

Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Authors:

¹Yolanda Olifia Sengke, ²Abdul Rahman Dilapanga, ³Fitri Herawati Mamonto, Taufan Alwany⁴

e-Mail:

¹yolandaolifias@gmail.com*, ²abdulrahmandilapanga@unima.ac.id,
³fitrimamonto@unima.ac.id, ⁴taufan.alwany@umi.ac.id

Affiliation:

Universitas Negeri Manado, Indonesia¹²³, Universitas Muslim Indonesia⁴

*Corresponding author

Yolanda Olifia Sengke
Universitas Negeri Manado
yolandaolifias@gmail.com

Received: June 02, 2023

Revised: June 15, 2023

Accepted: June 25, 2023

Available Online: June 30, 2023

Abstrak

Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik menjelaskan dimana etika birokrasi diartikan sebagai sistem yang berisi prinsip-prinsip moral atau mempengaruhi kebiasaan pegawai negeri dalam menjalankan sistem pemerintahan secara hirarki dan hirarki jabatan sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, menggunakan teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi dengan menggunakan indikator Persamaan, Kesetiaan dan Tanggung Jawab. Hasil penelitian menunjukkan untuk 1. Persamaan, secara umum pekerja di Dinas Pendidikan Wilayah Sulawesi Utara dalam memberikan bantuan berupa surat menyurat telah berjalan dengan baik, namun belum ideal. Karena masih ada orang yang berpikir bahwa untuk menangani arsip di kantor, anda tentu ingin rekan kerja yang bekerja di kantor mendapatkan penanganan yang lebih cepat. 2. Keteguhan dalam hal Moral Representatif pada Dinas Diklat Provinsi Sulawesi Utara sejauh tanda dedikasi disebut besar. Dimana dalam menunaikan kewajibannya sebagai Alat Bersama Negara (ASN), para pekerja telah melaksanakan kewajibannya dengan baik, saling tolong-menolong, serta korespondensi yang baik antara perwakilan perseorangan dengan daerah setempat. 3. Kewajiban, dalam melakukan kewajiban pertolongan umum di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara bahwa moral Majelis Mesin Umum Negara dalam memberikan bantuan masih belum baik. Dimana masih ada pekerja yang membuat individu berhenti sejenak.

Kata Kunci: Etika, ASN, Pelayanan Publik

Abstract

Bureaucratic Ethics in Public Service explains where bureaucratic ethics is defined as a system that contains moral principles or influences the habits of civil servants in carrying out a hierarchical government system and a hierarchy of positions as stipulated in Law Number 5 of 2014 concerning State Civil Apparatuses. The focus of this research is the Ethics of State Civil Servants in Public Services at the Regional Education Office of North Sulawesi Province. The method used is a qualitative research method, using Observation, Interview, and Documentation techniques using Equality, Loyalty and Responsibility indicators. The results of the study show that for 1. Equality, in general, employees at the Regional Education Office of North Sulawesi Province in providing services in terms of equality have been going well, but not optimal. Because there are still people who think that if you want to take care of files in the office, you need acquaintances who work in the office to get faster processing. 2. Loyalty, regarding Employee Ethics at the Regional Office of Education of North Sulawesi Province in terms of indicators of Loyalty is classified as good. Where, in carrying out their duties as State Civil Apparatus (ASN), employees have carried out their duties properly, helping each other, as well as good communication between fellow employees and the community. 3. Responsibility, in carrying out public service duties at the Regional Education Office of North Sulawesi Province that the ethics of the State Civil Apparatus in providing services is still not conducive. Where there are still employees who make people wait.

Keywords: *Ethics, ASN, Public Service.*

PENDAHULUAN

Instansi administrasi adalah suatu perkumpulan yang terdiri dari orang yang memilih berdasarkan sistem pengumpulan tertentu untuk menyelesaikan urusan negara dan mengakui administrasi publik. Kelancaran pelaksanaan seluruh kewajiban otoritas publik sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan bantuan alat negara. Perangkat regulasi adalah komponen dari perakitan mekanik negara yang menyelesaikan tugas memberikan dukungan yang terbaik, dan adil dari daerah setempat. Untuk mencapai bantuan yang layak, otoritas publik harus menunjukkan perilaku yang tepat kepada daerah sebagai cerminan agar daerah memperhatikan dan mematuhi pedoman yang ditetapkan. Dalam pemerintahan Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai abdi masyarakat memiliki tugas dan peran yang sangat penting dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh tanggung jawab dalam berbagai aspek. tugas/pekerjaan secara profesional. Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mampu melaksanakan segala peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 yang mengatur tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang tertuang dalam pasal 4 dan pasal 5 antara lain menyebutkan bahwa Negara Aparatur Sipil Negara (ASN) harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Lebih lanjut, Undang-Undang tersebut juga menyebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan tugasnya harus santun, hormat, jujur dan tanpa tekanan. (Indonesia, 2014) Dalam memberikan pelayanan publik, aparatur harus menanamkan nilai-nilai etika dalam penyelenggaraan administrasi karena juga dapat dijadikan pedoman perilakunya dalam hal memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat, hal ini juga karena menyangkut kebutuhan dan

