PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI DALAM RANGKA MENGEMBANGKAN KUALITAS APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DI KECAMATAN PABEAN CANTIAN KOTA SURABAYA

Dewi Kurniawati [1]
Dr. H. Achmad Syafi'i, SH., M.Si [2]
Drs. H. M Kendry Widiyanto, M.Si [3]

***Abstract*:** *The results of initial observations showed that the state civil apparatus in the District of Pabean Cantian Surabaya is considered still low in terms of quality of human resources owned. The purpose of this research is to describe the administrative ethics in order to develop the quality of ASN in Kecamatan Pabean Cantian Surabaya. Data analysis in this research was done with interactive model from Miles and Huberman. The results showed that the application of administrative eetica in order to develop the quality of ASN in Kecamatan Pabean Cantian Surabaya was conducted to be known from several things, among others: a) efficiency, where the use of fund resources used properly, the use of funding sources adjusted to the budget plan that has been set forth in the preceding year period, recording any report of incoming and outgoing funds for operational activities and all existing funds used properly and not those who use them for the personal use of such employees; b) distinguish private property with office property, where it has maximum in fulfilling the facilities and infrastructure needed for operational activities, the existence of facilities and infrastructure is none other to expedite the services provided, and no parties who use the facilities and infrastructure out of responsibility; c) impersonal, in which the relationship between an employee and the community as a party served is good and no personal conflict can interfere with the service delivery process; d) merytal system, where the recruitment system is based on needs and coordinates with the Surabaya City Government in relation to the recruitment system; e) responsibilities, in which all existing employees have performed their duties and obligations with existing SOPs and if there are employees who do not perform their duties and obligations in accordance with SOPs, they shall be liable to sanctions in order to make them more accountable; f) accountability, in which the budget is used in accordance with the budget plan and for public services; and g) responsiveness, where employees are always polite and friendly when providing services.*
***Keywords*:** *Ethics of Administration, Employee Development, Quality of Apparatus*

Abstrak: Hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa para aparatur sipil negara di Kecamatan Pabean Cantian Surabaya dianggap masih rendah dalam hal kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan etika administrasi agar dapat mengembangkan kualitas ASN di Kecamatan Pabean Cantian Surabaya. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan model interaktif dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan eetika administrasi dalam rangka mengembangkan kualitas ASN di Kecamatan Pabean Cantian Surabaya dilakukan dapat diketahui dari beberapa hal, antara lain: a) efisiensi, di mana penggunaan sumber dana digunakan sesuai dengan semestinya, penggunaan sumber dana disesuaikan dengan rencana anggaran yang telah ditetapkan pada periode tahun sebelumnya, melakukan pencatatan pada setiap laporan dana masuk

[1] Sarjana Administrasi Publik alumni Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya
[2] Dosen Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya
[3] Dosen Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya

dan keluar untuk kegiatan operasional serta semua dana yang ada digunakan sebagaimana mestinya dan tidak pihak yang menggunakan untuk keperluan pribadi pegawai tersebut; b) membedakan milik pribadi dengan milik kantor, di mana sudah maksimal dalam memenuhi sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk kegiatan operasional, adanya kelengkapan sarana dan prasarana tersebut tidak lain untuk memperlancar pelayanan yang diberikan, serta tidak ada pihak-pihak tertentu yang menggunakan sarana dan prasarana di luar tanggung jawab; c) impersonal, di mana hubungan antara pegawai dengan masyarakat selaku pihak yang dilayani adalah baik dan tidak ada konflik pribadi yang dapat menganggu proses pemberian pelayanan; d) *merytal system*, di mana sistem perekrutan dilakukan berdasarkan kebutuhan dan melakukan koordinasi dengan Pemerintah Kota Surabaya terkait dengan sistem perekrutan tersebut; e) responsibel, di mana semua pegawai yang ada telah melakukan tugas dan kewajiban dengan SOP yang ada dan apabila terdapat pegawai yang tidak melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan SOP, maka akan dikenakan sanksi agar pegawai tersebut lebih bertanggungjawab; f) akuntabilitas, di mana anggaran dana digunakan sesuai dengan rencana anggaran dan untuk pelayanan publik; serta g) responsivitas, di mana pegawai selalu bersikap sopan dan ramah saat memberikan pelayanan.
Kata kunci: Etika Administrasi, Pengembangan Pegawai, Kualitas Aparatur

