AL-DYAS
Jurnal Inovasi dan Pengabdian kepada Masyarakat

p-ISSN : 2964-4992
e-ISSN : 2964-4984

Terindeks : Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/aldyas.v3i3.4024

ANALISIS ETIKA PUBLIK DALAM MENCAPAI GOOD GOVERNANCE DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH (BKD) PROVINSI SUMATERA BARAT

Analysis of Public Ethics in Achieving Good Governance at the Regional Civil Service Agency (BKD) of West Sumatra Province

Bisis Manita[1], Diva Meirista[2], Laurra Acsa Liani[3], Syahrunisya Salsabila Putri[4], Yulia Hanoselina[5], Rahmadhona Fitri Helmi[6]
Universitas Negeri Padang
yuliahanoselina@fis.unp.ac.id; bisismanita02@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Sep 28, 2024	Oct 12, 2024	Oct 24, 2024	Oct 29, 2024

Abstract

This study examines the implementation of public service ethics at the Regional Civil Service Agency (BKD) of West Sumatra Province as an effort to achieve good governance. Good public service ethics contribute to enhancing service quality and transparency in personnel administration. The findings indicate that BKD has implemented various standard operating procedures (SOPs) and communication strategies, including the use of social media, to improve information access and responsiveness to complaints. Despite challenges such as maladministration and insufficient socialization, BKD is committed to improving services and building trust among the public and civil servants.

Keywords : Service Ethics, BKD, Good Governance

Jurnal Al-DYAS is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Abstrak: Penelitian ini membahas penerapan etika pelayanan publik di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat sebagai upaya untuk mewujudkan good governance. Etika pelayanan publik yang baik berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan transparansi dalam administrasi kepegawaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BKD telah mengimplementasikan berbagai standar operasional prosedur (SOP) dan strategi komunikasi, termasuk pemanfaatan media sosial, untuk meningkatkan akses informasi dan respons terhadap pengaduan. Meski terdapat tantangan seperti maladministrasi dan kurangnya sosialisasi, BKD berkomitmen untuk memperbaiki pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat serta ASN.

Kata Kunci: Etika Pelayanan Publik, BKD, Good Governance

PENDAHULUAN

Sepanjang tahun 2022 tercatat sudah ada lebih dari delapan ribu laporan tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggaara negara, hal ini disampaikan oleh Ketua Ombudsman Mokhammad Najih. Dari data tersebut terdapat sebanyak sepuluh jenis maladminisrasi yang dilakukan oleh birokrat ataupun apartur sipil negara (ASN). Dari berbagai macam kasus yang tercatat yang paling banyak adalah penundaan berlarut dari tugas-tugas yang harusnya dikerjakan. Adapun tugas yang dimaksud adalah tugas yang berurusan dengan pemerintah ataupun dalam pemberian layanan kepada Masyarakat sebagaimana aparatur negara bertugas untuk memberikan layanan kepada publik. UU Nomoe 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warna negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam mencapai pelayanan publik yang optimal tentunya pemerintah selaku pemberi layanan publik meiliki tolak ukur bagaiaman seharausnya pelayanan publik itu dilaksanakan.

Dalam melaksankan layanan publik, pemerintah tentunya harus memperhatikan etika aparaturnya, hal ini bisa dikatakan dengan etika pelayanan publik. Etiks merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan bagaimana kepuasan publik yang dilayani serta juga keberhasilan orgasniasi pelayanan publik itu sendiri. Bartend (2000) menggambarkan bahwa etika adalah kebiasaan, adat istiadat, akhlak dan watak. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahawa etika selalu berhubungan dengan kebiasaan atau watak manusia sebagi individu atau dalam kedudukan tertentu. Etika pelayanan publik harus berlandaskan atas asas transparansi (keterbukaan dan kemudian akses) dan akuntabilitas (pertanggungjawaban sesuai dengan legal formal) demi kepentingan publik. Menurut Mertins Jr (2003) ada 4 hal yang harus

dijadikan pedoman yaitu: **Pertama,** *equality,* perlakuan yang sama dalam memberikan layanan. Hal ini juga mencakup birokrasi yang konsisten memberikan layanan kepada semua pihak tanpa pandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. **Kedua**, *equity,* berlaku adil. Dikarenakan kondisi Masyarakat yang beragam maka diperlukan perlakuan yang sama dalam memberikan layanan. **Ketiga**, *Loyalty,* kestiaan seorang aparatur kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. **Keempat**, *responsibility,* setiap harus harus menerima tanggung jawab yang diberikan dan hasil yang harus dicapai.