persyaratan yang diinginkan oleh masyarakat, dan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Keberhasilan suatu organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang bermutu bukan saja ditentukan oleh keahlian dan kecakapan dari aparat melainkan juga sangat ditentukan disiplin para aparat itu sendiri. Bagi aparatur pemerintahan disiplin tersebut mencakup unsur-unsur ketaatan, kesetiaan, kesungguhan dalam menjalankan tugas dan kesanggupan berkorban, dalam arti mengorbankan kepentingan pribadi dan golongannya untuk kepentingan negara dan masyarakat (Lumingkewas, 2021).

Melalui kementrian pendayagunaan aparatur negara dan refoirmasi birokrasi pemerintah indonesia melaksanakan reformasi birokrasi yang merupakan upaya perubahan yang mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek kelembagaan atau organisasi ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Melalui reformasi birokrasi berbagai permasalahan- permasalahan dalam penyelenggaraan sistetm pemerintahahn harus ditata ualng atau diperbaharui dimana refomasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewqeujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Glory Mintje et al., 2018).

Prakoso dalam (Harbani Pasolong) mengatakan bahwa Erika adalah merupakan nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang/suatu kelompok masyarakat dalam menatur perilakunya.(Pasolong, 2021) (Yanto Heryanto) dalam penelitiannya menyatakan bahwa penerapan etika sangat penting dalam proses pelayanan publik, yaitu yang ditunjukkan dengan selalu disiplin, mentaati peraturan, santun, ramah dalam melayani masyarakat.(Heryanto, 2021) Adapun Darwin dalam (Deddy Mulyadi, dkk) mengartikan konsep etika sebagai prinsip-prinsip moral yang disepakati bersama oleh suatu kesatuan masyarakat, yang menuntun perilaku individu dalam berhubungan dengan individu lain masyarakat. (Mulyadi, 2016)

Penjelasan mengenai empat tata cara yang dimaksud dalam KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tersebut dapat diketahui dengan memahami pengertian prosedur pelayanan itu sendiri. Adapun pengertian prosedur pelayanan tersebut, menurut KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Penjelasan KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan, adalah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan

yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya Santiarsti Thea, dkk (Santiarsti et al., 2017) dalam hasil penelitiannya ditemukan bahwa penerapan etika PNS dalam pelaksanaan tugas aparatur pelayanan publik di kecamatan wanea lebih ditekankan pada etika dalam berorganisasi yang dapat dilihat dari delapan indikator yang dapat diterapkan semuanya sudah cukup baik oleh aparatur pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wanea, namun belum optimal. Adapun perbedaannya dengan penelitian ini, terletak pada fokusnya yaitu etika Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan atau pelaksanaan tugas pelayanan publik yang ditujukan kepada aparatur birokrasi dengan menggunakan teori yang berbeda dengan menggunakan teori dari Mertins Jr dalam (Bisri & Asmoro, 2019) yang terdiri dari persamaan, kesetiaan, keadilan dan tanggung jawab. Namun dalam penelitian ini, mengangkat atau membahas tiga indikator yaitu persamaan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Berdasarkan dalam penelitian ini keadilan akan disinggung di persamaan, karena terkait persamaan dan keadilan saling berhubungan. (Bisri & Asmoro, 2019)

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Rukayat, 2017). Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Pemerintah Republik Indonesia, 2009)

Pelayanan publik berarti memberikan layanan barang ataupun jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok masyarakat, ataupun organisasi pemerintah maupun swasta untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat sehingga kebutuhannya terpenuhi. Thoha mengemukakan "pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan" (Dilapanga, 2021).

Pelayanan publik tidak sekedar penyediaan atau pemberian barang atau jasa oleh pemerintah, tetapi juga berkenaan dengan nilai pemberian pelayanan itu sendiri maupun mengenai cara terbaik pemberian pelayanan publik itu sendiri. Kompleksitas dan ketidakmenentuan ini mendorong pemberi pelayanan publik mengambil langkah-langkah profesional yang didasarkan kepada "keleluasaan bertindak" (discretion). (Setiawan, 2016) Dan keleluasaan tersebut yang sering menjerumuskan aparat pemerintah untuk

bertindak tidak sesuai dengan kode etik atau tuntunan perilaku yang ada (Setiawan, 2016).

