

## **ETIKA PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK** *(Studi di Kantor UPTD Samsat Tondano Kabupaten Minahasa)*

*Grandani Lontoh<sup>1</sup>*  
*Ventje Kasenda<sup>2</sup>*  
*Josef Kairupan<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Etika merupakan landasan berpikir dan bertindak seorang aparat penyelenggara pemerintahan atau yang biasa disebut sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Pada saat masyarakat luas tidak merasa terpenuhi atas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah, biasanya masyarakat akan merasa tidak puas, dan akan menggugat nilai atau standar etika apa yang dipakai aparat dalam memberikan pelayanan tersebut. Dalam kaitannya dengan pembangunan aparat pemerintah memberikan arahan bahwa “pembangunan aparat pemerintah diarahkan pada peningkatan kualitas, efisiensi dan efektivitas seluruh tatanan penyelenggara pemerintahan termasuk peningkatan kemampuan dan disiplin, pengabdian, keteladanan dan kesejahteraan aparatnya, sehingga secara keseluruhan makin mampu melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan sebaik-baiknya, khususnya dalam melayani, mengayomi serta menumbuhkan prakarsa dan peran aktif masyarakat dalam pembangunan, serta tanggap terhadap kepentingan dan aspirasi masyarakat. Dijalankannya etika pemerintahan oleh aparat pemerintah akan berimplikasi langsung pada penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan akan berjalan lancar dan sukses apabila perilaku aparat birokrasi menjalankan tugasnya berdasarkan nilai-nilai etika. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan fenomena-fenomena yang terjadi terkait etika pemerintah yang belum profesional dalam menjalankan tugas tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan pada samsat tondano harus ada keseimbangan antara pertumbuhan wajib pajak dengan penyediaan infrastruktur sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan pada Samsat Tondano, termasuk system/prosedur pelayanan dan informasi bagi masyarakat/wajib pajak. Berangkat dari informasi yang dialami dan di dengar langsung dari masyarakat, maka melalui penelitian ini akan mengkaji lebih mendalam etika ASN dalam memberikan pelayanan publik pada Samsat Tondano. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui etika Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan public di kantor Samsat Tondano.

**Kata Kunci : Etika Pemerintahan, Pelayanan Publik**

<sup>1</sup> *Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.*

<sup>2</sup> *Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.*

<sup>3</sup> *Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.*

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.*

*Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

## Pendahuluan

Etika merupakan landasan berpikir dan bertindak seorang aparat penyelenggara pemerintahan atau yang biasa disebut sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Pada saat masyarakat luas tidak merasa terpenuhi atas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah, biasanya masyarakat akan merasa tidak puas, dan akan menggugat nilai atau standar etika apa yang dipakai aparat dalam memberikan pelayanan tersebut, karena etika pemerintahan selalu menjadi isu yang senantiasa membutuhkan perhatian yang serius. Etika pemerintahan menjadi topik pembicaraan dewasa ini terutama dalam upaya mewujudkan aparatur pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Dalam kaitannya dengan pembangunan aparatur pemerintah memberikan arahan bahwa “pembangunan aparatur pemerintah diarahkan pada peningkatan kualitas, efisiensi dan efektivitas seluruh tatanan penyelenggara pemerintahan termasuk peningkatan kemampuan dan disiplin, pengabdian, keteladanan dan kesejahteraan aparatnya, sehingga secara keseluruhan makin mampu melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan sebaik-baiknya, khususnya dalam melayani, mengayomi serta menumbuhkan prakarsa dan peran aktif masyarakat dalam pembangunan, serta tanggap terhadap kepentingan dan aspirasi masyarakat.

Fungsi utama dari ASN adalah mengabdikan pada masyarakat dan pada kepentingan umum, dengan alat perlengkapannya yang ada. Dalam melayani kepentingan umum aparatur pemerintah sebagai abdi, bukan

