

# MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENINGKATAN ETOS KERJA PEGAWAI

**Carmia Diahloka dan Achmad Bardjan Shaleh**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: carmiadahloka@gmail.com

## ABSTRACT

*Many government employees at certain level must put passion of work for serving public needs as a foundation of their motivation and dedication when choosing a career in governmental area. An understanding about government mission in maintaining order and preserving a justice in direct move makes public service to be the primary function. The purpose of this research is to find out how to build a qualified public service through enhancing work ethic / ethos of their employees. Type of the research is descriptive qualitative and tries to explore more about work ethics and finding data of the employees at Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan at Sanggau Regency. Primary data collecting methods is questioner instrument. The research result indicates that through a good work ethics/work ethos become alternative way to enhancing public service which consist of manner, attitude and responsibility of Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan employees in their duties.*

**Keywords:** *Public service, work ethos, government employe*

## PENDAHULUAN

Aparatur pemerintahan pada berbagai level tingkatan harus semangat untuk melayani kepentingan publik sebagai dasar dari motivasi dan dedikasi mereka memilih karir di bidang pemerintahan. Komitmen pengabdian dan pelayanan yang diharapkan dari mereka adalah bagaimana memberikan kesenangan kepada masyarakat. Pemahaman tentang misi pemerintahan tersebut pada dasarnya adalah untuk memelihara ketertiban dan menjaga tegaknya keadilan secara langsung akan menjadikan pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai fungsi yang utama.

Kesejahteraan sosial, merupakan target maksimal yang harus dilakukan oleh aparat pemerintahan. Salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh negara adalah peningkatan mutu serta taraf hidup rakyat yang semakin meningkat menyangkut segi kebendaan kehidupan para warga masyarakat (Siagian, 1994)

Untuk dapat melakukan hal itu, para pegawai bukan hanya perlu *skill*, melainkan juga harus mempunyai integritas, kepribadian dan kemampuan untuk memahami masalah dan tantangan yang dihadapi secara tepat. Semuanya terangkum dalam etika pelayanan publik.

Menurut Tasman (2002) "Etos berasal dari Bahasa Yunani yang memberikan arti sikap, kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu, etos dibentuk oleh berbagai kebiasaan, pengaruh budaya serta sistem nilai yang diyakininya". Dalam kaitannya dengan birokrasi pemerintahan, ada asumsi bahwa melalui penghayatan etika yang baik, seorang aparatur pemerintahan akan dapat membangun komitmen untuk menjadikan dirinya sebagai teladan. Akan tetapi, nilai-nilai etika yang berlaku dalam birokrasi pemerintahan bukanlah sekedar menjadi keyakinan bagi para anggotanya saja, tetapi juga menjadi seperangkat norma yang terlembagakan. Etika harus menjadi acuan dan pedoman dalam bertindak dan yang melanggarnya akan membawa akibat-akibat moral.

Moralitas merupakan dasar yang teramat konkrit, jika pemahamannya diarahkan pada sebuah konsep birokrasi yang manusiawi. Hubungannya adalah dengan sikap dan perbuatan, hendaknya setiap aparatur pemerintah mengisinya dengan kebiasaan-kebiasaan yang positif dan menunjukkan hasil kerja sikap yang mengarah pada hasil yang sempurna. Di dalam etika semangat untuk menyempurnakan tugas dan menghindari segala kesalahan dalam menjalankan tugasnya, sehingga setiap pekerjaan diarahkan untuk mengurangi bahkan menghilangkan cacat dalam pekerjaannya, karena etika bukan sekedar kepribadian atau sikap, melainkan adalah martabat, harga diri dan jati diri seseorang (Tasmara, 2002).

Istilah pelayanan publik disebut juga dengan istilah pelayanan kepada orang banyak (masyarakat) atau pelayanan umum. Menurut Suryono (2001) secara ideal persyaratan Teori Administrasi yang menyangkut pelayanan publik antara lain; (1) Harus mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat. (2) Harus mampu menyajikan suatu perspektif ke depan. (3) Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara baru dalam situasi dan kondisi yang berbeda. (4) Teori administrasi yang sudah ada harus dapat menjadi dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya, khususnya pelayanan publik. (5) Harus dapat membantu pemakainya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi. (6) Bersifat multidisipliner dan multidimensional.

Namun seringkali pelayanan publik yang diberikan perusahaan tidak dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Menurut Tjiptono (1996) kegagalan dalam proses penyampaian pelayanan ini disebabkan karena adanya lima perbedaan persepsi yaitu, pertama, perbedaan persepsi antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen. Kedua, perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan. Ketiga, perbedaan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan. Keempat, perbedaan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal. Kelima, perbedaan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan.