METODE

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi subjektif, teknik subjektif adalah strategi yang digunakan untuk melihat kondisi butir biasa (bukan tes). Eksplorasi ini diarahkan berdasarkan peristiwa yang terjadi dan untuk memberikan jawaban atas persoalan agar pelaksanaan pemeriksaan tidak terbatas pada pengumpulan informasi. Dasar pemikiran peninjauan ini berpusat pada Moral Pegawai Negeri Sipil administrasi di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulut.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian yaitu “Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara” yang berhubungan dengan aspek-aspek:

1. Persamaan
2. Kesetiaan
3. Tanggung Jawab

Titik fokus eksplorasi atau penelitian ini direncanakan untuk memberikan batasan dalam strategi subyektif mengenai objek pemeriksaan yang akan dicakup, hal ini agar spesialis tidak terjebak dengan banyak informasi di lapangan. Titik berat persoalan ini adalah melihat information terkini yang nantinya akan diperoleh dari keberlangsungan keimanan pada kualitas moral dalam kehidupan hirarki, serta tujuan di balik tidak adanya pemerintahan yang ideal yang diberikan kepada daerah. Oleh karena itu, untuk ulasan ini, parailmuwan memusatkan perhatian pada Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Pengumpulan informasi adalah pekerjaan utama dalam langkah pemeriksaan untuk mendapatkan hasil sesuai penggunaannya. Prosedur pengumpulan informasi yang digunakan dalam memperoleh information yang terkait dengan eksplorasi ini adalah sebagai berikut (Siqid et al, 2017):

1. Persepsi
2. Wawancara
3. Dokumentasi (Choiri, 2019)

Strategi pemeriksaan informasi adalah teknik atau cara untuk mengolah informasi menjadi information. Informasi yang telah didapat akan ditangani dan dipecah menggunakan strategi pemeriksaan informasi subjektif. Strategi pemeriksaan informasi subyektif dilakukan dengan membedah setting penegasan akibat lanjutan dari informasi esensial dan informasi tambahan. Latihan khusus pemeriksaan informasi menurut Milles dan Huberman dalam (Umrati Hengki Wijaya, 2020) meliputi pengurangan informasi,

penayangan informasi, pemeriksaan informasi dan penentuan pencapaian yang digambarkan sebagai berikut:

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Umrati & Wijaya, 2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dikda Provinsi Sulut merupakan organisasi yang bertanggung jawab terhadap siklus keilmuan lembaga pendidikan di Provinsi Sulut.

Pelayanan publik berarti memberikan layanan barang ataupun jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok masyarakat, ataupun organisasi pemerintah maupun swasta untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat sehingga kebutuhannya terpenuhi. (Rahman Dilapanga, 2021)

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian yang menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah, dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan publik yang baik pada masyarakat, Dinas Pendidikan Daerah dalam hal ini sebagai ruang bagi masyarakat untuk mendapatkan berbagai informasi dan kebutuhan lainnya (Margareth Rantung, 2021).

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. ((Margareth Rantung, 2021)

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terkait etika Aparatur Sipil Negara dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik, menggunakan tiga indikator menurut teori Mertins Jr di Kantor Dinas Pendidikan Derah Provinsi Sulawesi Utara yaitu :

1. Persamaan

Sesuai Mertins Jr. dalam (Bisri dan Asmoro, 2019) keseragaman, perlakuan khusus yang setara diberikan oleh pemerintah. Hal ini bergantung pada jenis perilaku peraturan objektif yang secara andal memberikan jenis bantuan berkualitas kepada semua pihak terlepas dari asosiasi politik, kesejahteraan ekonomi, kebangsaan, agama, dll. Alasan keadilan adalah perlakuan setara terhadap layanan yang diberikan oleh pekerja di Dikda Provinsi Sulawesi Utara dengan memberikan bantuan kepada masyarakat secara adil tanpa memandang hubungan keluarga, garis keturunan, kedudukan sosial, ekonomi, budaya, agama dan sebagainya.

