

PENYULUHAN ETIKA PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH DESA DI KECAMATAN BATI-BATI KABUPATEN TANAH LAUT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Counseling on Service Ethics of Village Government Apparatus in Bati-Bati District Tanah Laut Regency in Improving the Quality of Service to the Public

Ade Hermawan^{1*}
Muhammad Agung Al Fatih¹
Muhammad Jamili¹
Bakhtiar¹

¹STIA Bina Banua, Banjarmasin

*email: stiabb08@gmail.com

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk Penyuluhan mengenai Etika Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur pemerintah desa tentang pentingnya etika dalam pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan metode ceramah, tanya jawab dan simulasi. Pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa etika pelayanan aparatur pemerintah desa sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Diperlukan upaya berkelanjutan untuk mendidik baik aparatur desa mengenai etika ini dengan mengintegrasikan pelatihan etika dalam program pendidikan aparatur pemerintah, dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik. Dengan adanya laporan ini, diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan etika pelayanan aparatur pemerintah desa dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

Kata Kunci:

Etika
Pelayanan
Aparatur

Keywords:

Ethics
Services
Apparatus

Abstract

Community service activities in the form of Counseling on the Ethics of Village Government Apparatus Services aim to improve the understanding of village government apparatus about the importance of ethics in public services in order to improve the quality of services provided to the community. Community service activities are carried out using lecture, question and answer and simulation methods. This community service shows that the ethics of village government apparatus services are very important to improve the quality of public services. Continuous efforts are needed to educate village apparatus about these ethics by integrating ethics training into government apparatus education programs, by increasing transparency and accountability in public services. With this report, it is hoped that it can be a reference for improving the ethics of village government apparatus services in creating quality public services.



© year The Authors. Published by **Penerbit Forind**. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jurnal.forindpress.com/index.php/jamas>

Submit: 10-03-2025

Accepted: 04-06-2025

Published: 15-06-2025

PENDAHULUAN

Etika pelayanan aparatur pemerintah desa merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada masyarakat. Dalam konteks ini, etika berfungsi sebagai pedoman perilaku bagi aparatur pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Etika pelayanan tidak hanya mencakup kepatuhan terhadap peraturan yang ada, tetapi juga menekankan pada nilai-nilai moral dan tanggung jawab sosial yang harus dipegang oleh setiap aparatur. Pemerintah desa sebagai unit terdepan dalam

pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan cita-cita negara melalui pelayanan yang baik dan transparan kepada masyarakat. Pelayanan yang beretika mencakup sikap profesional, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap tindakan yang diambil oleh aparatur desa.

Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Dalam pelaksanaannya, etika pelayanan aparatur pemerintah desa harus berlandaskan pada

prinsip-prinsip keadilan, kesetaraan, dan penghormatan terhadap hak-hak masyarakat. Aparatur desa diharapkan dapat memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga adil dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, etika pelayanan menjadi salah satu pilar utama dalam mewujudkan *good governance* di tingkat desa.

Etika pelayanan aparatur pemerintah berfokus pada prinsip-prinsip moral dan nilai-nilai yang harus dipegang oleh aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Etika ini tidak hanya mengatur perilaku aparatur pemerintah, tetapi juga berfungsi sebagai pedoman dalam menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Etika pelayanan aparatur pemerintah harus berlandaskan pada nilai-nilai keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Aparatur pemerintah diharapkan untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada seluruh masyarakat, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi. Penerapan etika dalam pelayanan publik sangat penting untuk mewujudkan *good governance*. Hal ini mencakup pengelolaan yang baik, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas. Ketika aparatur pemerintah memiliki etika yang kuat, mereka dapat meningkatkan kredibilitas dan kewibawaan di mata masyarakat. Etika pelayanan juga berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat merupakan kewajiban aparatur pemerintah. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepercayaan dan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

Di Indonesia, terdapat kode etik yang mengatur perilaku aparatur sipil negara (ASN). Kode etik ini menekankan pentingnya integritas, profesionalisme, dan komitmen untuk melayani masyarakat dengan baik. Kode ini menjadi acuan bagi aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Penerapan etika dalam pelayanan publik seringkali menghadapi tantangan. Masih terdapat praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang

yang dapat merusak kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya upaya terus-menerus untuk meningkatkan etika dan moralitas aparatur pemerintah.

