

# **Etika Administrasi guna Mewujudkan Pelayanan Prima di Kelurahan Ngagelrejo**

**Farahdilla Andriani<sup>1</sup> , Achluddin Ibnu Rochim<sup>2</sup> , Bambang Kusbandrijo<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[1](mailto:faraadr7@gmail.com) , [2](mailto:didin@untag-sby.ac.id) , [3](mailto:bambang_kusbandrijo@untag-sby.ac.id)

## **Abstract**

*Ethics plays an important role in realizing and developing professional public services, including services in Ngagelrejo Village. Professional public services are carried out as well as possible and apply the principle of excellent service. The method used in this research is descriptive qualitative. The results of this study use indicators of administrative ethics according to Harbani Pasolong which consist of: efficiency, effectiveness, service quality, responsiveness, and accountability. The results of the research based on these five indicators show that the responsiveness indicator is very well realized, while the service quality indicator is still not optimal. Meanwhile, the factors that influence excellent service need to be applied to support the application of ethics in a public agency. As for these factors, namely individual factors which include the quality of work results and the ability to complete work on time, it can be said that it has been realized well in Ngagelrejo Village. And on the system factor related to the simplicity of the procedure, Kelurahan Ngagelrejo adjusts to Perwali No. 4 of 2022. Where the current service procedures are still not simple and become a challenge for Ngagelrejo Village to overcome them. So it can be concluded that the administrative ethics of employees in Ngagelrejo Village in realizing excellent service has gone quite well.*

**Keywords:** *Administrative Ethics, Excellent Service, Kelurahan*

## **Abstrak**

Etika berperan penting mewujudkan dan mengembangkan pelayanan publik yang profesional, tak terkecuali dalam pelayanan di Kelurahan Ngagelrejo. Pelayanan publik yang profesional dilakukan dengan sebaik mungkin dan menerapkan prinsip pelayanan prima. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitian ini menggunakan indikator etika administrasi menurut Harbani Pasolong yang terdiri dari : efisiensi, efektivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian berdasarkan lima indikator tersebut menunjukkan dimana indikator responsivitas merupakan yang telah terwujud dengan sangat baik, sedangkan pada indikator kualitas layanan masih belum optimal. Sementara faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan prima perlu diterapkan untuk mendukung penerapan etika di sebuah instansi publik. Adapun faktor tersebut yaitu faktor individual yang meliputi kualitas hasil pekerjaan dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, dapat dikatakan telah terwujud dengan baik di Kelurahan Ngagelrejo. Dan pada faktor sistem terkait kesederhanaan prosedur, Kelurahan Ngagelrejo menyesuaikan pada Perwali No. 4 Tahun 2022. Dimana prosedur pelayanan yang ada sekarang masih belum sederhana dan menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi Kelurahan Ngagelrejo untuk mengatasinya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa etika administrasi pegawai di Kelurahan Ngagelrejo dalam mewujudkan pelayanan prima telah berjalan dengan cukup baik.

**Kata kunci:** Etika Administrasi, Pelayanan Prima, Kelurahan

## **Pendahuluan**

ASN atau Aparatur Sipil Negara merupakan sebuah profesi bagi pegawai pemerintah yang menjalankan tugas dan wewenangnya pada instansi-instansi pemerintah atau instansi pelayanan publik baik pada tingkat pusat maupun daerah yang terikat dengan perjanjian kerja. Dalam menjalankan tugas pemerintahan maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ASN dituntut untuk menjunjung tinggi dan menerapkan prinsip profesi. Prinsip-

prinsip tersebut diatur dan diuraikan secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Birokrasi secara terminologis dapat diartikan sebagai sistem tata urusan organisasi yang didalamnya terdapat hierarki dan peraturan-peraturan ketat yang mengikat, yang biasanya ditemui pada instansi sipil maupun militer. Peter M. Blau dan Charles H. Page (1956), mengemukakan birokrasi sebagai tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengoordinasikan secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.

Etika merupakan cara pandang mengenai aturan atau norma yang digunakan untuk mengukur atau memfilter baik atau buruknya suatu perbuatan atau sebagai pedoman dalam bertingkah laku. Dalam sebuah organisasi atau birkorasi publik etika administrasi memiliki arti dan peran penting. Etika administrasi negara merupakan bentuk penerapan prinsip moral perilaku pejabat publik dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dalam melayani dan mengambil keputusan yang harus selalu mencerminkan nilai-nilai kepentingan publik, bukan kepentingan pribadi. Terdapat indikator yang dapat digunakan untuk menilai etika administrasi pada suatu pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi publik menurut Harbani Pasolong (2010), antara lain yaitu:

1. Efisiensi. Yaitu penggunaan sumber daya yang dimiliki secara cepat dan tepat, tidak boros dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik
2. Efektivitas. Melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada publik harus memenuhi target atau tujuan publik yang telah ditentukan sebelumnya tercapai.
3. Kualitas layanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh para birokrat kepada publik harus memberikan rasa kepuasan kepada yang dilayani.
4. Responsivitas. Berkaitan dengan tanggungjawab birokrat dalam merespon kebutuhan publik yang sangat mendesak.
5. Akuntabilitas. pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas dan kewenangan administrasi publik.