Mengingat konsekuensi eksplorasi moral Aparatur Sipil Negara sejauh tanda keseimbangan, itu telah bekerja secara positif, namun tidak ideal. Dimana dari penanda keterbandingan dengan sub-penunjuk utama, untuk lebih spesifik

memberikan information yang mirip dengan region lokal, untuk situasi ini menunjukkan bagaimana perwakilan memberikan information secara seragam kepada masyarakat umum dengan bersikap baik dan perhatian. Menawarkan jenis bantuan sesuai pedoman dengan memberikan rangkaian administrasi sesuai standar dalam organisasi, serta memberikan kejelasan, khususnya kelengkapan dokumen yang merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi para eksekutif. Apalagi dengan sub marka kedua, khususnya penawaran jenis bantuan yang mirip dengan daerah setempat di Provinsi Sulut, sangat bagus, misalnya memberikan keseragaman dengan melayani setiap daerah setempat yang datang ke tempat kerja. Mengenai eksekutif, tapi itu tidak ideal karena masih ada orang yang tidak puas dengan administrasi yang didapat. Melihat penemuan di lapangan, ada sebagian orang yang merasa jika ada keinginan untuk menangani arsip, sangat ingin rekan kerja yang bekerja di tempat kerja mendapatkan penanganan yang lebih cepat. Sementara itu, hal utama yang harus dilakukan oleh para pekerja di Dinas Pendidikan Provinsi Sulut adalah menjumlahkan orang yang datang untuk menanganinya di tempat kerja. Sehingga dapat diduga bahwa tanda pemerataan yang terkait dalam pemberian bantuan telah berjalan dengan baik, namun belum ideal karena masih ada masyarakat yang kecewa dengan pelayanan yang mereka terima. (Bisri & Asmoro, 2019)

2. Kesetiaan

Menurut Mertins Jr. dalam (Bisri dan Asmoro, 2019) keteguhan diberikan kepada konstitusi, peraturan, perintis, bawahan dan mitra. Jenis pengabdian yang berbeda terhubung satu sama lain, dan tidak ada ketergantungan langsung yang diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lain. Keandalan aparat di Dikda Sulut harus memiliki pilihan untuk bekerja sesuai kemampuannya sebagai pejabat daerah yang sepaham dengan peraturan dan pedoman organisasi, serta jabatan yang dijabatnya untuk mewujudkan hal yang diinginkan bersama.

Tentang moral Aparatur Sipil Negara tentang tanda dedikasi, disebut berlaku untuk konsekuensi dari eksplorasi di atas. Mengingat sub ciri utama keteguhan, khususnya kehandalan pekerja terhadap pionir, dimana kehandalan merupakan bagian penting dalam mengembangkan lebih lanjut presentasi representatif yang dijunjung tinggi oleh mentalitas dan perilaku pekerja dalam memberikan kepercayaan kepada pionir dan seluruh pekerja pada Dinas Pendidikan Kantor Wilayah Sulawesi Utara. Sub-poin kedua, khususnya jenis tenaga kerja yang sesuai dengan prinsip di Dinas Pendidikan Daerah Sulawesi Utara, menunjukkan bahwa perwakilan dalam melakukan kewajibannya mengacu pada pedoman materi dan telah diterapkan dan dilakukan serta dapat diharapkan lainnya. Daripada bos memberikan arahan dan menuju untuk menyetujui pedoman yang ada. Sehingga sejauh mana tanda kehandalan pada Dikda Sulut sudah ideal, dimana masing

wakil telah melaksanakan kewajibannya dengan baik, saling tolong-menolong, serta korespondensi yang baik antara individu pekerja dengan daerah setempat. Selain itu, terlepas dari apakah perwakilan yang berbeda memiliki masalah individu, ada hibah, dan tugas tersebut diberikan kepada seorang pekerja yang dapat mengambil kendali atas usaha tersebut untuk kelancaran tempat kerja. Sehingga masyarakat yang datang ke Kantor untuk menanganinya play on words merasa senang dengan pelayanan yang didapatkan oleh perwakilan dari Dikda Sulut. (Bisri & Asmoro, 2019)

3. Tanggung Jawab

Menurut Mertins Jr. dalam (Bisri dan Asmoro) kewajiban adalah bahwa setiap pejabat administrasi harus siap untuk mengakui tanggung jawab atas tugas yang diturunkan dan hasil yang dicapai. Alasan adanya kewajiban mengenai kewenangan di Dikda Provinsi Sulawesi Utara adalah agar dapat bertanggung jawab menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan baik, semua fokus pada waktu, dan bertindak ahli dalam menyelesaikan kewajibannya, sehingga mereka jangan hanya memotong komitmen mereka sebagai pekerja publik. (Bisri & Asmoro, 2019)

