk kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga sebagai wujud dari kontribusi positif terhadap terwujudnya masyarakat yang berkeadilan.

Oleh karena itu, keadilan dalam pelaksanaan tugas aparat di Kantor Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat tidak hanya sebatas menjadi kewajiban formal, melainkan juga menjadi prinsip yang harus dijunjung tinggi. Dengan memastikan bahwa setiap kebijakan dan pelayanan yang diselenggarakan bersifat adil, kantor tersebut dapat berperan aktif dalam menciptakan lingkungan yang merata dan inklusif bagi semua warganya. Keadilan, dalam konteks ini, bukan hanya menjadi kata-kata kosong, melainkan sebuah komitmen nyata untuk menciptakan pembangunan daerah yang berkelanjutan dan berdaya saing, dengan memastikan bahwa hak dan kewajiban setiap individu dihormati dan diperlakukan secara setara.

- Moral

Etika yang mengandung unsur moral, yang merupakan keseluruhan asas dan nilai yang berkenaan dengan baik dan buruk perbuatan seseorang. Nilai moral sangat berkaitan erat dengan hati nurani, tanggung jawab, kewajiban serta bersifat

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

formal. Dalam pelayanan publik, moral seorang pegawai sangat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat. Dalam operasionalnya moral seorang pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat dijabarkan melalui sub-sub yaitu, (a) pemertaann pelayanan yang adil dan merata, (b) keikhlasan dalam memberikan pelayanan atau pelayanan tanpa pamrih, (c) bersikap netral, yang berarti mengutamakan kepentingan umum, serta memperhatikan beberapa indikator sebagai berikut:

a. Pemerataan Pelayanan

Dalam pelayanan publik pegawai dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan harus memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada masyarakat pengguna jasa. Dalam artian cakupan atau jangkauan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat harus dilayani dengan wajar tanpa pilih kasih dan perlakuan yang terbuka. Pemerataan pelayanan di kecamatan ini dapat telihat dari 35 informan, 55% menjawab pegawai tidak merata dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa, dalam artian pegawai belum bersikap adil, masih adanya pilih kasih dan bersikap tidak wajar dalam memberikan pelayanan. Sementara itu 25% yang mengatakan pemerataan pelayanan sudah tidak baik dan 20% mengatakan sudah cukup baik. Hasil jawaban informan itu menyimpulkan bahwa masih ada praktek pelayanan yang pilih kasih serta belum merata dalam memberikan pelayanan.

b. Pelayanan Tanpa Pamrih

Pelayanan tanpa pamrih pegawai kepada masyarakat pengguna jasa merupakan suatu dambaan bagi setiap masyarakat pengguna jasa layanan. Tindakan pegawai tanpa pamrih tersebut, tetrermin dari cara melayani pengguna ajsa yang diselenggarakan secara mudah, cepat, dan tidak berbelit-

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

belit, dan tanpa mengharapkan balas jasa berupa biaya tambahan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Keikhlasan pegawai dalam pelayanan publik di kecamatan ini terlihat 20 orang informan 65% yang menjawab cukup atas keikhlasan pegawai dalam memberikan pelayanan, yang berarti masih ada pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang menuntut balas jasa atau belum memberikan pelayanan dengan penuh keikhlasan. Dan 15% informan yang menjawab sudah baik artinya pegawai sudah penuh keikhlasan dalam memberikan pelayanan, tetapi ada 20% informan yang mengatakan pegawai selalu menuntut balas jasa atas pelayanan yang diberikan, artinya tidak ada keikhlasan dalam memberikan pelayanan walaupun itu sudah menjadi tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Setelah dicermati lebih dalam keikhlasan pegawai dalam melayani pengguna jasa dapat dilihat dari imbalan berupa uang balas jasa yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa. Dengan demikian, terkesan adanya kondisi pelayanan yang sengaja diciptakan terbelit-belit apabila tidak ada uang pelicin. Oleh karena itu maka masyarakat pengguna jasa yang ingin urusannya menjadi lancar harus memberi uang tambahan sebagai ucapan terimakasih untuk memperoleh prioritas dalam pelayanan. Praktek pelayanan yang seperti itu dijadikan sebagai lahan pegawai untuk mencari penghasilan tambahan atas pelayanan jasa yang diberikan.