Pelayanan publik merupakan indikator tercapainya tata Kelola pemerintahan yang baik atau yang biasa disebut dengan *good governance. Good governance* yang baik mudah dicapai ketika pelayanan publik berfungsi secara optimal, begitu pula dengan sebaliknya. Etika memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan *good governance,* kaarena dengan menerapkan etika pegawai negeri sipil dapat memberikan pelayanan publik yang optimal. Peran etika aparatur sipil negara dalam penyelenggaraan *good governance* diwujudkan dalam penerapan berbagai aturan ideal baik tertulis maupun tidak tertulis yang bersumber dari Pancasila dan UUD 1945. Aparatur Sipil Negara (ASN) mempunyai peranan penting dan menentukan dalam penyelenggaraan pemerintahan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, guna mencapai maksud dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang ditetapkan berdasarkan situasi nasioanl. Tertuang dalam penjelasan umum Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, ASN harus profesioanlm bebas dari pengaruh politik, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. ASN selaku pelaksana pelayanan publik harus memahami pentingnya etika pemerintahan bukan sekedar mengidentifikasi apa yang bisa dan tidak bisa dilakukan oleh pejabat pemerintah (baik atau buruk, benar atau salah), hal ini dapat berdampak positif terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan terciptanya birokrasi pemerintahan yang bersih dan profesional.

Badan Kepegawain Daerah Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu lembaga teknis yang bertugas melaksanakan manajemen kepegawai daerah. Berpedoman pada Keputusan Presiden RI No.159 Tahun 2000 tentang Pedoman Pembentukan Badan Kepegawaian Daerah, maka pemerintah Provinsi Sumatera Barat membentuk Badan Kepegawain Daerah dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat No.6 tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja Badan/Kantor di lingkungan pemerintahan Provinsi Sumatera Barat. Badan Kepegawaian daerah mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kepegawaian daerah. Untuk

menjalankan tugasnya BKD Provinsi Sumatera Barat harus memperhatikan etika ASN terhadap peningkatakan pelayanan publik kepada Masyarakat secara optimal guna terciptanya birokrasi pemerintahan yang bersih dan profesional. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan etika pelayanan publik di Badan Kepegawain Daerah kepada Masyarakat guna mewujudkan *good governance.*

METODE

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan dari bulan September – Oktober 2024. Lokasi penelitian dilaksanakan di kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD), JL. Batang Antokan No.4, Rimbo Kaluang, Kec. Padang Bar., Kota Padang, Sumatra Barat. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah Observasi, Wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data kualitatif, yaitu data yang bukan dalam bentuk angka atau data yang dapat diukur maupun dihitung, namun diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan dari sub bagian kepegawaian. Dengan masalah yang di teliti di Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Informan dalam penelitian ini sebanyak 1 (satu) orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara langsung, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ialah sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian berupa wawancara dan sumber data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang mendukung kelengkapan data primer.

HASIL

BKD menawarkan layanan kepegawaian bagi pengelola kepegawaian di berbagai dinas, seperti kenaikan pangkat, mutasi, pengembangan SDM, pengadaan, pemberhentian, dan informasi kepegawaian. BKD tidak memberikan pelayanan langsung kepada pegawai individu. Sebaliknya, mereka melayani urusan kepegawaian melalui pengelola kepegawaian di masing-masing dinas. Pengelola kepegawaian di masing-masing dinas yang mengurus urusan kepegawaian seperti kenaikan pangkat, mutasi, dan lain-lain, kemudian mengirimkan surat ke BKD untuk penanganan.

Surat masuk yang berisi urusan kepegawaian seperti kenaikan pangkat atau mutasi, dikirimkan ke BKD melalui jasa pengiriman kurir atau pengantar surat dari kantor-kantor terkait. BKD berfungsi sebagai resepsionis untuk semua urusan kepegawaian, dengan

menerima surat masuk dan meneruskannya ke bidang yang relevan. Ini berarti pelayanan satu pintu di mana semua urusan kepegawaian dikumpulkan dan diproses di BKD.

