

ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK

Studi Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Author

Mutiara Timbuleng, Ryan Aji Johannes, Itje Pangkey, Fitri Herawati Mamonto

Affiliasi

Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia^{1,3,4} Universitas Sam Ratulangi, Manado²

Email

timbulengmutiara@gmail.com¹, ra.johannes@gmail.com², pangkeyitje61@gmail.com³,
fitrimamonto@unima.ac.id⁴

Corresponding author

Ryan Aji Johannes

Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

ra.johannes@gmail.com

Received: July 12, 2023

Revised: Nov 25, 2023

Accepted: Des 18, 2023

Available Online: Des 30, 2023

Abstract

Ethical considerations in the implementation of public services have serious implications for developing public issues, where negligence in complying with moral principles can result in inequality in public policy. This negative impact can involve individuals or groups who become victims of immoral policies. Public services, as an instrument for improving collective welfare, are threatened with being marginalized due to inadequate services, less than optimal implementation of tasks, and the tendency to prioritize personal and certain group interests. This research aims to analyze Public Service Ethics at the North Sulawesi Province Regional Development Planning Agency Office. The research method used is qualitative descriptive research, with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The data obtained was analyzed descriptively qualitatively. The research results show that implementation of the concepts of equal rights, justice, loyalty and responsibility is not yet optimal. In terms of equal rights, it appears that awareness of the importance of providing equal services to all citizens is still low among employees. In the aspect of justice in public services, it is also still hampered by limited facilities, lack of emphasis on honesty, and personal interference which creates inequality. In the dimension of employee loyalty to their duties and responsibilities, it has also not reached the optimal level. Factors such as the dynamics of the work environment, lack of time discipline, resistance to criticism, and lack of awareness of responsibility affect employee performance. Therefore, to improve the quality of public services, it is necessary to carry out improvement efforts that focus on increasing employee awareness, discipline and loyalty to their duties and responsibilities. Implementation of strong public service ethics is the key to creating a service environment that is equal, fair and responsive to community needs.

Keywords: *Ethics, Public Service, State Civil Service*

Abstrak

Pertimbangan etika dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki implikasi serius terhadap isu-isu publik yang berkembang, dimana kelalaian dalam mematuhi prinsip-prinsip moral dapat mengakibatkan ketidaksetaraan dalam kebijakan publik. Dampak negatif ini dapat melibatkan individu atau kelompok yang menjadi korban kebijakan yang kurang bermoral. Pelayanan publik, sebagai instrumen untuk meningkatkan kesejahteraan bersama, terancam terpinggirkan akibat tidak memadainya pelayanan, pelaksanaan tugas yang kurang optimal, dan kecenderungan untuk mengutamakan kepentingan pribadi dan kelompok tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian Deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan belum optimalnya dalam menjalankan konsep persamaan hak, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Dari segi persamaan hak, terlihat bahwa kesadaran akan pentingnya memberikan pelayanan setara kepada semua warga masih rendah di kalangan pegawai. Di aspek keadilan dalam pelayanan publik juga masih terkendala keterbatasan fasilitas, kurangnya penekanan pada kejujuran, dan campur tangan personal yang menciptakan ketidaksetaraan. Pada dimensi kesetiaan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya juga belum mencapai tingkat optimal. Faktor-faktor seperti dinamika lingkungan kerja, kurangnya kedisiplinan waktu, resistensi terhadap kritikan, dan kurangnya kesadaran akan tanggung jawab memengaruhi kinerja pegawai. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan upaya perbaikan yang berfokus pada peningkatan kesadaran, kedisiplinan, dan kesetiaan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab mereka. Penerapan etika pelayanan publik yang kuat menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang setara, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Etika, Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara

