



PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR CAMAT PADANG UTARA KOTA PADANG

Nurfadillah Hanum^{1*}, Ranti Sania Rahmi², Dzakiyah Aflah³, Ferdiansyah⁴, Yulia Hanoselina⁵,
Rahmadhona Fitri Helmi⁶

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Negeri Padang

Email: nurfadillahhanum911@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini membahas etika pelayanan publik di Kantor Camat Padang Utara Koya Padang. Tujuan penelitian adalah untuk melihat bagaimana etika administrasi diterapkan dalam pelayanan publik. Informan penelitian adalah Kasi Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Penanggulangan Bencana, Pengelola Kepegawaian, masyarakat umum dan masyarakat penerima pelayanan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, teknik observasi dan dokumentasi. Indikator penilaian etika pegawai yang dipergunakan meliputi Persamaan (*equality*), Keadilan (*equity*), Kesetiaan (*loyalty*), dan Tanggungjawab (*responsibility*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan telah dilaksanakan dengan baik oleh aparat kecamatan sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan disediakan sesuai dengan persyaratan layanan. Oleh karena itu, etika harus menjadi standar moral dalam pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan yang sopan dan profesional.

Kata Kunci: Etika, pelayanan, publik

Abstract. This study discusses public service ethics at the Padang Utara Koya Padang District Office. The purpose of the study was to see how administrative ethics are applied in public services. The research informants were the Head of Public Order, Public Order, and Disaster Management, Personnel Management, the general public and the community receiving services. This type of research is descriptive qualitative, data collection techniques used are interview techniques, observation techniques and documentation. The indicators for assessing employee ethics used include Equality, Justice, Loyalty, and Responsibility provided by public service providers. The results of the study indicate that the application of service ethics has been carried out well by sub-district officials as a form of responsibility for services provided in accordance with service requirements. Therefore, ethics must be a moral standard in public services to improve polite and professional services..

Keywords: Ethics, service, public

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah cerminan dari kualitas tata kelola pemerintahan dan menjadi salah satu tolok ukur utama dalam menilai kinerja pemerintah. Menurut Dwiyanto (2006), pelayanan publik yang baik harus didasarkan pada prinsip-prinsip good governance, yang mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas. Dalam konteks ini, etika administrasi berfungsi sebagai landasan moral yang memastikan bahwa aparatur negara bertindak secara profesional dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

Di Kantor Camat Padang Utara, kualitas pelayanan publik sering menjadi sorotan masyarakat. Meskipun upaya telah dilakukan untuk meningkatkan layanan, masalah seperti kurangnya transparansi, responsivitas yang lambat, dan ketidakadilan dalam penanganan kasus masih menjadi keluhan umum.

Dalam konteks Kantor Camat Padang Utara, etika administrasi menjadi sangat relevan karena terkait langsung dengan bagaimana layanan disampaikan kepada masyarakat. Rohman (2014) mencatat bahwa penerapan etika administrasi yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintah di mata publik.

Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat harus mengedepankan prinsip etika dan nilai sebagai acuan perilaku. Dimana dalam prinsip nilai ini diperlukan sebagai bagian dari upaya mengatur tatanan nilai-nilai masyarakat yang selalu berubah dari waktu ke waktu. Perhatian terhadap beberapa aspek tersebut memastikan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan merupakan ekspresi kebutuhan sosial masyarakat. Untuk mencapai tata kelola birokrasi yang berkualitas, pemangku kebijakan harus menata sistem pelayanan publik sehingga masyarakat dapat merasakan dampaknya. Dalam menciptakan layanan kualitas, kebijakan baru untuk meningkatkan otonomi daerah dengan lahirnya Undang-Undang No 23 Tahun 2014 yang mengarah pada perubahan dan perbaikan sistem desentralisasi (Izudin, 2019).

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Etika Adinistrasi Negara

Etika administrasi dalam konteks pelayanan publik adalah serangkaian prinsip moral yang menjadi pedoman bagi aparatur negara dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Prinsip-prinsip ini meliputi kejujuran, transparansi, tanggung jawab, akuntabilitas, dan keadilan. Etika administrasi menuntut para administrator untuk selalu bertindak sesuai dengan norma-norma etis, bukan hanya mengikuti peraturan formal.

