



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/4147>

PUBLIC SERVICE ETHICS IN THE OFFICE OF THE REGIONAL DEVELOPMENT PLANNING AGENCY OF NORTH SULAWESI PROVINCE

Itje Pangkey¹, Fitri H. Mamonto², Mutiara Timbuleng³

Program studi Ilmu Administrasi Negara

Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia^{1,2,3}

pangkeyitje61@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

Article history:

Received date: 13 November 2023

Revised date: 15 November 2023

Accepted date: 14 November 2023

ABSTRACT

This study aims to determine the Ethics of Public Service at the Regional Development Planning Agency Office of North Sulawesi Province. This research was conducted at the Regional Development Planning Board of North Sulawesi Province. The type of research used is qualitative research, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The data obtained were analyzed descriptively qualitatively. The number of informants was 6 people. Based on the results of the study, it shows that the ethics of public service from the aspects of equal rights, justice, loyalty, responsibility have not gone well and optimally. This can be seen from 1) Equality, this is based on Equal Rights in serving guests who come, employees still discriminate. 2) Justice, this is based on unfair treatment which of course can be detrimental, and is not in line with the fifth precept, namely social justice for all Indonesian people. 3) Loyalty, this is based on a lack of employee loyalty where due to environmental influences that make a sense of loyalty fade, employees have not fully complied with applicable official regulations. 4) Responsibility (responsibility) this is based on the responsibility of employees in carrying out and adjusting the work that has not gone well. Efforts given in public service ethics are that it is better to maintain and pay attention to service ethics so that it is more effective and efficient, provide equal service regardless of race, ethnicity, religion, politics etc., increase loyalty to work, be more responsible for each task and given responsibility.

Keyword: Ethics, Public Service, Regional Development Planning Board of North Sulawesi Province.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Etika Pelayanan Publik di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif, Jumlah informan yaitu 6 orang. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik dari aspek persamaan hak, keadilan, kesetiaan, tanggung jawab belum berjalan dengan baik dan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari 1) Persamaan Hak (equality) hal ini didasarkan pada Persamaan Hak dalam melayani tamu yang datang pegawai masih membeda-bedakan. 2) Keadilan (justice) hal ini didasarkan pada adanya perlakuan yang tidak adil yang tentunya dapat merugikan, dan tidak selaras dengan sila kelima yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. 3) Kesetiaan (loyalty) hal ini didasarkan pada kurangnya kesetiaan pegawai dimana karna pengaruh lingkungan yang membuat pudarnya rasa kesetiaan, pegawai belum sepenuhnya menaati peraturan kedisiplinan yang berlaku. 4) Tanggung Jawab (responsibility) hal ini didasarkan pada tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan dan menyesuaikan pekerjaannya belum berjalan dengan baik. Upaya-upaya yang diberikan dalam etika pelayanan publik yaitu sebaiknya lebih mempertahankan dan memperhatikan etika pelayanan agar lebih efektif dan efisien, memberika pelayanan yang merata tanpa memandang ras, suku, agama, politik dll, meningkatkan kesetiaan terhadap pekerjaan, lebih bertanggung jawab terhadap setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Kata Kunci : Etika, Pelayanan Publik, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

PENDAHULUAN

Dalam suatu negara tidak bisa lepas dari birokrasi, birokrasi sudah menjadi bagian tubuh yang penting dalam sebuah negara. Birokrasi menjadi media untuk mensejahterakan rakyatnya sehingga tujuan Negara dapat terealisasi dengan baik karena Negara memiliki misi suci untuk mensejahterakan rakyatnya seperti menyediakan barang dan jasa pelayanan. Birokrasi di Indonesia memiliki banyak tantangan besar dimana mereka dituntut untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien, karena selama ini birokrasi di identikkan dengan kinerja yang berbelit-belit, sering datang terlambat ke kantor, serta tak ada standar yang pasti. Berbagai patologi birokrasi yang terjadi tersebut dapat menjadi hambatan luar biasa untuk dapat mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga Good Governance tidak diterapkan dengan baik. Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam memberikan pelayanan harus memiliki etika yang baik, hal ini di atur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 34 yang berbunyi, Pelaksanaan dalam pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut: a) Adil dan tidak diskriminatif, b) Cermat, c) Santun dan ramah, d) Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, e) Profesional, f) Tidak mempersulit, g) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, h) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas istitusi penyelenggara, i) Tidak membocorkan dokumen atau informasi yang wajib di rahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, j) Terbuka serta cermat mengambil langkah untuk menghindari benturan kepentingan, k) Tidak menyalagunakan fasilitas pelayanan public, l) Dalam menanggapi permintaan informasi dalam memenuhi kepentingan masyarakat tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan, m) Sesuai dengan keputusan, o) Patuh terhadap prosedur. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan

layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, dewasa ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebaik – baiknya menuju good governance, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Serta dalam kehidupan sosial rakyatnya negara terlibat memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya. sehingga sistem administrasi yang dibangun bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang diselenggarakan oleh birokrasi.