PENDAHULUAN

Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 5 Yahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menunjukkan bahwa aparatur sipil negara harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Selain itu, Undang-Undang tersebut juga menunjukkan bahwa para pejabat publik harus mematuhi kode etik dan kode perilaku pegawai yang terdiri dari cermat dan disiplin, sopan, tanpa tekanan, serta menjaga kerahasiaan yang menyangkut tentang kebijakan negara. Pada pelaksanaan tugas-tugas yang ada di dalam institusi, para aparatur sipil negara harus memiliki tanggungjawab kepada publik salah satunya adalah dalam perwujudan tanggungjawab etika.

Etika menekankan pada pendekatan kritis dalam melihat nilai dan norma serta permasalahan-permasalahan yang timbul dalam kaitannya dengan nilai dan moral. Pada upaya pengembangan kualitas sumberdaya manusia ASN pada suatu organisasi atau instansi publik, diperlukan etika. Etika dijadikan pedoman dan peraturan yang mengatur pola perilaku pegawai. Organisasi atau instansi pemerintahan merupakan pihak yang berhadapan dengan masyarakat, oleh karena itu para pegawai yang ada diharapkan memiliki sikap dan perilaku yang baik. Apabila pegawai dapat mematuhi dan melaksanakan nilai, norma dan aturan yang ada dalam etika administrasi maka tugas yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik. Selain itu, para pegawai dapat mengembangkan karakter pegawai yang berkepribadian, bekerja keras, dan disiplin.

Hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa para aparatur sipil negara di Kecamatan Pabean Cantian Surabaya dianggap masih rendah dalam hal kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki. Hal ini diindikasikan dengan rata-rata jenjang pendidikan formal adalah tamatan SMA dan pelatihan ke jenjang selanjutnya masih sedikit peminat. Selain itu, masih terdapat pegawai yang datang terlambat. Pada sisi lain, terdapat pegawai yang datang sesuai jam masuk atau aturan yang ditetapkan namun dalam praktiknya, pihaknya mengobrol dan berdandan terlebih dahulu di saat jam operasi kantor Kecamatan buka atau dapat dikatakan pihaknya menunda jam pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komitmen aparatur sipil negara dalam menerapkan etika administrasi masih rendah karena pemanfaatan kesempatan dan peluang untuk meningkatkan potensi dan aktualisasi sebagai manusia yang bermartabat belum dapat dikatakan maksimal.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan pembahasan lebih lanjut terkait dengan etika administrasi dalam rangka pengembangan kualitas

aparatur sipil negara dengan mengambil objek pada Kecamatan Pabean Cantian Surabaya. Oleh karena itu, judul yang digunakan adalah "Penerapan Etika Administrasi dalam Rangka Mengembangkan Kualitas ASN di Kecamatan Pabean Cantian Surabaya".

Rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: Bagaimana penerapan etika administrasi dalam rangka mengembangkan kualitas ASN di Kecamatan Pabean Cantian Surabaya?

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan etika administrasi agar dapat mengembangkan kualitas ASN di Kecamatan Pabean Cantian Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Tipe penelitian ini adalah deskriptif.

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah pada Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Pegawai di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya.
2. Masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya.

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan teknik *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan, karena orang yang ditemui pada tempat dan waktu yang ditentukan oleh peneliti akan dipilih sebagai sampel penelitian (Widiyanto, 2013:117).

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan model interaktif dari Miles dan Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika Administrasi

Efisiensi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan sumber dana di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya digunakan sesuai dengan semestinya.

