

Meningkatkan Profesionalisme Pelayanan Publik melalui Penerapan Etika Administrasi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat

Afrina Welni¹, Miken Wulandari², Yunita³, Randy Wilyan Putra⁴, Yulia Hanoselina⁵,
Rahmadhona Fitri Helmi⁶

¹Universitas Negeri Padang, Indonesia

Email : Welniafrina@gmail.com¹, mikenwulandari14@gmail.com², yunita.kecil22@gmail.com³,
Rhandywiliam12@gmail.com⁴, yuliahanoselina@fis.unp.ac.id⁵, rahmadhonafh@fis.unp.ac.id⁶,

Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Bar., Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat 25171

Korespondensi penulis : Welniafrina@gmail.com

Abstract. *This study investigates the use of administrative ethics to increase the professionalism of public services in the West Sumatra Provincial Government Social Service. Data was collected through in-depth interviews with stakeholders and surveys of staff and service users using mixed methods (qualitative and quantitative). Research shows that the application of administrative ethics principles such as transparency, accountability and fairness significantly increases the professionalism of the apparatus and the quality of public services. Integrity, public trust, and operational efficiency of agencies can be strengthened by a strong ethical culture. In addition, this research found that continuous training, improving operational standards, and the use of information technology can help overcome problems such as employees' lack of understanding of administrative ethics and weaknesses in supervisory systems. Policy recommendations are made to encourage public services that are more responsive, professional and in line with community expectations.*

Keywords: *Social Services, Administrative Ethics, Public Services.*

Abstrak. Studi ini menyelidiki penggunaan etika administrasi untuk meningkatkan profesionalisme pelayanan publik di Dinas Sosial Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan dan survei terhadap staf dan pengguna layanan menggunakan metode campuran (kualitatif dan kuantitatif). Penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip etika administrasi seperti transparansi, akuntabilitas, dan keadilan meningkatkan profesionalisme aparatur dan kualitas layanan publik secara signifikan. Integritas, kepercayaan masyarakat, dan efisiensi operasional instansi dapat diperkuat oleh budaya etis yang kuat. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa pelatihan terus-menerus, peningkatan standar operasional, dan penggunaan teknologi informasi dapat membantu mengatasi masalah seperti kurangnya pemahaman pegawai tentang etika administrasi dan kelemahan sistem pengawasan. Rekomendasi kebijakan dibuat untuk mendorong pelayanan publik yang lebih responsif, profesional, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kata kunci: Dinas Sosial, Etika Administrasi, Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Dinas Sosial diberi tugas strategis di Indonesia, salah satunya di Provinsi Sumatera Barat yaitu untuk menangani berbagai masalah sosial, seperti rehabilitasi sosial, penanganan bencana, dan bantuan kepada kelompok rentan. Salah satu komponen penting dalam mencapai tujuan pembangunan nasional, terutama dalam hal meningkatkan kesejahteraan masyarakat, adalah pelayanan publik. Sebagai bagian dari tanggung jawabnya terhadap masyarakat, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan berbasis keadilan melalui berbagai lembaga dan instansi. Namun, kualitas pelayanan publik tidak hanya didasarkan pada prosedur administratif; prinsip-prinsip etika administrasi, yang terdiri dari prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan integritas, memainkan peran penting dalam memastikan bahwa pelayanan publik berjalan secara profesional, responsif, dan

Received: Oktober 30, 2024; Revised: November 30, 2024; Accepted: Desember 25, 2024;

Online Available: Desember 27, 2024;

memenuhi harapan masyarakat. Efektivitas layanan sangat bergantung pada pelaksanaan etika administrasi seperti transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Penting untuk menerapkan etika administrasi dalam pelayanan publik di Indonesia karena seringkali dilihat terdapat beberapa lembaga pemerintah yang menghadapi sejumlah masalah seperti korupsi, penyalahgunaan wewenang, kurangnya transparansi, dan rendahnya akuntabilitas. Selain itu, kurangnya pengawasan internal, kurangnya pemahaman pegawai tentang prinsip-prinsip etika, dan budaya kerja yang kurang mendukung akuntabilitas dan transparansi adalah beberapa penyebab utama kurangnya penerapan etika administrasi. Faktor-faktor ini menurunkan kualitas layanan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Kegagalan masyarakat untuk mempercayai pemerintah dapat menyebabkan resistensi terhadap program pemerintah, yang pada akhirnya menghambat pencapaian tujuan pembangunan sosial. Fenomena ini menyebabkan masyarakat tidak puas dengan layanan yang diberikan, meskipun sudah dianggap sesuai secara prosedural. Pelanggaran etika seperti ketidaktransparanan dalam pengambilan keputusan, perlakuan yang tidak adil, dan kurangnya tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas adalah penyebab utama ketidakpuasan ini. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menurun, yang berdampak pada legitimasi pemerintah itu sendiri.

Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pelayanan publik, Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat harus memastikan bahwa semua karyawan memahami etika administrasi dan dapat menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari. Selain itu, penting bagi Dinas Sosial untuk terus mengembangkan sistem pengawasan dan evaluasi yang efisien untuk memastikan bahwa standar etika dan prosedur operasional dipatuhi. Pegawai di bidang layanan sosial harus sangat memahami prinsip-prinsip etika administrasi seperti keadilan, akuntabilitas, dan transparansi. Pemahaman ini tidak hanya bersifat teoretis, tetapi juga dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Misalnya, selama proses penyebaran bantuan sosial, karyawan harus memastikan bahwa setiap langkah dilakukan secara transparan dan sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga seluruh penerima manfaat dapat merasakan keadilan. Namun, pelatihan khusus tentang etika administrasi seringkali menyebabkan implementasi di lapangan tidak optimal. Hal ini dapat memungkinkan pelanggaran moral seperti nepotisme, diskriminasi, atau pengabaian hak-hak masyarakat.

Penelitian ini sangat penting karena banyak kasus di mana kualitas pelayanan publik di Indonesia dianggap masih kurang. Meskipun proses administratif tampaknya berjalan sesuai dengan aturan, banyak keluhan masyarakat menunjukkan ketidakpuasan. Hal ini terutama disebabkan oleh pelanggaran etika administrasi, seperti ketidakjelasan, rendahnya

akuntabilitas, dan perlakuan yang tidak adil selama proses pelayanan. Pada akhirnya, reputasi dan legitimasi institusi pemerintah terganggu karena ketidakpatuhan terhadap etika administrasi mengganggu harapan masyarakat dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam situasi ini, penerapan etika administrasi sangat penting. Istilah "etika administrasi" mengacu pada kumpulan norma, nilai, dan prinsip yang mengatur bagaimana aparatur negara bertindak dalam menjalankan fungsinya. Pelayanan publik yang efektif dan berkualitas memerlukan penerapan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Sebaliknya, pelanggaran prinsip-prinsip ini dapat menyebabkan berbagai masalah, seperti ketidakpuasan masyarakat, penurunan kualitas pelayanan, dan kehilangan kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi kebijakan yang relevan dan berguna. Misalnya, untuk meningkatkan penerapan etika administrasi, diperlukan program pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, penguatan regulasi yang mendukung transparansi dan akuntabilitas, dan penyediaan teknologi informasi yang memungkinkan masyarakat untuk melihat proses pelayanan secara real-time. Dengan demikian, keluhan masyarakat dapat dikurangi, dan pelayanan publik dapat menanggapi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan hipotesis bahwa pelaksanaan etika administrasi yang baik memiliki dampak positif terhadap seberapa baik pelayanan publik berfungsi. Selain itu, tata kelola pemerintahan yang baik juga dikenal sebagai tata kelola pemerintahan yang baik yang menjadi bagian penting dari pembentukan sistem pelayanan publik yang efisien dan jujur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan kebijakan yang mendukung peningkatan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat dengan memahami hubungan antara etika administrasi dan prinsip-prinsip good governance, seperti partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan supremasi hukum. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pembuat kebijakan di tingkat pemerintah daerah untuk membangun metode yang lebih efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada akhirnya, studi ini diharapkan dapat membantu membangun sistem pelayanan publik yang lebih bertanggung jawab, akuntabel, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Praktik administrasi publik berkaitan dengan nilai-nilai moral dan prinsip-prinsip etika disebut etika administrasi publik. Dalam hal ini, etika berfungsi sebagai pedoman bagi para administrator publik dalam menjalankan tanggung jawab dan tanggung jawab mereka, serta

