



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PADA KANTOR CAMAT SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI.

¹Resti Suryani, ²Desriadi, ³Sahri Muharam

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jalan Gatot Sibroto KM 7 Kebun Nenas Jake Teluk Kuantan
Email: suryaniresti2@gmail.com

ABSTRACT

The ethics of government is often questioned whenever there is dissatisfaction with the services provided by the government to the public. Issues arise among the community as users of the services. The purpose of this study is to understand the implementation of service ethics at the Sentajo Raya sub-district office in Kuantan Singingi Regency. The implementation of service ethics by government officials will have direct implications on governance. The research was conducted at the Sentajo Raya sub-district office in Kuantan Singingi Regency. The research method used is qualitative research, with data collection techniques including interviews and observations, supported by documentation. Based on the research results, it is found that the implementation of service ethics at the Sentajo Raya sub-district office in Kuantan Singingi Regency has been carried out well, but it only needs improvement and should always adhere to established guidelines.

Keywords: *Ethic, Service*

ABSTRAK

Etika pemerintahan menjadi hal yang sering dipersoalkan setiap kali ketidakpuasan pelayanan terhadap masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Persoalan timbul di kalangan masyarakat sebagai pengguna jasa (Pelayanan). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Di jalankannya etika pelayanan oleh aparatur pemerintah akan berimplikasi langsung dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data adalah wawancara dan observasi serta diperkuat dengan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi sudah terimplementasi dengan baik, namun hanya perlu peningkatan dan selalu berpedoman.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Kata Kunci : Etika, Pelayanan

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ketika memasuki kantor suatu instansi pemerintahan atau swasta, sebelum lebih jauh mengurus kepentingan pokok, pengalaman pertama dirasakan adalah suasana kehidupan yang ditampilkan fisik dan perilaku petugasnya. Ada Kantor yang mempunyai kesan positif karena kondisi fisiknya bersih, rapi, tertib dan indah yang disertai dengan perilaku petugasnya yang ramah, sopan, tanggap dan peduli. Ada pula yang menimbulkan kesan negatif karena tampilan fisik kantornya yang kotor dan semberawut disertai dengan perilaku petugas yang tidak ramah, kurang tanggap dan acuh tak acuh. Keadaan yang seperti itu menggambarkan keadaan atmosfir yang sekaligus menunjukkan kultur atis dan iklim etis yang berbeda di kedua kantor tersebut.

Salah satu fenomena pemerintahan yang selalu menjadi perhatian masyarakat adalah keetikan perilaku aparatur pemerintah. Iklim etis atau kultur etis di instansi-instansi pemerintah sangat diperlukan untuk membangun, menunjang atau memperkuat kepemilikan kompetensi atik aparatur pemerintahan baik yang terbangun melalui proses pendidikan maupun proses alami, akan sulit diaplikasikan apabila iklim lingkungan kerjanya tidak mendukung. Yang dimaksud dengan keetikan perilaku ialah derajat, kualitas, atau kadar baik-buruk

secara moral perilaku seseorang. Nilai-nilai etik yang hidup dan berlaku dalam suatu organisasi, bukanlah sekedar menjadi keyakinan pribadi bagi para anggotanya, akan tetapi juga menjadi seperangkat norma yang terlembagakan. Dengan kata lain, suatu nilai etik harus menjadi acuan dan pedoman bertindak yang membawa akibat dan pengaruh secara moral. Etika merupakan kesediaan jiwa akan kesusilaan atau kumpulan dari peraturan kesusilaan. Etika merupakan norma dan aturan yang turut mengatur perilaku seseorang dalam bertindak dan memainkan perannya sesuai dengan aturan main yang ada dalam bermasyarakat agar dapat dikatakan tindakan bermoral.

Dalam arti sebagai alat pembentuk perilaku, pola perilaku keorganisasian berwujud norma formal yang telah ditetapkan organisasi. Perilaku para anggota yang tadinya bebas secara individual, dengan alat ini di bentuk, di cetak, atau dipola menjadi perilaku bersama. mungkin karena alasan ini, keetikan perilaku berkaitan dengan kehormatan seseorang atau sekelompok orang sebagai manusia dimanapun mereka berada. Keetikan bukan hanya perilakunya dan bukan hanya kehormatannya dirinya, tetapi juga kehormatan lembaganya. Dalam kaitannya dengan hal ini, bahwa seluruh bidang pemerintahan harus di perlakukan sebagian bagian yang esensial dari hidup etis atau kesusilaan yang harus di jalani pada tingkat setinggi mungkin. Walaupun sudah ada upaya-upaya pemerintah, namun tak dapat dipungkiri masalah-masalah keetikan perilaku aparatur pemerintah. Penyakit di tubuh birokrasi pemerintahan sebagian masih ada, seperti penyalahgunaan



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

wewenang, pengaburan masalah, pilih kasih, kecenderungan mempertahankan status, ketidakpedulian terhadap kritik dan saran, menerima suap dan takut perubahan.

