

PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR

Nasir

Email: nasir@unm.ac.id
Universitas Negeri Makassar

Abstract

This research is entitled "The Application of Administrative Ethics in Improving the Quality of Public Services at the Tamalanrea District Office, Makassar City". The focus of this research is to evaluate the application of administrative ethics in public services, which includes aspects of equality, justice, loyalty, and responsibility, in order to improve the quality of services to the community. The research method used is qualitative descriptive, with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation, involving five informants consisting of sub-district heads, structural officials, and the community. The results of the study show that the application of administrative ethics in the aspects of equality and justice is quite good, reflected in services that refer to SOPs and the absence of discrimination in services to a pluralistic society. The aspect of loyalty is also quite good, although it was found that some employees still face disciplinary obstacles. In terms of responsibility, employees are able to provide fast and appropriate services according to the needs of the community. These findings contribute to the development of public administration ethics, especially in improving the quality of service at the sub-district level as the spearhead of the government.

Keywords: Administrative Ethics, Public Service, Equality, Justice

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Penerapan Etika Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar". Fokus penelitian ini adalah mengevaluasi penerapan etika administrasi dalam pelayanan publik, yang mencakup aspek kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab, guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, melibatkan lima informan yang terdiri dari camat, pejabat struktural, dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi dalam aspek kesetaraan dan keadilan sudah cukup baik, tercermin dari pelayanan yang mengacu pada SOP dan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan terhadap masyarakat pluralistik. Aspek kesetiaan juga cukup baik, meskipun ditemukan beberapa pegawai yang masih menghadapi kendala disiplin. Pada aspek tanggung jawab, pegawai mampu memberikan

layanan yang cepat dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat. Temuan ini memberikan kontribusi pada pengembangan etika administrasi publik, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tingkat kecamatan sebagai ujung tombak pemerintah.

Kata Kunci: **Etika Administrasi, Pelayanan Publik, Kesetaraan, Keadilan**

Submitted: 04-10-2024 | Accepted: 26-03-2025 | Published: 31-03-2025

1. Pendahuluan

Dalam organisasi pemerintahan, etika administrasi memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik bukan hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai dasar seperti kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Etika administrasi di kantor pemerintahan, khususnya di kecamatan, menjadi salah satu upaya untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat dan mencapai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

Kantor Kecamatan Tamalanrea di Kota Makassar, sebagai salah satu lembaga pemerintahan di tingkat kecamatan, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat setempat. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan kendala seperti adanya ketidakdisiplinan beberapa pegawai yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan. Permasalahan etika dalam pelayanan administrasi sering kali mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat, terutama jika pelayanan dianggap kurang adil atau tidak tepat waktu.

Penerapan etika administrasi menjadi penting untuk memastikan bahwa pegawai dapat memberikan pelayanan secara profesional dan tidak diskriminatif. Etika administrasi yang kuat dapat membantu pegawai dalam mengembangkan sikap tanggung jawab dan kesetiaan, yang pada gilirannya berdampak positif pada kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan etika administrasi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea, khususnya dalam hal kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab, guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Kajian Pustaka

Etika administrasi adalah panduan nilai-nilai moral dan profesional yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dan tindakan pegawai pemerintahan. Dalam konteks pelayanan publik, etika administrasi melibatkan penerapan prinsip-prinsip moral untuk mencapai pelayanan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab (Pasolong, 2019). Etika administrasi, khususnya dalam pelayanan publik, meliputi nilai-nilai dasar seperti kesetaraan (equality), keadilan (justice), kesetiaan (loyalty), dan tanggung jawab (responsibility) (Bowman & West, 2021). Penerapan prinsip-prinsip ini dianggap penting karena dapat meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta menjaga kredibilitas dan reputasi lembaga publik (Pasolong, 2019).

Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas, adil, dan tidak diskriminatif. Kualitas pelayanan publik diukur dari kepuasan masyarakat, yang dipengaruhi oleh sikap dan etika aparatur dalam menjalankan tugasnya (Hadi et al., 2020). Penelitian oleh (Sania et al., 2022) menunjukkan bahwa etika administrasi yang baik meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap layanan yang diterima, sedangkan layanan yang diskriminatif atau tidak setara menimbulkan ketidakpuasan.

Konsep kesetaraan dalam pelayanan publik mengacu pada prinsip bahwa seluruh masyarakat harus menerima pelayanan tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, etnis, atau agama. Poejawijatna dalam (Pasolong, 2021). Dalam penerapannya, pegawai harus memperlakukan seluruh pemohon layanan secara sama dan adil, sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku. Prinsip keadilan terkait dengan sikap aparatur yang tidak memihak, dan bertindak objektif dalam melayani masyarakat tanpa membedakan latar belakang masyarakat (Solomon, 1992)

Selain kesetaraan dan keadilan, kesetiaan pegawai terhadap instansi merupakan bagian dari etika administrasi yang penting, di mana pegawai diharapkan dapat melaksanakan tugasnya secara konsisten dan patuh terhadap peraturan yang berlaku. Menurut Nigro dalam (Keban, 2008), kesetiaan ini juga berarti memprioritaskan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi atau golongan. Etika administrasi juga mengedepankan

tanggung jawab sebagai nilai dasar, di mana pegawai diharapkan mampu bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, termasuk dalam menjaga ketepatan dan kecepatan pelayanan (Muhammad, 2017).