sebaliknya mencari keuntungan atau mementingkan kepentingan pribadi atau golongan. Aparatur pemerintah menjadi saluran dan jembatan pengabdian dalam melaksanakan kepentingan umum dengan penuh dedikasi dan loyalitas, bukan sebaliknya. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya aparat pemerintah harus tanggap terhadap perubahan yang setiap saat terjadi dikalangan masyarakat. Setiap aparat perlu menyadari tujuan negara dan sadar akan masyarakat umum yang memerlukan pelayanan oleh para aparatur sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Hal tersebut hendak menjelaskan bahwa idealnya perilaku seseorang aparat pemerintah yang didasarkan pada etika pemerintahan. Namun ternyata untuk mempraktekkannya tidaklah semudah yang dibayangkan. Sejauh ini, masih kerap kita temui aparat-aparat pemerintah yang melakukan penyelewengan dan mengabaikan etika pemerintahan yang seharusnya menjadi pedoman mereka dalam bekerja. Terjadi penyimpangan akibat kurang atau tidak dipahaminya nilai-nilai etika pemerintahan sehingga perilaku aparat jadi menyimpang. Menyimpangnya perilaku aparat pemerintah akan dapat menimbulkan reaksi langsung maupun tidak langsung dari masyarakat yang akhirnya akan menjelma menjadi pendapat umum yang dapat merongrong kewibawaan pemerintah.

Memahami pentingnya etika pemerintahan tidaklah semata-mata hendak mengungkapkan apa yang boleh dan tidak dikerjakan (baik-buruk; benar-salah) oleh aparat pemerintahan, tetapi

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.*

*Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

lebih dari itu adalah upaya yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme agar tindakan dan perilakunya mencerminkan *ethical reflection* yang bermanfaat bagi penyempurnaan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat tercipta birokrasi pemerintahan yang bersih dan profesional.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan fenomena-fenomena yang terjadi terkait etika ASN. Pegawai samsat tondano masih belum memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat wajib pajak itu sendiri. Contohnya dalam pengurusan administrasi masih ada masyarakat yang merasakan ketidaksamaan pelayanan dalam pengurusan administrasi. Rendahnya kualitas ASN ini diperoleh langsung oleh peneliti dan juga berdasarkan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada peneliti, dimana berdasarkan kriteria sikap, perilaku, keramahan, kesopanan dari ASN itu sendiri, hal ini pula dapat mempengaruhi kualitas kerjanya dan berdampak pada: kurang patuhnya aparat birokrasi terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, penyalahgunaan pengabdian tanggung jawab, memiliki jiwa dedikasi yang rendah, kurang inisiatif, penundaan dalam berbagai tugas yang diberikan, dan masih banyak masalah-masalah lainnya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan pada samsat tondano harus ada keseimbangan antara pertumbuhan wajib pajak dengan penyediaan infrastruktur sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan pada Samsat

Tondano, termasuk system/prosedur pelayanan dan informasi bagi masyarakat/wajib pajak. Berangkat dari informasi yang dialami dan di dengar langsung dari masyarakat, maka melalui penelitian ini akan mengkaji lebih mendalam etika ASN dalam memberikan pelayanan publik pada Samsat Tondano.

Pengkajian ini tentunya akan dicoba memandang dari berbagai aspek mendasari diantaranya adalah hal yang menyangkut etika ASN, yaitu perlakuan yang sama dan adil kepada masyarakat, yang dapat dikaji berdasarkan unsur sikap perilaku, kesopanan, keramahan, dan ketaatan ASN, penyediaan infrastruktur sarana dan prasarana untuk mengimbangi laju pertumbuhan wajib pajak, tingkat pemahaman wajib pajak terhadap aturan, kepedulian aparat untuk melayani wajib pajak secara lebih baik sampai kepada standar pelayanan samsat keliling itu sendiri.

## Tinjauan Pustaka

### Konsep Etika Pemerintahan

Dalam bahasa latin "*Ethica*" berarti beradab, tingkah laku, moral. Dan dalam bahasa Indonesia "Etika-Etik-Etis" berarti: kelakuan, tata cara, tata krama, moral, akhlak; sedangkan etis sering dipergunakan dalam bahasa hukum yaitu : norma-norma, kaidah, peraturan-peraturan. Secara Etimologis istilah etika berasal dari bahasa Yunani, "*Etos*" yang berarti watak kesusilaan atau adat kebiasaan. Salah satu cabang filsafah yang dibatasi dengan dasar nilai moral menyangkut apa yang diperbolehkan atau tidak, yang baik atau tidak baik, yang pantas atau tidak pantas, pada perilaku manusia

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

(Krisyanto, 2008:11). Etika merupakan cabang filsafat. Etika mencari kebenaran dan sebagai filsafat yang mencari ketenaran (benar) sedalam-dalamnya. Sebagai tugas tertentu bagi etika, ia mencari ukuran baik buruknya bagi tingkah laku manusia. Etika hendak mencari tindakan manusia manakah yang baik (Zubair 2010:14).