Untuk menilai kualitas publik, Lembaga Administrasi Negara (1998) mengajukan kriteria seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomi, keadilan yang merata, ketepatan waktu serta kriteria kuantitatif. Kriteria tersebut merupakan patokan untuk memberikan pelayanan publik yang baik yang melahirkan kepuasan masyarakat.

Dalam pelayanan publik organisasi yang berperan adalah organisasi pemerintah atau dalam hal ini adalah organisasi birokrasi, yang dipergunakan pemerintah modern untuk pelaksanaan tugasnya yang bersifat spesialisasi dan impersonal dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, birokrasi harus menempatkan diri sesuai dengan kondisi dan tahap perkembangan masyarakat. Sehingga dalam menyusun struktur organisasi birokrasi harus memenuhi unsur-unsur sebagai berikut: (1) spesialisasi pelayanan, (2) standarisasi kegiatan, (3) koordinasi kegiatan, (4) sentralisasi dan desentralisasi pembuatan keputusan, dan (5) ukuran kerja (Handoko, 1997).

Agar aktivitas dan pengambilan keputusan lebih dekat dan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat, maka harus diciptakan struktur organisasi yang lebih apresiatif dan adaptif yaitu struktur yang lebih desentralisasi, dengan mengarahkan banyak kepentingan ke pinggiran atau menekankan otoritas keputusan yang lain ke 'bawah' dengan membuat hirarki menjadi datar (flat) dan memberikan otoritas kepada pegawainya (Osborn dan Gaebler, dalam Zauhar, 2001).

Dalam konsep manajemen publik, memindahkan wewenang dengan tidak hanya sekedar mendelegasikan kepada bawahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat (Wellins, Byhan, dan Wilson dalam Zauhar, 2001). Dalam hal dimana dapat meningkatkan *customer service* Secara kelembagaan (*institution*) upaya untuk mendekatkan pengambil keputusan

dengan pengguna jasa memang diperlukan perubahan kelembagaan, dan pembangunan kelembagaan.

Manajemen pelayanan yang efektif memerlukan fokus dari menciptakan produk berkualitas dan daya manfaat yang meliputi setiap aspek hubungan dengan pengguna jasa. Pada tingkat kompetisi akan semakin terbuka di era globalisasi nanti, maka dorongan untuk membangun pemerintahan yang digerakkan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Dengan semakin memperbaiki manajemen pelayanan publik, semakin strategis dan menjadi variabel penentu dalam memenangkan pelayanan publik, semakin strategis dan menjadi variabel penentu dalam memenangkan kompetisi ini. Oleh sebab itu, perlu adanya perubahan perspektif manajemen pelayanan publik yang mengubah fokus manajemen dari instansi atau lembaga-lembaga pemerintah yang ada.

Kesulitan mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan mengakibatkan munculnya *take and give* atau *customer* yang memberi pekerjaan. Jika hal ini terjadi akan memunculkan adanya suap, sebab bagi orang-orang yang membayar suap, kelambatan pelayanan dapat diatasi dengan mudah. Selain itu pekerjaan yang didasarkan atas suatu imbalan kepada pejabat atau pegawai yang melayani mereka hanya akan mengakibatkan kurangnya rasa hormat pengguna jasa terhadap organisasi (Silalahi dalam Zauhar, 2001).

Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan tentunya mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Menurut pendapat Moenir (1998) pelayanan publik yang didambakan adalah: (1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat. (2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gurauan, sindiran atau kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik untuk alasan dinas atau untuk kesejahteraan. (3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama. (4) Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Menurut pandangan Moenir (1998) agar layanan tersebut dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi kriteria antara lain: tingkah laku yang sopan, cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramahtamahan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yaitu melalui pengaturan pelayanan publik, seyogyanya dapat menciptakan sistem pelayanan publik yang efisien, akuntabilitas, murah, cepat, transparan dan non diskriminatif (Anonymous, 2003).

Begitu penting profesionalitas pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijakan No.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Pelayanan Umum yang perlu dijadikan pedoman oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut: a) Kesederhanaan, b) Kejelasan dan kepastian, c) Keamanan, d) Keterbukaan, e) Efisiensi, f) Ekonomi, g) Keadilan yang merata, dan h) Ketepatan waktu

Pelayanan publik yang dilakukan di Indonesia oleh birokrasi publiknya cenderung bersifat partimomialistik (Islamy, 1998): tidak efisien, tidak objektif, *overconsuming*, dan *underproducing*, menjadi pemaarah ketika berhadapan dengan kontrol dan kritik, tidak mengabdikan pada kepentingan umum, tidak lagi menjadi alat rakyat tetapi telah menjadi instrumen penguasa dan sering tampil sebagai penguasa yang otokratif dan represif.