Hasil penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh (Sulfiyah et al., 2023), mengungkapkan bahwa kurangnya penerapan etika administrasi, terutama dalam hal keadilan dan kesetiaan, menjadi penyebab utama ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di beberapa instansi. Penelitian lain oleh (Arsyad et al., 2021) menekankan bahwa pelayanan publik yang tidak transparan, diskriminatif, dan kurang bertanggung jawab sering kali menyebabkan munculnya keluhan dari masyarakat yang merasa dirugikan. Oleh karena itu, penerapan etika administrasi yang kuat dan konsisten diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengurangi ketidakpuasan masyarakat.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, penerapan etika administrasi dalam pelayanan publik yang meliputi aspek kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat. Studi ini berfokus pada penerapan etika administrasi di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami dan mengembangkan kualitas etika administrasi untuk pelayanan publik yang lebih baik.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memahami penerapan etika administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea, Kota Makassar. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi informan secara mendalam, sehingga memberikan gambaran yang akurat mengenai praktik etika administrasi yang meliputi kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Tamalanrea dipilih karena perannya sebagai pusat pelayanan langsung kepada masyarakat. Penelitian dilaksanakan selama dua bulan, meliputi persiapan, pelaksanaan, hingga analisis data.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi langsung memungkinkan peneliti untuk mengamati perilaku pegawai dalam menjalankan pelayanan publik, sedangkan wawancara mendalam dengan informan kunci, seperti camat, kepala bagian pemerintahan, staf administrasi, serta masyarakat penerima layanan, membantu memperoleh pemahaman terkait penerapan etika administrasi dalam aspek-aspek utama yang diteliti. Dokumentasi seperti laporan dan catatan administratif juga dikumpulkan sebagai data pendukung yang memperkaya analisis.

Data dianalisis menggunakan teknik dari Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah data relevan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penyajian data disusun dalam bentuk narasi deskriptif untuk mengungkap hubungan antara aspek-aspek etika administrasi dengan kualitas pelayanan publik di kecamatan. Tahap akhir, yaitu penarikan kesimpulan, dilakukan setelah semua data dianalisis sehingga menghasilkan pemahaman menyeluruh mengenai praktik etika administrasi di Kantor Kecamatan Tamalanrea. Untuk menjaga validitas data, triangulasi sumber dan metode digunakan, yakni dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan hasil penelitian yang akurat dan kredibel. Melalui metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan etika administrasi yang tepat.

4. Hasil dan Pembahasan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan etika administrasi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea, Kota Makassar, dengan fokus pada aspek kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan, ditemukan bahwa penerapan etika administrasi di kantor kecamatan ini secara umum sudah baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala.

Pada aspek kesetaraan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai kecamatan telah berupaya memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa

memandang status sosial, suku, atau agama. Pelayanan ini mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan, sehingga masyarakat mendapatkan informasi dan layanan yang merata. Namun, beberapa masyarakat masih merasa adanya perbedaan dalam kecepatan layanan berdasarkan kedekatan personal dengan pegawai, walaupun hal ini dinilai jarang terjadi.

Dalam aspek keadilan, pegawai kecamatan cenderung bersikap tidak memihak dan berupaya memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat. Selama observasi, pegawai terlihat melayani masyarakat secara bergiliran dan berdasarkan urutan kedatangan, sehingga masyarakat merasa diperlakukan secara adil. Namun, dalam kondisi tertentu, beban kerja yang tinggi terkadang membuat beberapa layanan tidak tepat waktu, yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap keadilan pelayanan yang diterima.

Aspek kesetiaan terhadap instansi menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai kecamatan memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan mereka, meskipun ditemukan beberapa kendala terkait kedisiplinan. Ada pegawai yang terkadang datang terlambat atau tidak mematuhi jam kerja yang ditentukan. Kendati demikian, saat berada di kantor, para pegawai tersebut tetap melaksanakan tugas sesuai peraturan dan instruksi dari pimpinan, sehingga tugas pelayanan dapat diselesaikan dengan baik.

Pada aspek tanggung jawab, pegawai menunjukkan kinerja yang baik dalam hal ketepatan dan kecepatan pelayanan. Pegawai berupaya menyelesaikan layanan administratif sesuai waktu yang ditentukan, meskipun terkadang terdapat keterlambatan akibat kendala teknis atau jumlah pemohon yang tinggi. Masyarakat yang diwawancarai mengungkapkan kepuasan mereka terhadap kecepatan pelayanan, meskipun beberapa menyarankan perbaikan dalam efisiensi proses administratif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi di Kantor Kecamatan Tamalanrea sudah cukup baik, terutama dalam hal memberikan pelayanan yang merata, adil, dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Namun, diperlukan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan disiplin pegawai dan efisiensi waktu pelayanan untuk memastikan penerapan etika administrasi yang lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan, penerapan etika administrasi di

Kantor Kecamatan Tamalanrea menunjukkan hasil yang positif pada aspek-aspek kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Namun, terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan publik semakin meningkat.

