



Pengembangan Pola Etika dan Moralitas Pelayanan Publik: Studi Kasus di Pemerintahan Kota Pontianak

Rusdiono¹, Arifin²

^{1,2}Universitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia

E-mail: arifin@fisip.untan.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-01-15 Revised: 2023-02-22 Published: 2023-03-07 Keywords: <i>Ethics and Morality;</i> <i>ASN;</i> <i>Patterns of Public Service Quality.</i>	Development of patterns of good ethics and morality as an important component in public services. The purpose of the research is to highlight the pattern of developing ethics and morality of public service within the State Civil Apparatus (ASN) in Pontianak City. The method used in this research is descriptive qualitative analysis. The results of the research show that there is maximum effort by the Pontianak City Government in developing patterns of ethics and morality through a program of an innovation in public service through open data. This program is based on computerization with the development of applications created. The program being implemented is an effort to create a culture that prioritizes honesty, openness, and assistance, which are key attributes in building a government organizational environment that is low in inefficiency and maladministration and malpractice in order to improve public service quality.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-01-23 Direvisi: 2023-02-22 Dipublikasi: 2023-03-07 Kata kunci: <i>Etika dan Moralitas;</i> <i>ASN;</i> <i>Pola Pengembangan Pelayanan Publik.</i>	Pengembangan pola etika dan moralitas yang baik sebagai komponen penting dalam pelayanan publik. Tujuan penelitian ini untuk menyoroti pola pengembangan etika dan moralitas pelayanan publik di lingkungan Aparatus Sipil Negara (ASN) di Kota Pontianak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat upaya maksimal Pemerintah Kota Pontianak dalam pengembangan pola etika dan moralitas melalui program innovatioan in public service through open data. Program ini berbasis komputerisasi dengan pengembangan aplikasi yang diciptakan. Program yang dijalankan tersebut sebagai upaya dalam menciptakan suatu kultur yang mengutamakan kejujuran (culture of honesty), keterbukaan (openness), dan asistensi (assistance), yang merupakan atribut kunci dalam membangun lingkungan organissai pemerintahan yang rendah terjadinya inefisiensi maupun maladministrasi serta malpraktek dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

I. PENDAHULUAN

Pemerintah kota Pontianak dalam memberikan pelayanan kepada warganya berupaya optimal dengan membuat berbagai terobosan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Berbagai macam terobosan yang telah dilakukan dalam pelayanan publik sebagai bentuk respon dari pemerintah kota melalui berbagai inovasi, baik pola maupun cara dalam pelayanan publik yang dijalankan. Berbagai upaya terobosan yang dijalankan oleh Pemkot tersebut, dalam faktanya berkontribusi atas keberhasilan kota Pontianak mendapatkan penghargaan berpredikat Kota dengan pelayanan publik terbaik se-Indonesia secara berturut-turut pada tahun 2015 dan juga tahun 2016 oleh Ombudsman RI, dengan nilai yang didapat yaitu 87 dari nilai total 100 untuk sebuah pelayanan publik yang ideal (BKPSDM, 2021).

Penghargaan yang diperoleh kota Pontianak tersebut menunjukkan bahwa Pemkot Pontianak

telah berupaya maksimal dalam mensejahterakan warganya melalui berbagai inovasi dalam pelayanan publik. Dibalik penghargaan sebagai publik kota yang berpredikat sebagai pelayan publik terbaik se-Indonesia secara berturut-turut pada tahun 2015 dan tahun 2016 tersebut, tentunya ada pola nilai etika dan juga moralitas yang dikembangkan Pemkot Pontianak dan diterapkan oleh aparatur sipil negara (ASN) dalam memberikan pelayanan public Pemerintah kota Pontianak dalam memberikan pelayanan kepada warganya telah berupaya optimal dengan cara membuat berbagai terobosan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Berbagai macam terobosan yang akan dilakukan dalam pelayanan publik tersebut adalah sebuah bentuk respon dari pemerintah kota melalui berbagai inovasi, baik pola maupun cara dalam pelayanan publik yang dijalankan. Pelayanan publik memerlukan terobosan baru dalam menciptakan

efektivitas pelayanan kepada masyarakat (Arifin, 2022).