BKD memiliki beberapa bidang-bidang yang mengurus urusan kepegawaian adalah sebagai berikut:

- Mutasi
- Kenaikan Pangkat
- Pengembangan SDM
- Pengadaan, Pemberhentian, dan Informasi
- Pembinaan (untuk pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin atau hukum)

Proses Pelayanan: Surat masuk yang dikirimkan ke BKD akan diregistrasi dan kemudian diteruskan ke bidang yang relevan untuk penanganan. Ini memastikan bahwa semua urusan kepegawaian diproses secara efektif dan efisien

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) memberikan pelayanan kepegawaian kepada masyarakat, serta struktur dan proses yang digunakan dalam pelayanan tersebut. Berikut adalah poin-poin utama:

1. Pelayanan Satu Pintu: BKD berfungsi sebagai resepsionis untuk semua urusan kepegawaian, dengan menerima surat masuk dan meneruskannya ke bidang yang relevan. Ini berarti pelayanan satu pintu di mana semua urusan kepegawaian dikumpulkan dan diproses di BKD
2. Proses Pelayanan: Surat masuk yang dikirimkan ke BKD akan diregistrasi dan kemudian diteruskan ke bidang yang relevan untuk penanganan. Ini memastikan bahwa semua urusan kepegawaian diproses secara efektif dan efisien.
3. Sekretariat BKD: Sekretariat BKD memiliki tugas menyelenggarakan urusan administrasi umum, termasuk kepegawaian. Mereka juga mengelola urusan surat menyurat, pengetikan, penggandaan, dan tata usaha kearsipan
4. SOP Pelayanan: BKD memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap jenis pelayanan, termasuk tata cara permohonan informasi, jadwal pelayanan, dan tata cara mengajukan keberatan atas informasi. SOP ini dapat dilihat di website BKD atau dalam booklet.

5. Pengelolaan Kepegawaian: Pengelola kepegawaian di masing-masing dinas mengurus urusan kepegawaian seperti kenaikan pangkat, mutasi, dan lain-lain. Mereka kemudian mengirimkan surat ke BKD untuk penanganan.
6. Pengaduan dan Informasi: BKD juga memiliki prosedur penanganan pengaduan yang melibatkan pencatatan materi pengaduan, cek silang untuk pencarian fakta, analisis masalah, dan tindakan penyelesaian. Pengaduan dapat dilakukan melalui berbagai cara, termasuk langsung ke Sekretariat Pelayanan Informasi Publik.

SOP Pelayanan

1. Pengajuan Keberatan dan Syarat-Syarat: Setiap jenis pelayanan kepegawaian, seperti kenaikan pangkat, memiliki SOP yang jelas dengan syarat-syarat yang dibutuhkan. SOP ini dihimpun oleh pemerintah provinsi dan disediakan untuk setiap pengelola kepegawaian.
2. Keterbukaan Informasi: SOP pelayanan ini terbuka untuk dibaca, tetapi tidak boleh dibawa pulang. Informasi ini juga dapat dilihat di website BKD.
3. Alur dan Persyaratan: SOP mencakup alur dan persyaratan yang harus diikuti dalam setiap proses pelayanan kepegawaian.

Etika Pelayanan

1. Norma-Norma Berlaku: BKD tidak memiliki SOP khusus untuk etika pelayanan, tetapi berpegang pada norma-norma yang berlaku. Contohnya, senyum dan sapa, meskipun tidak ada panduan tertulis.
2. Rekomendasi dan Perbaikan: BKD terbuka untuk kritik dan rekomendasi dari survei atau penelitian untuk memperbaiki etika pelayanan pegawai.
3. Fokus pada Etika Pegawai: BKD fokus pada etika pegawai dan ingin mengetahui apakah ada SOP etika pelayanan di instansi lain yang dapat diadopsi.

