

---

**ETIKA PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI****Oleh****Nastia<sup>1)</sup>, Anwar Sadat<sup>2)</sup>, Abdul Wahab<sup>3)</sup>****<sup>1,2,3</sup> Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik****Universitas Muhammadiyah Buton,****Baubau Sulawesi Tenggara 93728, Indonesia****Email: [1nastiatia567@gmail.com](mailto:nastiatia567@gmail.com), [2anwarsadat685@gmail.com](mailto:anwarsadat685@gmail.com)****Abstrak**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui etika pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan publik di masa pandemi pada kantor Kelurahan Bandar Batauga Kecamatan Batauga Kabupaten Buton Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Bandar Batauga sebaiknya meningkatkan kedisiplinan pegawai, memberikan sanksi bagi pegawai yang tidak disiplin agar masyarakat sebagai pengguna layan merasa puas dalam pelayanan. Kelurahan Bandar Batauga perlu memiliki standar pelayanan agar pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik mengikuti SOP yang telah ada. Selain itu Kelurahan Bandar Batauga perlu mengajukan permintaan penambahan pegawai kepada Pemerintah Kabupaten Buton Selatan. Pegawai di Kelurahan Bandar Batauga sebaiknya saling mengingatkan kedisiplinan kehadiran pegawai di kantor agar masyarakat tidak harus menunggu berhari-hari untuk mendapatkan respon bila mengurus di Kelurahan.

**Kata Kunci: Etika Pemerintah, Pelayanan Publik, Masa Pandemi**

**PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan salah satu tugas aparatur pemerintahan selaku penyelenggara pelayanan publik yang ditujukan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditetapkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi seluruh warga negara dan penghuni properti, pelayanan administrasi. atau layanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik (Sujendra & Sihaloho, 2021). Pada hakekatnya pemberian pelayanan merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintahan dijalankan (Endah, 2018).

Telah terjadi perubahan dalam birokrasi pelayanan publik pada masa pandemi ini, perubahan itu terjadi dalam dimensi organisasi dan dimensi sistem kerja yang baru. Dimana

birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik mengutamakan protokol kesehatan. Sedangkan pada dimensi sistem kerja ada dua pilihan yaitu bekerja di rumah dan tetap bekerja di kantor namun tetap memperhatikan protokol Kesehatan (Denny Nazaria Rifani, 2021).

Etika dalam pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa. Kepentingan pengguna jasa harus di tempatkan sebagai tujuan utama. Melalui prinsip pelayanan tersebut, diharapkan tidak terjadi diskriminasi dan bersikap ramah dalam memberi pelayanan, sehingga pengguna jasa merasa memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya. Jika kondisi pelayanan demikian diciptakan, etika pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan misi aparat birokrasi dan tuntutan masyarakat pengguna jasa (Friday Fry, 2021).

Penyelenggara layanan perlu menyediakan fasilitas pengamanan kesehatan sesuai dengan protokol pencegahan Covid-19, untuk petugas yang melayani publik secara langsung. Selain itu, harus ada pembatasan jumlah orang di ruang layanan. Ini artinya jumlah petugas yang melayani dan ruang tunggu layanan perlu ditingkatkan (Wulandira et al., 2021).

Organisasi pemerintahan pada hakikatnya merupakan bagian atau berhubungan dengan masyarakat, yang berfungsi sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat. Aparatur Pemerintah selaku penyedia pelayanan publik pun terus dituntut untuk bertanggungjawab dan berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Ariany & Putera, 2013).

Suatu instansi pemerintah didirikan dengan beberapa tujuan, tujuan yang dimaksud adalah melancarkan kegiatan, pelayanan publik, dan memberikan lapangan kerja. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila manajemen mampu mengolah, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimilikinya secara efektif dan efisien (Ahyaruddin & Akbar, 2017). Namun pada kenyataannya masih terjadi tindak ketidakdisiplinan pada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berdampak pada penurunan kinerja pegawai.