> "Untuk dana operasional ya kita gunakan sesuai dengan rencana anggaran yang telah kita buat pada periode tahun sebelumnya". (Wawancara dengan Bapak CB, selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Informan lain menambahkan:

> "Kita menyesuaikan penggunaan sumber dana yang ada dengan rencana kegiatan yang telah kita buat, dan untuk setiap pemasukan dan pengeluaran dana kita melakukan pencatatan". (Wawancara dengan Ibu YS, selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa penggunaan sumber dana di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya disesuaikan dengan rencana anggaran yang telah ditetapkan pada periode tahun sebelumnya. Selain itu, pihak Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya melakukan pencatatan pada setiap laporan dana masuk dan keluar untuk kegiatan operasional.

Pada sisi lain, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa semua dana yang ada digunakan sebagaimana mestinya dan tidak pihak yang menggunakan untuk keperluan pribadi pegawai tersebut.

> "Karena semua sudah ada catatan ya transparan, tidak ada pihak tertentu yang mengambil anggaran dana untuk kepentingan pribadi. Semua dana yang telah dianggarkan ya untuk operasional Kantor Kecamatan ini". (Wawancara dengan Ibu MT selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Membedakan milik pribadi dengan milik kantor

Hasil wawancara dengan informan penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya sudah maksimal dalam memenuhi sarana dan prasarana yang dibuutuhkan untuk kegiatan operasional Kantor Kecamatan. Selain itu, adanya kelengkapan sarana dan prasarana tersebut tidak lain untuk memperlancar pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya.

> "Untuk sarana dan prasarana di sini tergolong sudah lengkap, semua sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai yang ada. Kelengkapan sarana dan prasarana tersebut tidak lain adalah untuk meningkatkan pelayanan kita kepada masyarakat khususnya di lingkup wilayah Kecamatan Pabean Cantian Surabaya ini". (Wawancara dengan Ibu MT selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana digunakan untuk menunjang kegiatan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada praktiknya, tidak ada pihak-pihak tertentu yang menggunakan sarana dan prasarana di luar tanggung jawab.

> "Semua sarana dan prasarana yang ada di sini sudah disesuaikan dengan kebutuhan pegawai, sehingga tidak ada pihak yang memanfaatkan sarana dan prasarana tersebut di luar tanggung jawabnya sebagai pegawai Kantor Kecamatan Pabean ini". (Wawancara dengan Ibu YS, selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Impersonal

Hasil wawancara dengan informan penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya dengan masyarakat selaku pihak yang dilayani adalah baik dan tidak ada konflik pribadi yang dapat menganggu proses pemberian pelayanan.

> "Hubungan kita di sini sebagai pegawai dengan masyarakat ya hubungannya baik dan tidak ada suatu hal yang dapat menghambat pekerjaan kita di sini saat memberikan pelayanan kepada masyarakat". (Wawancara dengan Ibu MT selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Informan lain menambahkan:

> "Kita tidak ada konflik pribadi dengan pegawai yang ada di sini mbak, jadi sejauh ini hubungan kita baik-baik aja. Mereka juga tidak pilih-pilih saat memberikan pelayanan ke masyarakat. Semua pegawai di sini menganggap semua masyarakat sama yang butuh diberikan pelayanan publik yang maksimal". (Wawancara dengan KN, selaku masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Merytal System

Untuk sistem perekrutan, hasil wawancara dengan informan penelitian menunjukkan bahwa sistem perekrutan dilakukan berdasarkan kebutuhan. Pihak Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya berkoordinasi dengan Pemerintah Kota Surabaya terkait dengan sistem perekrutan tersebut.

> "Perekrutan pegawai di sini kita sesuaikan dengan kebutuhan dan kita melakukan koordinasi dengan Pemkot Surabaya karena kita tidak berhak asal memasukkan pegawai di sini. Semua ada SOP nya". (Wawancara dengan Ibu YS, selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Terkait dengan kenaikan jabatan, hasil wawancara menunjukkan bahwa kriteria kenaikan jabatan terdiri dari kemampuan dan tanggungjawab pegawai tersebut.