PENDAHULUAN

Di dalam struktur negara, birokrasi memegang peranan krusial sebagai alat untuk mencapai kesejahteraan rakyat dan merealisasikan misi suci negara dalam menyediakan barang dan jasa pelayanan (Gedeona, 2018; Suyudi, S. 2018). Birokrasi di Indonesia dihadapkan pada sejumlah tantangan besar, di mana tuntutan efektivitas dan efisiensi menjadi fokus utama. Historisnya, birokrasi sering dikaitkan dengan kinerja yang kompleks, kehadiran yang tidak teratur, dan kekurangan standar yang jelas. Kendala-kendala birokrasi ini dapat menjadi penghalang signifikan dalam memberikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, menghambat pelaksanaan Good Governance dengan optimal. Pelayanan publik, dalam konteks ini, merujuk pada layanan yang diberikan kepada masyarakat atau umum. Meskipun demikian, makna "publik" dalam pelayanan publik tidak sepenuhnya identik dengan konsep masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok masyarakat, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam memberikan layanan, penting untuk memegang teguh etika yang telah diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, khususnya dalam Pasal 34. Berdasarkan pasal tersebut, pelaksanaan pelayanan publik harus mematuhi prinsip-prinsip yang diamanatkan padapasal tersebut. Pemerintah memegang peran krusial dalam menyediakan layanan publik yang optimal bagi Masyarakat (Muhaimin, 2023). Seiring dengan perkembangan zaman dan kehidupan yang semakin modern, kritikan terhadap pelayanan publik semakin meningkat. Hal ini mendorong para aparatur negara sebagai pelayan masyarakat untuk memberikan layanan terbaik guna mencapai good governance. Masyarakat Indonesia sendiri semakin mengharapkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah, menuntut substansi administrasi memainkan

peran penting dalam mengatur dan membimbing seluruh kegiatan organisasi pelayanan menuju pencapaian tujuan yang diinginkan.

Sejalan dengan hal tersebut, sistem pemerintahan dibangun dengan tujuan utama melayani kebutuhan rakyat melalui birokrasi (Priyatna, 2022). Birokrasi tersebut turut terlibat dalam mengambil keputusan yang terbaik untuk kesejahteraan rakyatnya. Sistem administrasi yang baik tidak hanya menekankan efisiensi dan efektivitas, tetapi juga transparansi dan akuntabilitas dalam setiap langkah pengambilan keputusan. Sebagai tulang punggung penyelenggaraan pemerintahan, administrasi publik memegang peran kunci dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, upaya terus dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem administrasi guna memberikan pelayanan terbaik bagi warga negara serta mewujudkan visi good governance yang diinginkan.

Perlu dilakukan reformasi dalam struktur birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan fokus pada pencapaian kesejahteraan Bersama (Desi, & Rusmiwari, 2016; Sumaryanto, 2010). Reformasi ini harus mengusung tujuan dan arah yang jelas agar mampu mengatasi tantangan yang dihadapi oleh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Penting untuk menegaskan bahwa reformasi birokrasi ini harus didasari oleh prinsip etika yang tinggi, di mana integritas, transparansi, dan akuntabilitas menjadi landasan utama dalam setiap kebijakan dan tindakan.

Pelayanan birokrasi harus senantiasa mengikuti peraturan dan norma yang telah ditetapkan, sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34 yang mewajibkan Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Provinsi Sulawesi Utara memberikan pelayanan dengan etika yang baik. Dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip ini, diharapkan pelayanan publik dapat lebih responsif, berorientasi pada kebutuhan masyarakat, dan memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan bersama. Dalam konteks ini, peran lembaga pengawasan dan kontrol seperti Ombudsman dan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) juga perlu diperkuat untuk memastikan pelaksanaan reformasi birokrasi berlangsung sesuai dengan standar etika dan aturan yang berlaku, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

Meskipun telah berlalu waktu yang cukup lama, tantangan serius dalam lingkungan birokrasi masih belum teratasi sepenuhnya. Salah satu permasalahan utama yang terus mengemuka adalah pelaksanaan tugas umum pemerintahan yang belum optimal, memerlukan perhatian khusus terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas. Dalam beberapa kasus, terdapat gejala ketidakbersihan dan pelanggaran kewajiban di kalangan birokrat, menciptakan sebuah lingkungan yang tidak kondusif untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, diperlukan upaya serius untuk memfokuskan perbaikan birokrasi pada penciptaan lingkungan yang bersih, bebas dari korupsi, serta memiliki integritas tinggi.

Selain itu, masih terlihat adanya penyalahgunaan wewenang dan pelewengan di dalam struktur birokrasi, yang menandakan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan pembinaan, penertiban, dan pemanfaatan sumber daya manusia di dalam birokrasi pemerintah. Pembinaan ini tidak hanya terbatas pada penegakan disiplin, tetapi juga memerlukan perubahan budaya di kalangan birokrat untuk mendorong nilai-nilai integritas, transparansi, dan akuntabilitas. Langkah-langkah konkret seperti peningkatan pelatihan, pembentukan mekanisme pengawasan yang lebih ketat, dan insentif positif untuk birokrat yang berkinerja tinggi dapat menjadi bagian integral dari upaya menuju birokrasi yang lebih responsif dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan masyarakat.