Birokrasi yang demikian telah membuat jarak sosial yang lebar dari publik, telah keluar dari kodratnya sebagai institusi pelayanan publik penguasa jasa yang sejati. Ini pula yang menyebabkan mengapa publik pengguna jasa pelayanan yang menggunakan pelayanan tertentu nyaris berada dalam situasi yang tidak berdaya. Model manajemen pelayanan publik yang serba monolitik, birokratik, dan sentralistik seperti itu pada kebanyakan kasus tidak tahan banting dalam menghadapi persaingan dan situasi ekonomi politik global yang terus berubah. Ia juga rentan, mudah terjangkiti berbagai penyakit birokrasi, yang pada kebanyakan

kasus justru berdampak negatif terhadap semangat pengendapan kepentingan publik. Selain kurang responsif dan lamban dalam mengambil keputusan-keputusan yang strategis, masalah lain yang kerap kali muncul ialah masalah akses, yaitu berupa kesukaran-kesukaran untuk menciptakan mekanisme hubungan keorganisasian tertentu antara klien dan instansi pemerintahan yang meningkatkan sumber daya langka terdistribusikan pada masyarakat secara efektif.

Agar prinsip keahlian proporsional dapat terwujud dan demokratisasi dalam sektor pelayanan publik dapat ditegakkan, maka selain perlu digalakkan sistem reproduksi atau sistem kemitraan antara pihak pemerintah dan swasta, perlu pula dilakukan upaya serius berupa pemberdayaan terhadap para pengguna jasa pelayanan publik itu sendiri.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menekankan pada proses penelusuran data/informasi untuk membuat suatu interpretasi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 11-12 Sanggau.

Populasi penelitian ini adalah para pegawai di lingkungan Kantor Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kabupaten Sanggau yang berjumlah 79 orang. Dan yang diambil sebagai sampel berjumlah 65 orang. Pendekatan yang digunakan dalam penentuan sampel adalah dengan teknis *snowball sampling*.

Terdapat dua sumber data menyediakan informasi yang diperlukan antara lain: *data primer*, dengan nara sumber adalah Kepala Dinas dan seluruh pegawai pada Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kabupaten Sanggau, dan *data sekunder*, berupa dokumen, arsip, data pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara : *interview*, pertanyaan diajukan secara langsung lisan, bertatap muka dengan beberapa pegawai Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kabupaten Sanggau, *observasi*: melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi, situasi proses atau perilaku yang mempunyai korelasi pada obyek penelitian serta melakukan tanya jawab dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala dan fenomena yang sedang diamati sesuai dengan tujuan penelitian, dan *dokumentasi*: mengumpulkan data variabel yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Metode analisa data menggunakan analisis deskriptif kualitatif, melakukan pencatatan secara seksama dan penggandaan informasi dari informan terpilih serta mendokumentasikan kemudian menguraikan dan menginterpretasikan data shg diperoleh deskripsi fenomena tentang hubungan etos kerja pegawai dengan pelayanan publik dan bagaimana membangun etos kerja pegawai.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***Hubungan Etos Kerja Pegawai dengan Pelayanan Publik***

Dalam etika pemerintahan ada asumsi bahwa melalui penghayatan etika yang baik seseorang aparatur akan dapat membangun komitmen untuk menjadikan dirinya sebagai teladan tentang kebaikan dan moralitas pemerintahan.

Hubungan etos kerja dengan pelayanan disini sebatas menguraikan dan menginterpretasikan data melalui pencatatan, pengagandaan informasi dan pendokumentasian, tanpa mengukur atau menghitung pengaruh dan hubungan keduanya dengan menggunakan statistik.

Etos kerja yang baik akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/publik yaitu pada saat melayani, bagaimana membantu, menyiapkan, mengurus dan juga menyelesaikan keperluan dan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, khususnya di bidang pertanian, perikanan dan peternakan.

Dengan etos kerja yang baik yaitu sikap yang mendukung terhadap pekerjaan, perilaku yang sopan, tersenyum dan memberikan sapaan tertentu saat memberikan layanan juga mempunyai rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diemban, akan berdampak pada persepsi masyarakat mengenai aparatur pemerintah dengan persepsi yang positif tidak lagi negatif memandang pegawai pemerintah dan masyarakat mendapatkan kepuasan dalam hal layanan, adanya timbal balik antara keduanya pemerintah/ sektor publik dengan masyarakat/publik.

Ada tiga faktor yang membangun etos kerja pegawai pemerintah untuk meningkatkan pelayanannya pada publik/masyarakat, yaitu sebagai berikut: pertama, cara pandang. Adalah bagaimana para aparatur pemerintah dalam memandang pekerjaan itu dapat mengerti dan bisa dipahami oleh mereka yang memilih karir di bidang pemerintahan, seyogyanya para aparatur pemerintah mempunyai cara pandang yang berbeda dalam menjalankan tugas dan perannya.