> "Kalau mau naik jabatan ya kita harus bener-bener nunjukin tanggung jawab kita sebagai pegawai di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya dengan maksimal". (Wawancara dengan Ibu MT selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Responsibel

Hasil wawancara menunjukkan bahwa semua pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya telah melakukan tugas dan kewajiban dengan SOP yang ada.

> "Semua pegawai di sini melakukan tugas dan kewajiban sesuai dengan SOP. Apabila ada yang tidak disiplin, maka pihak tersebut akan diberikan sanksi agar jera". (Wawancara dengan Ibu YS, selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Informan lain menambahkan:

> "Saya rasa semua pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya sudah melakukan tugas sesuai dengan SOP yang ada". (Wawancara dengan KN, selaku masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Apabila terdapat pegawai yang tidak melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan SOP, maka akan dikenakan sanksi agar pegawai tersebut lebih bertanggungjawab.

Akuntabilitas

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa anggaran dana Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya digunakan sesuai dengan rencana anggaran dan untuk pelayanan publik. Tidak ada pegawai yang mengambil atau megurangi anggaran dana tersebut untuk kepentingan pribadi.

> "Penggunaan dana di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya ini kita sesuaikan dengan rencana anggaran yang telah kita buat. Semua dana tersebut untuk kepentingan pelayanan di sini. Dan pada praktiknya, tidak ada pihak tertentu yang mengambil anggaran dana tersebut karena setiap ada biaya pengeluaran maka kita akan lakukan pencatatan dan pelaporan". (Wawancara dengan Ibu YS, selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Responsivitas

Hasil wawancara dengan informan penelitian menunjukkan bahwa pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya selalu bersikap sopan dan ramah.

> "Kita selalu bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat yang datang untuk mengurus pelayanan". (Wawancara dengan Ibu YS, selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Informan lain menambahkan:

> "Pegawai di sini ramah-ramah kok mbak". (Wawancara dengan HA, selaku masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Apabila terdapat masyarakat yang kurang paham tentang pelayanan yang diberikan, maka pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya tidak segan untuk memberikan arahan dan informasi secara lengkap.

> "Kalau kita gak paham ya tanya ke pegawainya langsung, pasti mereka memberikan arahan yang benar". (Wawancara dengan KN, selaku masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Informan lain menambahkan:

> "Iya mbak, kalau kita gak paham ya kita tanya langsung dan pihak Kecamatan pasti memberikan informasi secara lengkap agar kita paham". (Wawancara dengan AA, selaku masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya juga dianggap memiliki daya tanggap tinggi terkait dengan kebutuhan pelayanan masyarakat.

> "Pegawainya cepat tanggap, kalau kita perlu tanya apa mereka langsung detail menjelaskan". (Wawancara dengan HA, selaku masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Selain itu, apabila terdapat masyarakat yang memberikan penilaian terkait dengan kinerja pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya maka pegawai tersebut akan menerima masukan dan berusaha meningkatkan kinerjanya secara maksimal.

> "Kita selalu menerima masukan apapun itu dari masyarakat, termasuk penilaian tentang kinerja kita. Kita pasti akan menerima masukan tersebut dan berusaha untuk memaksimalkan kinerja kita". (Wawancara dengan Ibu MT selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Pengembangan Kualitas ASN

Pelatihan

Terkait dengan pengembangan ASN di lingkup Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya, hasil wawancara dengan informan penelitian menunjukkan bahwa setiap sebulan sekali diberikan pelatihan khusus terutama praktik komputer mengingat kegiatan operasional pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya sudah dapat dilakukan secara *online*.

> "Sesuai dengan arahan yang ada, kini semua pelayanan dapat diakses secara *online* untuk itu kita diberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kita dalam operasional pelayanan *online* tersebut". (Wawancara dengan Ibu MT selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Informan lain menambahkan:

> "Iya mbak, jadi setiap bulan kita ada pelatihan. Biar kita semakin lancar mengoperasikan komputer dan praktik aplikasi pelayanan juga semakin paham jadi gak bingung kalau misal ada eror". (Wawancara dengan Ibu YS, selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Pendidikan

Terkait dengan jenjang pendidikan pegawai di lingkup Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya, informasi yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa rata-rata pegawai memiliki jenjang pendidikan terakhir SMA dan S1.

