

## ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KAPUAS KIRI HULU KECAMATAN SINTANG

**Jhony Fredy Hahury**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univesitas Kapuas Sintang,  
Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92, Sintang, Indonesia, email: [jf28hahury@gmail.com](mailto:jf28hahury@gmail.com)

**Abstak:** Penelitian ini membahas etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu. Tujuan penelitian untuk melihat sejauhmana etika yang diterapkan dalam pelayanan kepada masyarakat. Informan penelitian yakni Lurah, Sekretaris Lurah, Seksi Trantib dan Pelayanan Umum dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, teknik observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari penerapan etika pelayanan sudah dilakukan dengan baik oleh perangkat kelurahan sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan yang diberikan sesuai prinsip-prinsip pelayanan. Oleh karena itu, etika harus menjadi standar moral dalam pelayanan publik agar meningkatkan layanan yang santun dan professional.

**Kata Kunci :** Etika; Pelayanan; Publik.

### PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagai bagian penting dari kebijakan pemerintah dalam hal ini masyarakat dapat lebih diberdayakan dan sekaligus diberi tanggungjawab untuk mengakselerasikan pembangunan dan daya saing daerah, yang dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari keharusan melaksanakan pelayanan publik yang baik dan dapat memenuhi tuntutan serta harapan masyarakat, karena pelayanan publik merupakan salah satu kunci keberhasilan pembangunan.

Tuntutan peningkatan tuntutan kualitas pelayanan publik dari masyarakat harus diimbangi dengan upaya menemukan model atau sistem pelayanan yang berkualitas agar pelayanan yang dilakukan dapat menjadi pelayanan yang prima. Hal ini untuk

menghindari kesenjangan antara tuntutan standar kualitas yang dibuat pemerintah dengan kualitas yang diberikan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efesiansinya dari penyelenggara pelayanan publik terutama dari perangkat Kelurahan. Guna mewujudkan pelayanan publik yang baik maka kepala Kelurahan sebagai administrator Kelurahan harus lebih berperan penting dalam mendorong perangkat Kelurahan untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan baik. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan itu akan merasakan dampak pelayanan yang mudah, cepat dan tidak diskriminatif.

Pentingnya sikap aparatur pemerintah dalam mewujudkan tujuan dan sasaran organisasi pemerintah tidak terlepas dari sikap dalam jiwa manusia yang sangat kuat mempengaruhi segala keputusan yang diambilnya. Aparatur pemerintah Kelurahan sebagai figur utama dalam penyelenggaraan pemerintahan kelurahan karena dituntut memiliki kemampuan, kredibilitas dan akuntabilitas dan kinerja aparatur pemerintah Kelurahan.

Kelurahan Kapuas Kiri Hulu sebagai eksekutif yang memiliki kewenangan dalam menjalankan pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengacu kepada prinsip-prinsip pemerintahan yang baik meliputi baik guna keterbukaan, bertanggung jawab, dan efisien. Di sisi yang lain, etika pelayanan menjadi penting guna mendukung layanan kepada masyarakat dengan mengacu kepada kesantunan petugas kelurahan dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan prapenelitian yang dilakukan oleh penulis di Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Kecamatan Sintang diketahui bahwa penduduk berjumlah 1.545 orang dan jumlah 353 Kepala Keluarga (KK). Jumlah tersebut sangat banyak, oleh karena itu pemerintah Kelurahan sebagai sentra pelayanan bagi masyarakat harus mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima kepada warga masyarakat perlu ditunjang

dengan sarana dan prasarana agar pelayanan menjadi lebih baik.

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka fokuskan kepada pelayanan administrasi umum dengan aspeknya standard dan jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Sintang Kabupaten Sintang.

Implementasi dari etika pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan di kelurahan harus secara sungguh-sungguh serta secara kritis dan mendalam, karena berbagai praktek buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, pungutan liar, dan pengabaian hak warga pengguna pelayanan.

Etika pelayanan publik harus berlandaskan pada prinsip-prinsip etika meliputi tanggung jawab, kejujuran dan keadilan. Etika pelayanan keterbukaan dan kemudahan akses dan responsif kepada kebutuhan-kebutuhan pelayanan warga masyarakat. Etika merupakan seperangkat nilai yang berfungsi sebagai pedoman, acuan, referensi atau penuntun mengenai apa yang harus dilakukan dalam menjalankan tugasnya.