Etika dalam konteks birokrasi menurut Dwiyanto (2002:188) digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Sementara pemahaman pelayanan publik yang disediakan oleh birokrasi merupakan wujud dari fungsi aparat birokrasi sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Sehingga maksud dari public service tersebut demi mensejahterakan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, Widodo (2001:269) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik (Kumorotomo, 1996:7). Menurut Putra Fadillah (2001:27) etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

Setiap kehidupan bermasyarakat, manusia pasti memerlukan pelayanan dari orang lain, baik pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Kaitannya dengan pelayanan publik maka dalam hal ini birokrasi sebagai abdi negara, abdi masyarakat adalah sebagai aparat pelaksana pelayanan (public service) merupakan salah satu fungsi yang diselenggarakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi negara.

Sianipar (1998:5) mengatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan kelompok-kelompok organisasi. Sedangkan Moenir (1992), mengatakan pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung. Menurutny secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 jenis, yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Lebih lanjut dikatakan pada hakekatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itulah ia merupakan proses. Sebagai proses, “pelayanan” berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

Karena pentingnya pelayanan bagi kehidupan manusia, ditambah kompleksnya kebutuhannya, Apalagi pelayanan publik pada sebuah kantor pemerintahan. Disamping itu pola pelayanan lain yang diharapkan dalam etika pelayanan publik adalah pelayanan yang menukik pada pendekatan deontologi, yaitu pelayanan yang mendasarkan diri pada prinsip-prinsip nilai moral yang harus ditegakkan karena kebenaran yang ada dalam dirinya dan tidak terkait dengan akibat atau konsekuensi dari keputusan yang diambil. Dengan pelayanan seperti ini diharapkan agar birokrasi selalu melakukan kewajiban moral untuk mengupayakan agar sebuah kebijakan menjadi karakter masyarakat. Bila hal ini melembaga dalam diri pejabat publik dan masyarakat, maka birokrasi patut menjadi teladan. Mereka tidak melakukan sesuatu yang merugikan negara dan masyarakat, misalnya; korupsi, kolusi, dan nepotisme (Kartasasmita, 1997:28). Menurut Widodo (2001:270-271), pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan demikian birokrasi publik dapat

dikatakan baik apabila mereka dinilai memiliki responsif (daya tanggap) yang tinggi terhadap tuntutan, masalah, keluhan serta aspirasi masyarakat.

STIA Bina Banua Banjarmasin dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi memiliki peran dan tanggung jawab secara akademik dan sosial dalam mewujudkan pelayanan prima yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah desa kepada masyarakat. Sangatlah penting manakala peran-peran strategis tersebut diwujudkan dalam pengabdian secara nyata dimasyarakat.

Tujuan Pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh STIA Bina Banua Banjarmasin adalah : Melaksanakan peran Perguruan Tinggi dalam membantu penguatan pemerintah desa melalui penyuluhan Etika Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa. Sebagai pelaksanaan salah satu Tridharma Perguruan Tinggi yakni Pengabdian kepada Masyarakat. Dan Terciptanya kemitraan antara STIA Bina Banua Banjarmasin dengan Pemerintah Desa secara khusus, dan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan. Kerjasama dengan mitra ini sehubungan dengan pendampingan terhadap organisasi kepemudaan. Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai pengabdian masyarakat yang berfokus pada etika pelayanan aparatur pemerintah. Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur pemerintah desa tentang pentingnya etika dalam pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Manfaat yang diperoleh dari kegiatan pengabdian masyarakat ini : Penerapan ilmu pengetahuan dalam kehidupan nyata di masyarakat, Memberi sumbangsih pemikiran serta pemahaman kepada masyarakat khususnya untuk peningkatan kualitas pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat. Penerapan keilmuan bagi dosen, dan sebagai media pembelajaran serta penelitian pada tahap selanjutnya, Memberi peluang kepada peserta pengabdian untuk

menginventarisir problematika maupun potensi daerah guna menunjang kegiatan penelitian.