> "Untuk jenjang pendidikan, di sini rata-rata SMA dan S1. Tapi kita ada program peningkatan jenjang pendidikan pegawai. Misalnya yang lulusan SMA mau lanjut S1 ya pasti kita dukung penuh". (Wawancara dengan Ibu YS selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Informan lain menambahkan:

> "Meskipun masih ada pegawai yang masih berpendidikan SMA, instansi juga tidak menutup kemungkinan untuk memberikan tunjangan biaya pendidikan kepada pegawai khususnya bagi pegawai yang senior-senior barangkali mau meneruskan ke jenjang yang lebih tinggi. Bagi yang sudah lulus S1 juga tidak dilarang untuk melanjutkan pendidikan, instansi dan pegawai di sini mendukung penuh karena bagaimanapun pendidikan itu penting". (Wawancara dengan Ibu MT selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Kedua kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pihak Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya mendukung penuh dan tidak memberikan batasan apabila terdapat pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

Program Pembinaan

Program pembinaan dilakukan untuk membentuk sikap ASN agar lebih berorientasi kepada pembangunan dan bertindak sebagai pemrakarsa pembaharuan dan sebagai penggerak pembangunan. Beberapa manfaat dari program pembinaan yang diterapkan adalah mewujudkan citra pegawai yang penuh dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang dasar 1945, Negara dan pemerintah yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, berhasil guna, bersih, memiliki kualitas tinggi dan sadar tentang tanggung jawabya sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat.

Hasil wawancara dengan informan penelitian menunjukkan bahwa program pembinaan pegawai di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya dilakukan dengan pembinaan disiplin, pembinaan karir dan pembinaan etika profesi.

> "Jadi kita ada tiga model pembinaan mbak. Pertama pembinaan disiplin yaitu dengan menerapkan aturan dan kewajiban yang harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh tiap pegawai. Kedua pembinaan karir yaitu dengan memberikan tugas-tugas khusus kepada pegawai agar kita tahu keahlian khusus yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Ketiga, pembinaan etika profesi yaitu dengan penerapan kode etik pegawai dan pembinaan jiwa korps ASN". (Wawancara dengan Ibu MT selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Informan lain menambahkan:

> "Iya mbak jadi kita ada tiga model pembinaan. Kalau pembinaan disiplin lebih ke penerapan sanksi apabila ada pegawai yang melanggar aturan. Kalau pembinaan karir, kita ada diklat, promosi jabatan dan mutasi pegawai serta bimbingan dan arahan dari atasan. Kalau pembinaan etika profesi lebih ke pemberian motivasi ke pegawai jadi kita sebagai pegawai diberi motivasi agar lebih tanggungjawab dalam melaksanakan tugas". (Wawancara dengan Ibu YS selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Kedua kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa program pembinaan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya dilakukan dengan tiga model pembinaan yaitu pembinaan disiplin, pembinaan karir dan pembinaan etika profesi. Pembinaan disiplin dilakukan dengan menerapkan aturan dan kewajiban yang harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh tiap pegawai serta penerapan sanksi apabila ada pegawai yang melanggar aturan. Pembinaan karir, dilakukan dengan memberikan tugas-tugas khusus kepada pegawai agar keahlian khusus yang dimiliki oleh pegawai tersebut dapat diketahui serta memberikan diklat kepada pegawai. Pembinaan etika profesi dilakukan dengan penerapan kode etik pegawai, pembinaan jiwa korps ASN serta pemberian motivasi ke pegawai agar pegawai lebih bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas.

Rekruitmen

Seperti yang diuraikan sebelumnya, diketahui bahwa sistem perekrutan dilakukan berdasarkan kebutuhan. Pihak Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya berkoordinasi dengan Pemerintah Kota Surabaya terkait dengan sistem perekrutan tersebut. Terdapat beberapa tahapan dalam rekruitmen pegawai, antara lain: tahapan administrasi, tes potensi akademik, dan wawancara. Keseluruhan tahapan tersebut dilakukan agar memperoleh pegawai yang sesuai dengan kebutuhan antor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya.