Apalagi pada saat musim-musim politik, dikehidupan sehari-hari masih ditemui adanya masalah keetikan lain, *money politics* dalam pemilu dan pelayanan public bidang perizinan di instansi pemerintah masih berbelit, dan waktu penyelesaian yang tidak pasti. Sebagian masyarakat menilai bahwa upaya pemerintah dalam membina keetikan perilaku aparaturnya masih kurang.

Suatu instansi pemerintah didirikan dengan beberapa tujuan, tujuan yang dimaksud adalah meluncurkan kegiatan, pelayanan publik, dan memberikan lapangan Kerja. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila manajemen mampu mengelola, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimilikinya secara efektif dan efisien. Dalam suatu instansi pemerintahan sumber daya manusia yang dimaksud adalah Aparatur Sipil Negara (ASN). Namun pada kenyataannya masih terjadi tindak ketidakdisiplinan pada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berdampak pada penurunan kinerja pegawai.

Kaitannya dengan etika pemerintahan maka hal yang terkait proses penyelenggaraan pemerintahan adalah menyangkut pentingnya melaksanakan tugas dan tanggung jawab, mentaati berbagai ketentuan dan peraturan perundang-undangan, melaksanakan hubungan kerja yang baik, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, disamping itu aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan koridor etika pemerintah perlu memberikan pelayanan terbaik khususnya dalam proses pelayanan publik, dengan demikian dapatlah dipahami bahwa konteks dalam beretika akan menjadi pedoman bagi setiap aparatur pemerintah khususnya dalam melaksanakan tugasnya.

Pemerintah memiliki pola perilaku yang wajib dijadikan sebagai pedoman atau kode etik yang berlaku bagi setiap aparatur. Etika dalam pemerintah harus ditimbulkan dengan berlandaskan pada paham dasar yang mencerminkan sistem yang hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Secara. Aparat adalah motor penggerak “*head*” dan “*heart*” bagi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, aparat harus berdiri di tengah-tengah, bersikap terbuka dan tidak memihak, aparat harus jujur, bersih dan berwibawa, aparat harus bersifat diskresif, bisa membedakan mana yang rahasia dan tidak rahasia, mana yang penting dan mana yang tidak penting, dan aparat harus selalu bijaksana dan sebagai pengayom.

Perlu dipahami bahwa dalam etika pemerintahan, terdapat asumsi yang berlaku bahwa melalui penghayatan yang etis yang baik, seorang aparatur akan dapat membangun komitmen untuk menjadikan dirinya sebagai teladan tentang kebaikan dan menjaga moralitas pemerintahan. Aparatur pemerintahan yang baik dan bermoral tinggi, akan senantiasa menjaga dirinya agar dapat terhindar dari perbuatan tercela, karena ia terpenggil untuk menjaga amanah yang diberikan, melalui pencitraan perilaku hidup sehari-hari.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

Beberapa permasalahan etika yang ada antara lain aparat dapat dilihat yaitu belum menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun pada pengguna jasa pelayanan. Hal tersebut ditunjukkan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat aparat sambil bermain handphone (telepon genggam). Di samping waktu penyelesaian yang tidak pasti (tidak sesuai janji yang disampaikan) dan berbelit-belit, Hal tersebut dirasakan kurang beretika. Selain itu masih ada pegawai yang tidak berada pada tempat kerjanya atau meja nya kosong disaat pengguna jasa membutuhkan pelayanan disamping itu sikap petugas yang kurang tanggap dan acuh tak acuh. Berikut ini daftar aparatur sipil negara yang ada di Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

NO	NAMA	JABATAN/PANGKAT
1.	HEVI HERI ANTONI,S.Sos.,M.Si	Camat
2.	TAUFIK ELFIKAR B, S.Pd	Sekretaris
3.	KHAIRUL AMIRULLAH,ST.,M.Eng	Kasi Trantib
4.	ASNERI,SE	Kasi PMD
5.	YOLENDRA,S.IP	Kasi PEM
6.	APRIYONO	Kasubbag Umum
7.	ARTATI,SE	Kasubbag Keuangan
8.	AGUS SALIM,A.Md	Kasi Program
9.	Drs. ISWANDI	Analisis perencanaan anggaran
10.	AFRIANTO,A.Md	Pengelola Data PMD dan Kelembagaan
11.	ELPAYANTUTI,S.HUM	Analisis Aplikasi dan Pengelolaan Data Sistem Keuangan
12.	DEPI ANGGRAINI	Pengadministrasi Umum
13.	NENENG AFRIDA	Sarana dan Prasarana
14.	DENDIS,S.Sos	Staff Seksi Pemerintahan
15.	SABDAGUS TENTRI,SE	Staff Seksi Pemerintahan
16.	M. ASRI,S.Sos	Staff Seksi Pemerintahan
17.	METI YULIANTI,SE.,M.Pd	Staff Sub.Bag.Keuangan
18.	ZULHERIAN,SST	Staff Sub Bag. Umum
19.	YUANDA KURNIA FERNANDI,S.IP	Staff Sub Bag. Program
20.	JONI INDRA	Staff Sub Bag. Program
21.	AKHDIAN ELFI ADUMSARI,S.IP	Staff Sub Bag. Program
22.	SINTYA DELPIANTI.D,S.IP	Staff Seksi PMD
23.	IRPAN SAPUTRA,S.Sos	Staff Sub Bag. Umum
24.	DESI DELITA	Staff Seksi Pemerintahan
25.	AMIRA,S.IP	Staff Sub Bag. Umum
26.	ANDRE MAIFRIANDI,S.Sos	Staff Seksi PMD
27.	AYU MARYANI,S.Si	Staff Seksi trantib
28.	AJAT MUJIANTO,S.Pt	Staff Seksi trantib
29.	KARTI	Staff Seksi trantib