METODE PELAKSANAAN

Tahap pelaksanaan Penyuluhan Etika Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa meliputi :

1. Tahap Persiapan

Kegiatan yang dilakukan pada tahap persiapan atau sebelum kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan adalah:

- Membuat proposal kegiatan pengabdian pada masyarakat.
- Menerima penugasan untuk melaksanakan kegiatan pengabdian pada masyarakat dari STIA Bina Banua Banjarmasin.
- Mengirimkan surat permohonan untuk melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat pada Kantor Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut.

2. Menerima konfirmasi kesediaan dan waktu pelaksanaan kegiatan pengabdian pada masyarakat dari pihak Kantor Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut

3. Tahap Pelaksanaan

Kegiatan yang dilakukan pada tahap pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat adalah :

- Tim pengabdian pada masyarakat pergi ke Kantor Kecamatan Bati-Bati dengan membawa peralatan sosialisasi.
- Tim pengabdian pada masyarakat menghadap pada Camat Bati-Bati atau yang mewakili untuk memohon izin melakukan sosialisasi.
- Tim melakukan sosialisasi mengenai materi Etika Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa pada aparatur Desa sesuai tempat dan waktu yang telah dialokasikan oleh pihak Kantor Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut.

4. Tahap Pelaporan

Kegiatan yang dilakukan pada tahap pembuatan laporan hasil kegiatan pengabdian pada masyarakat pada Kantor Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut.:

- Mengumpulkan dokumen-dokumen yang menjadi bukti pelaksanaan kegiatan pengabdian pada masyarakat seperti surat permohonan kegiatan pengabdian masyarakat, surat konfirmasi kesediaan menerima kegiatan pengabdian masyarakat, foto-foto kegiatan sosialisasi, daftar hadir peserta sosialisasi, surat keterangan telah melakukan kegiatan pengabdian pada masyarakat.
- Mengolah data-data hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat.
- Membuat laporan hasil kegiatan kegiatan pengabdian pada masyarakat.
- Mempublikasikan laporan hasil kegiatan pengabdian pada masyarakat.

Metode Penyuluhan Etika Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa adalah:

1. Metode Ceramah

Metode ceramah dipilih untuk memberikan penjelasan tentang Etika Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa.



Gambar 1. Penyuluhan Etika Pelayanan pada Para Aparatur Desa Kecamatan Bati-Bati

2. Metode Tanya Jawab

Tanya jawab sangat penting bagi para peserta penyuluhan, baik saat mendapatkan penjelasan tentang nilai-nilai yang dapat dijadikan pedoman bagi aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metode ini memungkinkan peserta workshop untuk mendapatkan pengetahuan sebanyak mungkin tentang langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan dalam kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

3. Metode Simulasi

Simulasi ini sangat penting untuk memberikan kesempatan kepada peserta workshop untuk mempraktekkan materi yang diperoleh. Diharapkan para peserta workshop benar-benar menguasai materi yang diterima, mengetahui menerapkan nilai-nilai etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan penyuluhan dilakukan oleh tim dosen dengan didukung oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STIA Bina Banua Banjarmasin. Peserta penyuluhan adalah aparatur desa di Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut. Kegiatan dimulai pkl. 09.00 – 12.00 Wita, dalam suasana kekeluargaan dan penuh antusias dari peserta penyuluhan.

Penyuluhan bertemakan “Etika Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa” diawali dengan diskusi singkat mengenai bagaimana para aparatur desa memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peserta penyuluhan menanggapi antusias dan mengaku berniat untuk menerapkan nilai-nilai etika dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Bahkan peserta dapat mengetahui apa yang harus dipersiapkan dan dilakukan untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Berdasarkan analisis tahap awal pengetahuan peserta terhadap penerapan nilai-nilai etika dalam pelayanan kepada masyarakat, sebagian besar peserta sudah mengetahui tentang cara meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Memang kebanyakan peserta sudah mendengar informasi mengenai pentingnya pelayanan prima aparatur desa dalam meningkatkan kepuasan masyarakat desa, namun mereka rata-rata belum mengetahui secara detail dan teknis mengenai cara untuk menerapkan nilai-nilai etika dalam pelayanan masyarakat tersebut.