> "Untuk rekruitmen kita tidak asal mbak, ada beberapa tahapan. Di antaranya: tahapan administrasi, tes potensi akademik, dan wawancara. Kalau ada tahapan yang tidak lolos ya tidak bisa lanjut. Jadi kita bener-bener melakukan sesuai dengan aturan yang ada dari Pemkot pusat." (Wawancara dengan Ibu YS selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Perubahan Sistem

Perubahan sistem menunjukkan tentang perubahan sistem kerja untuk menyesuaikan sistem dan prosedur organisasi sebagai jawaban untuk mengantisipasi ancaman dan peluang faktor eksternal. Hasil wawancara dengan informan penelitian menunjukkan bahwa apabila terdapat perubahan sistem maka pihaknya akan diberikan arahan oleh Kepala Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya.

> "Kalaupun ada perubahan sistem, atau jadwal pelayanan, pasti kita diberi tahu jadi kita juga bisa menyesuaikan dengan sistem baru tersebut". (Wawancara dengan Ibu YS selaku pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya)

Pembahasan

Berikut uraian tentang penerapan nilai dalam etika administasi publik di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya:

1. Efisiensi
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sumber dana di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya digunakan sesuai dengan semestinya, penggunaan sumber dana di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya disesuaikan dengan rencana anggaran yang telah ditetapkan pada periode tahun sebelumnya, pihak Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya melakukan pencatatan pada setiap laporan dana masuk dan keluar untuk kegiatan operasional serta semua dana yang ada digunakan sebagaimana mestinya dan tidak pihak yang menggunakan untuk keperluan pribadi pegawai tersebut.
2. Membedakan milik pribadi dengan milik kantor
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya sudah maksimal dalam memenuhi sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk kegiatan operasional Kantor Kecamatan, adanya kelengkapan sarana dan prasarana tersebut tidak lain untuk memperlancar pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya, serta tidak ada pihak-pihak tertentu yang menggunakan sarana dan prasarana di luar tanggung jawab.
3. Impersonal
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya dengan masyarakat selaku pihak yang dilayani adalah baik dan tidak ada konflik pribadi yang dapat menganggu proses pemberian pelayanan.
4. *Merytal system*
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem perekrutan dilakukan berdasarkan kebutuhan dan melakukan koordinasi dengan Pemerintah Kota Surabaya terkait dengan sistem perekrutan tersebut.
5. Responsibel
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya telah melakukan tugas dan kewajiban dengan SOP yang ada dan apabila terdapat pegawai yang tidak melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan SOP, maka akan dikenakan sanksi agar pegawai tersebut lebih bertanggungjawab.
6. Akuntabilitas
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa anggaran dana Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya digunakan sesuai dengan rencana anggaran dan untuk pelayanan publik. Tidak ada pegawai yang mengambil atau megurangi anggaran dana tersebut untuk kepentingan pribadi.
7. Responsivitas
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya selalu bersikap sopan dan ramah. Apabila terdapat masyarakat yang kurang paham tentang pelayanan yang diberikan, maka pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya tidak segan untuk memberikan arahan dan informasi secara lengkap. Pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya juga dianggap memiliki daya tanggap tinggi terkait dengan kebutuhan pelayanan masyarakat. Selain itu, apabila terdapat masyarakat yang memberikan penilaian terkait dengan kinerja pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya maka pegawai tersebut akan menerima masukan dan berusaha meningkatkan kinerjanya secara maksimal.

Ketujuh nilai etika administrasi publik tersebut dilakukan untuk mengembangkan kualitas ASN di Kecamatan Pabean Cantian Surabaya. Terkait dengan pengembangan kualitas ASN di Kecamatan Pabean Cantian Surabaya, berikut fakta lapangan yang ditemukan oleh peneliti:

1. Pelatihan
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap sebulan sekali pegawai diberikan pelatihan khusus terutama praktik komputer mengingat kegiatan operasional

pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya sudah dapat dilakukan secara *online*.