Pertimbangan etika dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki implikasi serius terhadap isu-isu publik yang berkembang, dimana kelalaian dalam mematuhi prinsip-prinsip moral dapat mengakibatkan ketidaksetaraan dalam kebijakan publik. Dampak negatif ini dapat melibatkan individu atau kelompok yang menjadi korban kebijakan yang kurang bermoral. Pelayanan publik, sebagai instrumen untuk meningkatkan kesejahteraan bersama, terancam terpinggirkan akibat tidak memadainya pelayanan, pelaksanaan tugas yang kurang optimal, dan kecenderungan untuk mengutamakan kepentingan pribadi dan kelompok tertentu.

Ketertiban dan kelancaran pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan, yang esensial untuk mencapai tujuan nasional, sangat bergantung pada dedikasi dan integritas para aparatur negara. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku menjadi kunci keberhasilan. Oleh karena itu, pendekatan pembinaan yang kontinu dan progresif menjadi suatu keharusan. Keberhasilan pembinaan pegawai dapat diukur melalui implementasi dan penerapan etika atau kode etik dalam pelaksanaan tugas dan dalam interaksi sehari-hari.

Erosi etika pelayanan publik menimbulkan konsekuensi serius dalam aspek-aspek kritis penyelenggaraan pemerintahan. Kurangnya pelayanan yang memadai, pelaksanaan tugas yang belum mencapai optimalitas, dan kecenderungan untuk memprioritaskan kepentingan kelompok tertentu, menciptakan paradigma yang merugikan masyarakat. Pentingnya dedikasi dan kewajiban para pegawai dalam melaksanakan tugas mereka tidak dapat diabaikan, dan oleh karena itu, pendekatan pembinaan yang berkelanjutan menjadi penentu keberhasilan.

Pengaruh signifikan etika dalam konteks pelayanan publik menciptakan landasan yang stabil untuk keberhasilan pemerintahan. Keterlibatan dalam pelayanan yang memadai, kinerja optimal dalam tugas dan tanggung jawab, dan penekanan pada kepentingan umum menjadi tolok ukur utama keberhasilan para pegawai. Oleh karena itu, pembinaan yang berkelanjutan melalui implementasi etika dan kode etik dalam setiap aspek pelaksanaan tugas merupakan strategi integral untuk memastikan bahwa pelayanan publik tetap menjadi sarana efektif dalam mencapai tujuan kesejahteraan bersama.

Optimalisasi hasil dalam pembinaan pegawai merupakan suatu tujuan strategis yang dapat dicapai melalui penerapan prinsip etika di berbagai konteks. Salah satu konteks utama adalah dalam ranah bernegara, di mana kepatuhan terhadap peraturan dan norma yang telah ditetapkan menjadi landasan bagi pembinaan pegawai. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil menjadi panduan yang sangat penting dalam hal ini. Kode Etik tersebut memberikan arahan mengenai perilaku dan tanggung jawab pegawai negeri sipil, yang mencakup aspek-aspek seperti integritas, dedikasi, dan loyalitas terhadap tugas dan tanggung jawabnya.

Pentingnya etika juga terwujud dalam lingkup organisasi atau instansi. Dalam interaksi sehari-hari di lingkungan kerja, prinsip etika menjadi pondasi utama dalam membangun hubungan profesional antar pegawai. Etika berperan sentral dalam menjaga integritas dan profesionalisme, menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan harmonis. Selain itu, aspek etika juga memainkan peran kunci dalam interaksi sosial antar sesama pegawai, menciptakan kolaborasi yang saling menguntungkan dan memperkuat ikatan jiwa korps. Penerapan etika pada tingkat pribadi oleh setiap pegawai menjadi langkah esensial dalam menciptakan budaya kerja yang positif dan berkelanjutan. Dengan demikian, melibatkan prinsip-prinsip etika dalam pembinaan pegawai tidak hanya membantu mencapai hasil optimal di tingkat individu, tetapi juga berkontribusi pada kemajuan dan kesejahteraan organisasi secara keseluruhan.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menggambarkan ASN sebagai profesi yang diterapkan pada pegawai pemerintah daerah dengan perjanjian kerja, yang bertugas di instansi pemerintah. Pegawai ASN, yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian, disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau tugas negara lainnya, dan menerima gaji sesuai peraturan perundang-undangan. Dalam kerangka UU tersebut, ASN memiliki tanggung jawab utama untuk melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Tugas lainnya adalah memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Pemahaman akan peran ASN tidak hanya terbatas pada pelaksanaan kebijakan, tetapi juga pada penyediaan layanan publik yang memenuhi standar profesionalitas.