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

30.	MUHAMMAD FAUZI,S.Pt	Staff Seksi trantib
31.	DEPRIANTI,SE	Staff Seksi trantib
32.	YOPI YANTO,S.Sos	Staff Seksi PMD
33.	DEDE SETIAWAN PUTRA,S.Kom	Staff Seksi PMD
34.	KHAIRUL MIZAN	Staff Seksi Pemerintahan
35.	FEBI CHOIRUN NISA,SE	Staff Sub Bag. Program
36.	ARI SYAMTAMA	Staff Sub Bag. Umum
37.	ILYAS ALI	Penjaga Kantor
38.	RIDO PRADINATA	Staff Sub Bag. Umum
39.	INTAN SUPENI	Staff Kantor Kelurahan
40.	REGIE HONESTY HAMDANI,SE	Staff Kantor Kelurahan
41.	RAWATI	CS
42.	MUHAMMAD NAPIS	CS
43.	TARMIZI	CS
44.	AMBRIUS	CS
45.	EPENNEDI	CS
46.	FIRDA YENTI	CS

Sumber : Modifikasi Peneliti 2025

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang permasalahan diatas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu Bagaimana Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dilakukannya suatu penelitian adalah untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu, begitu pula dengan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan untuk mencapai tujuan untuk mengetahui Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Akademis

Secara akademis hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lanjutan yang bertujuan untuk mengetahui Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi terhadap kinerja aparatur yaitu pelayanan publik.

1.4.2 Aspek Praktis

Sebagai bahan masukan dalam upaya untuk memecahkan suatu permasalahan Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Rentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Bagi peneliti sendiri, melalui penelitian ini dapat meningkatkan wawasan serta pengetahuan, khususnya mengenai Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Landasan Teori



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

Kehidupan negara modern yang cenderung berusaha memenuhi kebutuhan rakyat, khususnya dalam masalah pelayanan kesejahteraan masyarakat, membutuhkan instrumen untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Instrumen yang digunakan oleh negara untuk mengelola pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan kesejahteraan masyarakat tersebut adalah administrasi negara. Instrumen tersebut berusaha menata segala aspek kehidupan negara melalui birokrasi, tata kelola, penyiapan, pelaksanaan, dan pengawasan segala tindakan pemerintah agar sistem pemerintah tersebut stabil dan terukur dengan baik. Keterukuran dan kestabilan tersebut sangat diperlukan agar hasil yang dituju oleh kegiatan pemerintahan dapat tercapai dengan kualitas dan kuantitas yang terukur, sebagaimana rancangan awal pada proses perencanaan kegiatan pemerintahan itu. Misalnya, dalam masalah perancangan layanan kependidikan, pemerintah perlu mengatur masalah kependudukan. Untuk itu, diperlukan proses pencatatan dan pendaftaran penduduk. Negara kemudian menentukan syarat-syarat serta prosedur pencatatan dan pendaftaran penduduk. Hasil akhirnya akan tersedia data mengenai jumlah penduduk negara tersebut. Agar data tersebut selalu *up to date*, negara memperbaruinya melalui sensus penduduk dan menetapkan KTP harus selalu diperpanjang kembali setelah lima tahun. Berdasarkan data tersebut, negara akan menentukan kebutuhan layanan kependidikan, baik kuantitas maupun kualitas sarana dan prasarana pendidikan yang harus disediakan.

2.1.2 Teori/Konsep Manajemen

Manajemen publik berkaitan dengan pengelolaan sumber daya publik untuk mencapai tujuan pemerintahan. Henry (2015 : 34) menyatakan bahwa manajemen publik harus mengutamakan prinsip-prinsip etika dan transparansi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana manajemen publik di Kantor Camat Sentajo Raya menerapkan etika dalam setiap aspek operasionalnya.

2.1.3 Teori/Konsep Organisasi

Teori Organisasi adalah disiplin ilmu yang mempelajari struktur dan desain organisasi. Teori organisasi mengarah pada aspek-aspek deskriptif maupun perspektif dari disiplin ilmu. Teori itu menjelaskan bagaimana organisasi sebenarnya boleh menawarkan tentang bagaimana organisasi dapat dikonstruksi guna meningkatkan efektifitasnya.