Birokrasi haruslah direformasi supaya dapat memberikan pelayanan yang maksimal, reformasi birokrasi yang di maksud bertujuan untuk kesejahteraan bersama, tetapi tujuan dan arah reformasi birokrasi itu sendiri harus jelas pula adanya. Namun reformasi birokrasi tidak cukup tanpa dilandasi dengan etika yang baik, sehingga pelayanan haruslah berpedoman pada aturan yang telah dibuat dan yang telah di tetapkan. Dengan pertimbangan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34, mengharuskan Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Provinsi Sulawesi Utara beretika dalam memberikan pelayanan kepada oranglain, wujud dari etika pelayanan tersebut adalah terpenuhinya kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Proovinsi Sulawesi Utara. Namun kenyataannya selama ini kondisi lingkungan aparatur birokrasi masih adanya permasalahan serius yang harus diatasi, antara lain : (1) pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif, sehingga pembangunan aparatur birokrasi masih harus ditingkatkan dan diarahkan pada peningkatan efisiensi dan efektivitas; (2) Di lingkungan aparatur birokrasi ada gejala masih belum bersih dan sering merusak kewajibannya, sehingga pembangunan aparatur birokrasi terus diarahkan untuk mewujudkan aparatur yang bersih dan berwibawa; (3) Di lingkungan aparatur birokrasi masih sering ditemui

adanya penyalahgunaan wewenang dan pelewengan lainnya, sehingga itu pembinaan, penertiban dan pendayagunaan aparatur pemerintah/birokrasi terus ditingkatkan.

Lemahnya etika pelayanan publik menyebabkan banyaknya persoalan-persoalan public yang berkaitan dengan kepentingan oranglain terabaikan, bahkan oranglain harus menjadi korban dari kebijakan yang tidak etis. Konsep pelayanan publik yang harusnya bisa mensejahterakan oranglain, berdasarkan hak-hak mereka menjadi tidak terlaksana, pelayanan yang kurang baik, tugas dan tanggung jawab yang diberikan belum maksimal, sering mengutamakan kepentingan sendiri dan kelompok-kelompok tertentu menjadi hal yang lumrah terjadi saat ini. Kelancaran tugas umum pemerintahan dan pembangunan untuk mencapai tujuan nasional sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan pengabdian aparatur negara. Pegawai harus mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagaimana yang sudah diatur dan ditentukan oleh karna itu harus diperlukan pembinaan secara terus dan berkesinambungan. Pembinaan pegawai akan berhasil dengan baik apabila diikuti dengan pelaksanaan dan penerapan etika atau kode etik dalam melaksanakan tugas-tugas dan pergaulan hidup sehari-hari sebagaimana mestinya. Kehidupan sehari-hari yaitu etika dalam bernegara, etika dalam organisasi/instansi, etika dalam bermasyarakat, etika dalam diri sendiri, dan yang terpenting etika terhadap sesama pegawai seperti yang tertulis dalam Peraturan Pemerintah RI No 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.

UU NO 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menjelaskan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya di singkat ASN adalah Profesi bagi pegawai pemerintah daerah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah, Pegawai Aparatur Sipil Negara selanjutnya di sebut pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang di angkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan di serahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau di serahi tugas negara lainnya dan di gaji berdasarkan peraturan perundang undangan. Melihat UU tersebut ASN mempunyai tugas yaitu melaksanakan kebijakan publik yang di buat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, serta memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas. Sebagaimana diketahui

bahwa dalam administrasi publik etika pegawai atau yang sering disebut kode etik pegawai adalah merupakan ketentuan-ketentuan atau standar-standar yang mengatur perilaku moral para aparatur sipil negara, etika pegawai berisi ajaran dan asas yang baik bagi pegawai dalam menunaikan tugas dan melakukan tindakan jahatnya. Etika aparatur pemerintahan berisi ajaran-ajaran moral dan asas-asas kelakuan yang baik bagi aparatur pemerintahan dalam menunaikan tugas dan melakukan tindakan jabatannya.