UU No 5 Tahun 2014 juga menggarisbawahi pentingnya etika pegawai dalam administrasi publik. Etika pegawai, atau yang sering disebut kode etik pegawai, menjadi kumpulan ketentuan atau standar yang mengatur perilaku moral para aparatur sipil negara. Kode etik ini memberikan ajaran dan asas yang menjadi pedoman bagi pegawai dalam menjalankan tugas dan mencegah tindakan yang tidak bermoral. Etika pegawai bukan sekadar aturan formal, melainkan panduan moral yang mendasari tindakan para pegawai ASN.

Dalam konteks lebih luas, etika aparatur pemerintahan turut merinci ajaran moral dan asas kelakuan yang dijunjung tinggi oleh aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Etika ini menjadi pijakan moral yang mengarahkan

perilaku pegawai pemerintahan agar selaras dengan prinsip-prinsip kebajikan. Keseluruhan kerangka hukum dan etika yang ditegakkan bertujuan untuk memastikan bahwa ASN tidak hanya melaksanakan tugasnya secara efektif, tetapi juga dengan integritas dan moralitas yang tinggi.

Etika pegawai memegang peran sentral dalam pelaksanaan kebijakan publik yang menjadi landasan rencana negara. Meskipun diharapkan menjadi pilar utama dalam menghidupkan dan dinamisasi proses demokratisasi, peran pegawai dalam konteks pemerintahan sering dipertanyakan, mengingat sifat birokrasi yang cenderung statis. Etika, sebagai cabang filsafat yang membahas norma dan moral yang mengatur perilaku manusia, diartikulasikan sebagai teori tentang tindakan manusia yang dinilai baik atau buruk, sejauh yang dapat ditentukan oleh akal. Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah bentuk konkrit dari pelaksanaan kebijakan publik, melibatkan penyediaan berbagai jenis barang dan jasa oleh instansi pemerintah pusat, daerah, atau badan usaha milik negara. Strategi pelayanan yang terencana dan terkoordinasi merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, kerjasama antarinstansi menjadi imperatif dalam memberikan pelayanan yang merata, adil, dan berkualitas kepada seluruh masyarakat, tanpa memandang status atau martabat seseorang.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, instansi pemerintah harus mengimplementasikan strategi pelayanan yang terukur. Kerjasama yang sinergis antarinstansi menjadi fondasi utama dalam memastikan pelayanan berkualitas kepada setiap individu, tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial atau martabat. Sayangnya, ditemukan perilaku kurang baik di kalangan pegawai pelayanan publik, yang sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan internalisasi terhadap nilai-nilai etika pegawai.

Etika pegawai sebagai panduan normatif perilaku menjadi penting dalam mengatasi tantangan dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Penghargaan terhadap setiap individu sebagai penerima pelayanan yang berhak mendapatkan perlakuan setara tanpa diskriminasi harus diperkuat. Oleh karena itu, peningkatan penghayatan terhadap nilai-nilai etika pegawai menjadi langkah strategis untuk mengatasi perilaku kurang baik di kalangan aparatur sipil yang terlibat dalam pelayanan publik.

Tantangan yang signifikan dalam konteks birokrasi terletak pada aspek etika, yang seringkali menjadi isu sentral sebagai akibat minimnya perhatian terhadap nilai-nilai etika dalam praktik administrasi publik. Adanya ketidakselarasan ini menjadi permasalahan mendasar, terutama mengingat harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 4 dan 5 tentang Aparatur Sipil Negara. Pasal-pasal tersebut menekankan perlunya ASN menginternalisasi standar etika yang luhur sebagai panduan dalam pelaksanaan tugasnya.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 menegaskan kewajiban bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Terlebih lagi, dalam

kerangka normatif yang sama, diatur pula bahwa ASN memiliki tanggung jawab untuk mematuhi kode perilaku dan etik pegawai. Kode-kode ini melibatkan prinsip-prinsip mendasar, seperti kewajiban untuk melaksanakan tugas dengan disiplin dan cermat, serta memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan hormat, tanpa terpengaruh oleh tekanan eksternal.

Lebih lanjut, Undang-Undang tersebut menyoroiti pentingnya etika pegawai sebagai landasan bagi sikap, tingkah laku, dan perbuatan ASN dalam konteks pelaksanaan tugas kedinasan maupun dalam interaksi sosial sehari-hari. Konsep etika pegawai bukan sekadar norma formal, melainkan menjadi panduan konkret dalam menjaga integritas dan moralitas dalam setiap aspek pekerjaan. Oleh karena itu, kesadaran dan implementasi etika pegawai menjadi esensial dalam membangun birokrasi yang berkualitas dan dapat diandalkan.