Maladministrasi

1. Kesalahan Pemberian SK: BKD pernah mengalami maladministrasi, seperti kesalahan pemberian Surat Keputusan (SK) yang salah alamat atau tertukar.
2. Kesalahan Penulisan: Kesalahan penulisan nama atau gelar pada dokumen kepegawaian juga pernah terjadi, dan BKD melakukan pelayanan lanjutan untuk memperbaiki kesalahan tersebut.
3. Ketidaksengajaan: Maladministrasi yang terjadi biasanya karena ketidaksengajaan dan bukan karena niat jahat.

Pelayanan Langsung

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) ini memiliki pelayanan langsung seperti Pegawai yang Berhadapan Langsung: Pegawai di BKD yang membidangi konsultasi, pengiriman surat, dan lain-lain berhadapan langsung dengan orang yang mengurus pelayanan. Adapun Harapan untuk SOP Etika: Meskipun belum ada SOP khusus untuk etika pelayanan, diharapkan ke depannya akan dibuat panduan yang lebih spesifik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

melayani atau tidak menghiraukan pelayanan, serta sistem pengaduan dan survei kepuasan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD)

1. Kepuasan Pelanggan: Pelayanan yang diberikan harus memuaskan pelanggan. Standarisasi pelayanan mungkin tidak efektif karena kondisi-kondisi yang berbeda pada setiap pelayanan.
2. Ketidakpuasan Pelanggan: Ketidakpuasan pelanggan dapat terjadi karena beberapa alasan, seperti kebutuhan dokumen yang urgent tetapi pejabat yang menandatangani tidak ada tempat.
3. Situasional: Ketidakpuasan pelanggan relatif situasional dan dapat diatasi dengan sistem pengaduan yang efektif.

Adapun Sistem Pengaduan dari BKD

1. Pengaduan Internal: BKD memiliki pelayanan pengaduan internal yang dapat diakses melalui WA (WhatsApp) dan SMS.
2. Survei Kepuasan: BKD juga memiliki survei kepuasan untuk memantau kepuasan pelanggan dan memberikan saran untuk perbaikan.
3. Saran dan Perbaikan: Hasil survei kepuasan digunakan untuk memberikan saran dan melakukan perbaikan dalam pelayanan.

PEMBAHASAN

Dinas Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera merupakan suatu instansi teknis daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Provinsi Sumatera Barat. Sebagai lembaga teknis daerah yang misi utamanya mendukung Gubernur Sumatera Barat dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang

pelayanan publik daerah, Badan Layanan Umum Provinsi Sumatera Barat mempunyai visi yang ingin diwujudkan. Terciptanya Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang Profesional di bidang pemberian pelayanan". Selaras dengan itu BKD Sumatera Barat menawarkan layanan kepegawaian bagi pengelola kepegawaian di berbagai dinas, seperti kenaikan pangkat, mutasi, pengembangan SDM, pengadaan, pemberhentian, dan informasi kepegawaian. Namun BKD Provinsi Sumataera Barat tidak memberikan pelayanan langsung kepada pegawai individu. Sebaliknya, mereka melayani urusan kepegawaian melalui pengelola kepegawaian di masing-masing dinas. Pengelola kepegawaian di masing-masing dinas yang mengurus urusan kepegawaian seperti kenaikan pangkat, mutasi, dan lain-lain, kemudian mengirimkan surat ke BKD untuk penanganan. BKD Provinsi Sumatera Barat memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap jenis pelayanan, termasuk tata cara permohonan informasi, jadwal pelayanan, dan tata cara mengajukan keberatan atas informasi.

Mengacu pada PP Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil, Dalam Melaksanakan Tugas Masyarakat Dan Dalam Kehidupan Aparatur Sipil Negara (ASN) Harus Berpedoman Pada Etika Negara, Etika Organisasi, Etika Kemasyarakatan, etika, dan etika pribadi, dan etika terhadap rekan kerja atau pegawai negeri. Tata Nilai dan Perilaku Aparatur Sipil Negara memuat sejumlah indikator yang dianut dan dipatuhi oleh seluruh ASN dan pegawai. Pertama, cepat yaitu melakukan kegiatan pelayanan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dengan hasil yang maksimal tanpa mengurangi mutu dan etika. Kedua, efisiensi, yaitu keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan secara cermat, cepat, tepat dan efisien tanpa mengurangi tujuan utama. Ketiga, daya tanggap dan kepekaan dalam menyikapi berbagai peristiwa berbeda yang ditemui selama proses pelayanan. Keempat, inovasi, yaitu kemampuan mengeksplorasi diri untuk menciptakan kemajuan baru di bidang jasa. Kelima, akuntabilitas, yaitu kemampuan melakukan kegiatan secara transparan dan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat, 2024).