c. Mengutamakan Kepentingan Umum

Dalam memberikan pelayanan publik, terdapat dua pihak yang berhadapan dan saling berbeda kepentingan. Pegawai selaku pelayan dan masyarakat sebagai pengguna jasa, keduanya sering terdapat perbedaan kepentingan. Penempatan kepentingan masyarakat harus menjadi prioritas pelayanan dari pegawai. Dengan adanya prioritas yang ditujukan terhadap pengguna jasa dalam pelayanan, maka pegawai sudah sepatutnya untuk bisa menempatkan

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi maupun golongan. Namun, realitas sangat bertolak belakang dari pemberian pelayanan yang dilakukan pegawai. Untuk mengetahui bagaimana mengenai sikap pegawai untuk mengutamakan kepentingan umum dapat dilihat dari 20 orang informan., 40% yang menjawab kurang, berarti sikap pegawai dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya mementingkan kepentingan umum, dan 35% mengatakan cukup, berarti belum sikap pegawai sepenuhnya mementingkan kepentingan umum serta 25% yang mengatakan baik, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah mendahulukan kepentingan umum.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat

Etika pegawai merupakan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus dilakukan pegawai dalam menjalankan tugas serta sebagai aparatur negara, sehingga diharapkan pegawai mampu menempatkan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi. Dengan diterapkan etika tersebut dapat dinilai sikap, tindakan dan perilaku pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Kaitan etika dengan pelayanan publik pada intinya pegawai dalam memberikan pelayanan publik dianggap etis apabila tidak hanya semata-mata berdasarkan kebiasaan dan tradisi yang sudah ada, namun harus memperhatikan dan menggunakan standar-standar yang sesuai yang mengandung nilai-nilai dasar etika, keadilan dan tanggung jawab kepada masyarakat yang dilayani. Menurut Dwiyanto (2008: 192). menyatakan bahwa:

Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari sudut apakah seorang aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merasa mempunyai komitmen untuk menghargai hak-hak dari konsumen untuk mendapatkan pelayanan secara transparan, efisien, dan adanya jaminan kepastian pelayanan.

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

Perilaku aparatur birokrasi yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna jasa. Selanjutnya dikatakan etika juga mengandung unsur moral, sedangkan moral memiliki ciri rasional, objektif, tanpa pamrih, dan netral. Aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik sudah sepantasnya untuk tidak melakukan berbagai bentuk diskriminatif yang merugikan pengguna jasa yang lain.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik etika seorang pegawai dapat dilihat apakah seorang pegawai tersebut mempunyai komitmen yang mampu memberikan pelayanan secara transparan, efisien, serta adanya kepasatian pelayanan. Dapat dilihat juga dari perilaku pegawai yang mempunyai etika tercermin dari sikap sopan dan keramahannya dalam menghadapi masyarakat, serta etika seorang pegawai juga mengandung unsur moral yang mempunyai ciri rasional, objektif, tanpa pamrih dan netral serta menghindari berbagai bentuk tindakan diskriminatif. Dengan adanya etika pegawai diharapkan pelayanan yang diberikan secara maksimal dan kepuasan-kepuasan masyarakat pun tercapai.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi etika Pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kecamatan Parongpong, sebagai berikut

- Komitmen Pegawai

Tugas aparatur pemerintah kecamatan sebagai pamong dalam mengatasi untutan masyarakat yang semakin kompleks, dibutuhkan komitmen pegawai dalam memenuhi tuntutan masyarakat yaitu mendapatkan pelayanan yang prima. Selanjutnya dalam rangka mewujudkan Visi Kecamatan Parongpong yaitu Mewujudkan Bandung Barat Sejahtera Berbasis Pedesaan. Dibutuhkan komitmen pegawai yang dapat menghargai hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang transparan, efisien dan dapat kepastian pelayanan.