Teori organisasi melambangkan studi tentang bagaimana banyak organisasi menjalankan fungsinya dan bagaimana mereka mempengaruhi dan dipengaruhi oleh orang-orang yang bekerja didalamnya ataupun pegawai dilingkup kerja mereka. Teori organisasi mencari pemahaman tentang prinsip-prinsip yang membimbing bagaimana organisasi-organisasi beroperasi, berkembang dan berubah.

2.1.4 Teori/Konsep Implementasi

Konsep implementasi semakin marak dibicarakan seiring dengan banyaknya pakar yang memberikan kontribusi pemikiran tentang implementasi kebijakan sebagai salah satu tahap dari proses kebijakan. Keberhasilan implementasi menurut Merile



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Menurut Hamdi (2014:97), “pelaksanaan atau implementasi kebijakan bersangkut paut dengan ikhtiar-ikhtiar untuk mencapai tujuan dari ditetapkannya suatu kebijakan tertentu”. Nugroho (2014:657) menyatakan, “implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya”.

2.1.5 Teori/Konsep Etika Administrasi Negara

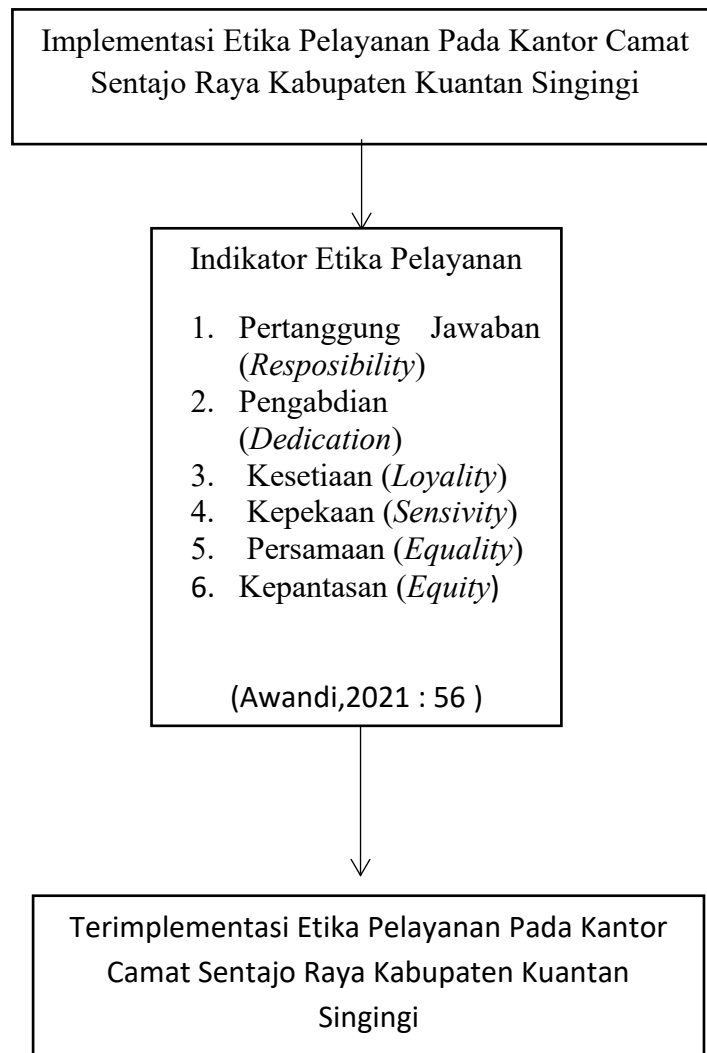
Etika Administrasi atau biasa disebut etika administrasi negara atau publik adalah seperangkat nilai yang digunakan sebagai pedoman, referensi, sekaligus standar penilaian baik buruknya sikap, tindakan, dan perilaku administrasi (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas. Etika administrasi berusaha menempatkan kaidah-kaidah moral dan etika dalam menghadapi berbagai dilema dalam masalah yang menyangkut dengan kepribadian seseorang terhadap interaksinya dengan negara maupun masyarakat (publik). Etika Administrasi sebagai bentuk pengawasan terhadap administrasi negara atau publik dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan kewenangannya. Apabila dalam administrasi menginginkan sikap, tindakan, dan perilakunya dikatakan baik, dalam menjalankan tugas pokok fungsi dan kewenangannya harus menyadarkan pada etika administrasi negara atau publik. Etika administrasi sebagai upayah menaruh perhatian terhadap pelaksanaan administrasi pada suatu konstitusi negara. Jadi, sangat jelas bahwa tujuan administrasi negara (publik) adalah menyelenggarakan kegiatan administrasi secara baik dan benar, dengan memperhatikan kepentingan masyarakat. Artinya, ketika etika administrasi diterapkan dengan baik oleh penyelenggara negara (pemerintah), maka etika kehidupan berbangsa akan berlangsung dengan baik. Begitupun sebaliknya, apabila etika administrasi tidak berjalan dengan pergerakan sesungguhnya maka akan banyak masalah yang berdampak dalam kehidupan. Etika Administrasi Negara atau publik sebagai bidang pengetahuan tentang ajaran moral dan azas-azas perlakuan yang baik bagi administrator pemerintahan dalam menunaikan tugas pekerjaannya dan melakukan tindakan jabatannya.