Menurut Dwiyanto (2006), etika administrasi menjadi fondasi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Tanpa penerapan etika yang kuat, pelayanan publik



<https://journal.journeydigitaledutama.com>

cenderung diliputi oleh praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dapat merusak kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Lebih lanjut, Rohman (2014) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa penerapan etika administrasi yang konsisten dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

2.1.2 Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana layanan yang diberikan oleh institusi publik memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Sebagai langkah dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu menanamkan etika sebagai landasan utama dalam pelayanan publik, itu membutuhkan waktu yang cukup lama serta diikuti dengan kemauan aparatur untuk mengubah sikap dan orientasi perilaku ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh karena itu menurut Mertins Jr (Hasan Bisri & Asmoro, 2019) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu:

1. *Equality*: perlakuan yang sama terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan pada tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan layanan berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama, dan sebagainya. Memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai.
2. *Equity*: perlakuan yang adil. Kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang dibutuhkan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama, terkadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.
3. *Loyalty*: kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain. Tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan yang lainnya
4. *Responsibility*: setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

2.1.3 Hubungan Etika Administrasi dengan Kualitas Pelayanan

Hubungan antara etika administrasi dan kualitas pelayanan publik sangat erat. Administrator yang beretika cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, karena mereka bertindak dengan integritas, transparansi, dan bertanggung jawab. Muluk (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ada korelasi positif yang signifikan antara penerapan etika administrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Etika administrasi yang kuat memastikan bahwa keputusan dan tindakan yang diambil oleh pemerintah tidak hanya sah secara hukum tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai moral yang dipegang oleh masyarakat.

Penelitian oleh Susanto (2018) menambahkan bahwa penerapan etika administrasi berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya kepercayaan masyarakat ketika mereka merasakan bahwa layanan yang mereka terima dilakukan dengan integritas dan kejujuran.

2.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan etika administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Padang Utara Kota Padang. Penelitian kualitatif mencakup penggunaan subjek yang di kaji dan dikumpulkan dari berbagai data studi kasus, wawancara, pengamatan pribadi serta teks hasil pengamatan.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif, untuk menggambarkan secara deskriptif bagaimana Penerapan Etika Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Padang Utara Kota Padang. Deskriptif digunakan untuk mengkaji permasalahan berdasarkan fenomena aktual dan faktual yang terjadi di lapangan, yang tidak hanya mengumpulkan data saja tetapi juga menganalisis data yang di peroleh di lapangan. Sumber data dalam penelitian ada 2 yaitu: adalah data yang diperoleh seorang informan dengan melakukan pertanyaan-pertanyaan langsung, terarah, tanya jawab yang relevan dengan penelitian yang telah disiapkan sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan di kantor Camat Padang Utara Kota Padang. Adapun waktu penelitian adalah selama 20 hari yaitu mulai pada tanggal 28 Agustus sampai dengan 16 September Tahun 2024.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah : Kasi Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Penanggulangan Bencana, Pengelola Kepegawaian.

Adapun Instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri serta dalam pengambilan data dilapangan, peneliti di bantu oleh pedoman wawancara, alat rekam atau kamera ponsel sebagai alat dokumentasi. Hal ini dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam pengambilan dan pengumpulan data.

Untuk mendapatkan data primer dan sekunder yang akurat penulisan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :



<https://journal.journeydigitaledutama.com>

- 1) Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung ke objek penelitian.
- 2) Wawancara yaitu peneliti melakukan Tanya jawab langsung kepada informan untuk memperoleh data dan informasi yang berkenaan dengan kajian penelitian. Wawancara dilakukan untuk menggali data secara mendalam tentang pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam fokus penelitian.
- 3) Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data-data sekunder seperti data laporan, gambar, dokumentasi, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil dan Pembahasan

Etika administrasi menjadi fondasi penting dalam pelayanan publik. Dalam pelayanan yang berkualitas, perlu didukung oleh sikap dan perilaku yang baik dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan. Dan dalam memberikan pelayanan tersebut, aparatur pemerintah memerlukan etika sebagai dasar dan pedoman dalam bertindak. Menurut Mertins Jr (2003) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman, yaitu: *equality* (kesetaraan), *equity* (keadilan), *loyalty* (loyalitas), dan *responsibility* (tanggung jawab).

1. *Equality* (Kesetaraan)

Kesetaraan (*equality*) Kesetaraan dalam pelayanan publik menekankan pada perlakuan yang sama terhadap semua individu tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, latar belakang ekonomi, atau jabatan. Para narasumber yang diwawancarai mengatakan bahwa etika merupakan 'fondasi' dari pelayanan administratif. Hal ini menegaskan bahwa etika, yang merupakan dasar bagi para birokrat dalam menjalankan tugasnya, juga memastikan bahwa semua warga negara diperlakukan secara setara.