Memberikan pelayanan secara transparan berarti pelayanan yang diberikan terbuka untuk masyarakat luas, mulai dari prosedur/tatacara persyaratan, satuan

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

kerja/pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib dinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Efisiensi pelayanan mengandung arti keterpaduan antara persyaratan teknis maupun administrasi sesuai dengan produk pelayanan, serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan.

Kurangnya pemahaman pegawai terhadap aturan juga menyebabkan lemahnya komitmen terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga komitmen yang diharapkan dapat diwujudkan secara baik, hanya sebatas komitmen normatif tetapi implementasinya masih harus ditingkatkan demi tercapainya kepuasan masyarakat.

- **Perilaku Pegawai**

Dalam penyelanggaraan pelayanan publik, perilaku pegawai yang memiliki terlihat pada sikap sopan serta keramahan pegawai dalam menghadap masyarakat pengguna jasa. Pegawai dituntut sopan, santun, ramah dan empati hormat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta berorientasi kepada ngkatan kesejateraan masyarakat dalam menjalankan tugas.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Kecamatan Parongpong telah menetapkan Surat keputusan Camat Parongpong Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Pedoman Sikap dan Perilaku/Etika Pemberi layanan Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat, yaitu bagi acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas pelayanan dalam menghadapi serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam aturan tersebut pegawai dituntut untuk bersikap sopan, ramah, jujur, menghindari konflik serta tidak menerima suap. Apabila tuntutan itu dilaksanakan secara maksimal maka pegawai akan mendapatkan penghargaan yang lebih dari masyarakat.

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

- Moral Pegawai

Dalam pelayanan publik unsur moral yang dimiliki pegawai akan mempengaruhi aspek etika. Moral dimaksudkan untuk menentukan seberapa jauh pegawai niki dorongan untuk melaksanakan tindakan- tindakan sesuai dengan etika yang aku sehingga perbuatan pegawai itu dapat dikatakan baik atau buruk. Moral itu memiliki ciri rasional, objektif, tanpa pamrih, dan netral.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pegawai yang bermoral dan sumber dari etika yang berlaku akan menghasilkan pelayanan yang adil dan merata ada lagi tindakan diskriminatif yang merugikan masyarakat. Di Kecamatan Parongpong, moral pegawai juga tersirat dalam Surat yang akan dikeluarkan Oleh Camat Parongpong Tentang Janji Pemberi Layanan Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat Surat keputusan Camat Parongpong Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Pedoman Sikap dan Perilaku/Etika Pemberi layanan Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat. Berdasarkan ketentuan diatas, pegawai yang bermoral dituntut untuk berikan layanan, secara adil, jujur, objektif serta tanpa pamrih/ ikhlas dan mengutamakan kepentingan umum dalam memberikan pelayanan. Secara normatif dipastikan moral pegawai Kecamatan Parongpong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan etika yang baik.

- Evaluasi kinerja

Menurut Mangkunegara (2005:12) evaluasi kinerja atau penilaian kerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasinya. Banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya. Sehubungan dengan pendapat diatas, maka (Gomes,2003), mengemukakan bahwa syarat utama yang diperlukan guna melakukan Evaluasi kinerja yang efektif, yaitu (1) adanya kriteria kinerja yang dapat diukur secara objektif, dan (2) adanya

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

objektivitas dalam proses evaluasi. Berdasarkan kegunaan tersebut, maka penilaian yang baik harus dilakukan secara formal berdasarkan serangkaian kriteria yang ditetapkan secara rasional serta diterapkan secara objektif serta didokumentasikan secara sistematik. Bagi penulis, pelaksanaan evaluasi kinerja perangkat Kecamatan dalam pelayanan publik jika dikaitkan dengan rumusan teoritis diatas maka, menurut penulis Evaluasi Kinerja dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pencapaian hasil atau prestasi kerja pegawai dan peningkatan etika setiap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- **Paradigma Bekerja**