2.1.6 Teori/Konsep Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merujuk pada semua individu yang terlibat dalam suatu organisasi, baik sebagai karyawan, manajer, maupun pemimpin. SDM mencakup potensi, keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki oleh setiap orang dalam organisasi tersebut. SDM adalah aset terpenting dalam suatu organisasi karena kemampuan dan produktivitas individu dapat mempengaruhi kinerja keseluruhan. SDM mencakup semua aspek yang terkait dengan pengelolaan orang di dalam organisasi, termasuk rekrutmen, pelatihan, pengembangan, dan manajemen kinerja.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran



Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2025

2.3 Defenisi Operasional

1) Pertanggung jawaban (*Responsibility*)

Asas ini begitu menyangkut hasrat petugas tentang rasa kepedulian yang tinggi dari aparatur terhadap keberhasilan dari suatu pekerjaan. Petugas administrasi pemerintahan harus mempunyai hasrat besar untuk melaksanakan fungsi-fungsinya secara efektif, sepenuh kemampuan, dan dengan cara paling memuaskan.

2) Pengabdian (*Dedication*)

Merupakan suatu keinginan dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan , dengan sepenuh hati, tidak setengah jadi dan tanpa pamrih, sehingga menghasilkan output pekerjaan yang memuaskan.

3) Kesyetian (*Loyalty*)



Salah satu kesetian adalah loyalitas terhadap pekerjaan melalui pimpinan dan maupun rekan kerja yang terpenting pada aturan dan konstitusi yang berlaku untuk mencapai tujuan bangsa.

4) Kepekaan (*Sensitivity*)

Merupakan asas yang mencerminkan kemaun dari seorang petugas untuk mempersiapkan diri untuk perkembangan yang baru, situasi tertentu, sehingga adaupaya memperbaiki diri dalam meningkatkan dengan upaya pendidikan maupun latihan, dll

5) Persamaan (*Equality*)

Memberikan pelayanan prima dan maksimal guna kepentingan umumialahmemberikan perlakuan yang adil, perlakuan ini dicontohkan dengan perlakuanyangsama, tidak membedakan-bedakan, tanpa memandang hubungan keluarga danmengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi sehingga tujuandari pelayanan itu terwujud.

6) kepantasan (*Equity*)

Persamaan perlakuan kepada semua pihak sebagai suatu yang atis, persoalan yang beragam, perlu pertimbangan sehingga tidak menimbulkan kecemburuan sosial terhadap kalangan masyarakat, dan perlu profesionalitas dalam mengemban tugas tersebut.

2.4 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item Penelitian
Implementasi Etika Pemerintahan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi	Pertanggung jawaban (<i>Responsibility</i>)	1. Melaksanakan fungsi 2. Jadwal masuk/ pulang 3. Jangka waktu	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik
	Pengabdian (<i>Dedication</i>)	1. Peduli dan tanggap 2. Ramah dan sopan 3. Komitmen	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik
	Kesetiaan (<i>Loyalty</i>)	1. Membangun kesadaran 2. Mengikuti aturan 3. Mengikuti arahan pimpinan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik
	Kepekaan (<i>Sensitivity</i>)	1. Mencerminkan kemaun 2. Pendidikan dan latihan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik
	Persamaan (<i>Equality</i>)	1. Tidak membedakan	Sangat Baik Baik Cukup Baik



Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item Penelitian
	Kepantasan (Equity)	2. Hubungan keluarga 3. Mengutamakan kepentingan umum	Kurang Baik
		1. Profesionalitas 2. Berperilaku jujur	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2025

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya serta memberikan jawaban terhadap permasalahan yang ada pada saat penelitian dilakukan dengan cara menggambarkan berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan. Menurut Sugiyono penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat pertandingan atau menghubungkan variabel yang lain (Sugiyono, 2016 : 11). Sedangkan kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari *generalisasi*.

3.2 Informan

Informan penelitian atau sumber data adalah subyek dari mana data tersebut diperoleh. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yakni data primer dan data sekunder. Data primer berupa kata-kata dan tindakan, hal ini berdasarkan pada pendapat Moleong dalam bukunya yang berjudul metodologi penelitian kualitatif, bahwa kata-kata dan tindakan orang-orang yang dimati atau diwawancarai merupakan sumber data utama.

NO	Informan	Jumlah
1.	Camat	1
2.	Sekretaris	1
3.	Kasi Pemerintahan	1
10.	Masyarakat	10
Jumlah		13

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2025



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2019 : 18) Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau data yang diperoleh melalui kuesioner dengan para responden dan pengamatan langsung di lokasi penelitian sehubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data primer yang dapat pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan data yang telah diperoleh dari responden, yaitu orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disebarakan oleh peneliti. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberi data kepada pengumpulan data, melainkan data yang bersifat mendukung data primer seperti diperoleh melalui buku-buku, catatan dan dokumen atau litelatur, serta bacaan lain yang dijadikan teori dalam menganalisa data yang ditentukan (Sugiyono 2019 : 137).

