

## PERAN ETIKA DALAM PELAYANAN PUBLIK SESUAI PEMBANGUNAN DAERAH

**Maria Yohana Nau, Agung Suprojo, Dody Setyawan**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: maria\_yohana@yahoo.com

**Abstrak:** Sistem pengaturan pergaulan pergaulan hidup bermasyarakat menjadikan manusia saling menghormati dan dikenal dengan sebutan sopan santun dan tata krama. Prinsip pelaksanaan etika dapat juga diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang didalamnya termasuk, tutur kata, sikap, dan perilaku para pemberi pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah kantor Kecamatan Dau kabupaten Malang dengan focus penelitian yakni Peran Etika Dalam Pelayanan Publik di kecamatan Dau Malang, bagaimana Peran Etika sesuai pembangunan. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa Peran Etika dalam Pelayanan Publik yang ada di kecamatan Dau Malang dikatakan sudah maksimal, petugasnya ramah- ramah, pelayanannya tidak terlalu membutuhkan waktu yang lama, dan juga telah beberapa kali mendapat penghargaan kategori pelayanan terbaik. Selanjutnya Peran etika sesuai pembangunan adanya kerja sama yang baik antara pemerintah kecamatan Dau dengan masyarakat, mulai dari tahap awal, prosesa pelaksanaan sampai dengan selesainya, masyarakat juga ikut kontrol dalam pelaksanaan dan pengawasan pembangunan dengan adanya kerja sama yang baik antara pemerintah dengan masyarakat pembangunan yang ada di kecamatan Dau mengalami perubahan yang lebih cepat.

**Kata Kunci :** Etika,Pelayanan Publik, Pembangunan

*Summary: The system Social life makes people socially respectful and known as manners and etiquette. The implementation of ethical principle can also be applied in the implementation of public service including language, attitudes, and behavior of service providers. This study used qualitative research method. The location researched in this study was Dau District Office, Malang Regency focusing on the role of ethics in Public Service in Dau District Office, Malang, and how suitable the role of ethics and the development. the research results can be known that the role of ethics in public service in the Dau District Office of Malang is maximum; the officers are friendly, the services dos not that take a long time, and this office has also been awarded several times as the best service category. Furthermore, the role of ethics in accordance with the development has a good cooperation between the government and the society of Dau District, ranging from the early stages to the completion process, the community also participate in the implementation of the control and supervision of the construction by the existence of a good cooperation between the government and the society existing in Dau district, so that the development would change faster.*

**Keywords:** Ethics, Public Services, Development

### PENDAHULUAN

Hidup bermasyarakat, bernegara hingga pergaulan hidup tingkat internasional diperlukan suatu sistem yang mengatur bagaimana seharusnya manusia bergaul. Sistem pengaturan pergaulan tersebut menjadikan manusia saling menghormati dan dikenal dengan sebutan sopan santun dan tata krama. Maksud pedoman pergaulan tidak lain untuk menjaga kepentingan masing-masing yang terlibat agar mereka senang, tenang, tentram, terlindung tanpa merugikan kepentingannya serta terjamin agar perbuatannya yang tengah dijalankan sesuai dengan adat kebiasaan yang berlaku dan tidak bertentangan dengan hak-hak asasi umumnya. Hal itulah yang mendasari tumbuh kembangnya etika di masyarakat. Etika dalam perkembangannya sangat mempengaruhi kehidupan manusia. Prinsip pelaksanaan etika dapat

juga diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang didalamnya termasuk, tutur kata, sikap, dan perilaku para pemberi pelayanan.

Prinsip pelaksanaan etika dapat juga diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang didalamnya termasuk, tutur kata, sikap, dan perilaku para pemberi pelayanan. Disamping nilai-nilai dasar tersebut, mungkin ada juga nilai-nilai yang dianggap penting untuk mensukseskan pemberian pelayanan, yang dari waktu ke waktu terus dinilai, dikembangkan dan dipromosikan agar public dapat menaruh kepercayaan kepada pihak pemberi pelayanan yang sungguh-sungguh akuntabel dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik tersebut.

Penerapan nilai etika yang baik dalam pelayanan public dapat memberikan dampak positif kepada pembangunan daerah, yang secara tidak langsung dapat membangkitkan minat atau partisipasi masyarakat untuk bersama-sama atau saling membangun dalam menuntaskan pembangunan daerah. Berdasarkan latar belakang diatas mendorong peneliti untuk memilih penelitian dengan judul "Peran Etika Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pembangunan Daerah".

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Penelitian deskriptif menurut Faisal (1990) adalah suatu penelitian yang melukiskan atau mendeskripsikan sejumlah variable yang berkenaan dengan sejumlah masalah dan unit yang diteliti, tanpa mempersoalkan hubungan antar variabel. Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian. Yang menjadi lokasi penelitian adalah Kantor kecamatan Dau, Malang. Alasan pemilihan lokasi ini karena ingin meneliti lebih mendalam mengenai peran etika dalam pelayanan publik.