Setelah memperoleh kesimpulan awal, kemudian penyuluhan Etika Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa disampaikan oleh narasumber. Penyampaian materi diawali dengan meminta masing-masing peserta untuk menginventarisir nilai-nilai yang dapat dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terdapat peserta yang masih bingung sehingga belum bisa menentukan dan memilih nilai-nilai apa yang dipilihnya. Oleh karena itu, penyuluh memberikan gambaran dan penjelasan mengenai berbagai nilai-nilai etika yang dapat dijadikan pedoman oleh aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya peserta diajarkan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan dalam upaya penerapan nilai-nilai etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sesi terakhir dari kegiatan penyuluhan ini adalah sesi tanya jawab. Pertanyaan yang disampaikan oleh peserta lebih fokus pada bagaimana persiapan yang dapat dilakukan para aparatur desa dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dan bagaimana gambaran mengenai masalah-masalah yang seringkali muncul berkaitan dengan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima dari aparatur desa. Peserta terlihat antusias dan merasa sangat terbantu. Keseluruhan pertanyaan tersebut dijawab oleh para narasumber dengan baik.

Para aparatur desa di kecamatan Bati-Bati merasa senang dan termotivasi dalam mengikuti kegiatan penyuluhan. Fenomena ini menjadi salah satu alasan penyuluhan ini menjadi sangat bermanfaat bagi mereka. Selama ini para aparatur desa hanya dapat informasi dari media sosial.

RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah para apartur desa di Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut menerima materi tentang Etika Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa diharapkan mereka dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat dari kegiatan penyuluhan ini sebagai bekal untuk meningkatkan kualitas pelayanan di desanya.

Kemudian Tim dosen dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STIA Bina Banua Banjarmasin akan melakukan kunjungan ke desa-desa di Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut untuk memantau implementasi penerapan nilai-nilai etika oleh apartur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk Penyuluhan mengenai Etika Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur pemerintah desa tentang pentingnya etika dalam pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa etika pelayanan aparatur pemerintah desa sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Diperlukan upaya berkelanjutan untuk mendidik baik aparatur desa mengenai etika ini dengan mengintegrasikan pelatihan etika dalam program pendidikan aparatur pemerintah, dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik. Dengan adanya laporan ini, diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan etika pelayanan aparatur

pemerintah desa dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat STIA Bina Banua Banjarmasin atas dukungan untuk kegiatan penyuluhan ini. Ucapan terima kasih kepada Bapak Camat Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut yang telah memberikan izin dalam penyelenggaraan acara penyuluhan serta menyediakan tempat pelaksanaan kegiatan penyuluhan ini.

REFERENSI

- Bertens, K. 1977. *Etika*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dwiyanto Agus, Partini, Ratminto, Wicaksono Bambang, Tamtiari Wini, Kusumasari Bevaola, dan Nuh Muhamad. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), UGM., Yogyakarta.
- Gie, The Liang. 1986. *Etika pemerintahan*. Yayasan Obor, Jakarta.
- Keban, Yeremias T. 1994. *Pengantar Administrasi Publik*. Program MAP UGM, Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika administrasi Negara*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 1989. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Rineka Cipta, Jakarta
- Poedjawijanta. 1986. *Etika Filsafat Tingkah Laku*. Bina aksara, Jakarta.
- Rasyid, Ryaas, 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 1988. *Organsiasi, Kepemimpinan & Perilaku Administrasi*. CV. Haji Masagung, Jakarta.

- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfa Beta, Bandung.
- Thoha, Miftah. 1995. *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*. Pusdiklat Pegawai Depdikbud, Sawangan-Bogor.
- Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Widjaja, A.W. 1994. *Etika Administrasi Negara*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.