Mahmoedin (2007:25) membagi istilah etika dalam beberapa definisi, yaitu :

- Merupakan dasar moral, termasuk ilmu mengenai kebaikan dan sifat-sifat tentang hak.
- Tuntutan mengenai perilaku, sikap dan tindakan yang diakui, sehubungan dengan suatu jenis kegiatan manusia.
- Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral.
- Merupakan ilmu mengenai watak manusia yang ideal. Kumpulan asas yang berkenan dengan akhlak.
- Nilai mengenai benar dan salah yang dianut oleh suatu golongan atau masyarakat.
- Pedoman kelakuan, sikap atau tindakan yang diterima atau diakui, sehubungan dengan kegiatan manusia dari golongan tertentu. Ilmu mengenai kewajiban.
- Dasar-dasar moral seseorang. Dalam Encyclopedi Britanica, etika dinyatakan dengan tegas sebagai filsafat moral, yaitu studi yang sistematis mengenai sifat dasar dari konsep-konsep nilai baik, buruk, harus, benar dan sebagainya, Frankein menjelaskan bahwa etika sebagai cabang filsafat, yaitu filsafat moral atau pemikiran kefilosofan

tentang moralitas, problem moral dan pertimbangan moral (Zubair 2010:16).

Dari berbagai konsep tentang etika, dapat diklasifikasikan 3 jenis konsep yaitu:

- Yang menekankan pada aspek historic: Dimana etika dipandang sebagai cabang filsafat yang membicarakan masalah baik buruknya perilaku manusia.
- Yang menerangkan secara Deskriptif : Dimana etika dipandang sebagai ilmu pengetahuan yang membicarakan masalah baik buruknya perilaku manusia dalam kehidupan manusia bersama. Konsep demikian tidak melihat kenyataan bahwa ada keanekaragaman norma karena adanya ketidaksamaan waktu dan tempat, akhirnya etika menjadi ilmu yang deskriptif dan lebih bersifat sosiologik.
- Yang menekankan pada sifat dasar etika sebagai ilmu yang normatif dan bercorak kefilosofan; dimana etika dipandang sebagai ilmu pengetahuan yang bersifat normative, evaluatif yang hanya memberikan nilai baik buruk terhadap perilaku manusia. Dalam hal ini tidak perlu menunjukkan adanya fakta, cukup memberikan informasi, menganjurkan dan merefleksikan. Atas dasar konsep terakhir ini etika digolongkan sebagai pembicaraan yang bersifat informative direksif dan refleksif. (Zubair 2010:17).

Etika pemerintahan adalah bagian dari etika pada umumnya, sedangkan etika itu laus sekali.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Unsur-unsur pemerintahan yang perlu diperhatikan didalam etika pemerintahan ialah harus mempunyai *adjustment* dan *unlimited/penyesuaian* segala sesuatu yang tidak ada batasnya (Widjaya, 2005:79).

Mencari sistematik dalam etika pemerintahan sangat sulit karena pemerintahan selalu berubah menurut power yang berkuasa. Pegangan yang paling penting dalam etika pemerintahan ialah power dan *authority/otoritas* kekuasaan. Dalam hal pemerintahan kita memerlukan etika. Mengapa diperlukan demikian? Jawabannya adalah karena permasalahan pemerintahan menyangkut soal manusia. Ada dua unsur yang terlibat dalam soal pemerintahan:

1. Unsur yang memerintah
2. Unsur yang diperintah

Inti dari etika pemerintahan adalah penggunaan kekuasaan (*The use of power*). Didalam penggunaan *power* atau *authority* kita harus mempunyai pedoman-pedoman yaitu undang-undang dasar dan peraturan-peraturan perundang-undangan lainnya yang bersifat umum (*generalis*) yang ditafsirkan secara analogis sehingga dapat diterapkan. Secara umum orang harus tahu bagaimana penggunaan aturan itu. Penggunaan itu harus berpedoman pada *public service* sebagai ukuran kehendak masyarakat. *Public service* adalah pelayanan seefektif mungkin kepada masyarakat. (Widjaya, 2005:83).