sebagai standar penilaian untuk perilaku dan tindakan mereka. Untuk memastikan bahwa layanan publik tidak hanya efisien, tetapi juga adil, transparan, dan akuntabel, etika administrasi mencakup nilai-nilai dan norma-norma yang mengatur perilaku pegawai publik saat mereka menjalankan tanggung jawab mereka. Pegawai publik dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dengan bertindak dengan integritas dan menghormati etika. Selain itu, etika administrasi membantu pegawai membuat keputusan dan mempertimbangkan dampak tindakan mereka terhadap masyarakat. Dalam situasi seperti ini, etika tidak hanya berfokus pada kepatuhan terhadap aturan tetapi juga pada upaya untuk mencapai tujuan yang lebih besar, yaitu kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik yang baik memerlukan penerapan etika administrasi yang kuat, yang pada akhirnya akan menghasilkan pemerintahan yang baik dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Beberapa prinsip penting yang termasuk dalam etika administrasi publik adalah sebagai berikut:

- a. Efisiensi: Menentukan cara terbaik untuk menggunakan sumber daya untuk mencapai hasil yang diinginkan.
- b. Akuntabilitas: Administrator publik bertanggung jawab untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan tindakan mereka kepada publik.
- c. Responsivitas: Kemampuan untuk menanggapi permintaan dan keinginan masyarakat dengan cepat dan tepat.
- d. Tanggung jawab: Kewajiban untuk bertindak dengan integritas dan mempertimbangkan konsekuensi dari keputusan yang diambil.

Selain itu, etika administrasi publik dikaitkan dengan pelanggaran yang sering terjadi, seperti ketidakjujuran, konflik kepentingan, dan perlakuan yang tidak adil terhadap bawahan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya menerapkan etika dalam administrasi publik untuk menghindari penyimpangan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Secara keseluruhan, sangat penting untuk mengikuti etika administrasi publik untuk memastikan bahwa kebijakan dan keputusan yang dibuat oleh lembaga publik dan pemerintah adalah moral dan dapat dipertanggungjawabkan.

Segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga yang berwenang kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan mereka, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, dan administrasi publik, disebut sebagai pelayanan publik. Tujuan dari layanan ini adalah untuk memastikan bahwa semua orang memiliki akses yang sama dan berkualitas. Pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan pertumbuhan sosial dan ekonomi dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat

terhadap pemerintah. Agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, prinsip-prinsip utama dalam pelaksanaannya adalah akuntabilitas, transparansi, responsivitas, dan efisiensi. Pelayanan publik yang profesional tidak hanya bergantung pada sistem yang baik, tetapi juga pada integritas dan komitmen pelaksana layanan untuk menyediakan solusi yang cepat dan tepat sasaran untuk berbagai kebutuhan masyarakat.

Langkah strategis yang sangat penting untuk meningkatkan profesionalisme pelayanan publik adalah penerapan etika administrasi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat. Penerapan etika administrasi ini akan meningkatkan komitmen para pegawai untuk melayani masyarakat dengan penuh tanggung jawab dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemeriksaan. Dinas Sosial dapat memastikan bahwa kebijakan dan program yang dilaksanakan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengedepankan prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas. Selain itu, penerapan etika administrasi yang konsisten dan berkelanjutan di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat akan meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayan karena pegawai akan lebih mahir dalam menghadapi tantangan pelayanan publik dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggaran etika seperti korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, lembaga publik harus menerapkan etika administrasi yang baik, meningkatkan pelatihan karyawan, dan menciptakan budaya organisasi yang responsif dan akuntabel.

Langkah penting untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat adalah penerapan etika administrasi. Pegawai dapat lebih termotivasi untuk melayani masyarakat dengan tanggung jawab yang tinggi dan dedikasi yang tulus jika mereka menerapkan nilai-nilai etika dalam setiap aspek pekerjaan mereka. Etika administrasi berfungsi sebagai standar moral yang memastikan bahwa kebijakan dan program pemerintah tidak hanya efektif tetapi juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah didasarkan pada prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas. Jika etika administrasi diterapkan dengan benar, itu akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan bebas dari kebiasaan buruk seperti korupsi atau penyalahgunaan wewenang. Selain itu, Dinas Sosial dapat menjadi organisasi yang lebih andal dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat melalui pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dan budaya organisasi yang mendukung kerja sama dan akuntabilitas.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data secara langsung. Sumber data penelitian ini terdiri dari dua sumber: data primer, yang berasal dari lokasi penelitian yaitu berupa wawancara dengan orang-orang yang terlibat dalam pengumpulan data penelitian; data ini masih asli dan belum melalui proses pengolahan apa pun. kedua data sekunder, yang merupakan data yang telah dikumpulkan dalam bentuk yang telah diproses dan dipublikasikan, seperti bahan dokumenter dan buku laporan. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Analisis data dimulai dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi yang dilakukan di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.