3.4. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah bersifat menyeluruh, sehingga penelitian kualitatif tidak akan menetapkan peneliannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti meliputi aspek tempat, pelaku dan aktifitas yang berinteraksi secara sinergis. Sehingga peneliti memfokuskan penelitian terhadap masalah-masalah yang menjadi tujuan dari penelitian dan dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu dijamah ataupun mana yang akan dibuang. Adapun Fokus penelitian ini yaitu berfokus pada implementasi etika pemerintahan di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sentajo Raya Jalan Soekarno – Hatta Koto Sentajo. Alasan peneliti memilih kantor tersebut di duga belum terlaksannya etika pemerintahan karena masih banyak para pegawai yang masih lalai dan tidak tau etika pelayanan.

3.6. Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Oleh karena itu observasi merupakan kemampuan manusia menggunakan seluruh panca inderanya dan memperoleh hasil dari fungsi panca indera utama yaitu mata untuk memperoleh data atau informasi. Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner.

3.6.2 Wawancara



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara adalah pengadministrasian angket secara lisan dan langsung terhadap masing-masing anggota sampel. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi melalui komunikasi langsung atau dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi.

3.6.3 Dokumentasi

Sugiyono (2018 : 240) menyatakan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu bisa berbentuk dalam tulisan (catatan harian, peraturan kebijakan), gambar (foto, gambar, sketsa), atau karya monumental dari seseorang.

3.7. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (2014 : 231) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Menurut Miles dan Huberman, pada tahapan analisis data pada penelitian kualitatif, peneliti harus mengerti terlebih dahulu tentang konsep dasar analisa data. Analisis data dalam penelitian kualitatif sudah dapat dilakukan semenjak peneliti sudah terjun ke lapangan. Dari analisa data dapat diperoleh tema dan rumusan hipotesa. Untuk menuju pada tema dan mendapatkan rumusan hipotesa, tentu saja harus berpatokan pada tujuan penelitian dan rumusan masalahnya. Tahapan analisis data menurut Miles dan Huberman, secara umum diuraikan sebagai berikut:

3.7.1 Reduksi Data (*reduction data*).

3.7.2 Penyajian Data (*Data Display*).

3.7.3 Penarikan Kesimpulan.

Hasil Penelitian Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

Penelitian ini mengkaji implementasi etika pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan enam indikator utama yaitu Pertanggungjawaban, Pengabdian, Kesetiaan, Kepekaan, Persamaan, dan Kepantasan. Masing-masing indikator memiliki sub indikator yang dijadikan tolok ukur dalam penilaian.

Pertanggungjawaban ASN di kantor camat terlihat dari pelaksanaan fungsi tugas yang jelas dan konsisten. ASN menunjukkan keseriusan dalam menjalankan tugas, dengan mematuhi jadwal masuk dan pulang kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Selain itu, pengabdian yang ditunjukkan ASN cukup tinggi dengan melaksanakan tugas sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.

Hasil observasi menunjukkan ASN di kantor camat selalu hadir tepat waktu dan aktif melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab. Mereka mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu serta melaporkan hasil kerja secara transparan



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

kepada atasan, menunjukkan kesungguhan dalam pertanggungjawaban pekerjaan. Disiplin waktu dan keteraturan dalam melaksanakan fungsi kerja ini menjadi landasan utama dalam pelayanan publik yang optimal.

ASN di kantor camat menunjukkan sikap peduli dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam interaksi sehari-hari, ASN bersikap ramah, sopan, dan memperlihatkan komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik. Komitmen ini tidak hanya sekadar kewajiban formal, tetapi juga didasari oleh rasa ikhlas dan kesadaran akan pentingnya pelayanan publik.

Observasi lapangan menguatkan hal ini, terlihat dari respons cepat ASN dalam menangani berbagai keluhan dan permintaan masyarakat. Mereka tidak segan memberikan penjelasan dengan sabar dan membantu penyelesaian masalah dengan cara yang profesional dan penuh empati. Sikap ramah dan perhatian ini secara nyata meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Indikator kesetiaan mengacu pada sikap ASN dalam membangun kesadaran kolektif untuk mematuhi aturan dan mengikuti arahan pimpinan secara konsisten. ASN di Kantor Camat Sentajo Raya menunjukkan loyalitas yang tinggi kepada institusi dengan selalu mematuhi prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Dari hasil observasi, ASN terlihat menjalankan tugas tanpa ada kecenderungan untuk melanggar aturan atau melakukan tindakan yang menyimpang. Mereka juga aktif berpartisipasi dalam berbagai kegiatan organisasi dan mengikuti arahan pimpinan dengan penuh rasa tanggung jawab. Hal ini menunjukkan bahwa kesetiaan ASN menjadi faktor penting dalam menjaga kestabilan organisasi dan kelancaran pelayanan publik.