Menurut Mertins Jr, dalam Krisyanto (2008:24-25)

Pengembangan nilai-nilai etika pemerintahan diarahkan kepada terciptanya integritas profesional para aparat penyelenggaraan pemerintahan. Elemen pokok integritas profesionalnya diarahkan pada empat hal, yaitu:

- *Equality*; Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya. Bagi mereka yang memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur.
- *Equity*; Perlakuan yang sama pada masyarakat tidak cukup. Maka selain itu diperlukan perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang kadang-kadang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama, dan kadang-kadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tapi tidak sama kepada orang tertentu. (misalkan:pemberian subsidi untuk pembangunan rumah tipe RSS, pemberian kredit tanpa bunga untuk pengusaha lemah, dan sebagainya).
- *Loyalty*; Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut berkaitan satu sama lain. Dan tidak ada kesetiaan yang diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

- Responsibility; Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab apapun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindrom “saya sekedar melaksanakan perintah atasan.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga kiranya pelayanan publik memuat hal-hal yang substansial yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan swasta. Menurut Dwiyanto (2010:6) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dibedakan dengan pelayanan yang diberikan oleh swasta.

Menurut Sinambela (2010:5) pelayanan publik juga diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Ainur (2008:3) pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik (public service) adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan dalam hal ini pemerintah yang terkait dengan kepentingan publik.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan seperti yang dikutip oleh Tangkilisan (2006:22-23) sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.*

*Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah dalam pendekatan kualitatif. Peneliti ingin mempelajari secara intensif latar belakang serta interaksi lingkungan dari unit-unit sosial yang menjadi subjek yaitu Samsat Tondano. Kemudian Nazir (2005:57) mengemukakan bahwa: tujuan studi kasus adalah untuk

memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus, ataupun status dari individu, yang kemudian dari sifat-sifat khas di atas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

Menurut Nazir (2005:57) langkah-langkah pokok metode penelitian studi kasus deskriptif yaitu: (1) rumuskan tujuan penelitian; (2) tentukan unit-unit studi, sifat-sifat mana yang akan diteliti dan hubungkan apa yang akan dikaji serta proses-proses apa yang akan menuntun penelitian; (3) tentukan rancangan serta pendekatan dalam memilih unit-unit dan teknik pengumpulan data mana yang digunakan. Sumber-sumber data apa yang tersedia; (4) kumpulkan data; (5) organisasikan informasi serta data yang terkumpul dan analisis untuk membuat interpretasi serta generalisasi; dan (6) susun laporan dengan memberikan kesimpulan serta implikasi dari hasil penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah etika Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik, dengan menggunakan teori yang diungkapkan oleh Mertins, dalam Krisyanto (2008:24-25) terciptanya integritas profesional para aparat penyelenggaraan pemerintahan, yaitu:

- Equality; Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya. Bagi mereka yang memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur.

- Equity; Perlakuan yang sama pada masyarakat tidak cukup. Maka selain itu diperlukan perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang kadang-kadang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama, dan kadang-kadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tapi tidak sama kepada orang tertentu.
- Loyalty; Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut berkaitan satu sama lain. Dan tidak ada kesetiaan yang diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.
- Responsibility; Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab apapun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindrom “saya sekedar melaksanakan perintah atasan.

## Hasil Penelitian

Pembahasan penelitian dibahas dengan menggunakan teori dari Mertins Jr, dalam buku Krisyanto (2008:24-25), yang menjelaskan mengenai nilai-nilai etika pemerintah diarahkan kepada terciptanya integritas profesional para aparat penyelenggaraan pemerintahan elemen pokok integritas profesionalnya diarahkan pada empat yaitu *Equality*, *Equity*, *Loyalty*, dan *Responsibility* dengan penjelasan sebagai berikut :

### 1. *Equality*

*Equality*, merupakan Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya. Bagi mereka yang memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur.

Salah satu kebijakan pokok dari badan pemerintahan yang bertujuan mengabdikan kepada seluruh rakyat dan melayani kepentingan umum ialah perlakuan adil. Perlakuan adil itu biasanya dapat diwujudkan dengan memberikan perlakuan yang sama tanpa membeda-bedakan atau pilih kasih kepada semua pihak. Persamaan dalam perlakuan, pelayanan, dan pengabdian harus diberikan oleh setiap petugas kepada public tanpa memandang hubungan kerabat, ikatan politik, asal usul keturunan atau kedudukan sosial. Perbedaan perlakuan secara semena-mena atau berdasarkan kepentingan pribadi, tidak boleh dilakukan oleh petugas administrasi pemerintahan yang adil.