Data yang telah diperoleh di Interpretasikan melalui:

- a. Observasi: Informasi yang diambil ini berasal dari kondisi atau fakta alami, tingkah laku responden, dan hasil pekerjaan mereka dalam situasi alami, instrumen observasi akan lebih efektif. Untuk memaksimalkan hasil observasi, peneliti menggunakan alat bantu yang sesuai dengan kondisi lapangan.
- b. Wawancara: Metode ini memungkinkan peneliti berhadapan secara langsung dengan subjek atau responden untuk mengajukan pertanyaan yang representatif.
- c. Dokumentasi: Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden di Dinas Sosial Pemprov Sumatera Barat. Sumber tertulis yang dimaksud termasuk dokumentasi resmi seperti surat keputusan, surat perintah, dan surat bukti. aktivitas dan acara lainnya yang diselenggarakan oleh Instansi tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat ini memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial bagi masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 dalam pasal 12 dan 13 yang berbunyi bahwa “Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah dalam bidang siosial dan tugas pembantuan” yang mana mengatur tugas pokok Dinas Sosial dalam melayani yang membutuhkan dukungan kesejahteraan, terutama yang berada dalam panti sosial. Panti sosial itu sendiri berada di bawah naungan dan tanggung jawab dinas sosial yang dibagi menjadi dua kategori: panti yang dimiliki oleh pemerintah dan panti yang berbasis masyarakat atau swasta. Panti milik pemerintah itu sendiri dikelola langsung oleh Dinas Sosial melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT), yang saat ini berjumlah 8 unit.

Sedangkan Panti berbasis masyarakat, memiliki pengelolaan yang lebih mandiri dibandingkan dengan panti milik pemerintah. Dari luar pelayanan panti sosial, Dinas Sosial Provinsi Sumatra Barat juga memberikan pelayanan publik yang lebih luas, salah satu bentuk pelayanannya ialah bantuan terhadap orang yang terlantar. Sebagai contoh mereka yang memiliki kondisi yang tidak memungkinkan seperti terlantar atau mengalami pemutusan kerja (PHK) di kota Padang. Dalam kasus tersebut, pihak Dinas Sosial itu sendiri membantu orang-orang yang mengalami masalah untuk kembali ke daerah asal mereka melalui mekanisme estafet. Dinas Sosial juga bertanggung jawab dalam mendistribusikan logistik untuk penanggulangan bencana yang dialami masyarakat. Namun tugas ini langsung di daerah yang terdampak bencana, bukan di kantor pusat dinas sosial. Meskipun demikian pelayanan yang sering dilakukan adalah penanganan orang yang terlantar.

Di Dinas Sosial Sumatra Barat, pimpinan selalu menekankan pentingnya organisasi. Hal ini tidak hanya tertuang dalam aturan, tetapi juga menjadi prinsip dasar bahwa kepentingan organisasi harus didahulukan dibandingkan kepentingan kelompok atau golongan tertentu. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mereka memiliki komitmen untuk menghargai hak setiap konsumen dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang transparan, efisien, dan menjamin kepastian layanan. Pelayanan ini tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga berhubungan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam proses pemberian layanan tersebut, serta menggunakan cara terbaik dalam pelaksanaannya. Setiap pimpinan bidang bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur di bawahnya dan akan mempertanggungjawabkan hasil kerja di bidang masing-masing juga berkomitmen untuk menjaga kepercayaan publik dengan melaksanakan kewajiban, serta dengan mencontohkan sikap menjaga dan meningkatkan integritas serta reputasi pelayanan yang diberikan.

Kepercayaan masyarakat akan timbul ketika mereka merasa puas dan menemukan harapan mereka terpenuhi. Para pimpinan di masing-masing bidang selalu mengantisipasi keberadaan aparatur dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan tetap berjalan dengan baik setiap hari kerja. Selain itu, dalam memenuhi kepentingan masyarakat, perlu adanya pembinaan atau pengarahan lebih lanjut. Di dalam lingkungan kerja, terutama di Dinas Sosial, seperti harus mengesampingkan kepentingan pribadi. Hal ini penting, terutama karena kepentingan pribadi seringkali bertumpang tindih dengan kepentingan publik. Oleh karena itu, harus selalu berusaha meminimalisir celah-celah yang dapat mengganggu pelayanan publik. Pimpinan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat tidak terhambat dan tetap berjalan dengan baik. Dinas Sosial Provinsi

Sumatera Barat memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hingga saat ini, belum terdapat indikasi ketidakpuasan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini disebabkan oleh ruang lingkup Dinas Sosial yang memang terbatas.