Timbulnya kesan dilingkungan para pegawai bahwa bekerja atau tidak yang penting awal bulan terima gaji penuh tidak akan mendukung pencapaian kinerja pada organisasi. Apel pagi maupun tingkat kedisiplinan yang rendah juga merupakan faktor lain yang tidak mendukung pencapaian kinerja organisasi. Seharusnya organisasi pemerintah berlomba-lomba meningkatkan tingkat kedisiplinannya serta berorientasi pada pelayanan. Pandangan yang baru/paradigma bekerja ini harus benar-benar di terapkan oleh organisasi khususnya masing-masing individu dalam organisasi sebagai mana telah diatur dalam Undang-undang 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara serta peraturan pemerintah nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari indikator yang dibahas, maka etika pegawai dalam pelayanan publik di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil analisis indikator Etika pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Parongpong masih kurang, adanya ketidakpuasan

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

dari masyarakat sebagai pengguna jasa. Hasil penilaian observasi, dokumentasi dan wawancara juga menunjukkan bahwa indikator etika pegawai, yaitu komitmen dinilai cukup baik, sikap dan perilaku pegawai kurang, pemerataan pelayanan kurang, keikhlasan dalam pelayanan cukup baik, dan mengutamakan kepentingan umum dinilai kurang. Fenomena pemberian pelayanan di Kecamatan Parongpong terlihat adanya tindakan pegawai yang mengharapkan balas jasa (tidak ikhlas), menghindari tanggung jawab, munculnya diskriminasi dalam pelayanan serta perbedaan sikap pegawai terhadap masyarakat.

- Faktor-faktor yang mempengaruhi Kurangnya etika pegawai dalam publik di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat dalam penelitian ini yaitu:
- Lemahnya komitmen pegawai dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi serta dalam menghargai hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang transparan, efesien dan kepastian pelayanan.
- Perilaku pegawai yang masih memberikan perbedaan sikap, perlakuan terhadap masyarakat yang didasarkan kedekatan hubungan sosial dengan pegawai, tinggi rendahnya status sosial ekonomi, kekerabatan, penampilan fisik, Tingkat intelektual masyarakat dan etnis.
- Moral pegawai belum mencerminkan tindakan-tindakan yang sesuai dengan etika pelayanan yang baik, Melihat hasil wawancara menggambarkan proses pelayanan publik di Kecamatan Parongpong terkesan melakukan tindakan pilih kasih dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat sehingga masyarakat menjadi semakin malas untuk berurusan dengan birokrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Jakarta: Rineka Cipta. Praktek..2010. Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta. Bertens, K. 2001. Etika. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

- Creswell, John W. 2009. *Research Design Pendekatan Kualitatif Kuantitatif & Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Crano dan Brewer.2002. *Principals and Methods of Social Research*.
- Dwiyanto Agus, Partini, Ratminto, Wicaksono Bambang, Tamtiari Wini, Kusumasari Bevaola, dan Nuh Muhamad. 2008. Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Denzin, Norman dan Lincoln. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. USA: SAGE Publication.
- Lincolnd dan Guba. 1985. *Naturalistic Ingviri*.London Sage Publication. Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W.L (2006). *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches*. United States of America: Pearson Education, Inc
- Nazir, Mohamad. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia.
- Widjaja, A.W. 1991. *Etika Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Whitney. 1960. *The Elements of Research* Asian Eds. Osaka: Overseas Book Co Mangkunegara (2015:12) evaluasi kinerja pegawai.
- Republik Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Republik Indonesia, Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja di Kecamatan, Desa, dan Kelurahan.
- Republik Indonesia, Peraturan Kabupaten Bandung Barat Nomor 15 Tahun 2014 Tentang

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

Tugas Pokok Dan Fungsi Kecamatan.

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

Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.

Republik Indonesia, Peraturan pemerintah nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil

Republik Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945.