Kepekaan ASN terhadap perubahan lingkungan kerja dan kebutuhan masyarakat terlihat dari kemauan mereka untuk terus belajar dan mengikuti pendidikan serta pelatihan yang disediakan. ASN di kantor camat memiliki kesadaran tinggi akan pentingnya peningkatan kompetensi agar pelayanan yang diberikan selalu relevan dan berkualitas.

Observasi menunjukkan bahwa ASN secara aktif mengikuti pelatihan dan evaluasi kinerja. Mereka terbuka terhadap kritik dan saran, serta berusaha melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Kepekaan ini juga tercermin dalam kemampuan mereka mengenali kebutuhan masyarakat dengan baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang tepat sasaran dan efektif.

ASN Kantor Camat Sentajo Raya menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dengan tidak membedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Tidak ada diskriminasi berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, atau hubungan kekeluargaan. Kepentingan umum selalu menjadi prioritas utama dalam setiap tindakan ASN.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

Hasil observasi memperlihatkan ASN selalu melayani masyarakat dengan sikap yang adil dan profesional. Mereka memberikan kesempatan yang sama kepada semua warga untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dan memastikan tidak adanya keberpihakan dalam pelayanan publik.

Dalam indikator kepantasan, ASN di Kantor Camat Sentajo Raya menunjukkan profesionalitas yang tinggi, yang terlihat dari kedisiplinan, kompetensi, dan kesungguhan dalam melaksanakan tugas. ASN juga berperilaku jujur dengan menerapkan sikap integritas dan transparansi dalam setiap proses pelayanan. Penampilan rapi dan tertib menjadi bagian dari citra profesionalisme yang tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman.

Observasi menunjukkan ASN memegang teguh prinsip jujur dalam bekerja, tidak menutupi kesalahan dan selalu terbuka dalam melaporkan setiap pekerjaan. Disiplin dalam waktu dan etika kerja menjadi ciri utama ASN profesional yang mampu memberikan pelayanan cepat, tepat, dan memuaskan. Penampilan ASN yang selalu rapi dan bersih turut mendukung terciptanya suasana pelayanan yang berkualitas dan dihormati masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian dan observasi lapangan menunjukkan bahwa ASN di Kantor Camat Sentajo Raya telah melaksanakan etika pelayanan dengan sangat baik. Setiap indikator menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjaga kualitas pelayanan publik melalui sikap profesional, jujur, bertanggung jawab, serta memperlakukan masyarakat dengan adil dan ramah. Meskipun demikian, tetap terdapat ruang untuk pengembangan, khususnya dalam meningkatkan pelatihan dan kesadaran etika sebagai fondasi utama dalam pelayanan publik yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perubahan.

Meskipun implementasi etika pelayanan ASN di Kantor Camat Sentajo Raya secara umum berjalan baik, namun terdapat dinamika yang menarik dalam praktik di lapangan. Etika pelayanan tidak hanya dipahami sebagai serangkaian norma formal, tetapi telah menjadi bagian dari kebiasaan dan budaya kerja ASN di kantor tersebut. Sikap profesional, ramah, tanggap, serta ketertiban dalam berpakaian dan bertutur kata menjadi hal yang sering ditemui saat masyarakat berinteraksi dengan pegawai. Hal ini menandakan adanya pemahaman yang baik terhadap nilai-nilai etika pelayanan.

Namun, berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan masyarakat serta pengamatan secara tidak langsung melalui observasi, ditemukan bahwa keberhasilan implementasi etika pelayanan belum sepenuhnya merata dalam bentuk keteladanan etis secara kolektif. Dengan kata lain, meskipun setiap ASN menunjukkan perilaku positif secara individu, namun belum ada figur ASN yang benar-benar menjadi contoh nyata atau panutan dalam membentuk budaya kerja yang menginspirasi antarpegawai. Ini menjadi titik penting yang perlu diperkuat



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

agar nilai-nilai etika pelayanan tidak hanya menjadi tanggung jawab pribadi, tetapi juga menjadi nilai bersama dalam lingkungan kerja yang sehat dan berkelanjutan.

Sebagai peneliti yang melakukan observasi lapangan secara langsung, saya melihat bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Sentajo Raya secara umum berjalan dengan cukup tertib dan profesional. Saat saya berada di lokasi, saya melihat banyak masyarakat datang untuk mengurus berbagai administrasi, seperti surat keterangan, surat pindah, maupun konsultasi ke bagian pelayanan umum.

ASN di kantor ini umumnya menyambut masyarakat dengan ramah. Saya melihat ada beberapa pegawai yang langsung berdiri menyapa dan mempersilakan masyarakat duduk sebelum memproses keperluannya. Meja pelayanan tertata rapi, dan suasana ruang kantor terlihat bersih dan nyaman. Hal ini memperkuat indikator kepantasan, yang menunjukkan profesionalitas dalam penampilan dan suasana kerja.