2. Pendidikan
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pegawai memiliki jenjang pendidikan terakhir SMA dan S1. Pihak Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya mendukung penuh dan tidak memberikan batasan apabila terdapat pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.
3. Program pembinaan.
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pembinaan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya dilakukan dengan tiga model pembinaan yaitu pembinaan disiplin, pembinaan karir dan pembinaan etika profesi. Pembinaan disiplin dilakukan dengan menerapkan aturan dan kewajiban yang harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh tiap pegawai serta penerapan sanksi apabila ada pegawai yang melanggar aturan. Pembinaan karir, dilakukan dengan memberikan tugas-tugas khusus kepada pegawai agar keahlian khusus yang dimiliki oleh pegawai tersebut dapat diketahui serta memberikan diklat kepada pegawai. Pembinaan etika profesi dilakukan dengan penerapan kode etik pegawai, pembinaan jiwa korps ASN serta pemberian motivasi ke pegawai agar pegawai lebih bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas.
4. Rekruitmen
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya berkoordinasi dengan Pemerintah Kota Surabaya terkait dengan sistem perekrutan tersebut. Terdapat beberapa tahapan dalam rekruitmen pegawai, antara lain: tahapan administrasi, tes potensi akademik, dan wawancara. Keseluruhan tahapan tersebut dilakukan agar memperoleh pegawai yang sesuai dengan kebutuhan antor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya.
5. Perubahan sistem
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa apabila terdapat perubahan sistem maka pihaknya akan diberikan arahan oleh Kepala Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya.

SIMPULAN

Berikut kesimpulan dalam penelitian ini:

Penerapan etika administrasi dalam rangka mengembangkan kualitas ASN di Kecamatan Pabean Cantian Surabaya dilakukan dapat diketahui dari beberapa hal, antara lain:

1. Efisiensi
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sumber dana di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya digunakan sesuai dengan semestinya, penggunaan sumber dana di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya disesuaikan dengan rencana anggaran yang telah ditetapkan pada periode tahun sebelumnya, pihak Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya melakukan pencatatan pada setiap laporan dana masuk dan keluar untuk kegiatan operasional serta semua dana yang ada digunakan sebagaimana mestinya dan tidak pihak yang menggunakan untuk keperluan pribadi pegawai tersebut.
2. Membedakan milik pribadi dengan milik kantor
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya sudah maksimal dalam memenuhi sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk kegiatan operasional Kantor Kecamatan, adanya kelengkapan sarana dan prasarana tersebut tidak lain untuk memperlancar pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya, serta tidak ada pihak-pihak tertentu yang menggunakan sarana dan prasarana di luar tanggung jawab.

3. Impersonal
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya dengan masyarakat selaku pihak yang dilayani adalah baik dan tidak ada konflik pribadi yang dapat menganggu proses pemberian pelayanan.
4. *Merytal system*
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem perekrutan dilakukan berdasarkan kebutuhan dan melakukan koordinasi dengan Pemerintah Kota Surabaya terkait dengan sistem perekrutan tersebut.
5. Responsibel
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya telah melakukan tugas dan kewajiban dengan SOP yang ada dan apabila terdapat pegawai yang tidak melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan SOP, maka akan dikenakan sanksi agar pegawai tersebut lebih bertanggungjawab.
6. Akuntabilitas
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa anggaran dana Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya digunakan sesuai dengan rencana anggaran dan untuk pelayanan publik. Tidak ada pegawai yang mengambil atau megurangi anggaran dana tersebut untuk kepentingan pribadi.
7. Responsivitas
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya selalu bersikap sopan dan ramah. Apabila terdapat masyarakat yang kurang paham tentang pelayanan yang diberikan, maka pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya tidak segan untuk memberikan arahan dan informasi secara lengkap. Pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya juga dianggap memiliki daya tanggap tinggi terkait dengan kebutuhan pelayanan masyarakat. Selain itu, apabila terdapat masyarakat yang memberikan penilaian terkait dengan kinerja pegawai Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya maka pegawai tersebut akan menerima masukan dan berusaha meningkatkan kinerjanya secara maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya dan masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya karena berkenan menjadi informan penelitian sehingga peneliti memperoleh data-data penunjang.