Permasalahan etika dalam birokrasi tidak hanya bersifat akademis, tetapi menciptakan dampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian serius terhadap implementasi etika pegawai, dengan langkah-langkah konkret yang mendukung disiplin, integritas, dan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Keselarasan antara harapan masyarakat, ketentuan undang-undang, dan praktik di lapangan dapat diwujudkan melalui penguatan budaya organisasi yang mengedepankan nilai-nilai etika sebagai fondasi utama dalam penyelenggaraan administrasi publik.

Berdasarkan uraian diatas tujuan penelitian ini untuk menganalisis Etika Pelayanan Publik Di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara

METODE

Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, penelitian dalam pendekatan kualitatif ini adalah penelitian yang berdasarkan pada data-data yang di dapatkan langsung dari responden baik dalam bentuk tulisan maupun lisan. Penelitian ini bersifat deskriptif menggunakan data sekunder sebagai basis informasi. Fokus penelitian ini di maksudkan agar memberi batasan dalam metode penelitian kualitatif mengenai objek penelitian yang di angkat agar peneliti tidak terjebak dengan begitu banyak data di lapangan. Sumber data yang diperoleh terdiri dari berbagai jurnal dan artikel yang relevan dengan fokus penelitian, yakni etika para birokrat dalam konteks pelayanan publik. Proses pengumpulan data dilaksanakan dengan merujuk pada permasalahan dan tujuan yang telah didefinisikan sebelumnya. Data yang dihimpun berasal dari publikasi ilmiah yang dikeluarkan oleh instansi-instansi terkait dengan isu etika birokrasi dalam konteks pelayanan publik.

Pengumpulan data dalam penelitian ini mengandalkan sumber data sekunder, terutama jurnal dan artikel pendukung yang diterbitkan oleh instansi-instansi terkait dengan isu etika birokrat dalam pelayanan publik. Metode ini dipilih untuk memastikan bahwa data yang dihimpun relevan dan mendukung permasalahan penelitian. Analisis

data dilakukan melalui pendekatan kualitatif, dengan fokus pada pengumpulan data tekstual atau text meaning. Hasil dari analisis ini memberikan dasar pemahaman terhadap interaksi manusia dalam konteks etika birokratik. Berdasarkan judul penelitian yaitu “Etika Pelayanan Publik Di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara” berfokus pada Etika Pelayanan Publik dengan Sub Fokus Persamaan hak, Keadilan, Kesetiaan, Tanggung Jawab.

Sumber data untuk penelitian ini bersumber dari beberapa jurnal dan artikel yang terbit di berbagai instansi terkait dengan pelayanan publik. Proses pengumpulan data diarahkan secara khusus sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Analisis data dilakukan dengan metode kualitatif, yang melibatkan pengumpulan data tekstual atau text meaning. Selanjutnya, analisis wacana digunakan untuk memahami interaksi manusia, sementara pendekatan naratif diterapkan untuk memfokuskan penelitian pada objek yang relevan.

Penelitian ini mengandalkan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti jurnal dan artikel terkait dengan isu etika birokrat dalam konteks pelayanan publik. Proses pengumpulan data didesain dengan mempertimbangkan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Analisis data dalam penelitian ini bersifat kualitatif, diimplementasikan melalui pengumpulan data tekstual atau text meaning. Selanjutnya, metode wacana dan naratif digunakan untuk mendalami interaksi manusia serta memfokuskan penelitian pada objek yang menjadi pusat perhatian

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persamaan Hak

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.

Sebagai contoh, di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, penerapan konsep persamaan dalam pelayanan menjadi suatu komitmen. Pegawai di kantor tersebut diharapkan untuk memberikan pelayanan yang sama baiknya kepada setiap tamu yang datang, tanpa memandang latar belakang atau identitas mereka. Dengan demikian, setiap individu, tanpa memandang status sosial, etnis, atau unsur lainnya, diharapkan dapat merasakan keadilan dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari instansi pemerintah tersebut. Kesadaran akan pentingnya persamaan dalam pelayanan menjadi fondasi bagi terciptanya lingkungan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan di tingkat daerah.