Mengingat konsekuensi penjakakan di lapangan yang berkaitan dengan moral Aparatur Sipil Negara, maka dalam hal tanda tanggung jawab, masih ada beberapa wakil rakyat yang kurang teliti dalam bekerja dan memerlukan disiplin waktu. Hal ini menunjukkan bahwa ada ketidaksesuaian antara hipotesis dan konsekuensi dari tinjauan ini, yang belum cukup untuk menyelesaikan kewajibannya. Dilihat dari indikator kewajiban dengan sub penanda utama, yaitu pelaksanaan tugas dengan kewajiban yang besar, menunjukkan bahwa perwakilan dalam melayani daerah dan dalam menyelesaikan kewajibannya masih buruk. Dimana daerah setempat masih kecewa dengan sifat administrasi yang didapat, disebabkan oleh rendahnya pelaksanaan kewajiban pekerja dalam menjalankan kewajibannya. Sub-pointer kedua, yang terkait dengan ketepatan administrasi yang diberikan, menunjukkan bahwa ketergantungan tenaga kerja pada Dinas Pendidikan Daerah Sulawesi Utara belum memenuhi prasyarat. Masih ada beberapa pekerja yang membuat orang yang ingin mendapatkan pelayanan sebelumnya harus berhenti. Jadi mengingat hipotesis kewajiban menunjukkan bahwa seorang wakil harus siap menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya sebaik mungkin, tepat waktu dan siap menghadapi tantangan atas pilihan yang dibuatnya. Sedangkan kondisi lapangan sudah wajib pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Utara, untuk keadaan ini terpantau masih buruk.

KESIMPULAN

Dilihat dari gambaran dan konsekuensi dari kajian yang berjudul Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi

Utara, cenderung dapat dilihat dari tiga penanda yang diselesaikan sebagai berikut: (1) Persamaan, sebagai aturan umum, perwakilan di Dinas Pendidikan Daerah Sulawesi Utara dalam menawarkan jenis bantuan sejauh pemerataan tidak ideal, (2) Kesetiaan, dalam hal Moral Representatif di Dinas Pendidikan Daerah Sulawesi Utara sejauh pointer Ketergantungan disebut besar. Dimana dalam menjalankan kewajibannya sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), para wakil rakyat telah menjalankan kewajibannya dengan baik, saling membantu, serta terjalinnya hubungan yang baik antara individu pekerja dengan daerah setempat. (3) Tanggung jawab, dalam melakukan kewajiban pertolongan umum pada Dikda Propinsi Daerah Sulawesi Utara bahwa akhlak dari Aparatur Sipil Negara dalam memberikan bantuan masih belum baik. Dimana masih ada perwakilan yang membuat oknum stand by karena para pekerja masih belum datang tepat waktu. Sehingga menimbulkan protes terhadap masyarakat yang dianggap sangat tidak bisa diterima, padahal secara umum bantuan sudah dilakukan secara menyeluruh berdasarkan SOP yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Choiri, U. S. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 228.
- Dilapanga, A. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara*, 3(1), 28–34. <https://doi.org/10.53682/administro.v3i1.2052>
- Glory Mintje, Kairupan, S., & Mamonto, F. (2018). Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Civic Education: Media Kajian Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 2(2), 34. <https://doi.org/10.36412/ce.v2i2.769>
- Heryanto, Y. (2021). Penerapan Etika dalam Administrasi Publik Aparatur Negara. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(1), 459. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i1.2092>
- Indonesia, R. (2014). Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. In *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*.

- Lumingkewas, E.-. (2021). Kebijakan Disiplin Aparatur Sipil Negara di Dinas Pengelolaan Keuangan, Aset dan Pendapatan Kabupaten Minahasa. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(1), 29–36. <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i1.1611>
- Margareth Rantung, S. M. (2021). Implementasi Kebijakan Perijinan Trayek Angkutan Umum. *Jurnal Administro*, 3, 47–49.
- Mulyadi, D. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. 263.
- Pasolong, H. (2021). Kepemimpinan birokrasi. In *Alfabeta*. CV.Alfabeta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. In *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*.
- Rahman Dilapanga, A. (2021). *Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow*. <https://ejournal-mapalus-unima.ac.id/index.php/administro/login>
- Rukayat, Yayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu, *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2). <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1253>
- Santiarsti, T., Dengo, S., & Ruru, J. (2017). Penerapan Etika Pns Dalam Pelaksanaan Tugas Aparatur Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Kantor Camat Wanea Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 2(30), 1341.
- Setiawan, R. (2016). Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, 2(2), 58–69.
- Umrati, & Wijaya, Hengki. (2020). Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan. *Sekolah Tinggi Teologia Jaffray, August*, 8–10.