



Peran Etika dalam Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Sejang Kecamatan Bukit Bestari

Haris Wahyudi, Zainal, Rapika

^{1,2,3} Universitas Maritim Raja Ali Haji

wahyudiharis856@gmail.com¹, naljae828@gmail.com², rapikarapika201201@gmail.com³

Kata kunci:	Abstrak
Etika Karyawan, Pelayanan Publik, Pengaduan Sejang	Tulisan ini mengkaji terkait Etika pegawai tentang melakukan penjabaran Tugas inti, fungsi dan wewenang, agar pegawai ASN berpedoman pada etika pegawai dalam melakukan fungsinya, sehingga memberikan pelayanan administrasi yang baik. Oleh karena itu, peneliti terdorong untuk mengetahui etika pegawai sektor publik di Kantor Kelurahan SEI Jang Kecamatan Bukit Bestar Kota Tanjung Pinang. Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk (1) menentukan pemerataan; (2) loyalitas (kesetiaan); (3) Penyelenggara Pelayanan Publik pada Kantor SEI Kelurahan Jang Kecamatan Bukit Bestar Kota Tanjung Pinang bertanggung jawab kepada masyarakat. Sumber data penelitian adalah observasi dan wawancara serta dokumen tertulis. Hasil dari Penelitian ini adalah : (1) Kesetaraan penyelenggara pelayanan publik di Desa Sejang dan kepuasan masyarakat sudah baik, namun kepuasan masyarakat belum optimal. (2) Loyalitas yang diberikan meliputi kepuasan dan kepercayaan masyarakat, serta kemudahan akses perangkat desa kepada masyarakat. (3) diberi tanggung jawab, seperti B. Tulus bekerja dalam pengabdian kepada masyarakat tanpa tambahan imbalan sesuai peraturan sebelumnya, selain itu aparat pemerintah bertanggung jawab atas perbuatannya.

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah salah satu kebutuhan yg harus dipenuhi untuk menjamin terwujudnya Good governance. PPRI Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Indonesia. barang, jasa, dan/atau pengelolaan yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Good governance merupakan prasyarat terpenting bagi pembangunan nasional. pentingnya etika dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Etika mencakup prinsip dan nilai moral yang harus diikuti karyawan dalam bekerja. Etika memegang peranan yang sangat penting dalam kinerja pejabat sektor publik. Etika melibatkan nilai-nilai moral, kejujuran dan tanggung jawab yang mempengaruhi bagaimana karyawan berperilaku dan melakukan pekerjaan mereka. Kebutuhan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat merupakan isu penting di setiap negara. Setiap negara memiliki birokrasi. Negara yang melakukan birokrasi tentu tidak dapat dipisahkan dari government atau pelayanan publik, karena bagaimana lembaga, birokrasi pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.. Namun, birokrasi seringkali menimbulkan masalah yang

tidak terduga. Birokrasi terkadang diidentikkan dengan panjang, kaku dan membosankan, misalnya. proses pelayanan yang rumit, jam kerja yang panjang, pekerjaan yang mahal, tidak etis dan tidak efisien. Akibatnya, masyarakat menolak birokrasi. Menurut Mardiasmo (Mustafa, 2018), birokrasi juga dipandang sebagai penyebab inefisiensi dan penghambat pembangunan, bukan hanya promotor pembangunan, apalagi birokrasi ditertawakan di sini. Masalah ini muncul karena birokrasi berkaitan erat dengan aturan-aturan yang mengatur lingkungan administrasi. Namun pada kenyataannya, pelayanan publik belum terlaksana secara optimal karena berbagai permasalahan, antara lain terkait dengan etika birokrasi dan efisiensi pegawai yang tidak sesuai dengan harapan publik untuk kepentingan publik. Kedudukan birokrasi adalah sebagai abdi negara dan sebagai pejabat. Namun dalam prakteknya, seringkali ternyata kedudukan seorang birokrat sebagai pegawai negeri jauh lebih terlihat dari pada kedudukannya sebagai pegawai negeri. Namun seringkali hal ini dilakukan hanya untuk memenuhi kebutuhan petugas lainnya. Sejatinya manusia adalah konsumen birokrasi utama. Birokrat bahkan terkadang mengklaim mempertimbangkan faktor persahabatan, politik, ras, suku, agama, dan kelompok tertentu saat memberikan layanan. (Maani, 2005) Pelayanan publik Seijang masih belum menunjukkan profesionalisme kerja dalam menyelesaikan tugas sehari-hari, masih banyak kendala, seperti staf berada jauh dari kantor selama jam kerja, staf kurang disiplin, umpan balik dan memiliki jawaban Pegawai tidak merespon dengan baik kepada publik. pengaduan, kasus suap atau korupsi. Pada saat yang sama, karyawan memuji kualitas dan efisiensi kerja mereka yang memberikan pelayanan kepada masyarakat kelurahan Seijang.