Birokrasi yang baik, seperti yang diterapkan di Kantor Camat Padang Utara Kota Padang, memastikan bahwa semua warga negara diperlakukan sama ketika menerima layanan. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan warga terhadap institusi pemerintah. Sebagai contoh, warga dari kalangan ekonomi lemah harus mendapatkan pelayanan yang sama dengan warga dari kalangan ekonomi kuat, tanpa ada prasangka. Hal ini tercermin dari jawaban wawancara, yang menekankan pentingnya hubungan hirarkis dalam birokrasi, tetapi juga menekankan etos sebagai pengawas untuk menjaga hubungan yang saling menghormati antara staf dan masyarakat yang mereka layani.

Pada konteks Kantor Camat Padang Utara, penerapan UU No. 20 Tahun 2023 sebagai pedoman etika administrasi adalah salah satu cara untuk memastikan praktik kesetaraan. Etika administrasi membantu menghindari perlakuan istimewa atau diskriminasi terhadap individu atau kelompok tertentu dan untuk memastikan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan yang bermartabat dan profesional.

2. Equity (Keadilan)

Sementara kesetaraan berfokus pada perlakuan yang sama, keadilan menekankan pada perlakuan yang proporsional sesuai dengan kebutuhan dan situasi masing-masing individu. Dalam wawancara, salah satu kendala yang dihadapi dalam penerapan etika administrasi di Kantor Camat Padang Utara adalah masalah pribadi yang dihadapi oleh pegawai, seperti masalah keluarga, yang terkadang dapat mempengaruhi kinerjanya di kantor. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak semua individu berada dalam situasi yang sama, dan oleh karena itu, tidak hanya diperlukan kebijakan yang adil, tetapi juga kebijakan yang tidak memihak.

Keadilan dalam administrasi publik berarti mempertimbangkan situasi setiap karyawan dan masyarakat. Pegawai yang menghadapi masalah pribadi mungkin membutuhkan kebijakan yang fleksibel yang memungkinkan mereka untuk menyeimbangkan tanggung jawab pribadi dan profesional. Demikian pula, dalam memberikan pelayanan publik, Kantor Camat Padang Utara perlu mempertimbangkan kebutuhan masyarakat yang beragam. Beberapa warga mungkin membutuhkan lebih banyak bantuan atau mungkin memerlukan penyesuaian layanan agar sesuai dengan keadaan mereka. Prinsip keadilan ini penting untuk memastikan bahwa setiap orang tidak hanya diperlakukan secara sama, tetapi juga sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

3. Loyalty (loyalitas)

Loyalitas dalam pelayanan publik mencerminkan komitmen pegawai terhadap pekerjaan mereka, institusi dan masyarakat yang mereka layani. Dalam wawancara, disebutkan bahwa Kantor Camat Padang Utara memiliki mekanisme pelatihan internal seperti pengawasan sebelum memulai pekerjaan, pengarahan, dan apel pagi. Hal ini merupakan indikasi upaya untuk menjaga loyalitas dan komitmen pegawai dalam menetapkan standar etika dan kualitas pelayanan.

Pelatihan semacam ini penting karena memperkuat rasa tanggung jawab dan loyalitas pegawai terhadap pekerjaannya. Pegawai yang loyal tidak hanya setia kepada institusi tempat mereka bekerja, tetapi juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Loyalitas ini diwujudkan dalam bentuk ketaatan terhadap aturan dan pedoman administrasi, seperti yang tertuang dalam UU No. 20 Tahun 2023, dan kemauan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu, loyalitas ini juga diwujudkan dalam bentuk bagaimana Kantor Camat Padang Utara menangani pelanggaran etika administrasi. Dalam wawancara, disebutkan bahwa pelanggaran yang terjadi umumnya bersifat ringan dan tindakan yang diambil berupa peringatan atau pernyataan tertulis. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pegawai dipupuk melalui pendekatan pembinaan daripada pendekatan hukuman. Di sana, pegawai yang melakukan kesalahan kecil diberi kesempatan untuk memperbaiki diri tanpa sanksi yang langsung dan berat.



4. *Responsibility* (Tanggungjawab)

Tanggung jawab merupakan elemen penting dalam penerapan etika administrasi. Dalam wawancara, Kantor Camat Padang Utara mengacu pada UU No. 20 Tahun 2023 sebagai pedoman dalam menerapkan etika administrasi. Pegawai kantor diharapkan untuk bekerja sesuai dengan standar etika yang telah ditetapkan dan bertanggung jawab atas tindakan mereka sendiri.