Kualitas pelayanan yang baik pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat merupakan hasil koordinasi antara pemimpin dan ASNnya. Hal ini antara lain bergantung pada kinerja ASN itu sendiri. Untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia guna menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas, Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Sumbar mempunyai tim evaluasi, khususnya tim LPPM UNAND yang bertugas memberikan evaluasi kinerja pelayanan pada setiap petugas pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Sumatera Barat. Adapun Indikator penilaian yaitu produktivitas tenaga kerja manual,

hasil survei dan pengaduan masyarakat, serta buku panduan. Dan kini indeks tersebut ditingkatkan dengan penilaian produktivitas secara real-time melalui website SP4N LAPOR!!. Selain itu, indeks ini dilengkapi dengan keputusan untuk mencatat perilaku petugas jika terdapat pelanggaran atau nilai positif pada masing-masing petugas setiap tahunnya.

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) merupakan lembaga strategis yang bertanggung jawab dalam mengatur dan mengembangkan sumber daya manusia di daerah. Untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien, BKD harus memperhatikan prinsip-prinsip Good Governance. Kepuasaan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah untuk mencapai good governance ini sangat penting untuk di perhatikan dan dipahami. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di BKD (Badan Kepegawaian Daerah bahwasanya pihak BKD mempunyai starategi untuk memajukan BkD tersebut menjadi good governance salah satuhnya adalah menyediakan link untuk melihat kepuasaan pelanggan atau orang yang pergi ke BKD untuk mengurus sesuatu. Berdasarkan data yang didapatkan pada tahun 2023 bahwasanya ada beberapa penilaian kepuasaan Masyarakat pada badan Kepegawaian daerah provinsi Sumatra Barat, memiliki hasil penliaan yang dilakukan antara lain adalah:

1. Nilai IKM pelayanan rekrument ppkk di badan kepegawaian daerah provinsi Sumatra Barat mengetahui kategori mutu pelayanan A atau sangat baik dengan indeks kepuasaan Masyarakat= 94,29
2. Nilai IKM pelayanan kepangkatan di badan kepegawaian daerah provinsi Sumatra barat kategori mutu pelayanan B atau Baik dengan nilai indeks kepuasaan Masyarakat= 88,05
3. Nialai IKM pelayanan pemindahan (mutase) di badan kepegawaian derah provinsi Sumatra barat secara keseluruhan kategori mutu pelayanan A atau sangat baik dengan nilai indeks kepuasaan Masyarakat=88,63
4. Nilai Ikm Pelayanan jabatan fungsional di badan kepegawaian daerah provinsi Sumatra Barat secara kesekuruhan katagori pelayanan B atau baik dengan nilai indeks kuspuasaan Masyarakat= 87,83
5. Nilai IKM pelayanan jambatan kinerja ISN di badan kepegawaian daerah provinsi Sumatra Barat secara kesekuruhan katagori pelayanan A atau sangat baik nilai indeks kepuasaan Masyarakat =91,61

6. Nilai IKM pelayanan satya lencana di badan kepegawaian daerah provinsi Sumatra Barat secara kesekuruhan katagori pelayanan A atau sangat dengan baik nilai indeks kepuasaan Masyarakat= 90,69
7. Nilia IKM pelayanan Online di Badan Kepegawaian daerah provinsi Sumatra Barat secara keseluruhan katagori pelayanan A atau sangat baik nilai indeks kepuasaan Masyarakat= 96,15
8. Nilai di badan kepegawaian daerah provinsi Sumatra Barat secara kesekuruhan katagori pelayanan A atau sangat baik dengan nilai-nilai indeks kepuasaan Masyarakat= 90,30