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan masyarakat wajib pajak Bapak. Eko Pangkey, dalam pelayanan yang di lakukan di kantor samsat tondano, Bapak Eko masih mengalami perlakuan yang tidak sama dalam pemberian pelayanan publik, yakni jawaban dari pegawai

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

samsat kurang baik yang diberikan kepada masyarakat wajib pajak seperti *Bapak Eko Pangkey*.

Selain itu menurut *Bapak Djafri Sanggor, SE* selaku Kepala Seksi Pelayanan PKB, BBN-KB dan PAP samsat tondano, pelayanan yang diberikan oleh pegawai samsat harusnya berdasarkan asas persamaan serta pelayanan dengan keramahan.

Menurut Waldo dalam bukunya yang berjudul "*The Enterprise of Publik Administration*" mengatakan bahwa dalam salah satu asas etis yaitu persamaan menyebutkan bahwa salah satu kebijakan pokok dari badan pemerintah yang bertujuan mengabdikan kepada seluruh rakyat dan melayani kepentingan umum ialah perlakuan sama terhadap masyarakat. Perlakuan yang sama disini dapat diwujudkan dengan memberikan perlakuan yang sama tanpa membeda-bedakan atau pilih kasih kepada salah satu pihak.

Berdasarkan hasil analisis, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang seharusnya di berikan terhadap masyarakat wajib pajak ialah berdasarkan asas persamaan serta pelayanan dengan keramahan. Sesuai dengan asas etis yaitu kebajikan pokok pemerintah yang bertujuan mengabdikan terhadap rakyat dan melayani kepentingan rakyat dengan perlakuan yang sama.

## 2. Equity

Perlakuan yang sama kepada masyarakat itu tidaklah cukup. Maka selain itu diperlukan perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang kadang-kadang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan

perlakuan yang sama, dan kadang-kadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tapi tidak sama kepada orang tertentu. (misalkan:pemberian subsidi untuk pembangunan rumah tipe RSS, pemberian kredit tanpa bunga untuk pengusaha lemah, dan sebagainya).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang wajib pajak yaitu *Bapak. Audy Kalengkongan*, bahwa pada saat melakukan pembuatan plat nomor kendaraan, bapak Audy harus menunggu sekitaran dua hari lamanya sedangkan wajib pajak yang lain hanya dapat menunggu seharian saja untuk mendapat plat nomor kendaraan yang baru. Hal ini membuat Dia kecewa karena diperlakukan tidak adil oleh pegawai samsat.

Yang saya kutip dari Waldo (Sukidin, 2011: 26-29) yaitu salah satu yang pokok dalam administrasi pemerintahan ialah salah satu kebijakan pokok dari badan pemerintah yang bertujuan mengabdikan kepada seluruh rakyat dan melayani kepentingan umum ialah perlakuan adil. Perlakuan yang adil itu biasanya dapat diwujudkan dengan memberikan perlakuan yang sama tanpa membeda-bedakan atau pilih kasih kepada semua pihak.

Persamaan dalam perlakuan, pelayanan, dan pengabdian harus diberikan oleh setiap petugas kepada public tanpa memandang hubungan kerabat, ikatan politik, asal-usul keturunan, atau kedudukan sosial. Perbedaan perlakuan secara semana-mana atau berdasarkan kepentingan pribadi, tidak boleh dilakukan oleh petugas administrasi pemerintahan yang adil.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Berdasarkan hasil pengamatan dari penulis, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh samsat tondano dalam asas etis ini belum berjalan dengan begitu baik dari segi keadilan sendiri, pasalnya masih ada perbedaan waktu dalam pembuatan plat nomor kendaraan yang dialami salah satu wajib pajak yaitu bapak audy ini adalah bukti bahwa pelayanan yang di rasakan masyarakat belum pada posisi adil.

Meskipun dalam teorinya waldo jelas mengatakan bahwa administrasi pemerintah ialah kebijakan pokok dari badan pemerintah yang bertujuan mengabdikan kepada masyarakat dan melayani kepentingan umum dengan seadil-adilnya. Tapi keadilan masih minim dirasakan oleh masyarakat wajib pajak.