Penelitian terkait etika pelayanan publik serta aspek lainnya yang mengikuti telah banyak dilakukan. Pengembangan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di desa perbatasan yang akan menyoroti aspek integritas komunitas dalam membangun BUMDes (Arifin & Yuniarsih, 2022). Studi kasus pelayanan perizinan mendirikan bangunan yang melihat aspek-aspek akuntabilitas dengan factor penentu ketidakefisienan pelayanan dikarenakan standar operasi prosedur (SOP) yang tidak berjalan secara maksimal (Baharudin, 2019). Penelitian Baharudin ini merekomendasikan untuk mentransformasi pelayanan dengan electronic admission (e-Adm) yang sejalan dengan peneliti lakukan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Laksmi menyoroti kepemimpinan dalam pelayanan organisasi publik. Permasalahan yang mendasar terkait dengan etika dan moral adalah masalah disiplin. Laksmi menyimpulkan bahwa dalam mencapai efektivitas pelayanan diperlukan kedisiplinan secara menyeluruh pada sumber daya aparatur yang ada (Fitriani, 2007). Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Sedarmayanti dan Nurliawati terkait dengan etika yaitu bagaimana strategi penguatan etika dan integritas birokrasi dalam pencegahan korupsi. Salah satu hasil penelitian menyimpulkan tersebut menyimpulkan bahwa penegakan hukum sebagai komponen kuratif dalam pencegahan tindak koruptif (Sedarmayanti & Nurliawati, 2012). Penelitian yang telah dilakukan tersebut mempunyai perbedaan dengan peneliti lakukan. Perbedaan yang mencolok adalah bahwa peneliti menyoroti pola pengembangan etika dan moral dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Peneliti melihat beberapa komponen yang membentuk etika dan moral secara utuh dan terkait antara satu dengan yang lainnya.

Berbagai konsep terkait etika dan moralitas diantaranya adalah Bertens (2002) melihat moral sebagai suatu keseluruhan asas dan nilai terkait dengan baik buruk suatu hal, The Liang Gie (1986) melihat etika dan moral berhubungan pada persoalan yang sama, sedangkan Solomon (1987) berpendapat bahwa etika, moral serta moralitas memiliki perbedaan yaitu etika sebagai disiplin ilmu yang mengkaji nilai-nilai yang dianut manusia, sedangkan moral mengandung arti karakter atau sifat-sifat individu yang khusus (Susanty, 2011). Etika atau moral jika dihubungkan juga dengan pelayanan publik menurut Kumorotomo (2007) sebagai suatu cara dalam

pelayanan publik dengan menggunakan pola dan perilaku yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum ataupun norma-norma yang mengatur manusia (Hariatih dan Sukardi, 2022; Syofian et al., 2020).

Penelitian ini mengacu kepada konsep yang dikemukakan oleh Waldo yang melihat aspek etika yang meliputi pertanggungjawaban (responsibility), pengabdian (dedication), kesetiaan (loyalty), kepekaan (sensitivity), persamaan (equality), serta kepatutan (equity) (Nuraeni, 2023). Konsep ini digunakan sebagai pedoman dalam menganalisis permasalahan yang diteliti. Konsep ini juga diharapkan dapat mengungkap pola pengembangan etika dan moral pada Pemerintahan Kota Pontianak. Secara garis besar rumusan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah bagaimana pola pengembangan etika dan moral dalam pelayanan publik di Pemkot Pontianak.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan desain penelitian kualitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah atau realitas keadaan yang sebenarnya. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti sesuai dengan permasalahan yang diamati di lapangan (Creswell, 2014). Selain itu, pemilihan pendekatan kualitatif yang digunakan untuk dapat menjelaskan dan menguraikan secara menyeluruh dan sistematis terhadap proses yang terjadi dari suatu objek yang diteliti, yaitu etika dan moralitas dalam pelayanan publik pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pemerintahan kota Pontianak, dengan memberikan gambaran secara detail melalui kata-kata atau kalimat berdasarkan hasil wawancara mendalam yang bersumber dari informan, yang diperkuat studi kepustakaan dan dokumentasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pola Efisiensi Penggunaan Anggaran

Dimensi efisiensi dalam setiap pelayanan publik menjadi pegangan bagi setiap aparatur maupun organisasi publik dalam menjalankan aktivitasnya. Dimensi tersebut menjadi perhatian utama dalam memanfaatkan anggaran yang setidaknya digunakan sesuai dengan aturan yang berlaku. Kepatuhan pada aturan yang berlaku dalam penggunaan anggaran agar tidak terjadinya pemborosan dalam penggunaan, ketidaktepatan dalam penggunaan anggaran yang sesuai dengan tuntutan

dan juga dinamika pelayanan serta cakupan pelayanan.