Tanggung jawab ini lebih dari sekadar kepatuhan terhadap peraturan dan termasuk meminta pertanggungjawaban pegawai atas kinerja mereka. Pegawai yang terlambat atau melanggar etika kerja akan ditegur atau diminta untuk memberikan pernyataan. Hal ini mencerminkan adanya mekanisme pengawasan dan akuntabilitas yang efektif di Kantor Camat Padang Utara, di mana pelanggaran segera ditangani dan diperbaiki.

Selain itu, tanggung jawab juga mencakup komitmen untuk terus memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui *briefing* dan apel pagi, pegawai diingatkan akan tanggung jawab mereka dan memastikan bahwa hambatan, seperti masalah pribadi, tidak mengganggu kinerja mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini juga mencerminkan pentingnya pengawasan internal yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa setiap pegawai bertanggung jawab dan beretika dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut, Solusi yang melibatkan *equality*, *equity*, *loyalty*, *responsibility* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Padang Utara harus dimulai dengan pelatihan etika administrasi yang berkelanjutan. Pelatihan ini harus menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang sama kepada semua warga negara tanpa diskriminasi (*equality*) dan mempertimbangkan kebutuhan khusus setiap pegawai dan warga negara (*equity*). Sistem pengawasan yang ketat dan evaluasi rutin juga harus diterapkan untuk memastikan bahwa prinsip-prinsip ini dipatuhi dan untuk memperbaiki kekurangan dalam pemberian layanan. Selain itu, kebijakan yang fleksibel juga harus diterapkan, seperti penyesuaian jam kerja bagi pegawai yang menghadapi masalah pribadi, untuk menjaga keseimbangan antara kesejahteraan pegawai dan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, untuk memperkuat *loyalty* dan *responsibility*, penting bagi Kantor Camat Padang Utara untuk membangun budaya kerja yang mendukung loyalitas pegawai kepada instansi dan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui pengawasan rutin, apel pagi dan pemberian penghargaan kepada pegawai yang menunjukkan komitmen tinggi terhadap tugasnya. Pegawai juga perlu diberikan disiplin yang konsisten dan tanggung jawab yang jelas, dan pelanggaran etika, baik yang ringan maupun yang berat, perlu ditangani secara adil dan tegas. Dengan demikian, Kantor Camat Padang Utara dapat menciptakan sistem pelayanan yang lebih profesional dan akuntabel, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan public.

4. KESIMPULAN

Prinsip-prinsip *equality*, *equity*, *loyalty*, *responsibility*, memainkan peran penting dalam penerapan etika administrasi yang baik di Kantor Camat Padang Utara. *Equality* adalah memastikan bahwa semua orang menerima layanan yang sama tanpa diskriminasi, sementara *equity* adalah mempertimbangkan kebutuhan khusus setiap orang untuk memberikan layanan yang adil dan proporsional. *Loyalty* mencerminkan kesetiaan pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi mereka, yang dipupuk melalui pelatihan dan pengawasan rutin. Di sisi lain, *responsibility* menekankan pentingnya tanggung jawab dan akuntabilitas pegawai yang menjalankan tugasnya sesuai dengan pedoman etika yang telah ditetapkan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut di Kantor Camat Padang Utara menciptakan lingkungan kerja yang beretika dan profesional serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dengan menerapkan etika administrasi secara konsisten, diharapkan dapat menjaga kepercayaan masyarakat dan terus meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang diberikan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Angraini, S., Putri, I. A., & Valentina, T. R. (n.d.). Etika pelayanan administrasi kependudukan (studi kasus pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 5235–5243. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i2.1807>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hahury, J. F. (2023). Etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Kecamatan Sintang. *Fokus: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(2), 299-308.
- Hakim, L. (2016). Kendala dalam Penerapan Etika Administrasi di Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(1), 22-36.
- Izudin, A. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *JIAP*, 2515(23).
- Meldi, A., Mayusa, A., Ilham, K. R., & Fikri, M. (2024). Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala. *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 5(3). <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v5i3.434>.
- Muluk, K. (2009). Hubungan Etika Administrasi dan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 17(3), 89-102.
- Rohman, A. (2014). Pengaruh Etika Administrasi terhadap Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 105-120.
- Setiadi, A. (2021). Implementasi core values ASN (Nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK). BKPSDM Kabupaten Tasikmalaya. <https://bkpsdm.tasikmalayakab.go.id/implementasi-core-values-asn-nilai-nilai-dasar-asn-berakhlak/>
- Susanto, R. (2018). Pengaruh Etika Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 13(2), 78-95.



<https://journal.journeydigitaledutama.com>

Sucahyo, I., Puspitarini, R. C., & Rohma, M. (2023). Kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam perspektif etika dan profesionalisme. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 44-53.
<https://doi.org/10.51135/publicpolicy>