Dengan demikian etika merupakan nilai-nilai yang menjadi acuan seseorang atau sekelompok orang dalam bertindak dan bertingkah laku yang berlaku dalam sekelompok orang atau organisasi tertentu, kemudian manusia menggunakan akal dan hati nuraninya untuk mencapai tujuan hidup yang baik dan benar sesuai dengan tujuan yang dikehendaki (Hidayat dan Rifa'i, 2018:2).

Selanjutnya, Rohman, et all (2010) mendefinisikan bahwa etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Definisi ini menekankan penggunaan nilai-nilai luhur dalam pelayanan publik. Jadi, jelas bahwa etika pelayanan publik merupakan penggunaan nilai-nilai luhur oleh seorang administrator dalam memberikan pelayanan publik.

Etika juga berfungsi sebagai standar untuk menilai apakah sifat, perilaku, tindakan atau sepak terjangnya dalam menjalankan tugas dinilai baik atau buruk. tidak akuntabel, tidak adil dan lainnya. Selanjutnya Sedarmayanti (2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Etika bagi penyelenggara negara merupakan hal penting yang harus dikembangkan karena dengan adanya etika diharapkan mampu untuk membangkitkan kepekaan birokrasi atau

pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif. Menurut Sukmadinata (2006:72) penelitian deskriptif ditujukan “untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah atau rekayasa manusia”. Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif searah dengan rumusan masalah serta pertanyaan penelitian identifikasi masalah. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi. Informan penelitian meliputi : Lurah, Sekretaris, Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum, dan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Lokasi penelitian dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Kecamatan Sintang.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan sehubungan barang dan jasa kepada masyarakat. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Intinya, penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah

urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa.

Dalam hal pelayanan publik harus bersandar kepada etika agar menjadi pedoman atau standar dalam penyelenggaraan pemerintahan Pelayanan oleh Pemerintahan Kelurahan yaitu merupakan pelayanan kepada masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan surat keterangan Kartu Keluarga, surat keterangan usaha, e-KTP, surat pernyataan tanah dan surat administrasi kependudukan yang lainnya.

Etika dan pelayanan publik diartikan sebagai filsafat dan kode etik /standar profesi, atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Etika sebenarnya lebih banyak bersangkutan dengan prinsip-prinsip dasar pembenaran dalam hubungan tingkah laku manusia. Sebagaimana etika dipakai dalam arti nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. arti ini dapat juga disebut sistem nilai dalam hidup manusia perseorangan atau hidup bermasyarakat.

Kewenangan pemerintah Kelurahan yang begitu besar dalam pelayanan pada masyarakat menjadikan masyarakat sebagai pelanggan utama dimana pemberian pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung harus sesuai prosedur yang tidak berbelit-belit, ada kepastian jangka waktu penyelesaian, mudah, tidak dipungut biaya, persyaratan yang transparan, sikap

petugas yang responsif. Secara tegas bahwa tujuan dari sebuah Negara untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

### **A. Kemampuan Petugas Pelayanan**

Pemerintah Kelurahan Kapuas Kiri Hulu mempunyai tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, kemampuan petugas pelayanan harus berorientasi kepada masyarakat dengan kepentingan yang terpenuhi. Hasil wawancara dengan Lurah dijelaskan bahwa sudah tentu dalam pelayanan publik pemerintah Kelurahan melalui perangkat Kelurahan harus memiliki kemampuan dalam melayani masyarakat di kantor dengan mengepankan etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan informan dijelaskan bahwa pelayanan pada prinsipnya diberikan kepada masyarakat dengan mengacu kepada etika dan prinsip pelayanan seperti cepat dan terbuka agar dapat mempermudah pelayanan bagi masyarakat. Pelaksanaan tersebut harus direspon dengan baik oleh petugas pelayanan administrasi. Pada prinsipnya pelayanan harus tidak berbelit-belit serta memberikan suasana dan kesan yang baik bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan tentunya harus optimal guna mempercepat pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Wujud etika pelayanan publik dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pelaksanaan etika dan aturan-aturan yang tertulis. Observasi penulis menunjukkan

bahwa pelayanan administrasi yang dilaksanakan selama ini sudah berjalan dengan baik, karena didukung kemampuan sumberdaya perangkat kelurahan yang responsif, disiplin dan tanggung jawab. Disisi lain fasilitas juga menjadi penting dalam mendukung kegiatan pelayanan seperti komputer, laptop, printer, dan ruangan yang bersih memadai sehingga dapat melaksanakan dengan maksimal. sarana dan prasarana sudah cukup baik sehingga dalam pelayanan dilaksanakan secara maksimal.