Terkait dengan efisiensi tersebut, berbagai strategi yang diterapkan dalam penggunaan anggaran dalam menghindari terjadinya pemborosan, mencegah kebocoran dan juga pertanggungjawabannya. Berdasarkan hasil wawancara ditemukan berbagai macam strategi yang diterapkan dalam mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan tersebut. Berdasarkan hasil dari wawancara terkait dengan efisiensi yang telah dijalankan oleh pemerintah kota Pontianak, dengan membangun pola yang terkait dengan penggunaan sarana dan prasarana, sebagaimana dikemukakan oleh Ibu RH selaku Kasubbid Tata laksana Setda Kota Pontianak "dalam penyusunan RKA dengan memplot untuk masing-masing organisasi perangkat daerah (OPD) sesuai dengan beban tupoksi dari masing-masing OPD. Selain itu, dalam penyusunan anggaran dikawal oleh tim anggaran pemerintah daerah (TAPD) yang langsung di asistensi oleh Walikota untuk setiap OPD dan bahkan Walikota jua langsung memberikan catatan dan mencoretnya besaran anggaran apabila dipandang tidak sesuai dengan kebutuhan maupun rasio keuangan dari masing-masing OPD". Dengan demikian pola yang dikembangkan dalam mencegah terjadinya inefisiensi sudah diantisipasi dengan pengawasan sejak penyusunan RKA dengan mencermati secara terperinci pos-pos anggaran sesuai dengan kebutuhan dan rasio anggaran masing-masing OPD.

Fakta tersebut menegaskan bahwa dalam penyusunan RKA telah menerapkan program asistensi bagi aparatur dalam proses penyusunan. Asistensi tersebut, selain dari TAPD bahkan Walikota langsung pula memberikan asistensi. Kehadiran Walikota dalam memberikan asistensi dalam penyusunan RKA OPD sebagai upaya juga dalam memberikan konsultasi dalam memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi ASN dalam proses penyusunannya. Kegiatan asistensi tersebut dalam menjaga penyusunan anggaran benar-benar tepat program, tepat kegiatan dan tepat besaran anggarannya. Keterlibatan langsung Walikota dalam asistensi penyusunan RKA OPD menunjukkan adanya keseriusan dan kehati hatian yang bersangkutan sebagai penanggung jawab pelayanan masyarakat kota Pontianak, supaya pengelolaan anggaran dari setiap OPD yang dituangkan dalam

bentuk program atau kegiatan sesuai dengan kebutuhan dan juga keinginan rakyat serta anggaran yang proporsional dan rasional. Demikian pula halnya, dengan anggaran operasional dalam menjalankan aktivitas rutin yang dijalankan oleh organisasi publik, harus sesuai dengan kebutuhan dan rasio keuangan, artinya nilai efisiensi menjadi pegangan utama dalam penyusunan RKA setiap OPD Pemkot Pontianak.

Pengembangan nilai efisiensi dalam penggunaan anggaran, yang telah dilakukan oleh Pemkot Pontianak dalam mengedepankan anggaran yang bermanfaat optimal bagi kesejahteraan masyarakat, dijelaskan oleh RH "dengan menganalisis sisi-sisi anggaran yang bisa dihemat dan diefisienkan, maka harus dilakukan. Fakta yang terkait dengan ini, upaya Pemkot dalam "memperketat pengeluaran surat perintah perjalanan dinas (SPPD), dimana setiap SPPD mesti diketahui dan ditandatangani langsung oleh Walikota". Berbagai fakta tersebut menegaskan bagaimana Pemkot memaknai efisiensi, bahwa pengelolaan keuangan dialokasikan dengan cermat dalam peruntukannya, yang diperkuat dengan keterlibatan Walikota juga dalam memangkas biaya-biaya yang tidak patut atau tidak diperlukan. Hal ini, memberikan pengaruh terhadap penghematan anggaran daerah dan hasil penghematan dialihkan pada program pembangunan lainnya yang dibutuhkan masyarakat.

Pola efisiensi yang dilakukan terkait dengan anggaran perjalanan dinas seperti ini, dalam kenyataan tidak berarti mengurangi kualitas koordinasi dan komunikasi yang harus dijalankan oleh ASN dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Pola yang dijalankan tersebut berimplikasi terhadap penghematan anggaran, yang bisa digunakan untuk peningkatan kualitas sektor pelayanan publik, dengan mengalihkannya untuk pembangunan atau pelayanan langsung kepada masyarakat, seperti misalnya pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan publik unit kerja dalam memberikan kenyamanan dalam pelayanan dengan adanya ruangan yang ber-AC, ruang tunggu, kursi tunggu, loket pelayanan serta fasilitas pendukung untuk kaum disabilitas, bahkan ada beberapa pelayanan yang digratiskan tanpa biaya. Kaitan pola efisiensi yang telah dilakukan oleh Pemkot Pontianak sesungguhnya adalah upaya untuk bagaimana mewujudkan layanan sesuai

dengan keinginan dan kebutuhan warga kota dengan menjadikan masyarakat merasa *happy* dilayani oleh ASN