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, pastian jadwal pelayanan, kenyanaman lingkungan, dan keamanan pelayanan. Implmentasi prinsip-prinsip dari good governance di Badan Kepegawaian Daerah adalah dapat melibatkan Masyarakat. BKD dapat melibatkan Masyarakat dalam kegiatan seperti sosialisasi dan forum konsultasi publik untuk meningatkan pastisipasi aktif dalam proses pelayanan. Akses Informasi: Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi tentang pelayanan yang tersedia baik secara online maupun offline, meningkatkan transparansi dalam operasional BKD anggung Jawab Petugas: Petugas BKD bertanggung jawab atas tugas dan wewenangnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan. Perlakuan Adil: Proses pelayanan di BKD dilakukan dengan cara yang adil, tidak ada perlakuan khusus bagi masyarakat tertentu kecuali untuk kaum penyandang disabilitas, meningkatkan rasa keadilan dalam penerimaan layanan.

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada aparatur sipil negara (ASN), Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat terus berupaya menjaga integritas dan profesionalisme. Namun, dalam proses pelaksanaannya, tidak dapat dipungkiri bahwa beberapa kendala administratif, termasuk maladministrasi, kerap kali terjadi. Maladministrasi ini bukanlah hal yang diinginkan dan umumnya terjadi karena faktor ketidaksengajaan. Meski demikian, BKD Provinsi Sumatera Barat berkomitmen untuk menangani setiap permasalahan tersebut dengan cepat dan tepat agar tidak menimbulkan dampak yang lebih luas. Salah satu bentuk maladministrasi yang pernah terjadi di BKD Provinsi Sumatera Barat adalah kesalahan dalam pemberian Surat Keputusan (SK). Ada beberapa kasus di mana SK yang diterbitkan salah alamat atau tertukar dengan ASN lain. Hal

ini tentu saja menimbulkan kebingungan di kalangan ASN penerima SK dan berdampak pada proses administrasi lebih lanjut. Kesalahan seperti ini umumnya disebabkan oleh human error dalam proses input dan pengelolaan data, sehingga berakibat pada kesalahan penerbitan dokumen penting tersebut.

Selain itu, maladministrasi lainnya yang pernah terjadi adalah kesalahan penulisan nama atau gelar pada dokumen kepegawaian. Nama dan gelar yang tidak sesuai dengan data ASN dapat berpotensi menimbulkan masalah administrasi, terutama terkait dengan hak dan kewajiban ASN. Untuk mengatasi hal ini, BKD selalu siap melakukan pelayanan lanjutan guna memperbaiki kesalahan yang terjadi. Proses perbaikan dilakukan dengan cepat dan transparan agar tidak menghambat proses administrasi lebih lanjut. Maladministrasi yang terjadi di BKD Provinsi Sumatera Barat sebagian besar disebabkan oleh ketidaksengajaan dan bukan karena niat buruk atau kecurangan. Faktor kelalaian manusia, beban kerja yang tinggi, serta kompleksitas sistem administrasi kepegawaian sering kali menjadi penyebab utama. Meski demikian, BKD terus berupaya memperbaiki sistem dan meningkatkan kualitas pelayanan, baik melalui pembenahan sistem manajemen data maupun pelatihan kepada pegawai agar kasus-kasus maladministrasi serupa dapat diminimalisasi di masa mendatang. Melalui komitmen untuk terus memperbaiki diri, BKD Provinsi Sumatera Barat berharap dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, akurat, dan efisien bagi seluruh ASN di provinsi tersebut. Transparansi dan akuntabilitas dalam setiap langkah perbaikan menjadi prioritas, sehingga kepercayaan ASN terhadap BKD tetap terjaga.

