

Jurnal Sektor Publik (JSP)

PENERBIT: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Volume 1 Nomor 1 Bulan Agustus Tahun 2024

Halaman Beranda Jurnal <https://ojs.umada.ac.id/index.php/JSP>

Etika Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Pulias Kecamatan Ogodeide Kabupaten Tolitoli

Maissy Nabila¹; Muhammad Iqbal²; Nursifa³.

¹²³ Pogram Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Madako Tolitoli
e-mail : nabilamaissy@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa etika pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Pulias Kecamatan Ogodeide Kabupaten Tolitoli. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang yang dipilih secara *purposive*. Analisis data yang digunakan meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dokumentasi, serta triangulasi. Hasil penelitian dianalisis dengan empat indikator etika pelayanan menunjukkan bahwa; 1) Persamaan (*equality*), nilai persamaan yang dijalankan sudah baik, karena aparat desanya sudah sebisa mungkin mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat dan menjalankan tugasnya dengan baik 2) Keadilan (*equity*) terkait transparansi dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya baik. 3) Kesetiaan (*loyalty*) sudah diterapkan dengan baik demi kepuasan masyarakat, dibuktikan dari aparat desa yang telah memberikan loyalitas secara penuh di kantor desa dalam hal lebih memprioritaskan kepentingan dinas dibandingkan dengan kepentingan pribadi 4) Tanggungjawab (*Responsibility*) dalam menjalankan pelayanan publik sudah bertanggungjawab namun dalam segi kedisiplinan terutama disiplin waktu masih banyak pegawai yang tidak hadir tepat waktu dan membuat masyarakat yang ingin melakukan pelayanan menunggu. Dapat disimpulkan bahwa dalam empat indikator etika pelayanan, dua indikator terpenuhi yaitu indikator persamaan hak dan kesetiaan, sedangkan dua indikator lainnya belum terpenuhi adalah keadilan dan tanggungjawab.

Kata Kunci : Etika; Pelayanan Publik; Pulias; Ogodeide; Tolitoli.

PENDAHULUAN

Etika dan moral menjadi suatu faktor yang mensukseskan akan tetapi juga sebaliknya dapat menjadi pemicu kegagalan dalam tujuan kebijakan, struktur organisasi serta kegagalan manajemen publik (Arsyad & Sawir, 2022)

Etika sangat penting dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam masyarakat dan lingkungan pemerintahan. Sebagai pelayan masyarakat, pemerintah diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik (Andry, 2015).

Pelayan publik atau Pemerintah itu sendiri sebagai salah satu pelaksana administrasi sekurang-kurangnya memiliki etika pelayanan administrasi yang baik untuk tetap selalu menjaga citra yang baik di mata masyarakat, karena sikap tertentu dari seorang administrator terhadap penerima pelayanan ikut menentukan rasa respek masyarakat (Arsyad, 2021). Banyak masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang memuaskan dari pemberi pelayanan ini sesuai dengan kode etik aparat pemerintah desa dalam bermasyarakat. Pada Sesungguhnya kode etik ini berkedudukan sebagai pedoman untuk berperilaku yang baik, dan untuk mengetahui yang salah dan benarnya suatu tindakan, namun realisasi dan penerapannya tergantung kepada karakter masing-masing individu (Arsyad, 2021).

Adapun tujuan pembentukan etika pemerintahan adalah untuk mendukung pelaksanaan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) (Kumorotomo, 2014).

Kenyataan yang terjadi di kantor Desa Pulias Kecamatan Ogodeide Kabupaten Tolitoli berkaitan dengan etika pelayanan masih belum dapat dikatakan ideal karena masih terdapat hal yang dikeluhkan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diterima, baik yang disampaikan secara langsung kepada aparat desanya maupun melalui media massa. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan permasalahan yaitu penerapan etika pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh aparat Desa Pulias sebenarnya belum sepenuhnya mengarah pada norma etika yang benar karena masih ada aparat yang belum menyadari apa saja fungsi mereka sebagai pelayanan masyarakat.