Pelayanan administrasi tentunya mengacu kepada prosedur dan ketentuan serta mengacu kepada ketepatan waktu, kemudahan, dan transparan yang diberikan kepada masyarakat. Artinya bahwa pelayanan itu harus cepat dan tepat sehingga akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas serta dapat terpenuhi kebutuhan serta keperluan masyarakat dalam pengurusan administrasi di Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu.

Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan optimal dan secara terbuka dan transparan merupakan komitmen dan tanggung jawab pelayanan kepada warga masyarakat menjadi prioritas utama pemerintah Kelurahan dengan mengacu kepada aturan dan mekanisme pelayanan publik. Hasil wawancara dengan salah satu warga yang mendapatkan pelayanan dikatakan bahwa dalam pelayanan yang diberikan sudah baik karena petugas / perangkat kelurahan dengan ramah menerima dan melayani apa yang menjadi kepentingan masyarakat dalam pengurusan administrasi seperti surat pernyataan tanah.

Kemampuan perangkat kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya harus menyesuaikan dengan kewenangan masing-masing. Dengan kemampuan tersebut akan menghasilkan kinerja yang baik ditunjang dengan moral perangkat kelurahan. Sebab sikap menjadi tolok ukur dalam keberhasilan pelayanan. Dalam hal pelayanan perlu diterapkan nilai-nilai kebaikan dalam melayani. Pelayanan sebagai bentuk dari pengabdian dan rahmat yang harus dilakukan dengan ikhlas. Oleh karena itu, perangkat kelurahan sudah dengan maksimal dengan menerapkan nilai-nilai kebaikan dan kebebasan dalam melayani kebutuhan dan kepentingan warganya.

Hasil wawancara dijelaskan bahwa dalam pelayanan diperlukan kemampuan kerjasama dan komunikasi yang efektif sehingga dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan administrasi agar dapat memudahkan pekerjaan di Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu. Dengan komunikasi yang efektif tentunya akan menghasilkan penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan efektif dan professional sehingga mampu menciptakan suasana kerja yang lebih baik.

Pemerintah Kelurahan Kapuas Kiri Hulu mengupayakan pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang beretika dan bertanggung jawab. Pelayanan ini merupakan sarana pemenuhan kebutuhan mendasar masyarakat untuk kesejahteraan sosial sehingga perlu memperhatikan nilai-nilai, sistem kepercayaan, religi, kearifan lokal serta keterlibatan masyarakat.

Kualitas dan kemampuan perangkat kelurahan dalam pelayanan publik berbanding lurus dengan kemampuan dan etika yang dimiliki para *Public Servent*. Semakin baik kemampuan dan etika Public Servent, maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dihasilkan. Sebaliknya, semakin rendah kemampuan dan etika yang dimiliki *Public Servent*, akan semakin sulit mencapai kualitas *output outcome* pelayanan yang diharapkan. Hakekat pelayanan yang bersandar pada etika akan mewujudkan pemerintahan kelurahan yang mampu merespon kepentingan masyarakat secara optimal. Maka etika publik selalu diaktualisasikan sebagai refleksi tentang standar yang menentukan baik-buruk dan benar-salah pada perilaku, tindakan, keputusan dan sebagainya, yang mengarah kepada kebijakan publik dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab.

### **B. Jenis Pelayanan**

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Etika pelayanan publik sebagai suatu cara dalam melayani masyarakat dengan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum yang mengatur tingkah laku manusia. Pemerintahan kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ada beberapa jenis layanan. Meliputi pelayanan Administratif dan administrasi kependudukan.