Namun, dari sisi kepegawaian, terdapat tantangan yang perlu diatasi, yaitu kurangnya pengetahuan dalam layanan administrasi. Banyak pegawai yang belum sepenuhnya memahami standar layanan yang harus diterapkan. Contohnya, layanan bagi orang-orang terlantar, yang merupakan salah satu tugas utama Dinas Sosial di Kota Padang, masih menghadapi kekurangan dalam penerapan standar layanan. Sayangnya, standar layanan ini belum sepenuhnya ditetapkan, baik dari segi kebijakan maupun aturan lainnya. Oleh karena itu, penting untuk memberikan edukasi mengenai durasi dan cara pelaksanaan layanan agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat. Di Dinas Sosial, sangat penting untuk menjaga netralitas dan menghindari pengaruh faktor politik. Pelayanan yang diberikan harus mengutamakan keadilan dan tidak membedakan antara golongan masyarakat, baik itu masyarakat umum maupun pejabat. Hal ini sejalan dengan aturan yang ada dalam Aparatur Sipil Negara (ASN), yang menegaskan bahwa tidak boleh ada layanan yang bersifat diskriminatif. Dalam konteks ini, ASN memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang diatur oleh undang-undang.

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada kebijakan yang ada, tetapi juga merupakan hasil dari sinergitas antara pimpinan dan seluruh ASN. Kerjasama yang baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing sangat menentukan efektivitas layanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam administrasi layanan harus menjadi prioritas, dengan tujuan akhir untuk memastikan bahwa setiap masyarakat mendapatkan haknya atas pelayanan yang adil dan berkualitas. Dengan demikian, Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat harus terus berkomitmen untuk meningkatkan standar pelayanan, melaksanakan edukasi kepada pegawai, serta menjaga netralitas dalam pelayanan publik. Hal ini merupakan langkah penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Meningkatkan Profesionalisme Pelayanan Publik Melalui Penerapan Etika Administrasi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera

Etika administrasi berperan sebagai pilar utama dalam menjaga integritas dan kualitas pelayanan publik. dalam konteks Dinas Sosial provinsi Sumatera Barat penerapan etika administrasi diwujudkan melalui pelaksanaan tugas yang berlandaskan nilai-nilai keadilan, kejujuran dan tanggung jawab. Etika ini menjadi pedoman bagi setiap pegawai untuk

menjalankan tugasnya dengan menjunjung tinggi profesionalisme sehingga dapat meminimalkan potensi pelanggaran atau penyimpangan dalam pelayanan.

Etika administrasi juga membantu menciptakan budaya kerja yang positif di lingkungan Dinas Sosial melalui etika ini pegawai diajarkan untuk selalu mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau golongan tertentu. Dengan demikian setiap layanan yang diberikan tidak hanya berontasi pada pemenuhan kewajiban administratif tetapi juga mengedepankan kepuasan masyarakat bersama sebagai prioritas utama.

Etika administrasi berperan dalam menghindari potensi penyalahgunaan wewenang yang sering menjadi masalah dalam pelayanan publik Indonesia. Dengan adanya kode etik yang jelas setiap pegawai Dinas Sosial memiliki panduan untuk bertindak sesuai dengan aturan dan menjauhkan diri dari kepentingan pribadi atau politik. Hal ini memungkinkan pelayanan yang diberikan berfokus sepenuhnya pada kebutuhan masyarakat.

Strategi Dinas Sosial dalam Meningkatkan Profesionalisme Berbasis Etika

Untuk meningkatkan profesionalisme peranan pabrik, Dinas Sosial provinsi Sumatera Barat mengembangkan berbagai strategi yang mengintegrasikan etika Administrasi dalam setiap aspek operasional salah satu langkah utama adalah melalui pelatihan dan sosialisasi etika kerja bagi seluruh pegawai. Tujuan pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang pentingnya etika administrasi, baik dalam konteks interaksi dengan masyarakat maupun dalam pengelolaan tugas-tugas administratif.