### 3. Loyalty

Kesetiaan diberikan kepada kostitusi, hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut berkaitan satu sama lain. Dan tidak ada kesetiaan yang diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lain.

Dari hasil wawancara dengan Kasubag Tata Usaha mengatakan, pegawai samsat memiliki loyalitas baik kepada atasan maupun terhadap masyarakat. Hal ini terlihat dengan pelaksanaan tugas dan kinerja, meskipun dia akui bahwa terkadang masih ada beberapa pelanggaran disiplin, namun secara keseluruhan pegawai tetap loyal terhadap atasan.

Dan juga setelah saya mewawancarai seorang Pegawai samsat dia pun mengatakan bahwa kesejahteraan ASN di Indonesia semuanya sudah

sama, namun katanya sebagai pegawai biasa kesejahteraan antara dia dengan keluarganya sudah cukup terpenuhi. Karena baginya kesejahteraan ASN dapat berpengaruh pada loyalitas dan kesetiaan seseorang.

Menurut Waldo, kesetiaan merupakan suatu kebijakan moral, yaitu sebagai kesadaran seorang petugas untuk seterusnya patuh kepada tujuan bangsa, kostitusi Negara, peraturan perundang-undangan, badan/instansi, tugas/jabatan, maupun atasan demi tercapainya cita-cita bersama yang diharapkan.

Disini penulis menyimpulkan bahwa pegawai akan menjalankan tugas pelayanan yang begitu baik ketika seorang pegawai merasakan bahwa segala kebutuhan ekonominya terpenuhi atau tercukupi. Karena bagaimanapun seorang pegawai akan bisa bekerja dengan baik, jika pegawai tersebut masih memikirkan nasib dari anggota keluarganya sendiri.

### 4. Responsibility

Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab apapun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindrom "saya sekedar melaksanakan perintah atasan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala UPTD Samsat Tondano Ibu Onaliske Wahantouw, SE beliau mengatakan setiap pegawai telah diberikan tugasnya masing-masing dan mereka bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas sesuai dengan aturan.

Contohnya ketika diberikan tanggung jawab untuk menjaga piket, maka aparat tersebut wajib menjaga di meja piket dan bertanggungjawab

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.*

*Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

mengatur dan mengakomodir kebutuhan masyarakat yang datang. Selain itu juga pegawai bertanggungjawab kepada atasan, mereka juga bertanggungjawab kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

Hal yang sama pula ketika saya mewawancarai salah seorang pegawai samsat Ibu S.H, dia mengatakan selaku bawahan kami memiliki tugas yang diberikan atasan dan kami wajib bertanggungjawab terhadap atasan maupun masyarakat. Motivasi kami adalah hal tersebut sudah menjadi kewajiban kami tuturnya.

Masih dari pendapatnya *Waldo* , mengatakan asas etis ini menyangkut petugas untuk merasa memikul kewajiban penuh dan ikatan kuat dalam melaksanakan semua tugas pekerjaan secara memuaskan. Petugas administrasi pemerintahan harus mempunyai hasrat yang besar untuk melaksanakan fungsi-fungsinya secara efektif, sepuh kemampuan, dan dengan cara paling memuaskan pihak yang menerima pertanggungjawaban.

Berdasarkan hasil analisis dari peneliti, bahwa asas etis ini menyangkut hasrat petugas untuk turut merasa memikul kebijakan penuh dan ikatan kuat dalam melaksanakan semua tugas pekerjaan secara memuaskan. Dan petugas administrasi pemerintah harus memiliki niat yang besar dalam menjalankan fungsi-fungsinya secara efektif dalam memuaskan pihak pengguna jasa yaitu masyarakat. Hal ini bertujuan untuk mengukuhkan program pemerintah terkait dengan *good governance*.

## Kesimpulan

### 1) Equality

Berdasarkan hasil pembahasan peneliti menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik di Kantor UPTD Samsat Tondano masih belum berdasarkan asas etis persamaan, dikarenakan masih terdapat pelayanan yang tidak sama antara masyarakat satu dengan yang lain.

### 2) Equity

Pada hasil pembahasan Peneliti menyimpulkan bahwa dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Samsat Tondano masih belum terlaksana dengan baik atau masih belum sesuai dengan asas keadilan.