Aparat pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat harus berorientasi kepada kepentingan masyarakat berdasarkan asas transparansi dan akuntabilitas (Ndiki, 2016). Dengan demikian pelayanan yang berkualitas akan dapat tercapai sehingga membuat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi tinggi.

Salah satu factor yang menyebabkan kurang baiknya pelayanan publik pada saat ini adalah masih kurangnya etika sumber daya manusia aparatur pemerintah dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang berkaitan dengan perilaku dan tindakan aparatur pemerintah yang dianggap kurang responsif dengan kebutuhan masyarakat, dan juga sikap yang kurang ramah dalam pelayanan. Bagi Aparatur pemerintah, nilai-nilai etik yang harus diaktualisasikan dalam sikap/perilakunya terdapat dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Memahami pentingnya etika pemerintahan tidaklah semata-mata mengondoktarinasikan apa yang boleh dan tidak dikerjakan (baik-buruk; benar-salah) oleh aparat pemerintahan, tetapi lebih dari itu adalah upaya yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme agar tindakan dan perilakunya mencerminkan *ethical reflection* (refleksi etis) yang bermanfaat bagi penyempurnaan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat tercipta birokrasi pemerintahan yang bersih dan professional (Endah, 2018).

Kantor Kelurahan Bandar Batauga, merupakan salah satu lembaga birokrasi pemerintahan, dimana kelurahan merupakan birokrasi pemerintahan yang menjadi perangkat daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh kepala kelurahan yang disebut lurah. Dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, lurah dibantu oleh perangkat pemerintah kelurahan sebagaimana pada struktur organisasi tata kerja pemerintah kelurahan molagina. Khusus bagi Pemerintah kecamatan diharapkan menciptakan ekosistem pelayanan yang tanggap selama pandemi, dengan memberikan pelayanan secara mudah dan cepat, terkesan regulasi yang tumpang-tindih perlu disederhanakan (deregulasi), dan prosedur pelayanan yang terkesan rumit perlu dipangkas (debirokratisasi) serta kemudahan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (digitalisasi) (Rorong, 2020).

Mengingat Birokrasi adalah merupakan kultur universal yang ada dimana saja (Pai, F.P. Pangkey, M.S. & Tampi, 2016), maka pelaksanaan Birokrasi pemerintahan di kelurahan Bandar Batauga perlu ditingkatkan agar dengan demikian pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan akan berjalan dengan baik. Selain itu masih ada pegawai yang tidak mengenakan masker dalam melaksanakan pelayanan, aparatur yang tidak berada pada tempat kerjanya atau mejanya kosong disaat pengguna jasa membutuhkan pelayanan serta kurangnya Aparatur Sipil Negara (ASN) di kantor Kelurahan Bandar Batauga membuat sistem pelayanan tidak berjalan dengan baik. Beberapa permasalahan terkait dengan etika dalam proses pelayanan ketika aparat belum menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun pada pengguna jasa pelayanan.

Untuk dapat meningkatkan pelaksanaan Birokrasi pemerintahan yang sudah disebutkan di atas maka penting adanya etika pemerintahan dalam pelaksanaan kerja aparat birokrasi di Kantor kelurahan Bandar Batauga, sebab tanpa adanya etika pemerintahan maka pelaksanaan tugas kerja birokrasi kelurahan akan mengalami hambatan, etika pemerintahan yang dimaksudkan disini berupa disiplin bagi pegawai/aparatur pemerintah, pelaksanaan koordinasi, integrasi, sinkronisasi dalam pelaksanaan tugas yang dianggap dominan mempengaruhi pelaksanaan birokrasi pemerintahan khususnya di kelurahan Bandar Batauga.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana etika pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan publik di masa pandemi pada kantor Kelurahan Bandar Batauga Kecamatan Batauga Kabupaten Buton Selatan?