Etika pegawai memang diharapkan berperan besar dalam pelaksanaan seluruh rencana negara yang telah diputuskan dalam kebijakan publik. Namun dalam praktek pemerintah negara, peran pegawai seringkali diragukan untuk dapat menghidupkan dan mendinamisasikan proses demokratisasi, karena sifat birokrasi manapun pasti tidak dinamis. Etika adalah cabang filsafat yang berbicara mengenai norma dan moral yang menentukan perilaku manusia dalam hidupnya. dalam sistematika filsafat mengatakan bahwa etika adalah teori tentang tingkah laku perbuatan manusia dipadang dari segi baik dan buruk, sejauh yang dapat ditentukan oleh akal.

Pelayanan publik/pelayanan umum ilmiah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan. Untuk meningkatkan pelayanan, perlu suatu strategi pelayanan yang harus ditetapkan oleh suatu instansi. Oleh karena itu pihak instansi harus dapat bekerja sama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua orang, karena setiap orang berhak menerima pelayanan yang terbaik dari instansi tersebut tanpa membeda-bedakan status maupun martabat seseorang.. Sikap atau perilaku kurang atau tidak baik yang masih ditemui dikalangan aparatur sipil pelayanan publik tersebut karena kurang juga penghayatan terhadap nilai-nilai etika pegawai. Permasalahan etika terhadap birokrasi merupakan tantangan yang besar karena kurangnya perhatian etika dalam praktik pelaksanaan administrasi publik, sedangkan masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang merujuk pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 4 dan 5 tentang Aparatur Sipil Negara diantaranya menyebutkan bahwa ASN

harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Selanjutnya dalam Undang-Undang tersebut juga menyatakan bahwa para ASN wajib mematuhi kode perilaku dan kode etik pegawai, diantaranya yaitu : melaksanakan tugasnya dengan disiplin dan cermat, melayani dengan sikap sopan, hormat tanpa adanya tekanan.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa etika pegawai merupakan pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan pegawai di dalam melaksanakan tugas kedinasan ataupun dalam pergaulan sehari-hari.

Berdasarkan uraian diatas peneliti melihat Etika Pelayanan Publik Di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara mempunyai permasalahan yaitu : Kurangnya Etos Kerja Pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik dimana masih kurangnya hal dalam bekerjasama, etika/perilaku yang kurang baik/benar dari pegawai, kurangnya hal dalam bertanggung jawab, kurang bersemangat, dan kurang berinisiatif, lebih mementingkan kepentingan sendiri, sikap dan tingkah laku pegawai yang masih kurang membuat ketidaknyamanan kepada tamu-tamu yang hadir di kantor senyum sapa santun pegawai terhadap tamu masih sangat kurang, seringkali tamu-tamu kebingungan mencari tempat rapat karna masih saat jam kerja pegawai sudah keluar kantor dan meninggalkan tugas dan tanggung jawab, kurangnya profesionalisme di mana pegawai sering menunda pekerjaan yang diberikan sehingga pekerjaan menjadi terhambat dan pegawai sering tidak melaksanakan setiap kebijakan yang sudah ditetapkan oleh instansi dimana belum disiplin terhadap waktu banyak pegawai yang datang dan pulang kantor ataupun keluar kantor tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, penelitian dalam pendekatan kualitatif ini adalah penelitian yang berdasarkan pada data-data yang di dapatkan langsung dari responden baik dalam bentuk tulisan maupun lisan. Fokus penelitian ini di maksudkan agar memberi batasan dalam metode penelitian kualitatif mengenai objek penelitian yang di angkat agar peneliti tidak terjebak dengan begitu banyak data di lapangan. Berdasarkan judul penelitian yaitu “Etika Pelayanan Publik Di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi

Sulawesi Utara” berfokus pada Etika Pelayanan Publik dengan Sub Fokus Persamaan hak, Keadilan, Kesetiaan, Tanggung Jawab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persamaan Hak

Menurut Mertins Jr persamaan adalah perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada oranglain. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang status sosial, etnis, politik, agama dan sebagainya. Persamaan yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada kepada tamu di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dengan memberikan pelayanan yang merata.