Selain itu, evaluasi kinerja juga menjadi bagian penting dari strategi ini. Dinas sosial menerapkan sistem penilaian berbasis etika di mana kepatuhan pegawai terhadap kode etik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja mereka. Evaluasi dilakukan secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat dan pengawasan internal. Jika ditemukan pelanggaran etika, tindakan korektif segera dilakukan untuk memastikan tidak ada dampak negatif terhadap pelayanan publik.

Teknologi juga dimanfaatkan untuk meningkatkan profesionalisme. Dinas Sosial mengembangkan layanan berbasis digital yang lebih transparan dan meminimalkan potensi pelanggaran etika. Misalnya, dalam menangani orang terlantar, proses administrasi dilakukan secara digital, sehingga data dapat diakses dengan mudah dan akurat, serta mengurangi risiko manipulasi.

Hasil dari penerapan strategi ini adalah meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial. Hingga saat ini hampir tidak ada keluhan signifikan terkait etika atau kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi yang konsisten mampu menciptakan layanan publik yang tidak hanya profesional tapi juga berontasi

pada kepentingan masyarakat titik Dengan demikian Dinas Sosial berfungsi Sumatera Barat menjadi contoh bagi instansi lain dalam mengintegrasikan etika administrasi untuk meningkatkan profesionalisme pelayanan publik.

Peran Etika Administrasi dalam Menciptakan Pelayanan Publik yang Profesional dan Berkeadilan di Dinas Sosial provinsi Sumatera Barat

Etika administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional, terutama di Dinas Sosial provinsi Sumatera Barat. Profesionalisme dalam pelayanan publik tidak hanya diukur dari kemampuan teknis atau kinerja pegawai, tetapi juga dari cara pegawai menjalankan tugasnya dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip etika yang jelas. Dalam konteks ini, etika administrasi meliputi nilai-nilai integritas, akuntabilitas, dan netralitas yang harus diterapkan dalam setiap aspek pelayanan, termasuk dalam penanganan kasus orang terlantar atau penyandang disabilitas.

Pegawai Dinas Sosial harus memiliki komitmen untuk saling menjunjung tinggi nilai-nilai etika baik dalam berinteraksi dengan masyarakat maupun dengan pengelolaan administrasi internal. Hal ini penting agar pelayanan yang diberikan tidak hanya cepat dan efisien tetapi juga transparan dan adil. Pelayanan yang profesional menuntut pegawai untuk bertindak dengan penuh tanggung jawab, menjaga kepercayaan publik, serta selalu mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau kelompok.

Dengan menerapkan etika administrasi yang kuat, Dinas Sosial provinsi Sumatera Barat dapat menciptakan iklim pelayanan yang profesional, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama bagi mereka yang berada dalam situasi rentan.

Bentuk Penerapan Etika Administrasi dalam Meningkatkan Profesionalisme Pelayanan Publik di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat

Berikut ini penjelasan tindakan dari aparat birokrasi sebagai publik service yang memiliki etika tercermin dalam sikap sopan dan ramah, ikhlas, dan adil ketika melayani masyarakat. dalam konteks Dinas Sosial provinsi Sumatera Barat sikap-sikap ini sangat penting dalam membangun kepercayaan publik serta meningkatkan kualitas pelayanan.

a) Sopan dan Ramah

Sikap sopan dan ramah merupakan bentuk etika dasar dalam pelayanan publik yang harus dijaga oleh setiap pegawai Dinas Sosial. ketika masyarakat berurusan dengan aparat birokrasi, mereka tidak hanya mengharapkan solusi konkret terhadap masalah yang dihadapi, tetapi juga pelayanan yang diberikan dengan cara menghargai martabat mereka. Pegawai yang bersikap sopan dan ramah menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan penuh pengertian yang

pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Hal ini sangat penting, terutama dalam menangani kelompok rentan seperti orang yang terlantar atau penyandang disabilitas, dimana mereka mungkin merasa lebih terpinggirkan atau terabaikan. Oleh karena itu pendekatan yang penuh kesopanan dan keamanan dapat membantu memperbaiki hubungan antara para pemerintah dengan masyarakat yang dilayaninya.