### 3) Loyalty

Loyalitas merupakan kesetiaan yang timbul dengan sendirinya pada diri seseorang yang memberikan jasa oleh penyedia jasa secara baik dan optimal. Untuk mencapai suatu pelayanan yang baik dan optimal, maka bagian yang paling inti untuk menciptakan pegawai yang loyal terhadap atasan adalah dengan membuat mereka sejahtera dalam kebutuhan mereka.

### 4) Responsibility

Terkait dengan pelaksanaan *good governance* , maka pegawai saat ini di tuntut untuk dapat

mempertanggungjawabkan atas semua kewenangan yang telah di embannya. Dan pegawai samsat tondano harus turut

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

merasa memikul tanggungjawab penuh dalam tugas yang sudah diberikan oleh kepala samsat tondano

## Saran

Adapun saran-saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan masalah yang ada sebagai acuan yaitu sebagai berikut:

### 1) Equality

Kepala UPTD Samsat Tondano dan Kepala Seksi Pelayanan PKB,BBN-KB Dan PAP Samsat Tondano harus terus melaksanakan pengawasan yang melekat terhadap pelaksanaan kerja dari pegawai, karena dengan adanya pengawasan yang melekat, maka bawahan akan merasa dihargai. Dan agar tidak ada lagi pengguna jasa yang mendapat perlakuan yang kurang sopan dari pegawai samsat, juga supaya setiap pegawai dapat melaksanakan tugas mereka dengan konsisten dan baik.

### 2) Equity

Peneliti memberikan saran perlu dibentuknya komisi etik bagi pegawai Samsat Tondano agar dapat membantu kepala Samsat Tondano dalam menindak pegawai yang melanggar aturan etik pegawai. Dan perlu dibuatnya kegiatan pendidikan karakter bagi pegawai, agar dapat terbentuk karakter dan moral yang baik dari pegawai.

### 3) Loyalty

Perlu adanya peningkatan kesejahteraan terhadap pegawai samsat dan kedekatan emosional

antara Kepala dan bawahan, agar supaya pegawai samsat dapat merasa nyaman dalam bekerja dan dapat melaksanakan tugas kerjanya dengan begitu baik.

### 4) Responsibility

Disarankan kepada Kepala UTPD Samsat Tondano untuk dapat selalu membacakan Panca Prasetia pegawai pada saat upacara bendera maupun pada saat apel, supaya setiap pegawai dapat menjalankan tugas dan fungsi-fungsi pokoknya dalam suatu organisasi pemerintahan, dan agar setiap pegawai Samsat Tondano dapat mempertanggungjawabkan semua tugas kerja mereka, dan agar dapat membangun moralitas yang baik dari setiap pegawai Samsat Tondano.

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.*

*Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainur, Ahmad, dkk.2008. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes Press.
- Djohan, Djohermansyah, 1990, *Problematik Pemerintahan dan Politik Lokal*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kansil, C.S.T, 2005, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Radar Jaya Offset , Jakarta.
- Krisyanto, Eddy, 2008. *Etika Politik Dalam Konteks Indonesia*, Kanisius, Yogyakarta.
- Nazir. 2005. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Mulyono, Yalia. 2011. Menuju Peyanan Publik Yang Lebih Baik Dengan E-Government. Bandung: Agenda Observasi
- Syaffie, Kencana Ibnu, 2008, *Etika Pemerintahan*, Edisi Revisi. Cetakan ke-4. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sinambela, L.P.. 2010. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. Memahami Penelitian Kualitatif. CV. Alfabeta. Bandung.
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2006. Kebijakan Publik yang Membumi. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Widjaya, A.W, 2005, *Etika Pemerintahan*, Cetakan ke-6. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zubair, Achmad, 2010, *Kuliah Etika*, Cetakan ke-5. Jakarta: Rajawali Pers.

### Sumber Lainnya :

- Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentan Pelayanan Publik
- Undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Pemerintah nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negri Sipil

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

# EKSEKUTIF **ISSN :2337 - 5736**

Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan

Volume 1 No. 1 Tahun 2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi



*Sekretariat:  
Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.  
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

# EKSEKUTIF **ISSN :2337 - 5736**

Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan

Volume 1 No. 1 Tahun 2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi



*Sekretariat:  
Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.  
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*