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode deskriptif

kualitatif. Menurut Maleong (2012:3) penelitian deskriptif kualitatif yakni sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam pendekatan kualitatif, peneliti berusaha mengamati dan mengungkap realitas yang terjadi di lapangan kaitan dengan etika pemerintahan dalam pelayanan publik di masa pandemi pada Kantor Kelurahan Bandar Batauga Kecamatan Batauga Kabupaten Buton Selatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan publik di masa pandemi pada Kantor Kelurahan Bandar Batauga Kecamatan Batauga Kabupaten Buton Selatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Jumlah Aparatur Sipil Negara Kelurahan Bandar Batauga, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Aparatur Kelurahan Bandar Batauga**

Uraian	Jumlah
<b>Aparatur Sipil Negara</b>	<b>3 Orang</b>
Lurah	1 Orang
Sekretaris Kelurahan	1 Orang
Kepala Seksi Pemerintahan	1 Orang
Kepala	

Sumber: Kelurahan Bandar Batauga

### Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bandar Batauga Kecamatan Batauga Kabupaten Buton Selatan

Penelitian ini akan membahas mengenai hasil yang telah diperoleh peneliti menggunakan pengumpulan data yang diperoleh melalui teknik wawancara dengan beberapa sumber, observasi ke lapangan dan studi dokumentasi. Ini terfokus pada kriteria yaitu:

#### 1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Layanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tampakan fisik, seperti gedung, peralatan, pegawai, fasilitas-fasilitas layanan lainnya. Jika dimensi ini dirasakan oleh

masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui etika pemerintah dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bandar Batauga diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut:

a. Penampilan Aparatur Sipil Negara dalam melayani masyarakat

Penampilan pegawai sangat mempengaruhi etika pemerintah dalam pelayanan publik, ini juga memperlihatkan kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai, di Kantor Kelurahan Bandar Batauga Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan pelayanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan

Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pemberian pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan Aparatur Sipil Negara merupakan kesan pertama bagi masyarakat sebagai pengguna layanan yang datang di Kantor Kelurahan Bandar Batauga. Jika penampilan ASN tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas ASN sebagai pemberi layanan, begitupula sebaliknya. Selain itu, untuk penampilan ASN di Kantor Kelurahan Bandar Batauga sudah mengenakan seragam sesuai seragam dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Buton Selatan yaitu seragam Pegawai Negeri.

Penampilan pegawai di Kantor Kelurahan Bandar Batauga sudah rapi dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Penampilan memang salah satu penunjang

kualitas pelayanan. Kita sebagai ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pemberian pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kelurahan Bandar Batauga sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan.

Di kantor Kelurahan Bandar Batauga telah tersedia tempat menunggu untuk masyarakat yang mengantri mendapatkan pelayanan, ruang tunggu tersebut tersedia kursi hanya saja tidak tersedia pendingin ruangan seperti kipas angin ataupun ac, karena kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun tidak akan sabar dalam menunggu, tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan nyaman dan bersih maka masyarakat akan sabar dan merasa nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi masyarakat agar proses pelayanan bisa lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kelurahan Bandar Batauga sudah menerapkan

kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan.

Kelurahan Bandar Batauga masyarakat di beri kemudahan dalam proses pelayanan, ini sangat diperlukan masyarakat agar dalam proses layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor Kelurahan Bandar Batauga, masyarakat tidak di persulit dalam setiap pengurusan yang di lakukan.

d. Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara dalam proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan, dengan begitu akan tercipta suasana kerja yang kondusif dan mendukung pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Aparatur Sipil Negara sebagai penyedia pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai.

Pegawai di Kelurahan Bandar Batauga belum disiplin dalam proses pelayanan, Jarang berada di Kantor di tambah lagi jumlah pegawainya sedikit. Terkadang masyarakat pengguna layanan menunggu sudah mendekati waktu istirahat pegawai baru datang untuk memberikan pelayanan. Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar masyarakat puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh Aparatur Sipil Negara dalam menyelesaikan tugasnya adalah *computer* dan alat cetak. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

Alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan di Kelurahan Bandar Batauga sangat membantu proses pelayanan, alat bantu yang digunakan di Kelurahan Bandar Batauga dalam proses pelayanan adalah *computer* dan alat cetak (printer).