Berdasarkan hasil penelitian etika pelayanan publik dari segi indikator persamaan hak belum berjalan dengan baik dan belum optimal. Dimana dalam persamaan hak masih kurangnya kephahaman pegawai tentang hak yang harus diberikan kepada tamu disini bisa dilihat pegawai masih belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang baik bagi tamu yang ada, masih adanya campur tangan orang dalam atau kenalan sehingga membuat pelayanan tidak merata yang dimana jika ada kerabat/keluarga yang bekerja dikantor ini pasti akan cepat untuk dilayani, kurangnya sikap dan tingkah laku pegawai yang kurang baik kepada tamu, perbedaan perilaku yang tidak sesuai dengan etika pelayanan publik. Menurut pegawai mereka sudah memberikan pelayanan yang baik bagi tamu namun pada kenyataannya tamu belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Menurut hasil temuan dilapangan yang peneliti temukan memang persamaan hak dikantor ini masih kurang. Sedangkan fokus utama yang harus dilakukan oleh pegawai di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara adalah tidak membeda-bedakan tamu yang datang baik itu dalam setiap hak tamu manupun sikap pegawai terhadap tamu yang hadir.

Keadilan

Menurut Mertins Jr keadilan yaitu perlakuan yang sama kepada tamu tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil kepada semua. Keadilan merupakan kondisi dimana kebijakan dan pemberian

pelayanan memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang.

Keadilan aparat yang ada di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara harus mampu berlaku adil sesuai dengan aturan yang ada dan mampu bekerja sesuai dengan fungsinya sebagai pelayanan publik yang patuh terhadap aturan.

Berdasarkan hasil peneliti mengenai etika pelayanan publik terkait indikator keadilan itu belum berjalan dengan baik, dimana ada faktor yang mempengaruhi sehingga membuat keadilan tidak lagi merata yaitu fasilitas yang diberikan masih belum adil dan belum cukup memadai sehingga membuat kepuasan tamu terhadap instansi berkurang, kejujuran pegawai yang belum dikedepankan, adanya pengaruh kerabat/keluarga yang membuat pelayanan yang berbeda, dan pelayanan yang sangat kurang saat masa pandemic dimana saat waktu pandemic pelayanan dari pegawai masih terbatas pegawai belum menjalankan tugasnya dengan baik sehingga tamupun yang datang di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara kurang merasa puas.

Kesetiaan

Menurut Mertins Jr kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada semua tamu yang datang. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

Kesetiaan istilah umum yang menandakan kesetiaan seorang pegawai terhadap pekerjaannya. Kesetiaan aparat yang ada di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara harus mampu bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing sebagai pelayanan publik yang patuh dan setia terhadap peraturan Undang-undang, dan peraturan instansi, serta jabatan yang pegawai pegang demi terciptanya hal-hal yang diinginkan untuk mencapai tujuan bersama-sama.

Berdasarkan penelitian mengenai etika pelayanan publik terkait indikator tentang kesetiaan itu tergolong belum berjalan sesuai dengan keinginan. Berdasarkan dengan kesetiaan pegawai terhadap pekerjaannya belum maksimal ada faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan pegawai

pengaruhnya lingkungan pekerjaan yang membuat pudarnya rasa kesetiaan karna tuntutan pekerjaan dari atasan yang tidak sesuai dengan kapasitas/kemampuan pegawai, belum semua pegawai yang menaati setiap aturan yang telah dibuat dimana pegawai belum menaati aturan pegawai masih sering datang dan pulang kantor belum sesuai dengan jam yang ditetapkan sehingga membuat tamu menunggu, pegawai masih sulit menerima setiap kritikan, masukan/saran dari oranglain. Jadi dilihat dari segi indikator kesetiaan di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara belum optimal.

Tanggung Jawab

Menurut Mertins Jr artinya setiap aparat pemerintah harus bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada tamu, setia menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan, setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

Tanggung jawab bagi aparat yang ada di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara yaitu, harus bisa bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pekerjaan secara maksimal dan memuaska tanpa menunda-nunda waktu, kedisiplinan waktu, dan memnberika informasi yang baik bagi tamu, bersikap profesional dalam pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian terkait etika pelayanan publik di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dari segi indikator tanggung jawab masih kurang. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pertanggung jawaban pegawai yang kurang dalam pekerjaan, dimana pegawai belum sepenuhnya bertanggung jawab atas apa yang menjadi tugas mereka yang membuat pekerjaan terbengkalai dan mundur dari waktu yang ditetapkan karna adanya sifat menganggap remeh pekerjaan sehingga membuat pekerjaan terbengkalai, kurangnya kedisiplinan pegawai terhadap waktu dimana banyak pegawai yang datang dan pulang kantor ataupun keluar tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, pegawai masih kurang dalam hal memberikan informasi kepada tamu yang membuat tamu merasa tidak puas karna pegawai lebih mementingkan kepentingan sendiri, dan tamupun merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang didapatkan disebabkan oleh

rendahnya implementasi tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya. Jadi berdasarkan hasil dari indikator tanggung jawab bahwa pegawai dalam melayani harus lebih ditingkatkan lagi, setiap tugas yang diberikan dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab, kedisiplinan waktu yang harus dikembangkan. Jadi menurut hasil yang ditemukan dari segi tanggung jawab di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Manado yang telah memfasilitasi penulis untuk menerbitkan artikel ini.