Teknik Pengumpulan Data Study lapangan(field research) terdiri dari (a) Wawancara mendalam ( Indepth interview) (b) Dokumentasi (c) Observasi Langsung Study literature (*library research*). Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa kualitatif menurut Milles (1992) terdiri dari tiga tahap yaitu (1) Reduksi data (2) Penyajian data (3) Penarikan kesimpulan atau verifikasi

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran Etika dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Dau Malang**

Secara umum tugas dan kewajiban pemerintahan adalah menciptakan regulasi pelayanan publik, pengembangan sumber daya produktif, menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat, pelestarian nilai-nilai sosial kultural, memperkuat persatuan kesatuan bangsa, pengembangan kehidupan demokrasi, menciptakan keadilan, pelestarian lingkungan hidup, penerapan dan penegakan undang-undang dan mengembangkan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Untuk mewujudkan tugas-tugas tersebut tentunya membutuhkan suatu pemerintahan yang bersih dan berwibawa dengan menerapkan nilai-nilai dan normanorma atau etika yang dijunjung tinggi oleh bangsa. Etika-etika tersebut dijadikan sebagai panduan atau pedoman dalam menjalankan tugas-tugas sebagai abdi masyarakat yang dilandasi rasa saling menghargai dan menghormati dan juga menerapkan nilai-nilai kesopanan, menciptakan suasana yang harmonis, tertib, teratur dan penuh damai.

Dengan modal tersebut diharapkan pemerintahan dapat berjalan sesuai dengan amanat dan aspirasi masyarakat, baik di tingkat pusat maupun tingkat pemerintahan daerah. Terkait dengan hal tersebut, kecamatan memiliki peran yang penting dalam menunjang keberhasilan

pemerintah daerah otonom karena merupakan ujung tombak pelayanan dan pembinaan masyarakat seperti disebutkan dalam Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 126 ayat (2) yang menyebutkan:

*Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani urusan otonomi daerah.*

Jadi dapat dikatakan bahwa, semakin besar wewenang yang dilimpahkan semakin besar tanggung jawab camat dalam mengemban tugasnya.

Kinerja Pelayanan yang ada di Kecamatan Dau: Kinerja Pelayanan di Bidang Pemerintahan

(1) Pembinaan terhadap anggota satgas Linmas yang berada di desa dan kelurahan agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya,

(2) Peningkatan dan perwujudan siskamling di tingkat desa, dusun atau lingkungan sampai pada tingkat RT dan RW.

(3) Mengadakan patroli rutin gabungan Muspika dan Dinas terkait serta Desa dan Kelurahan untuk melihat langsung aktivitas masyarakat dalam bersiskamling

(4) Mengadakan sosialisasi ioperaturan perundang-undangan di seluruh desa dan kelurahan bersama dengan jajaran Muspika dan Dinas atau Instansi terkait

(5) Mengadakan kegiatan operasidan penertiban antara lain, Operasi PKL, Operasi WTS, Waria dan operasi pelajar serta operasi penyakit masyarakat (PEKAT) bersama Muspika dan instansi terkait.

Dari uraian diatas, Peran Etika Dalam Pelayanan Publik Terhadap di Kecamatan Dau Malang secara keseluruhan Peran Etika dalam pelayanan publik sudah bisa diterapkan dengan baik, dapat digambarkan bahwa peran etika deskriptif maupun normatif sudah dapat terlihat dan juga memenuhi asas- asas pelayanan publik, dan juga telah memenuhi Etika organisasi maupun individu dalam pola dan kegiatan pelayanan yang ada di Kecamatan Dau

Hal yang perlu diketahui dalam hal etika adalah tindakan manusia dalam menghadapi persoalan hidup. Dalam hal ini, tindakan tersebut juga dipengaruhi oleh berbagai macam norma yang ada dalam masyarakat kita seperti norma hukum, norma agama, norma kesopanan dan lain- lain.

Kecamatan Dau sebagai satuan organisasi di lingkungan pemerintah Kabupaten Malang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi dan perkembangan organisasinya dipengaruhi oleh lingkungan yang bersifat strategis. secara terstruktur, lingkungan strategis dimaksud adalah berupa lingkungan internal organisasi yang terdiri atas dua faktor strategi yaitu kekuatan dan kelemahan serta lingkungan eksternal organisasi yang terdiri dari dua faktor strategi yaitu tantangan dan peluang yang diperoleh melalui pendekatan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Treaths*).

Strategi mencapai tujuan dan sasaran merupakan strategi unit kerja yang berisi rencana secara menyeluruh dan terpadu tentang upaya-upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Kebijakan kecamatan Dau tidak bisa berdiri sendiri dan terlepas dari kebijakan pemerintah Kabupaten Malang, maka berdasarkan rancangan RPJM Kabupaten Malang 2011-2015 kebijakan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Dau adalah : meningkatkan pelayanan di bidang Pemerintahan, Ekonomi Pembangunan, Keamanan, Ketertiban, Pertanahan dan Aset Serta kesejahteraan sosial, untuk lebih jelasnya visi misi, tujuan, sasaran, strategi dan kebijakan.