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat memiliki peran penting dalam mengelola administrasi kepegawaian bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan pemerintahan provinsi. Di tengah tugas besar tersebut, BKD menghadapi berbagai tantangan dalam memastikan informasi penting terkait aturan dan kebijakan kepegawaian tersampaikan dengan baik kepada seluruh ASN. Keterbatasan sosialisasi, hambatan akses informasi, serta dinamika komunikasi menjadi beberapa kendala yang dihadapi BKD. Untuk itu, BKD telah merumuskan strategi-strategi khusus guna meningkatkan efektivitas penyebaran informasi, mempermudah akses komunikasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian. Salah satu tantangan utama yang dihadapi BKD adalah sosialisasi aturan kepegawaian. Meskipun berbagai aturan, seperti kenaikan pangkat dan persyaratan pendidikan, telah ditetapkan, belum semua ASN, khususnya di dinas-dinas tertentu seperti Dinas Pendidikan dan Dinas Kesehatan, menerima sosialisasi yang efektif mengenai aturan-aturan tersebut. Hal ini

menyebabkan sebagian ASN kurang memahami atau terlambat mengajukan kelengkapan administrasi terkait, yang pada akhirnya menghambat proses kenaikan pangkat mereka.

Selain itu, ada keterbatasan akses informasi. Banyak ASN yang kurang memanfaatkan platform resmi BKD untuk mengakses informasi terkini. Beberapa di antaranya lebih sering menggunakan platform lain, seperti marketplace, yang membuat mereka melewatkan pembaruan penting terkait kebijakan kepegawaian, misalnya format terbaru untuk pengajuan kenaikan pangkat. Padahal, informasi yang diberikan oleh BKD melalui platform digital resmi sangat penting untuk diikuti agar ASN dapat menjalankan hak dan kewajibannya dengan baik. Keterbatasan sosialisasi juga menjadi kendala besar. Meski BKD telah melakukan berbagai upaya sosialisasi, informasi yang disampaikan belum menjangkau seluruh ASN di lingkungan Pemprov Sumbar secara merata. Tantangan ini semakin diperparah dengan adanya ASN yang berada di daerah-daerah terpencil atau dinas yang mungkin belum familiar dengan platform yang digunakan oleh BKD. Sehingga, ada kebutuhan untuk terus mengupayakan agar sosialisasi tersebut bisa lebih inklusif dan efektif.

Untuk mengatasi tantangan ini, BKD telah mengembangkan beberapa strategi guna meningkatkan sosialisasi aturan kepegawaian. Salah satu strategi yang telah diterapkan adalah penggunaan media sosial. BKD memanfaatkan platform populer seperti Instagram, Facebook, Twitter, dan website resmi untuk menyebarkan informasi kepegawaian. Meskipun Instagram menjadi platform utama yang sering digunakan, kehadiran BKD di media sosial lainnya juga penting untuk memastikan ASN dari berbagai latar belakang dapat menerima informasi dengan baik. BKD juga mempublikasikan informasi penting, seperti aturan terbaru dan format kenaikan pangkat, melalui platform-platform tersebut. Dengan cara ini, ASN dapat dengan mudah mengakses informasi kapan saja dan di mana saja, tanpa harus bergantung pada saluran komunikasi konvensional. Namun, meskipun langkah ini sudah diterapkan, masih ada ASN yang kurang aktif mengakses informasi tersebut, sehingga BKD terus berupaya meningkatkan engagement di media sosial.

Selain itu, BKD melibatkan operator internal untuk membantu menjawab pertanyaan dan memberikan konsultasi kepada ASN. Operator tersebut memberikan layanan melalui WhatsApp dan email, yang merupakan sarana komunikasi yang populer di kalangan ASN. Meski layanan ini sangat membantu, masih terdapat kendala waktu karena konsultasi dijawab secara manual oleh operator, yang membutuhkan lebih banyak sumber daya manusia. Untuk kasus-kasus yang tidak bisa dijawab secara otomatis, seperti permasalahan yang

membutuhkan penanganan kronologis yang lebih kompleks, BKD juga memberikan pelayanan konsultasi manual. Layanan ini dirancang untuk menangani permasalahan kepegawaian yang memerlukan penjelasan lebih detail dan kronologis, sehingga ASN dapat memperoleh solusi yang sesuai dengan masalah yang mereka hadapi.