Tujuan utama analisis ini untuk mengevaluasi ketaatan etika pegawai yang memberikan pelayanan publik di Desa Seijang. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengidentifikasi dampak kinerja pegawai terhadap pelayanan publik kepada masyarakat setempat

Metode

Pendekatan penelitian Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa peran etika dalam kinerja pegawai terkait pelayanan publik di Desa Seijang Kecamatan Bukit Bestar. Objek penelitian (Kamus Bahasa Indonesia, 1989:622). Keras (Suparton, 2000:21) Obyek penelitian adalah sekumpulan benda yang dapat berupa orang, organisasi atau objek yang diteliti. (1) Peran Kantor Desa Seijang (2) dalam memberikan pelayanan etis kepada pegawai. Situs penelitian (Lokasi Penelitian) Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Seijang Kecamatan Bukit Bestar Kota Tanjung Pinang, dimana penulis ingin mengetahui peran etika dalam kinerja pegawai negeri. Fokus penelitian Dalam penelitian ini, Anda dapat fokus pada masalah terlebih dahulu agar masalah tidak menyebar yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, peneliti memfokuskan untuk mengkaji peran etika desa Seijang dalam pelayanan pegawai kantor

Hasil dan Pembahasan

Peran etika pegawai sangat penting dalam kaitannya dengan pelayanan publik di Desa Seijang Kecamatan Bukit bestari. Etika kinerja karyawan meliputi perilaku dan nilai-nilai yang harus dijalankan oleh karyawan dalam memenuhi kewajiban dan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, etika kinerja pegawai memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Peran etika personal di Desa Seijang Kecamatan Bukit Bestar dapat dibahas di bawah ini. Pegawai yang berperilaku profesional memberikan pelayanan yang baik, kompetensi dan kejujuran kepada masyarakat. Mereka menghormati hak dan kebutuhan masyarakat serta menjaga kerahasiaan informasi yang diberikan oleh masyarakat.

Etika kinerja pegawai juga mencakup tanggung jawab terhadap kebutuhan dan permasalahan masyarakat. Staf yang responsif segera menanggapi permintaan, keluhan, dan pendapat Etika kinerja karyawan mencakup keterampilan komunikasi yang baik. Karyawan dengan keterampilan komunikasi yang baik dapat berinteraksi secara efektif dengan

masyarakat. Anda adalah pendengar yang baik, mengkomunikasikan informasi dengan jelas, dan menyelesaikan konflik dan perbedaan pendapat secara konstruktif. Bagian dari etika kinerja karyawan adalah rasa empati terhadap masyarakat. Karyawan yang berempati mampu memahami dan menghargai kebutuhan, keinginan, dan perhatian orang lain. Kami akan memberikan layanan berkualitas tinggi dan memenuhi harapan masyarakat. Dari masyarakat. Mereka memberikan solusi yang efektif dan efisien untuk masalah sosial.

Menuntut pelayanan terbaik kepada masyarakat merupakan hal penting di negara manapun. Setiap negara memiliki birokrasi. Birokrasi pemerintah sebagai suatu lembaga/organisasi berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah sebagai penegak birokrasi tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik. Tetapi birokrasi seringkali menimbulkan masalah yang tidak terduga. Birokrasi terkadang disamakan dengan pekerjaan yang membosankan, pengap, monoton seperti: Proses pelayanan yang rumit, waktu pelayanan yang lama, mahal dan etika birokrasi yang mengurangi efisiensi perusahaan. Akibatnya, masyarakat enggan memperkenalkan birokrasi. Menurut Mardiasmo (Mustafa, 2018), birokrasi dipandang tidak hanya sebagai perantara pembangunan, tetapi juga sebagai sumber inefisiensi dan penghambat pembangunan, dan pada akhirnya birokrasi ditertawakan di mana-mana. Hal ini karena birokrasi terikat secara ketat dengan aturan-aturan yang berlaku di birokrasi negara.