b) Ikhlas dalam Melayani

Pelayanan yang ikhlas sangat penting menciptakan kepercayaan dan kualitas pelayanan yang baik. Pengawai Dinas Sosial yang ikhlas dalam menjalankan tugasnya akan melakukan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab, tanpa mengharapkan imbalan pribadi. Tindakan ini penting dalam menciptakan pelayanan yang tidak hanya berfokus pada prosedur administrasi, tetapi juga memperhatikan kebutuhan emosional dan psikologis masyarakat yang dilayani. Ikhlas juga berarti melayani tanpa membedakan golongan atau latar belakang, sehingga setiap individu mendapatkan perlakuan yang setara dan tidak diskriminatif. Dalam hal ini Dinas Sosial provinsi Sumatera Barat telah menunjukkan komitmennya untuk tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memberikan perhatian lebih kepada individu yang membutuhkan layanan sosial, tanpa adanya beban kepentingan pribadi atau kelompok.

c) Adil dalam Melayani

Keadilan merupakan nilai utama dalam etika administrasi yang harus diterapkan dalam setiap aspek pelayanan. Dinas Sosial provinsi Sumatera Barat berusaha memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bersifat adil dan tidak memihak. Ini berarti setiap masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial atau pelayanan lainnya harus diperlakukan secara tanpa membedakan status sosial, ras, agama, atau latar belakang lainnya. Keadilan dalam pelayanan tidak hanya melibatkan pembagian sumber daya yang merata, tetapi juga proses pengambilan keputusan yang didasarkan pada hukum dan aturan yang berlaku dalam begitu masyarakat merasa bahwa hak-haknya dihormati dan diperhatikan dengan serius, sehingga mereka dapat lebih percaya pada sistem pelayanan yang ada.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi di Dinas Sosial Pemprov Sumatera Barat telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan profesionalisme pelayanan publik. Melalui penerapan prinsip transparansi, efisiensi dan keadilan, Dinas Sosial berhasil mengelola panti sosial, menangani orang-orang terlantar dan mendistribusikan logistik bencana dengan baik meskipun demikian beberapa tantangan masih perlu diatasi seperti keterbatasan sumber daya manusia pemanfaatan teknologi rumah serta perlunya penguatan standar

pelayanan administrasi yang lebih jelas oleh karena itu, penting bagi Dinas Sosial terus meningkatkan kapasitas pegawai dan memperkuat implementasi SOP, agar pelayanan dapat semakin efektif dan efisien.

Dinas Sosial Pemprov Sumatera Barat juga harus terus melakukan pelatihan dan penguatan pengetahuan pegawai tentang etika administrasi dan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Evaluasi terhadap implementasi SOP yang ada juga harus dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa pelayanan tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dinas Sosial juga diharapkan dapat memperbaiki komunikasi internal dan eksternal serta memperkuat sinergi dengan masyarakat dan sektor swasta guna menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian penelitian ini terutama kepada para pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang sangat berharga. Terima kasih juga kepada Dinas Sosial Sumatera Barat yang telah memberikan data dan informasi yang diperlukan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Dwiyanto Agus, Partini, Ratminto, Wicaksono Bambang, Tamtiari Wini, Kusumasari Bevaola, dan Nuh Muhamad, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), UGM.
- Aksa, A. H. (2010). Etika Administrasi Publik; Peranannya Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 1(2).
- Holilah, H. (2013). Etika administrasi publik. *JRP-Jurnal Review Politik*, 3(2), 232-255.
- Fry, A. S. F. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 5235-5243.

- Arfita, S., Putera, R. E., & Zetra, A. (2021). Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 162-169.
- Choirulsyah, D., & Azhar, A. (2024). Implementasi etika administrasi publik: Langkah utama dalam menciptakan good governance di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(3), 195-203
- Patmasari, Eka. "Analisis kualitas pelayanan publik bidang administrasi pada dinas sosial kabupaten wajo." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Bisnis* 2.1 (2020): 92-101.
- Widiaswari, R. R. (2022). Etika Administrasi Publik Dalam Penyelenggaraan Tata Kelola Di Indonesia. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 16(2), 600-608.
- Choirulsyah, D., & Azhar, A. (2024). Implementasi etika administrasi publik: Langkah utama dalam menciptakan good governance di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(3), 195-203.
- Pissa, T. J. (2018). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik. *PUBLIK REFORM: JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 3.
- Hamirul, H., Masnun, A., & Elsyra, N. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam rangka mengatasi Patologi Pelayanan Publik. *Jurnal Marketing*, 2(2), 133-148.
- Rokhman, B., Kurniasih, D., & Tobirin, T. (2023). Implementasi Etika Administrasi Publik Dalam Pencapaian Good Governance di Indonesia. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 14(7), 915-924.