Hasil wawancara dengan informan bahwa pelayanan yang dilakukan lebih banyak kepada layanan administrasi umum dan kependudukan

karena berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan wajib diperhatikan karena sangat penting dan diperlukan dalam Kegiatan pemerintahan, sosial dan pembangunan. Pelayanan publik harus berfokus pada modalitas etika untuk menjembatani norma, moral dan tindakan agar tidak terjadi konflik kepentingan. Pada tataran ini etika publik berkembang dari keprihatinan terhadap pelayanan publik yang buruk. Oleh karena itu, pelayanan-pelayanan yang dilakukan harus berfokus pada orientasi hasil.

Komitmen dalam menjalankan pelayanan diharapkan mendukung kinerja pemerintahan kelurahan. Untuk mewujudkan pelayanan prima yang sesungguhnya dalam mencapai keadilan, kesetaraan, dan kualitas, diperlukan konsistensi dari semua perangkat kelurahan. Yang sesungguhnya dalam pelayanan publik, harus difokuskan kepada mengupayakan pelayanan publik yang berkualitas dan relevan.

Hasil wawancara dengan informan bahwa konsistensi perangkat kelurahan dalam melayani masyarakat dengan simpati, serta reponsif mengutamakan/mengedepankan kepentingan publik. Dalam hal ini tujuan dan sasaran dari pelayanan adalah kepada masyarakat (pelanggan).

Pelayanan sebagai hakekat dari kehidupan manusia, sebab begitu pentingnya pelayanan sehingga setiap pelayanan yang diberikan kepada orang membutuhkan harus dilayani dengan baik tanpa harus melihat darimana asal ataupun sukunya. hal inilah yang menjadi

dasar dalam setiap pelayanan yang diberikan, karena prinsip dan nilai-nilai ini penting dan pegangan bagi perangkat kelurahan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Hasil observasi penulis diketahui bahwa pelayanan yang diberikan di kantor kelurahan, sebagai contoh pelayanan Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, dan surat keterangan tidak mampu. Dengan contoh tersebut menunjukkan bahwa petugas atau perangkat kelurahan harus mampu responsif dan mengenali kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sehingga pelayanan publik harus diarahkan kepada masyarakat agar bagaimana warga masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik atau dengan kata lain mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas merupakan tujuan dari semua institusi pemerintahan.

Dengan jenis pelayanan ini tentunya perangkat kelurahan harus mampu berkomunikasi dengan baik terhadap setiap pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang dengan komunikasi yang baik artinya pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan aspek etika seperti wara masyarakat yang belum mnegerti maka sudah menjadi kewajiban bagi petugas untuk menjelaskan secara baik kepada yang menerima pelayanan tersebut. Dengan kemampuan komunikasi tentunya perangkat kelurahan dapat melayani dengan baik dan optimal serta harus ditunjang dengan sarana fisik yang baik maupun sumberdaya aparatur Kelurahan .

Administrasi kependudukan pada tingkat Kelurahan akan berhasil dengan baik apabila didukung oleh suatu sistem adminitrasi yang tertib dan teratur. Sistem penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan juga berkaitan dengan sekretaris Kelurahan dan perangkat Kelurahan karena sebagai tumpuan dalam pelaksanaan administrasi Kelurahan. Efektivitas administrasi kependudukan Kelurahan menunjukkan bukti bahwa dengan tertibnya administrasi dalam menata dan pemberian pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan. Sebagaimana hasil data wawancara dan observasi penulis pelayanan administrasi yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu sebagai berikut.

Tabel. 4.5. Komposisi Jenis Pelayanan Administrasi Kelurahan Tahun 2022

No	Jenis Pelayanan Administrasi	Keterangan
1	Surat Keterangan Akte, KK, e-ktp	dikerjakan/dilayani
2	Surat keterangan Domisili	dikerjakan/dilayani
3	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	dikerjakan/dilayani
4	Surat Pernyataan Tanah (SKT/SPT)	dikerjakan/dilayani
5	Surat keterangan usaha	dikerjakan/dilayani
6	Surat keterangan kematian	dikerjakan/dilayani
7	Rekomendasi IMB	dikerjakan/dilayani

Sumber : Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Tahun 2022

Berdasarkan tabel atas diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat Kelurahan kepada masyarakat

lebih banyak berkaitan dengan administrasi kependudukan maupun usaha. Pelayanan Umum pada dasarnya pelayanan administrasi dalam rangka untuk memenuhi keperluan masyarakat. Tugas dan tanggung jawab pemerintahan Kelurahan sebagai pelayan bagi masyarakat maupun pembinaan masyarakat.