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini merupakan kemampuan pegawai sebagai yunit pelayanan dalam memberikan pelayanan, masyarakat sebagai pengguna layanan harus dijanjikan dan harus dipuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan ASN sebagai penyedia layanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tepat waktu serta mengerjakan pekerjaan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan masyarakat jika ada keluhan yang masuk serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Bandar Batauga dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kecermatan ASN dalam melayani masyarakat

Kecermatan atau ketelitian ASN dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika ASN tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru.

Selama ini dalam proses pelayanan, pegawai selalu melakukan dan berpedoman pada tupoksi yang telah ditentukan, sehingga

jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus keluar atau masuknya penduduk dalam kelurahan, pegawai kami memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang dikeluarkan salah atau tidak lengkap. Hanya saja kami jarang atau tidak rutin melaksanakan rapat koordinasi, padahal ini sangat penting untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan di Kelurahan Bandar Batauga, ini dikarenakan jumlah pegawai yang hanya sedikit dan juga kurang disiplinnya kehadiran pegawai.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Kelurahan Bandar Batauga belum memiliki Standar pelayanan yang jelas dan belum ada Peraturan Bupati Buton Selatan terkait dengan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan. Seharusnya ada peraturan yang mengikat terkait dengan Standar pelayanan publik yang mengatur prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

*Standart Operasional Procedure (SOP)* belum ada masih dalam proses pembuatan karena disesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan atau SOP memang harusnya terpasang agar masyarakat dapat membaca prosedur atau alur yang ada dalam proses pelayanan. Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang sangat penting untuk pedoman ASN dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna untuk mencapai tujuan pelayanan di Kelurahan Bandar Batauga.

c. Kemampuan ASN dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mempunyai kemampuan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, ini merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pegawai. Namun berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kelurahan Bandar Batauga semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Pegawai di kantor Kelurahan Bandar Batauga semua mampu menggunakan alat bantu seperti computer dan alat cetak (printer) dalam proses pelayanan.

3. Dimensi *Responsiviness*  
(Respon/Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada masyarakat. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bandar Batauga dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai di Kelurahan Bandar Batauga wajib merespon masyarakat yang membutuhkan layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Bandar Batauga. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung

memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Kelurahan Bandar Batauga setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan direspon dengan baik oleh pegawai Kelurahan Bandar Batauga, Ini menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan, hanya saja Kelurahan Bandar Batauga kekurangan pegawai sehingga bila pegawai ada yang tidak masuk akan menghambat proses pelayanan.

b. Melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai melakukan proses pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Kelurahan Bandar Batauga pegawainya telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

c. Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi

menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Bahwa di Kelurahan Bandar Batauga untuk ketepatan waktu dalam pelayanan belum optimal, ini di karenakan seringnya pegawai tidak berada di tempat. Jadi sebaiknya pegawai di Kelurahan Bandar Batauga memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bandar Batauga dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Kelurahan Bandar harusnya memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga maka pegawai harusnya memberikan jaminan waktu.

Tidak ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan di kantor Kelurahan Bandar Batauga, pegawai seharusnya memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat sebagai pengguna layanan agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama.

b. Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di kantor Kelurahan Bandar batauga tidak mengeluarkan

biaya untuk mengurusnya. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat masyarakat sebagai pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai.

Tidak adanya pemungutan biaya kepada masyarakat di kala ingin mengurus sesuatu di kantor Kelurahan Bandar Batauga. Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

#### 5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Empathy* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bandar Batauga dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

##### a. Mendahulukan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan

Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kelurahan harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memiih untuk mementingkan urusan pribadinya.

Pegawai Kelurahan Bandar Batauga mendahulukan kepentingan pengguna layanan, karena masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan

akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

##### b. Melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketika peneliti mengamati, pegawai di Kantor Kelurahan Bandar Batauga sudah memberikan keramahan kepada pengguna layanan ketika melayani masyarakat.