Dari hasil penelitian etika pelayanan publik, terungkap bahwa persamaan hak dalam konteks pelayanan publik belum berjalan optimal. Indikator ketidakefektifan ini termanifestasi melalui rendahnya pemahaman pegawai mengenai hak-hak yang seharusnya diberikan kepada setiap tamu. Keberadaan campur tangan personal atau kenalan di dalam proses pelayanan turut memberikan kontribusi terhadap ketidakmerataan pelayanan, di mana kecepatan dalam melayani tampak lebih responsif apabila tamu memiliki hubungan keluarga atau kenalan di lingkungan kantor. Selain itu, perilaku pegawai yang tidak sesuai dengan etika pelayanan publik serta perbedaan perlakuan menunjukkan adanya ketidaksetaraan dalam perlakuan terhadap tamu.

Kurangnya pemahaman pegawai terkait hak-hak tamu menjadi tantangan utama dalam menjalankan pelayanan publik yang setara. Pengamatan di lapangan menunjukkan adanya ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diterima, meskipun pegawai meyakini bahwa pelayanan yang diberikan telah memadai. Kendala utama terletak pada sikap pegawai yang kurang responsif dan kurang baik terhadap tamu, serta adanya preferensi tertentu terhadap keluarga atau kenalan dalam memberikan pelayanan. Temuan ini menggambarkan ketidakefektifan pelaksanaan persamaan hak di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Analisis lapangan menunjukkan bahwa implementasi persamaan hak dalam konteks pelayanan publik di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara belum sepenuhnya mencapai tujuannya. Terdapat kendala berupa kurangnya pemahaman pegawai terhadap hak-hak yang seharusnya diberikan kepada tamu, serta adanya praktek-praktek yang merugikan dalam bentuk campur tangan personal yang memengaruhi kesetaraan dalam pelayanan. Kendala ini semakin diperparah oleh sikap kurang baik dan perilaku yang tidak sesuai etika pelayanan publik yang dihadirkan oleh sebagian pegawai.

Dalam menghadapi permasalahan ini, fokus utama yang perlu diatasi oleh pegawai di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara adalah menghilangkan diskriminasi dan memastikan bahwa hak-hak tamu diperlakukan secara setara. Upaya perbaikan harus difokuskan pada peningkatan pemahaman pegawai mengenai etika pelayanan publik dan hak-hak tamu. Hal ini penting guna meningkatkan mutu pelayanan, sehingga setiap tamu dapat merasakan keadilan dan kepuasan yang seharusnya diberikan oleh lembaga pelayanan publik.

2. Keadilan

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 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, 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 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara 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.

Berdasarkan temuan hasil penelitian mengenai etika pelayanan publik, terlihat bahwa indikator keadilan belum mencapai tingkat yang optimal. Salah satu faktor utama yang memengaruhi ketidakmerataan keadilan adalah keterbatasan dan ketidakcukupan fasilitas yang disediakan oleh instansi terkait. Kondisi ini berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan, yang menurun akibat ketidakadilan dalam pemberian fasilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan dalam pelayanan publik terkendala oleh beberapa faktor kritis. Salah satu aspek yang memerlukan perhatian adalah kurangnya penekanan pada kejujuran pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya. Kondisi ini menggambarkan bahwa aspek etika, khususnya kejujuran, belum diberikan prioritas yang memadai dalam konteks pelayanan publik.

Terdapat temuan signifikan dalam penelitian yang menyoroti pengaruh kerabat atau keluarga dalam menciptakan ketidakmerataan pelayanan publik. Praktik-praktik yang tidak sejalan dengan prinsip keadilan muncul dalam bentuk perlakuan berbeda terhadap pengguna layanan, tergantung pada hubungan personal dengan petugas pelayanan. Hal ini memberikan dampak negatif terhadap kualitas pelayanan dan menciptakan ketidakpuasan di antara penerima layanan.

Masa pandemik memberikan tantangan tambahan terhadap pelayanan publik, seperti yang terungkap dalam hasil penelitian ini. Keterbatasan sumber daya dan keterampilan pegawai selama masa pandemik menyebabkan penurunan signifikan dalam mutu pelayanan. Para tamu yang datang ke Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara mengalami ketidakpuasan karena keterbatasan layanan yang disediakan oleh pegawai, yang belum mampu menjalankan tugasnya dengan optimal dalam situasi pandemik ini.