Kedua, Penghargaan (Reward). Masalah ini memang penting untuk dijadikan motivasi bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan perannya karena dengan diberikannya penghargaan kepada para karyawan berarti ada perhatian dari organisasi tersebut atas kerja keras yang selama ini mereka lakukan sehingga apa yang menjadi kebutuhan konsumen dalam sektor privat dan publik dalam sektor publik dapat terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya guna mendapatkan kesejahteraan dalam kehidupan. Sistem pemberian penghargaan yang berlaku pada pegawai pemerintahan saat ini adalah dengan memberikan kenaikan pangkat kepada aparat atas prestasi yang diperoleh.

*Reward* diartikan dengan ganjaran, upah dan memberi upah sedangkan pengertian pada penghargaan sendiri hampir sama dengan istilah *insentif* yakni tambahan penghasilan yang diberikan kepada karyawan tertentu. Namun, pada organisasi sektor publik sulit untuk melihat sejauh mana target yang dicapai dari para pegawai dalam melaksanakan tugas dan perannya, namun setidaknya bisa memberikan tambahan penghasilan baik berupa materi atau berupa sesuatu yang memberikan kepuasan batin dan kebanggaan tersendiri bagi pegawai. Contoh dalam mengukur sejauh mana seorang aparat pantas untuk menerima penghargaan dapat dilihat dengan mengetahui lama pengabdian/lama kerja, tingkat kedisiplinan kerja dari pegawai, tentunya dgn persyaratan-persyaratan yang sudah baik dan selain memberikan penghargaan yg sifatnya tinggi seperti kenaikan pangkat tadi karena hubungannya dengan kenaikan gaji, Pemerintah Daerah juga bisa memberikan penghargaan kepada para aparaturnya berupa lencana, piagam dan bintang jasa, bukan hanya karena prestasi yang diperolehnya akan tetapi karena yang bersangkutan pantas dijadikan sebagai teladan.

Ketiga, Lingkungan Kerja. Lingkungan antar pegawai merupakan salah satu alternatif dalam membangun etos kerja pegawai, menurut salah satu sumber yang ada dalam memberikan masukan kepada Kepala sangat diharapkan, hendaknya para Staf mempunyai pemikiran yang kreatif dan tanggap tanpa harus menunggu instruksi dari atasan untuk menyelesaikan tugasnya, hal ini menunjukkan adanya keinginan dan kebutuhan dari para pegawai untuk dapat bergerak menjadi satu kesatuan dalam menjalankan tugas dan perannya sebagai pelayan khususnya layanan perizinan.

Setelah melihat keadaan lapangan pada Dinas Pertanian Perikanan dan Peternakan Kabupaten Sanggau fasilitas kantor, baik yang khusus maupun umum masih cukup baik keadaannya dan layak pakai.

Implikasi dari hasil uraian di atas menunjukkan bahwa untuk mengerti makna dari etos kerja guna membangun etika/etos kerja para pegawai pemerintah yaitu dengan memahami poin-poin yang ada.

*Pertama*, etos kerja, mempunyai makna sikap, perilaku dan rasa tanggung jawab setiap pegawai terhadap pekerjaannya.

*Kedua*, pelayanan publik, dengan melihat ketentuan-ketentuan yang ada yakni meliputi masalah cara melayani, membantu menyiapkan dan mengurus serta menyelesaikan keperluan dan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

*Ketiga*, membangun etos kerja, hal-hal yang dapat membangun etos kerja pegawai dalam rangka meningkatkan pelayanannya kepada publik dengan memahami: (a) cara pandang pegawai pada pekerjaannya yakni sebagai pelayanan masyarakat dan abdi negara, (b) penghargaan, dan (c) lingkungan kerja yakni interaksi antar pegawai dan fasilitas kerja/kantor.

## **KESIMPULAN**

Etika kerja/etos kerja yang baik menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan pegawai kepada publik, yang didalamnya terdapat sikap, perilaku dan rasa tanggung jawab seorang pegawai Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kabupaten Sanggau.

Untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik/masyarakat selain faktor pendidikan dan ketrampilan dimiliki oleh para pegawai ada tiga factor penting yaitu: a) cara pandang; sebagai pelayanan bagi masyarakat dan abdi negara b) penghargaan: penghargaan akan dapat meningkatkan etos kerja pegawai, selain penghargaan berupa pemberian bintang jasa atau piagam penghargaan, lingkungan kerja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andi Z.2002. *Pelayanan Sektor Publik*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Bogdan R & Bogdan SK.1982. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Method*. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Miles, M.B & Huberman.A.M.1992. *Analisis Data Kualitatif*. Alih Bahasa Tjejep R. Rohidi. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Moleong, L.J.2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja.
- Widjaja.2004. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.