Bahwasanya pegawai di kantor Kelurahan Bandar Batauga melayani masyarakat dengan sikap ramah dan sikap sopan santun. Ini dikarenakan sikap ramah dan sopan memang sangat penting dalam proses pelayanan melayani masyarakat, agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

##### c. Melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah dikenal saja, misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai antrian.

Pegawai di kantor Kelurahan Bandar Batauga dalam melayani pelayanan kepada masyarakat tidak diskriminatif atau membeda-bedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain atau yang dikenal. Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai di kantor



Kelurahan Bandar Batauga dalam pelayanan sudah melakukan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

### **Faktor-faktor yang menghambat pelayanan**

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga etika pemerintah dalam pelayanan pada masyarakat di Kantor Kelurahan Bandar Batauga untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi kurangnya pegawai di Kelurahan Bandar Batauga sangat mempengaruhi etika pemerintah dalam pelayanan kepada masyarakat. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, hanya tiga pegawai saja sebagai ASN bahkan ada yang merangkap jabatan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Etika pemerintahan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bandar Batauga dapat dinilai dari dimensi *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
  - Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, kedisiplinan dan penggunaan alat bantu. Untuk indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun untuk indikator kedisiplinan dan belum sepenuhnya di laksanakan.
  - Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan. Untuk indikator kecermatan sudah diterapkan, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai standar pelayanan,

- Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat dan tepat, waktu yang tepat. Untuk indikator merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator ini. Hanya saja untuk indikator ketepatan waktu dalam pelayanan belum optimal.
- Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya. Untuk indikator jaminan tepat waktu belum optimal dilakukan. Untuk indikator kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait indikator ini.
- Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan dan santun, dan tidak diskriminatif sudah diterapkan.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan di kantor Kelurahan Bandar Batauga dikarenakan kurangnya ASN, sehingga menyebabkan pelayanan kepada masyarakat terhambat.

### **Saran**

1. Kantor Kelurahan Bandar Batauga sebaiknya meningkatkan kedisiplinan pegawai, memberikan sanksi bagi pegawai yang tidak disiplin agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas dalam pelayanan.
2. Kelurahan Bandar Batauga perlu memiliki standar pelayanan agar pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik mengikuti SOP yang telah ada. Selain itu perlu mengajukan permintaan penambahan pegawai kepada Kabupaten Buton Selatan.

3. Pegawai di Kelurahan Bandar Batauga sebaiknya saling mengingatkan kedisiplinan kehadiran pegawai di kantor agar masyarakat tidak harus menunggu berhari-hari untuk mendapatkan respon bila mengurus di Kelurahan Bandar Batauga.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahyaruddin, M., & Akbar, R. (2017). Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia Akuntabilitas dan kinerja instansi pemerintah: Semu atau nyata? *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 21(2). [www.journal.uin.ac.id/index.php/jaai%0AAkuntabilitas](http://www.journal.uin.ac.id/index.php/jaai%0AAkuntabilitas)
- [2] Ariany, R., & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 29(1), 33. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v29i1.364>
- [3] Denny Nazaria Rifani. (2021). Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 115–124. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3761>
- [4] Endah, K. (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141–151. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/view/1088>
- [5] Friday Fry, A. S. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 5235–5243. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i2.1807>
- [6] Moleong, L.J. 2012. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [7] Ndiki, M. E. (2016). TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PEMERINTAH DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1), 39–43.
- [8] Pai, F.P. Pangkey, M.S. & Tampi, G. . (2016). Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado Faisal Putra Pai Masje Pangkey. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(36), 1–11.
- [9] Rorong, M. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*, 1(21), 104–122.
- [10] Sujendra, B., & Sihaloho, N. (2021). Etika Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mompoh. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(01), 27–36. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v6i01.3481>
- [11] Wulandira, F., Mairi, B., Sampe, S., Jacklin, L., & Lotulung, H. (2021). PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN BAHU KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO PUBLIC SERVICES DURING COVID-19 PANDEMIC IN BAHU SUB-DISTRICT MALALAYANG DISTRICT MANADO CITY PENDAHULUAN Latar Belakang. 17, 521–530.