KESIMPULAN

1. Pada indikator pertama mengenai Persamaan Hak yang diberikan sehingga hal ini yang menjadi faktor permasalahan yang terjadi dimana kurangnya kephahaman pegawai tentang hak yang harus diberikan kepada tamu, pelayanan yang tidak merata yang diberikan kepada semua tamu yang ada, kurangnya sikap dan tingkah laku yang baik kepada tamu. Namun dari pimpinan maupun pegawai mencoba memberika pelayanan yang terbaik kepada semua orang yang datang di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara karna kantor ini merupakan salah satu tempat yang sering bahkan selalu didatangi oleh tamu.
2. Pada indikator kedua mengenai Keadilan dalam pelaksanaan bahkan penyelenggaraan yang dilakukan di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara belum terlaksana dengan baik. Karena kurangnya keadilan yang diberikan dimana dalam melayani tamu yang datang masih adanya campur tangan orang dalam sehingga pelayanan menjadi tidak merata, fasilitas yang ada belum memadai, kejujuran dan pelayanan yang masih kurang belum memberikan penjelasan secara terbuka kepada tamu terkait prosedur pelayanan.
3. Pada indikator ketiga mengenai Kesetiaan dimana pegawai belum setia dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan serta belum setia pada instansi dalam hal ini pengaruh lingkungan pekerjaan yang sangat

berpengaruh sehingga membuat pudarnya rasa kesetiaan.

4. Pada indikator keempat mengenai Pertanggung Jawaban belum diterapkan dengan baik dimana pegawai yang berstatus ASN manupun Honorer terkadang datang dan pulang ataupun keluar kantor untuk kepentingan pribadi tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, tanggung jawab dalam pekerjaan yang masih kurang sehingga membuat setiap pekerjaan menjadi terbengkalai, kurangnya informasi yang diberikan pegawai kepada tamu sehingga membuat tamu merasa tidak puas sehingga menghambat pelayanan.

REFERENCES (at least 15 references)

- Messe MH, Pangkey I. Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe. *J Civ Educ Media Kaji Pancasila dan Kewarganegaraan*. 2018;2(2):34.
- Pemerintah Republik Indonesia. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [Internet]. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta. 2009. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Rantung M. Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa. *J Ilm Mandala Educ*. 2022;8(2).
- Publik P, Indonesia PR. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang"Pelayanan Publik". UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang"Pelayanan Publik". 2009;
- Pemerintah Pusat Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil. 2004.
- Indonesia R. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara [Internet]. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. 2014. 1-105 p. Available from:

[https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/27837/UU Nomor 05 Tahun 2014.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/27837/UU_Nomor_05_Tahun_2014.pdf)

- Salam B. *Etika Individu Pola Dasar Filsafat Moral*. Jakarta: Rineka Cipta. 2000.
- Sidi Gazalba. *Sistematika Filsafat*. (Jakarta: Bulan Bintang). hal 538. 1981.
- Moleong LJ. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In PT Remaja Rosda Karya. 1998.
- Bisri MH, Asmoro BT. *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*. *J Gov Innov*. 2019;1(1):59–76.
- Devie Siwij. (2022). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perangkat Desa Se Kecamatan Pineleng*. *JURNAL ILMIAH WAHANA PENDIDIKAN (JIWP)*.
- Lewa, & Subowo. (2005). *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pertamina (Persero) Daerah Operasi Hulu Jawa Bagian Barat, Cirebon*. *SINERGI: KAJIAN BISNIS DAN MANAJEMEN*.
- Mangkunegara, A. (2013). *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Inti Kebun Sejahtera*. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*.
- Mangkunegara, A. A. (2006). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. PT Refika Aditama.
- Margareth Rantung. (2021). *Pengembangan dan Manajemen Badan Usaha Milik Desa di Desa Tiwoho Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara*. *Jurnal Administro (Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara)*.
- Marthinus Mandagi. (2021). *Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa*. *JURNAL ADMINISTRO: JURNAL KAJIAN KEBIJAKAN DAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA*.