Pelayanan prima atau excellent service secara literal berarti pelayanan yang sangat baik, dimana pemberi layanan memberikan pelayanan sebaik mungkin serta memuat dan memenuhi standar pelayanan yang berlaku dalam sebuah institusi. Terpenuhinya harapan dan kebutuhan penerima layanan yang menimbulkan kepuasan lebih bagi penerima layanan merupakan tujuan utama dari sebuah pelayanan prima. Pelayanan prima melalui pelayanan publik ditunjukkan dengan adanya perubahan dari sisi struktur dan prosedur birokrasi dengan adanya efisiensi administrasi (Puryatama and Haryani 2020). pelayanan publik yang prima dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Miftah Thoha (1995:181), menjelaskan bahwa terdapat 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi pelayanan publik yang prima, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor Individual. Faktor individual tersebut meliputi bagaimana kualitas pekerjaan dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan pegawai instansi atau birokrasi.
2. Faktor Sistem. Yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan.

Etika berperan penting untuk mewujudkan dan mengembangkan pelayanan publik yang profesional, tak terkecuali dalam pelayanan di Kelurahan Ngagelrejo. Pelayanan publik yang profesional dilakukan dengan sebaik mungkin dan menerapkan prinsip pelayanan prima yang menghasilkan kepuasan masyarakat. Dalam upaya guna mewujudkan pelayanan prima pada instansi pemerintah, diperlukan penerapan etika yang optimal sehingga terwujud kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan sebaik mungkin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika administrasi dalam mewujudkan pelayanan prima di Kelurahan Ngagelrejo.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan pembahasan lebih lanjut mengenai implementasi etika administrasi guna

mewujudkan pelayanan prima dengan Kelurahan Ngagel Rejo sebagai objek penelitian. Maka dari itu, judul yang digunakan dalam penelitian ini adalah “Etika Administrasi guna Mewujudkan Pelayanan Prima di Kelurahan Ngagelrejo”.

## **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian ini difokuskan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yaitu, etika administrasi dan pelayanan prima. Lokasi dalam penelitian ini yaitu pada Kantor Kelurahan Ngagelrejo Surabaya. Dalam penelitian ini terdapat 2 sumber data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari pihak pertama, yang berupa hasil wawancara kepada informan penelitian yang bertujuan menjawab pertanyaan-pertanyaan pada penelitian. Sementara data sekunder diperoleh dari data pribadi Kelurahan Ngagelrejo, yang antara lain meliputi struktur organisasi, gambaran umum, dan visi misi Kelurahan Ngagelrejo. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik analisa dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan, mengkonfirmasi, dan *cross-check* hasil wawancara dari narasumber penelitian satu dengan yang lainnya(Moleong 2014)..

## **Hasil dan Pembahasan**

### **A. Etika Administrasi**

#### **1. Efisiensi**

Nilai efisiensi diartikan secara sederhana sebagai tidak boros. Segala tindakan yang dilakukan oleh aparatur negara dikatakan baik apabila efisien atau tidak boros. Dalam artian para aparatur secara berhati-hati dapat tetap memberikan hasil yang sebesar-besarnya kepada publik walau dengan sumber daya yang terbatas. Dengan demikian indikator nilai efisiensi mengarah pada penggunaan sumber daya dan sumber dana yang dimiliki secara cepat dan tepat, tidak boros dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sumber daya dan sumber dana di Kelurahan Ngagelrejo digunakan dengan bijak dan semestinya, penggunaan sumber daya seperti fasilitas dan sarana penunjang telah digunakan dengan sebaik mungkin, sehingga terhindar dari adanya pemborosan dan dapat dipertanggungjawabkan. Sumber daya yang ada juga dioptimalkan untuk dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada warga sesuai dengan SOP yang ada dan berlaku. Begitupun dengan sumber dana yang memiliki digunakan sesuai dengan rencana kegiatan dan melalui pencatatan baik dalam arus keluar maupun arus masuk. Sehingga terhindar dari adanya pemborosan dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### **2. Efektivitas**

Efektivitas sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Yaitu para birokrat dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada publik harus baik (etis) untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai ketepatan sasaran dalam meraih tujuan yang ada. Kantor Kelurahan Ngagelrejo sendiri memiliki tujuan untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Pengukuran efektivitas yang digunakan dalam mencapai tujuan tersebut, yaitu kemampuan dalam melakukan tugasnya sesuai peran dan tingkat keluasan wawasan atau informasi yang diketahui pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para aparatur di Kelurahan Ngagelrejo dalam hal pencapaian tujuan serta dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan masih belum efektif, apabila dilihat melalui

indikator kemampuan pegawai yang didukung oleh respon masyarakat yang telah melakukan pelayanan. Sementara dalam hal pencapaian tujuan berdasarkan indikator pengetahuan yang dimiliki pegawai dapat dikatakan sudah baik.