Tuntutan pelayanan oleh masyarakat semakin bertambah menuntut pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga harus lebih baik. Hal ini dijelaskan Lurah bahwa dengan tingginya permintaan pelayanan kepada masyarakat harus ditunjang dengan tanggung jawab perangkat Kelurahan yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, serta memberikan kepuasan kepada publik.

Kualitas pelayanan menjadi harapan bagi semua layanan publik. Untuk mencapai layanan tersebut dimensi layanan harus memperhatikan kehandalan dan empati sehingga petugas layanan merasakan atau perhatian kepada pelanggan untuk memenuhi layanan yang diperlukan.

Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hulu dilihat dari fasilitas sudah memadai. Sebagaimana observasi penulis terlihat fasilitas ruangan pelayanan, komputer, laptop, printer, dan meja kursi. Dengan fasilitas yang dimiliki dapat memberikan layanan efektif dan kenyamanan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Dengan demikian, pada hakikatnya pelayanan bertujuan untuk melayani masyarakat. Secara teoritis fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*). Hal yang terpenting bagaimana pemerintah dapat mengelola fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi tersebut, artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif.

Berdasarkan hasil kajian di atas menunjukkan bahwa etika pelayanan publik dalam kaitannya dengan implementasi etika publik adalah tindakan yang mengarahkan pada pelaksanaan pelayanan yang bersandar pada prinsip-prinsip etika pelayanan publik. Salah satunya adalah nilai kebaikan dan keadilan. Artinya pelaksanaan pelayanan mengarahkan pada petugas layanan agar melayani dengan nilai kebaikan dan keadilan. Pelayanan dalam rangka menjalankan tanggung jawab, integritas publik menuntut para pemimpin dan pejabat publik untuk memiliki komitmen moral dengan mempertimbangkan keseimbangan antara penilaian kelembagaan, dimensi-dimensi pribadi, dan kebijaksanaan di dalam pelayanan publik. Sebab orientasi dari pelayanan ada pemberian pelayanan prima (berkualitas). Sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik menyatakan bahwa yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan paparan dan hasil Penelitian di atas penulis memberikan kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan publik yang harus dimiliki oleh perangkat kelurahan adalah etika. Penerapan etika dalam pelayanan sudah baik dengan menerapkan prinsip-prinsip etika yang meliputi kebaikan, kejujuran dan keadilan dalam pelayanan sebagai suatu panduan norma bagi aparatur kelurahan. Pemberi pelayanan publik harus mempelajari norma-norma etika yang bersifat universal, karena dapat digunakan sebagai penuntun tingkah lakunya. Kemampuan pelayanan yang dimiliki perangkat kelurahan dengan bertanggung jawab serta kesungguhan melayani masyarakat. Selanjutnya jenis pelayanan di kantor kelurahan lebih banyak pada pelayanan administratif. Dengan etika pelayanan dapat memberikan nuansa kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani. Adapun saran dalam penelitian adalah perangkat kelurahan harus konsisten dalam menerapkan etika pelayanan publik agar mampu mewujudkan pelayanan yang berkeadilan, jujur, dan professional.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ainur Rohman, Ahmad dkk, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Hahury, 2022. *Etika Administrasi Publik Telaah Konsep Mewujudkan Birokrasi Yang Responsif dan Profesional*. Klaten : Lakeisha.
- HM. Ismail, 2009. *Etika Birokrasi dalam Perspektif Sumberdaya Manusia*. Malang : Ash Shiddiqy Press.
- Hidayat dan Rifa'i, 2018. *Etika Manajemen Perspektif Islam*. Medan : LPPPI.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ipah Ema Jumiati, 2012. Dimensi Etika dalam Pelayanan Publik Arti Penting, Dilema dan Implikasinya Bagi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 3 (1), 32-43.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Sedarmayanti, 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Cetakan kedua, Bandung : Mandar Maju.
- Tri Yuniningsih, dkk, 2018. *Etika Administrasi Publik*. Semarang : Program Doktor Administrasi Publik Fisip Undip.

### Peraturan Perundang-Undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan  
Aparatur Negara Nomor 62 Tahun  
2003 tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.