Pembinaan dan pelaksanaan program pembangunan pola kemitraan antara lain dengan Memfasilitasi, membina dan memantau kegiatan peningkatan ketersediaan infrastruktur

wilayah yang berbasis masyarakat (kemitraan, swadaya murni, PPKM, PNPM dan sumber dana lainnya) (2) Memfasilitasi, membina dan memantau kegiatan revitalisasi pertanian, perikanan dan peternakan,(3) Penertiban organisasi HIPPA di masing-masing desa,(4) Pemantauan kegiatan perluasan, rehabilitasi dan normalisasi jaringan irigasi,(5) Memfasilitasi, membina dan memantau kegiatan pembangunan dan rehabilitasi gedung sekolah,

Dalam melaksanakan pembangunan setiap tahun terlebih dahulu ditentukan tema dan yang menjadi tema pembangunan tahun yaitu” Menuju Kabupaten Lumbung Pangan Yang Maju,Aman Dan Sejahtera” Dengan Prioritas Yaitu: (a) Mendorong percepatan pertumbuhan ekonomi melalui percepatan pertumbuhan sektor andalan adalah pertanian pangan, perkebunan, peternakan, perikanan, perindustrian, dan perdagangan.(b). Melanjutkan pembangunan prasarana dan sarana transportasi, pengairan dan permukiman untuk mendukung percepatan pengembangan investasi, pariwisata dan pengembangan potensi ekonomi pada umumnya. (c) Mengembangkan etos kerja semangat kewirausahaan dan gotong royong masyarakat dalam rangka menciptakan perluasan kesempatan kerja dan pengentasan kemiskinan.(d) Meningkatkan kualitas pendidikan dalam rangka mewujudkan sumberdaya manusia yang memiliki ilmu pengetahuan serta keterampilan dan kecakapan hidup. (e) Meningkatkan kualitas kesehatan dalam rangka mewujudkan masyarakat dan lingkungan sehat serta memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin.

Dari uraian diatas, Peran Etika Dalam Pelayanan Publik Sesuai Pembangunan Daerah di Kecamatan Dau Malang dikatakan sudah maksimal. pembangunan dapat dijalankan dalam dua sisi sekaligus yaitu pembangunan infrastruktur maupun pembangunan sumber daya manusia dan juga cukup memenuhi prinsip- prinsip pembangunan Daerah.

## KESIMPULAN

Kecamatan Dau kabupaten Malang dikatakan sudah dapat menjalankan Peran Etika dengan baik dalam proses kegiatan pelayanan publik, diantaranya ,ramah, senyum, sapa, transaksi kegiatan yang tidak membutuhkan waktu lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Ibrahim, (2008), *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Mandar Maju
- Bertens, K (2000), *Etika* , seri Filsafat Atmajaya, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Anonim, (2000) *Management Kualitas Pelayanan Publik*, PT Pinter Konsultama, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, (1990) ,*Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta.
- Bintoro Tjokroamidjojo, Mustopadidjaya, (1993) *Theori Strategi Pembangunan Nasional*, PT GunungAgung, Jakarta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, (1993) *Kamus BesarBahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Faisal, Sanapiah, (1990), *Penelitian Kualitatif, Dasar dan Aplikasinya*, Yayasan Asah.Asih, Asuh, Malang.
- Kadiman,Irawan, (2003), *Konsep dan Indikator Pembangunan*, Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia.
- Keraf, (1993).Macam- macamEtika (<http://duniabaca.com/pengertian-etika-dan-macam-macamnya.html>) diakses 7 Desember 2011.
- Kenneth W.E dan David Ermmann (1997).Teknik Snowball Random Sampling (<http://anginbiru.weebly.com/5/post/2010/teknik-snowball-random-sampling.html>) diakses

15 Januari 2012

- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Moenir, (2000), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta. Nazir, Moh (2003), *Metode Penelitian*, Ghalia, Indonesia. Todaro, Michael, (1991), *Pembangunan Ekonomi di Dunia Ketiga*, Edisi keenam Jakarta.
- Pasalong, Harbani, (2010), *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Salam, Dharma Setyawan, Suwandi I Made, dan Wiroatmodjo Piran, (2003) *Otonomi dan Pembangunan Daerah*, Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia.
- Sanafiah, Bogmandan Steven J Taylor, (1993), *Kualitatif Dasar – Dasar Penelitian*, Usaha Nasional Surabaya.
- Sianipar, (1998), *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Sugiyanti Sri, Supriyanti Eko, (2001) *Operasionalisasi Pelayanan Publik*, Administrasi Negara – Republik Indonesia.
- Sugiyono, (2008), *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Suyanto, Bagong dan Sutinah, (2005) *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan*, Kencana, Jakarta.