Saya juga mencatat bahwa sebagian besar ASN datang tepat waktu. Pada pagi hari pukul 08.00 WIB, pegawai sudah mulai aktif bekerja dan membuka layanan. Saat jam istirahat tiba, meskipun beberapa pegawai beristirahat, terdapat juga yang tetap melayani karena masih ada antrean masyarakat. Ini mencerminkan pengabdian dan pertanggungjawaban, di mana ASN tetap fokus pada tugas pelayanan walau di luar waktu ideal.

ASN juga terlihat cukup komunikatif. Saat masyarakat mengalami kebingungan terhadap prosedur, pegawai menjelaskan dengan bahasa yang sederhana dan tidak terburu-buru. Hal ini mengindikasikan bahwa kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat cukup tinggi.

Namun, dalam pengamatan saya, tidak ada indikasi yang menunjukkan bahwa ada satu atau dua ASN yang benar-benar menjadi teladan atau pemimpin etika di tengah-tengah rekan kerja. Tidak terlihat aktivitas mentoring antarpegawai atau ASN yang secara aktif membimbing juniornya dalam bersikap etis. Semua terlihat bekerja masing-masing secara mandiri, dengan etika yang baik namun individual. Ini menjadi celah kecil dalam implementasi etika kolektif, yaitu bagaimana satu ASN bisa menjadi contoh untuk membangun lingkungan kerja yang saling menguatkan secara moral dan profesional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi bahwa Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi sudah terimplementasi dengan baik, Hal ini dapat dilihat dari kegiatan administrasi maupun pelayanan yang diberikan tidak terjadi kendala yang begitu signifikan. Di samping itu Kantor Camat Sentajo Raya pernah meraih terbaik II dalam Evaluasi Kinerja Pegawai pada Tahun 2018.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian di lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, maka peneliti memberikan saran sebagai masukan terhadap Implementasi Etika Pelayanan Pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yaitu :

1. Dalam kedisiplinan pegawai di harapkan dapat memenuhi dan mentaati aturan yang dikeluarkan pemerintah maupun instansi terkait.
2. Bekerja lah dengan sopan dan berbahasa yang santun serta mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi.
3. Selalu memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal kepada seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan tanpa memandang suku, ras, dan agama.
4. Selalu melaksanakan kegiatan peningkatan kinerja dengan kegiatan workshop serta pendidikan dan latihan kepada setiap pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ahmad, J. (2016). *Perjalanan Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), New Public Service (NPS) Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia*. PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 1, 1–25.
- Alamsyah, A. (2016). *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)*. Jurnal Publik Profetik, 04(2), 172–199.
- Armstrong, Michael. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.
- Awandi, 2021. *Tentang Indikator Etika Pemerintahan*. Diunduh 21 Januari 2025 <http://ejournal.uniks.ac.id/index.php/PERAK/article/view/1274/881>
- Daulay, F. *Dasar – dasar Manajemen Organisasi*. 2016. Vol 6. No 2.
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik (proses, analisis dan partisipasi)*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Henry, N. (2015). *Public Administration and Public Affairs*. New York: Routledge.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

Makbul, Muhammad. "Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian." (2021).

Merile S. Grindle (dalam Budi Winarno)2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo Yogyakarta,

Milles, Matthew B & Huberman, A. Michael. 2014. Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. Alih Bahasa: Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press.

Mulyadi, D. (2015). Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Alfabeta.

Ningtyas, T. (2017). New Public Service : Pelayan Publik Berbasis Humanistik Untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial, 1(1).

Pasolong, H. (2016). Teori Administrasi Publik (7th ed.). Alfabeta.

Nugroho. 2014, *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Sarjana (S1) Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi. Purwanto dan Sulistyastuti 1991 , *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Bumi Aksara Jakarta,

Prajudi Atmosudiro, 2014, *Hukum Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Rizki, Arinal Ha'qoh Saiful, et al. "Kepemimpinan Dalam Organisasi Pendidikan Islam Dan Fungsi-Fungsi Manajemen." Multilingual: Journal of Universal Studies 4.1 (2024): 44-54.

Sayidah, N., Mulaningtyas, A., & Winedar, M. (2015). Implementasi Konsep New Public Management Di Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Surabaya. Jurnal Akuntansi & Auditing, 12(1), 39–52.

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif Dan R&D*, Bandung, Alfabeta.

Sugiyono, 2015 Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D. Bandung, Alfabeta.

Sugiyono. (2016) metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: PT Alfabet



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian dan pengembangan *Research* dan *Development*. Bandung : Alfabeta
- Sutrisno, Edy. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Sudarman, 2021. Tentang Teori dan Konsep Etika Administrasi. Diunduh 21 Januari 2025
<https://123dok.com/article/teori-dan-konsep-etika-administrasi-tinjauan-pustaka.yngr4ex1>
- Tjiptono .2016. Indikator Mengenai Pelayanan Publik, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- [http:// www.slideshare.net](http://www.slideshare.net), diakses pada tanggal 12 Nopember 2018 [http:// kbbi.web.id/manajemen](http://kbbi.web.id/manajemen), diakses pada tanggal 25 Nopember 2018