Pada aspek kesetaraan, penerapan pelayanan yang adil tanpa membedakan latar belakang masyarakat menunjukkan bahwa pegawai kecamatan telah berupaya memberikan layanan secara profesional. Hal ini sejalan dengan prinsip etika administrasi yang menekankan pentingnya kesetaraan dalam pelayanan publik (Pasolong, 2013). Meskipun masih terdapat keluhan mengenai perbedaan kecepatan layanan, hal ini lebih terkait dengan persepsi masyarakat terhadap kedekatan hubungan personal, bukan karena penerapan sistematis diskriminasi. Upaya sosialisasi SOP yang lebih baik dapat membantu mengurangi persepsi ketidaksetaraan ini dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Pada aspek keadilan, penelitian ini menemukan bahwa pegawai kecamatan cenderung memberikan pelayanan secara adil dan sesuai urutan kedatangan masyarakat. Hal ini menunjukkan komitmen kecamatan dalam menghindari diskriminasi dan menjaga netralitas dalam pelayanan publik. Prinsip ini sesuai dengan teori Solomon (2014) yang menegaskan pentingnya keadilan dalam administrasi untuk menjaga kepercayaan publik. Meskipun demikian, beban kerja yang tinggi kadang mengakibatkan keterlambatan layanan, sehingga perlu dipertimbangkan perbaikan pada aspek manajemen waktu dan peningkatan sumber daya manusia agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Pada aspek kesetiaan, pegawai kecamatan terlihat memiliki kesetiaan yang tinggi terhadap tugas dan peraturan instansi, meskipun terdapat kendala disiplin pada sebagian pegawai yang sering datang terlambat. Kedisiplinan ini penting untuk menjaga kredibilitas instansi dan membangun kepercayaan publik, sebagaimana dinyatakan oleh Nigro & Nigro dalam Keban (2014), yang menyebut kesetiaan dan kedisiplinan sebagai kunci pelayanan yang efektif. Oleh karena itu, penguatan pengawasan internal serta pemberian pelatihan dan motivasi bagi pegawai dapat membantu mengatasi kendala ini, sehingga kesetiaan terhadap tugas dapat meningkat.

Aspek tanggung jawab menunjukkan bahwa pegawai kecamatan secara umum mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai kebutuhan masyarakat. Masyarakat umumnya merasa puas dengan kecepatan pelayanan, meskipun masih

terdapat kendala terkait efisiensi proses administratif. Ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki tanggung jawab yang baik terhadap tugas mereka, sejalan dengan prinsip bahwa tanggung jawab adalah elemen fundamental dalam etika administrasi (Panjaitan & Pardede, 2021). Dengan meningkatkan sistem kerja dan memperbaiki proses-proses administratif, kecamatan dapat mempercepat waktu layanan dan memberikan pelayanan yang lebih responsif.

Secara keseluruhan, hasil dan analisis ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Tamalanrea telah menerapkan prinsip-prinsip etika administrasi dengan baik. Upaya untuk meningkatkan disiplin, memperkuat manajemen waktu, dan mengoptimalkan efisiensi layanan akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Penerapan etika administrasi yang konsisten dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mewujudkan pelayanan publik yang profesional dan berintegritas.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan etika administrasi di Kantor Kecamatan Tamalanrea, Kota Makassar, telah dilakukan dengan baik, terlihat dari penerapan aspek kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab dalam pelayanan publik. Pegawai kecamatan berkomitmen untuk memberikan layanan yang adil, tidak diskriminatif, dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala yang perlu diatasi, seperti masalah kedisiplinan pegawai dan efisiensi waktu pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan manajemen waktu dan disiplin kerja pegawai guna memberikan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas kepada masyarakat. Dengan penerapan etika administrasi yang konsisten, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat, sehingga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mewujudkan pelayanan publik yang profesional dan berintegritas.

Daftar Pustaka

- Arsyad, M., Nuddin, A., Fahmid, I. M., Salman, D., Pulubuhu, D. A. T., Unde, A. A., Abd Rasyid, J., & Amiruddin, A. (2021). Keterkaitan peran antar lembaga dalam pembangunan pertanian di wilayah perbatasan Indonesia. *Agroland: Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian*, 28(1), 1-16.
- Bowman, J. S., & West, J. P. (2021). *Public service ethics: Individual and institutional responsibilities*. Routledge.
- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 115-129.
- Keban, Y. T. (2008). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori. Dan. Isu. *Gava Media, Yogyakarta*.
- Muhammad, M. (2017). *Etika Administrasi Negara*.
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, P. D. K. (2021). *Administrasi Publik*.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Penerbit Alfabeta.
- Pasolong, H. (2021). *Kepemimpinan birokrasi*. Penerbit Alfabeta.
- Sania, Y. A., Hartono, S., & Rahmadanik, D. (2022). ETIKA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(04), 159-171.
- Solomon, R. C. (1992). *Ethics and excellence: Cooperation and integrity in business*.
- Sulfiyah, A., Burhanuddin, B., & Ma'ruf, A. (2023). Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(1), 14-25.