Selain itu, BKD juga telah membuka sistem pengaduan melalui WhatsApp dan SMS, yang memungkinkan ASN menyampaikan keluhan atau laporan terkait pelayanan kepegawaian secara langsung. Dengan sistem ini, BKD dapat merespon pengaduan lebih cepat dan melakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, BKD juga melakukan survei kepuasan secara berkala untuk memantau kualitas pelayanan serta menerima saran-saran perbaikan dari ASN. Melalui strategi-strategi ini, BKD Provinsi Sumatera Barat berharap dapat terus memperbaiki sosialisasi aturan kepegawaian, meningkatkan akses informasi bagi ASN, serta meningkatkan kepuasan pelayanan secara keseluruhan. Dengan komitmen yang kuat dalam menghadapi tantangan ini, BKD terus berusaha untuk menjadi lembaga yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel dalam melayani kebutuhan ASN di Provinsi Sumatera Barat. Sebagai lembaga yang berperan dalam mengelola administrasi kepegawaian, Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat memegang tanggung jawab besar dalam menerapkan etika pelayanan publik yang baik. Etika pelayanan publik menjadi dasar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau good governance. Prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, profesionalisme, dan keadilan harus senantiasa diutamakan dalam setiap aspek pelayanan, terutama di bidang kepegawaian yang berhubungan langsung dengan hak dan kesejahteraan Aparatur Sipil Negara (ASN).

Dalam mencapai good governance, BKD Provinsi Sumatera Barat terus berupaya memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan, tetapi juga mengedepankan integritas dan moralitas tinggi. Analisis etika pelayanan publik menunjukkan bahwa dengan menjalankan prosedur yang akuntabel dan terbuka, baik dalam sosialisasi aturan kepegawaian maupun penyelesaian masalah maladministrasi, BKD dapat membangun kepercayaan ASN dan masyarakat terhadap kinerja lembaga tersebut. Komitmen BKD untuk memperbaiki sistem pelayanan, melibatkan publik dalam evaluasi melalui survei kepuasan, serta merespons pengaduan secara cepat dan tepat, merupakan langkah konkret menuju pemerintahan yang lebih bersih, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan publik. Dengan terus mengedepankan etika dalam setiap layanan yang diberikan, BKD Provinsi Sumatera Barat tidak hanya berkontribusi pada

kesejahteraan ASN, tetapi juga pada pencapaian good governance secara keseluruhan di lingkungan pemerintahan Provinsi Sumatera Barat.

KESIMPULAN

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat memiliki peran penting dalam pengelolaan administrasi kepegawaian bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di wilayah tersebut. BKD berkomitmen untuk mewujudkan visi menciptakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang profesional melalui berbagai layanan, termasuk kenaikan pangkat, mutasi, pengembangan SDM, serta penyediaan informasi kepegawaian. Meskipun beberapa tantangan seperti keterbatasan akses informasi dan sosialisasi aturan kepegawaian masih dihadapi, BKD telah mengembangkan strategi khusus, termasuk penggunaan media sosial, layanan konsultasi manual, serta sistem pengaduan dan survei kepuasan. BKD juga menghadapi kendala maladministrasi yang disebabkan oleh kesalahan teknis, seperti kesalahan dalam penerbitan Surat Keputusan (SK) atau penulisan data ASN. Namun, BKD selalu berupaya memperbaiki kesalahan tersebut dengan transparan dan cepat. Dalam upayanya mencapai *good governance*, BKD menekankan pentingnya etika pelayanan publik yang berpedoman pada prinsip transparansi, akuntabilitas, profesionalisme, dan keadilan. Dengan langkah-langkah tersebut, BKD berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan ASN, dan mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik di Provinsi Sumatera Barat. Evaluasi kinerja melalui indeks kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang positif, mencerminkan pelayanan yang berkualitas dan terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

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

Budiman, Aditya Ferlan Farhanuddin, Astri Ayulia Putri Setia, & Diella Jauza. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, *19*(1), 64–74. https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65

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. https://doi.org/10.36982/jpg.v9i3.3757

Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi

Capaian EPPD (Evaluasi Peyeleggaraan Pemerintah Derah) Kota Bekasi pada lima tahun Tentunya antisipasi yang dilakukan Kecamatan Rawa. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, *4*(2), 37–48.

Sutmasa, Y. G. (2020). Etika ASN Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Negara. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, *2*(1), 19–29. https://doi.org/10.47532/jic.v2i1.116

Ummah, M. S. (2019). Pembelajaran seni melalui media jerami pada anak usia dini. Sustainability (Switzerland), 11(1), 1–14. Diambil dari http://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005.