Kelancaran pelaksanaan agenda pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh perluasan layanan lembaga-lembaga nasional. Pegawai negeri dan birokrasi merupakan komponen aparatur negara dan wajib untuk itu Kami memberikan layanan terbaik dan adil untuk komunitas kami. Untuk menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional, birokrasi atau pegawai negeri sipil (PNS) bersifat imparial, mampu menjaga persatuan dan kesatuan bangsa, serta bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan wewenangnya. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kondisi lingkungan birokrasi saat ini masih memiliki permasalahan yang serius untuk diatasi. Memperbaiki dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan urusan pemerintahan umum. Dengan demikian, pembangunan birokrasi masih perlu diperbaiki dan dikoordinasikan menuju peningkatan efisiensi dan efektivitas. Masih banyak manifestasi ketidaksempurnaan dalam birokrasi yang seringkali menggerogoti kewibawaan birokrasi. Agar pembangunan birokrasi terus diarahkan untuk membangun kelembagaan yang bersih, berwibawa dan bertanggung jawab.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut Adalah Etika pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Kecamatan Seijang Kabupaten Bukit Bestar. Menggunakan analisis karyawan etis, seperti tanggung jawab untuk menanggapi pertanyaan, keluhan, dan pendapat dengan cepat. Etika pegawai atau kinerja pegawai berpengaruh kuat dan signifikan terhadap pelayanan publik. Ini berarti bahwa ketika etika karyawan meningkat, maka layanan publik juga akan meningkat.

Daftar Pustaka

- Hood, C., & Lodge, M. (Eds.). (2006). *Politik Penawaran Layanan Publik: Penghargaan, Kompetensi, Loyalitas - dan Menyalahkan*. Pers Universitas Oxford.
- Maesschalck, J., & Verhoest, K. (Eds.). (2014). *Perubahan Budaya dan Administrasi Publik: Kasus Reformasi Personalialia di Komisi Eropa*. Penerbit Edward Elgar.
- Moehiono. (2012). *Pengantar Administrasi Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. 2.S
- Perry, JL, Hondeghem, A., & Wise, LR (Eds.). (2010). *Meninjau kembali Klasik dalam Administrasi Publik*. Taylor & Fransiskus.
- Rainey, HG (2014). *Memahami dan Mengelola Organisasi Publik (5th ed.)*. John Wiley & Sons.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi tata pemerintahan dan otonomidaerah, Pusat studi Kependudukan dan kebijakan UGM*. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University press.

Yogyakarta.

Ema, Jumianti Ipah. 2012. Dimensi Etika Dalam Pelayanan Publik, Arti Penting Dilema Dan Implikasinya Bagi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Administrasi Publik* 3(1): 25–31.

Podungge, R. (2004). *Mewujudkan Birokrasi Yang Mengedepankan Etika Pelayanan Publik*. CWL Publishing Enterprises, Inc., Madison, 2004, 352.

Keban, Y.T. 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Isu*, Yogyakarta, Gava Media.

Davis, G. (2016). *Etika dan Pelayanan Publik: Sebuah Pengantar*. Routledge.

Freitag, AR, & Shaw, E. (2017). *Etika dan Administrasi Publik: Sebuah Pengantar*. Routledge

Svara, JH (2018). *Etika di Sektor Publik: Teori dan Praktek*. Routledge.

Menzel, DC, & Putih, LA (2019). *Manajemen Etika untuk Administrator Publik: Memimpin dan Membangun Integritas Organisasi (edisi ke-3)*. Routledge.

Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia

Pustaka, Jakarta

Han, E. S., & Goleman, Daniel Boyatzis, Richard Mckee, A. (2019). Pengaruh Kualitas

Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.