### **3. Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh para birokrat kepada publik harus memberikan rasa kepuasan kepada yang dilayani dalam hal ini masyarakat. Dalam artian bahwa baik (etis) tidaknya pelayanan yang birokrat kepada publik ditentukan oleh kualitas pelayanan. Terdapat beberapa indikator kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu ramah dan komunikatif, serta tepat waktu atau disiplin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM. Survei tersebut nantinya juga menjadi dasar evaluasi guna meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan di Kelurahan Ngagelrejo. Etika administrasi pegawai dalam hal kualitas layanan pada indikator ramah dan komunikatif masih terdapat kekurangan, pada indikator ketepatan waktu atau kedisiplinan juga masih kurang. Dalam hal ini juga warga berharap agar layanan yang diberikan dapat tetap ditingkatkan kualitasnya.

### **4. Responsivitas**

Responsivitas berkaitan dengan tanggungjawab birokrat atau aparatur dalam merespon dan mengenali kebutuhan publik yang mendesak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya beberapa program andalan yang dimiliki Kelurahan Ngagelrejo dalam memberikan pelayanan kepada warga, seperti program jemput bola dan program pelayanan malam. Pelayanan-pelayanan tersebut sudah menjunjung responsivitas. Program-program yang dikembangkan oleh Kelurahan Ngagelrejo sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat sehingga dapat mempermudah masyarakat itu sendiri dalam mendapatkan pelayanan. Masyarakat Kelurahan Ngagelrejo juga merespon baik akan kemudahan yang diberikan oleh Kelurahan Ngagelrejo dalam pelayanan, dan merasa terbantu akan hal itu.

### **5. Akuntabilitas**

Akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas dan kewenangan administrasi publik. Indikator yang digunakan dalam mengukur akuntabilitas dalam penelitian ini yaitu adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hal memberikan pelayanan maupun penggunaan sumber daya, para pegawai menjalankan tugasnya mengikuti aturan beserta SOP yang berlaku yaitu berpedoman pada Perwali No. 4 Tahun 2022. Etika administrasi dalam hal akuntabilitas di Kelurahan Ngagelrejo dapat dianggap sudah memenuhi standar pelayanan yang akuntabel.

## **B. Pelayanan Prima**

### **1. Faktor Individual**

Menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Faktor individual juga meliputi mengenai bagaimana kualitas hasil pekerjaan dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan oleh pegawai instansi atau birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang ada di Kelurahan Ngagelrejo sudah cukup baik, didukung dengan peningkatan kualitas sumber daya melalui pelatihan-pelatihan skill. Untuk kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai juga sudah cukup baik, tidak ditemui adanya kesalahan fatal yang merugikan warga melainkan hanya kesalahan-kesalahan kecil yang masih wajar dimana warga juga memaklumi bahwa kesalahan itu merupakan hal yang manusiawi. Sementara untuk kemampuan menyelesaikan pekerjaan juga sudah cukup baik, karena

pegawai kelurahan menyelesaikan pekerjaannya dalam melayani warga telah sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

## 2. Faktor Sistem

Menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Apakah prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publiknya (public service) berbelit-belit atau justru sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai di Kelurahan Ngagelrejo mengikuti peraturan yang ada dan tercantum dalam Perwali No. 4 Tahun 2022. Sebagaimana telah diungkapkan melalui hasil penelitian yang ada, bahwa beberapa warga terutama lanjut usia masih kesulitan mengakses pelayanan secara online tersebut, beberapa warga lainnya juga merasa pelayanan masih berbelit-belit. Prosedur mekanisme pelayanan tersebut mungkin menjadi tantangan tersendiri bagi Kelurahan Ngagelrejo dalam mewujudkan pelayanan yang prima.

## Penutup

Etika Administrasi guna Mewujudkan Pelayanan Prima di Kelurahan Ngagelrejo telah berjalan dengan cukup baik dan optimal. Dilihat dari lima indikator etika administrasi menurut Harbani Pasolong (2010), indikator yang paling baik adalah indikator responsivitas, sementara indikator yang paling masih kurang optimal yaitu indikator kualitas layanan. Sementara pada faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan yang prima perlu diterapkan untuk mendukung penerapan etika di sebuah instansi publik. Dalam hal ini, Kelurahan Ngagelrejo telah berupaya menerapkan faktor-faktor tersebut, yang terdiri faktor individual dan faktor sistem.

Berdasarkan observasi dan kesimpulan yang diperoleh peneliti terkait etika administrasi guna mewujudkan pelayanan prima di Kelurahan Ngagelrejo, terdapat beberapa hal yang direkomendasikan, antara lain yaitu:

1. Kelurahan Ngagelrejo perlu lebih meningkatkan pengawasan terhadap pegawai, dengan diberlakukannya sanksi khusus seperti penerapan denda terhadap pegawai yang tidak disiplin agar dapat meminimalisir ketidak tepatan waktu.
2. Kelurahan Ngagelrejo perlu menambah SDM yang menguasai IT khususnya dibagian pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Serta perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai manajemen sumber daya manusia yang ada di Kelurahan Ngagelrejo.

## Daftar Pustaka

- Moleong, Lexi J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Puryatama, Arnita Febriana, and Tiyas Nur Haryani. 2020. "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia." *Kybernan : Jurnal Studi Kepemerintahan* 3(1):40–54.