3. Kesetiaan

Menurut Mertins Jr, (1979) kesetiaan yang diberikan oleh seorang pegawai tidak hanya terbatas pada satu aspek saja, melainkan mencakup beberapa dimensi yang saling terkait. Kesetiaan tersebut melibatkan komitmen terhadap konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja. Sebagaimana dijelaskan, kesetiaan terhadap konstitusi dan hukum menjadi landasan utama bagi seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Pada saat yang sama, kesetiaan terhadap pimpinan, bawahan, dan rekan kerja juga memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

Dalam konteks Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, diharapkan bahwa kesetiaan aparat terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada semua tamu yang datang. Kesetiaan tersebut harus tercermin dalam ketaatan terhadap peraturan Undang-undang, peraturan instansi, dan jabatan yang dipegang oleh setiap pegawai. Dengan adanya kesetiaan ini, diharapkan terwujudnya kerja sama yang sinergis demi mencapai tujuan bersama dalam pembangunan daerah. Kesetiaan menjadi pondasi yang kuat untuk menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan efektif guna mendukung pencapaian visi dan misi organisasi.

Hasil riset yang dilakukan terkait etika pelayanan publik di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara mengungkapkan bahwa terdapat hambatan dalam implementasi indikator kesetiaan pegawai terhadap pekerjaan. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesetiaan pegawai belum mencapai tingkat optimal sesuai dengan harapan. Beberapa aspek kecenderungan ini dapat ditemui dalam dinamika lingkungan kerja, yang secara signifikan memengaruhi aspek kesetiaan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab yang diemban.

Salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kesetiaan pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah adalah dinamika lingkungan kerja yang menciptakan ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas atau kemampuan pegawai. Atasan yang memberikan tuntutan yang tidak sejalan dengan kemampuan pegawai dapat merusak rasa kesetiaan terhadap pekerjaan. Dalam hal ini, ditemukan adanya ketidaksesuaian antara harapan atasan dan kapabilitas pegawai, yang menyebabkan pudarnya komitmen dan motivasi dalam menjalankan tugas.

Kemudian, aspek perilaku pegawai juga menjadi faktor penting dalam menilai tingkat kesetiaan. Beberapa pegawai tidak sepenuhnya patuh terhadap aturan yang telah ditetapkan, termanifestasi dalam ketidakdisiplinan waktu yang tercermin dalam seringnya keterlambatan kedatangan dan pulang dari kantor. Keterlambatan ini tidak hanya menghambat efisiensi operasional internal, tetapi juga menciptakan dampak negatif terhadap pelayanan kepada tamu yang harus menunggu untuk mendapatkan layanan.

Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa kesulitan dalam menerima kritikan, masukan, dan saran dari pihak eksternal juga turut memengaruhi indikator kesetiaan pegawai. Adanya resistensi terhadap kritikan atau masukan dari orang lain mencerminkan rendahnya tingkat keterbukaan pegawai terhadap perbaikan diri. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap faktor-faktor tersebut agar tingkat kesetiaan pegawai di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dapat meningkat sesuai dengan standar yang diharapkan.

4. Tanggung Jawab

Menurut Mertins Jr (1979), setiap aparat pemerintah diharapkan memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan kepada tamu. Hal ini mencakup kewajiban untuk setia menerima tanggung jawab atas segala pekerjaan yang diemban, serta kesiapan untuk bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai. Para aparat pemerintah diharapkan dapat menjalankan tugas pekerjaan mereka dengan optimal, tanpa menunda-nunda waktu, dan menunjukkan kedisiplinan waktu yang tinggi. Selain itu, mereka diharapkan mampu memberikan informasi yang baik kepada tamu serta bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya.

Tanggung jawab bagi aparat di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara bukan hanya sebatas kewajiban menjalankan tugas pekerjaan secara maksimal, namun juga melibatkan aspek kedisiplinan waktu yang ketat. Dalam menjalankan tanggung jawabnya, para aparat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan tanpa adanya penundaan waktu yang tidak perlu. Selain itu, mereka diwajibkan untuk memberikan informasi yang baik kepada setiap tamu, menunjukkan sikap profesionalitas yang tinggi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk mencapai hasil yang optimal dalam setiap tugas yang diemban. Dengan demikian, tanggung jawab para aparat pemerintah di kantor tersebut diartikan sebagai konsep komprehensif yang mencakup berbagai aspek untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan temuan penelitian terkait etika pelayanan publik di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, aspek tanggung jawab pegawai menunjukkan kekurangan yang signifikan. Penelitian menyoroti ketidaksempurnaan pegawai dalam menjalankan tugasnya, yang berdampak pada kelambatan dan terbengkalainya sejumlah pekerjaan. Faktor utama yang teridentifikasi adalah kurangnya kesadaran akan tanggung jawab, yang tercermin dalam sikap sejumlah pegawai yang menganggap remeh pekerjaan yang diemban.