DAFTAR PUSTAKA

Antonio, H., & Safriadi, N. (2012). Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Informatika (SI-ADIF). *Jurnal ELKHA Vol. 4 No. 2 Oktober 2012*.

Areros, W. A. (2015). Pengaruh Etika Administrasi terhadap Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Negeri Sipil (Pada Kantor Kecamatan Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondouw Selatan). *e-journal "Acta Diurna" Volume IV. No.3. Tahun 2015*.

Efendi, N. (2015). Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi di Kantor Pemerintah Kota Bandar Lampung. *MIMBAR, Vol 31 No 1 (Juni, 2015) 1-10*.

Findarti, F. R. (2016). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis, 2016, 4 (4): 937-946*.

Hamdi, A. S., & Bahruddin, E. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan.* Yogyakarta: Deepublish.

Hapsari, I. A. (2014). Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Berbasis Kompetensi dengan Standar ISO 9001:2008 Untuk Pengembangan Investasi di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 2 Nomor 1 Januari 2014*.

Helmi. (2012). Pengambangan Sumber Daya PNS (Studi Kebijakan Pengembangan Sumber Daya PNS di Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun). *DIA, Jurnal Administrasi Publik Desember 2012, Vol. 10, No.2, hal. 44 - 59*.

Holilah. (2013). Etika Administrasi Publik. *Jurnal Review Politik Volume 03, Nomor 02, Desember 2013*.

Irwan. (2015). *Dinamika dan Perubahan Sosial pada Komunitas Lokal.* Yogyakarta: Deepublish..

Jeujanan, 1. (2012). Peranan Etika dalam Pelayanan Publik (Sebuah Kajian Teoritis). *Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial "Societas"* .

Jumiati, I. E. (2012). Dimensi Etika dalam Pelayanan Publik Arti Penting, Dilema dan Implikasinya Bagi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Adminsitrasi Publik Volume 3 Nomor 1, Juni 2012*.

Jumawan. (2015). Mengembangkan Sumber Daya Manusia (HRM) yang Strategis untuk Menunjang Daya Saing Organisasi: Perspektif Competency & Talent Management. *Media Mahardhika Vol. 13 No. 3 Mei 2015*.

Maturidi, A. D. (2014). *Metode Penelitian Teknik Informatika.* Yogyakarta: Deepublish.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3.* USA: Sage Publications.

Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Muchson. (2016). *Statistik Deskriptif.* Spasi Media.

Nau, M. Y., Suprojo, A., & Setyawan, D. (2012). Peran Etika dalam Pelayanan Publik Sesuai Pembangunan Daerah. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 1, No. 1 (2012)*.

Shiddiq, S., & Pradnya, W. M. (2013). Sistem Informasi Akademik dan Administrasi SDIT Ar-Raihan Bantul. *Jurnal Ilmiah DASI Vol. 14 No 04 Desember 2013*.

Sugiarto, E. (2017). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis: Suaka Media.* Yogyakarta: Diandra Kreatif.

Sukri, Idris, M., & Burhanuddin. (2017). Penerapan Etika Administrasi Negara dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat di Kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik, April 2017 Volume 3 Nomor 1*.

Suwarno, W. (2016). Mengembangkan SDM Perpustakaan dalam Rangka Menuju World Class University. *Libraria, Vol. 4, No. 1, Juni 2016*.

Taufan. (2016). *Sosiologi Hukum Islam: Kajian Empirik Komunitas Sempalan.* Yogyakarta: Deepublish.

Wicaksono, Y. S. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di SKM Unit V PT. Gudang Garam, Tbk Kediri). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2016.*

Widiyanto, M. A. (2013). *Statistika Terapan.* Jakarta: Elex Media Komputindo.

.