Adapun beberapa masalah yang ditemukan seperti aparat desa yang tidak bertanggungjawab sepenuhnya atas pekerjaannya dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, seperti:

1. Dalam hal transparansi (keterbukaan dan kemudahan akses) dalam memberikan pelayanan yang dirasa masih berbelit-belit dan membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan di kantor desa karena tidak adanya papan prosedur pelayanan di kantor Desa Pulias.
3. Masih adanya aparat desa yang kurang menerapkan sikap disiplin seperti aparat yang datang terlambat dan pulang lebih awal dan bahkan tidak hadir pada hari itu, dimana hal tersebut tentu saja bertentangan dengan kode etik dan SOP pelayanan di kantor desa sehingga dapat menghambat proses pelayanan. Dimana tujuan dari pelayanan publik ialah tercapainya kepuasan masyarakat.

Dari uraian masalah tentang penerapan etika pelayanan di atas.

Peneliti kemudian tertarik untuk mengadakan penelitian secara mendalam mengenai “Etika pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada kantor Desa pulias Kecamatan Ogodeide Kabupaten Tolitoli”. Pertimbangan lainnya,

penelitian ini belum pernah sama sekali dilakukan di lokasi penelitian dengan fokus yang sama. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa etika pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada kantor Desa Pulias Kecamatan Ogodeide Kabupaten Tolitoli.

Gambar 1
Pelayanan di kantor Desa Pulias



(Sumber : Dokumentasi peneliti, 2024)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu di Kantor Desa Pulias Kecamatan Ogodeide Kabupaten Tolitoli dengan beberapa pertimbangan. Penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal yaitu sejak tanggal 8 Mei 2024 s/d 8 Juli 2024 sampai semua data terkumpul. Informan pada penelitian ini berjumlah 7 orang dan Kepala Desa Pulias sebagai informan kunci penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan informan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti (Moleong, 2011). Sumber data primer berasal dari observasi dan wawancara. Sedangkan data sekunder dirujuk dari artikel, literatur, undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan BKN, dokumen, dan foto/gambar. Data sekunder ini diharapkandapat membantu melengkapi hasil observasi dan wawancara dikarenakan keterbatasan akses dan jangkauan informasi peneliti. Adapun Instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri (Iqbal & Nursifa, 2024). Analisis data yang digunakan mengambil dari teknik analisis data menurut (Miles & Huberman, 2007) meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andry, M. R. (2015). *Reformasi Pelayanan Publik*. Graha Ilmu.
- Arsyad, D. H. (2021). Etika Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2783–2790.
- Arsyad, D. H., & Sawir, M. (2022). Bahan Ajar Etika Administrasi Publik. *Media Sains Indonesia*.
- Bisri. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gafar, M. (2016). Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli. *Katalogis*.
- Iqbal, M., & Nursifa, N. (2024). Implementasi Kebijakan Pemutakhiran Data Mandiri Pegawai Negeri Sipil. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 141–161.
- Kumorotomo, W. (2014). *Etika Administrasi Negara*". Rajawali Pers.
- Lestari, A. (2017). Analisis Budaya Organisasi di Kantor Bupati Tolitoli. *E Jurnal Katalogis*, 92–103.
- Mahadhika, N. S., & Larasati, E. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. In *Journal of Public Policy and Management Review* (Ed.1; Cet., Vol. 5, Issue 4). Bumi Aksara.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2007). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta : UI-Press.
- Moleong. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*". PT Remaja Rosdakarya.
- Ngorang, P. (2020). *Etika Pelayanan Publik: Suatu Pengantar*. Rajawali Pers.
- Nugroho, R. (2017). *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nur'aini, A. (2024). Analisis Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Bupati Kabupaten Tolitoli. *Katalogis*.
- Sairin, S. (2014). *Birokrasi Pemerintah dan Budaya Kerja*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sedarmayanti. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, M. (2014). *Birokrasi dan dinamika kekuasaan* (Cet. 1). Jakarta: PrenadamediaGroup.<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=tcO9DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=perkembangan+administrasi+negara+masa+orde+lama&ots=jS7b00Eix2&sig=ruPV6HcUqR5Bpd2b0V6nslLlws0>