Kondisi rendahnya tanggung jawab pegawai tercermin dalam kurangnya akuntabilitas terhadap pekerjaan yang dilaksanakan di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Pegawai belum sepenuhnya menginternalisasi rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, menyebabkan pekerjaan terkatung-katung dan terbengkalai. Kedisiplinan pegawai terhadap waktu juga menjadi perhatian, dengan banyaknya kasus pegawai yang tidak mematuhi jadwal kerja yang telah ditetapkan.

Kurangnya kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara juga tercermin dalam pelayanan terhadap tamu. Pegawai yang tidak sepenuhnya fokus pada memberikan informasi kepada tamu menunjukkan kurangnya kesadaran akan tanggung jawab pelayanan publik. Prioritas yang diberikan pada kepentingan pribadi daripada kepentingan tamu merupakan indikator jelas dari rendahnya etika pelayanan publik.

Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan terhadap tanggung jawab pegawai di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara menjadi imperatif. Perlu adanya peningkatan kesadaran pegawai akan pentingnya tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, diiringi dengan pengembangan kedisiplinan waktu. Peningkatan ini akan memberikan dampak positif terhadap efisiensi pekerjaan dan kualitas layanan kepada masyarakat serta tamu. Penguatan etika pelayanan publik menjadi kunci dalam menjadikan Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara sebagai entitas yang lebih akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari analisis terhadap implementasi etika pelayanan publik di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara menunjukkan adanya ketidakefektifan dalam menjalankan konsep persamaan hak, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Dari segi persamaan hak, penelitian mengungkapkan bahwa kesadaran akan pentingnya memberikan pelayanan setara kepada semua warga masih rendah di kalangan pegawai. Praktik diskriminatif dan preferensi terhadap kenalan atau keluarga dalam proses pelayanan juga menghambat terwujudnya persamaan hak. Di samping itu, aspek keadilan dalam pelayanan publik juga terkendala oleh faktor-faktor seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya penekanan pada kejujuran, dan campur tangan personal yang menciptakan ketidaksetaraan.

Sementara itu, pada dimensi kesetiaan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya juga belum mencapai tingkat optimal. Faktor-faktor seperti dinamika lingkungan kerja, kurangnya kedisiplinan waktu, resistensi terhadap kritikan, dan kurangnya kesadaran akan tanggung jawab memengaruhi kinerja pegawai. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan upaya perbaikan yang berfokus pada peningkatan kesadaran, kedisiplinan, dan kesetiaan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab mereka. Implementasi etika pelayanan publik yang kuat menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang setara, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Desi, Sabastiana; Rusmiwari, Sugeng, 2016, ORIENTASI REFORMASI BIROKRASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, Vol 5, No 3, <https://doi.org/10.33366/jisip.v5i3.295>
- Gedeona, H. T. (2018). BIROKRASI DALAM PRAKTIKNYA DI INDONESIA: NETRALITAS ATAU PARTISAN?. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 10(2), 232-245. <https://doi.org/10.31113/jia.v10i2.155>

- Hikmah Muhaimin, Wahyu Ichwan, Resi Abdul Basith, Daffa Riski Veryanto, 2023, Etika Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Layanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Kepercayaan Masyarakat, *Jurnal Law And Government*, Vol 1, No 2, <https://journal.ummat.ac.id/index.php/lago/article/view/16267/>
- Kondjol, Ariance Sara, 2014, Analisis Kinerja Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Sorong Provinsi Papua Barat, *JURNAL RISET BISNIS DAN MANAJEMEN*, Vol 2, No 3, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/jrbm/article/view/5117>
- Martins, Jr (ed). 1979. *Professional Standards and Ethics*. Washington, DC: ASPA Publisher
- Priyatna, Slamet Adi, 2022, BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF HUKUM ADMINISTRASI NEGARA, Artikel DJKN, Rabu, 12 Oktober, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15537/BIROKRASI-DAN-PELAYANAN-PUBLIK-DALAM-PERSPEKTIF-HUKUM-ADMINISTRASI-NEGARA.html>
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah RI No 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Rusfiana, Yudi; Supriatna, Cahya, 2021, *Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangan*, Alfabeta, Bandung
- Sumaryanto, Rif'an Febrie, (2010) *Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
- Suyudi, S. (2018). Peran Birokrasi Bagi Suatu Organisasi. *Media Aplikom*, 2(2), 34–39. <https://doi.org/10.33488/1.ma.2012.2.88>