Berbagai macam pola yang telah dikembangkan oleh Pemkot Pontianak menegaskan bahwa aktivitas pemerintahan telah berupaya menciptakan suatu lingkungan yang penuh keterbukaan melalui *Innovation in Public Service Through Open Data*, dengan berbagai pengembangan berbagai pola efisiensi dan pengembangan aplikasi yang berbasis komputerisasi dalam pelayanan publik, Tindak lanjut dari sistem tersebut adalah pengembangan aplikasi e-Lawar terkait dengan "Efisiensi dalam perencanaan pembangunan dan lainnya, dimana masyarakat bisa lapor langsung masalah di lapangan melalui aplikasi e-Lawar, yang langsung ditindaklanjuti". Pola tersebut, berimplikasi tumbuhnya kesadaran publik untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan, sebagaimana dijelaskan oleh Walikota (Pontianak, 2017). "Dengan keterbukaan informasi dan transparansi tersebut kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi. Hal ini, telah memberikan dampak terhadap partisipasi masyarakat, sebagai contoh pembebasan lahan milik masyarakat untuk pelebaran jalan hampir tidak ada ganti rugi yang dikeluarkan oleh Pemkot Pontianak".

Fakta tersebut, menegaskan pola keterbukaan informasi dan transparansi yang dikembangkan Pemkot Pontianak berimplikasi dalam menumbuhkan kepercayaan publik terhadap aktivitas program yang dijalankan oleh pemerintah. Selain itu, dengan meningkatnya kepercayaan publik akan berimplikasi semakin meningkatnya partisipasi masyarakat dan menghemat anggaran yang dikeluarkan oleh pemerintah, oleh karena tidak tuntutan ganti rugi dari perseorangan atau kelompok atas pembebasan lahan dalam program pembangunan pelebaran jalan. Komitmen Pemkot Pontianak dalam membuka informasi dan transparansi atas perencanaan program atau proyek dalam setiap tahun anggaran sudah digelar beberapa tahun sebelumnya hingga saat ini, dengan menggunakan pola sebagaimana dikemukakan oleh Walikota (Pontianak, 2017) yaitu melalui "Bedah APBD Kota Pontianak yang disinergikan dengan Musrenbang dengan melibatkan akademisi, LSM, tokoh masyarakat dan lainnya. Hasil pembahasan itu masuk di aplikasi sistem informasi perencanaan pembangunan (SIPP), "Kalau sudah masuk dalam SIPP tersebut,

tidak boleh ada perubahan lagi karena sudah kita kunci".

Sistem bedah APBD dengan melibatkan para stakeholder merupakan terobosan dalam mengembangkan nilai keterbukaan informasi dan transparansi kepada publik dalam mengkritisi rencana APBD, untuk mendapatkan masukan dalam perencanaan anggaran yang berupaya untuk dapat merespon atau mendekati dengan kebutuhan dan juga keinginan publik. Hal ini menegaskan bahwa kebijakan pembangunan pemerintah kota, yang dituangkan dalam APBD, kemudian dibedah kembali bersama-sama dengan masyarakat secara terbuka untuk mendapatkan masukan atas program atau proyek maupun kegiatan penyelenggaraan pemerintahan lainnya. Kemudian hasil pembahasan yang telah disepakati bersama dengan masyarakat tersebut masuk dalam aplikasi SIIP yang tidak bisa dirubah lagi. Fakta ini, menegaskan Pemkot berupaya melibatkan partisipasi publik secara langsung dalam pembuatan APBD, sebagai salah satu bentuk pengawasan publik terhadap jalannya pemerintahan.

Selain itu, lebih lanjut dikemukakan oleh Walikota (Pontianak, 2017) bahwa "wujud transparansi APBD tersebut juga diumumkan ke publik melalui media cetak dan Website, dan tidak hanya itu bantuan sosial (Bansos) juga diumumkan dimedia cetak setiap akhir tahun. Dengan demikian masyarakat luas bisa mengetahui jumlah dana yang didapat para penerima bansos, sudah menyerahkan laporan pertanggung jawaban (SPJ) belum. "Semua kita umumkan secara terbuka, tidak ada lagi yang ditutup tutupi". Pola keterlibatan publik dalam mengkritisi dan memberikan masukan juga untuk penyempurnaan APBD, kemudian disepakati dan ditindaklanjuti dalam aplikasi SIIP yang terkunci merupakan terobosan positif yang dilakukan oleh Pemkot dalam penyelenggaraan pemerintahan yang mengedepankan nilai transparan anggaran dan program dalam rangka meningkatkan efisiensi program atau proyek yaitu program atau proyek sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Pengembangan maupun penerapan berbagai pola efisiensi yang dijalankan tersebut sebagai upaya cara-cara untuk menciptakan suatu kultur yang mengutamakan kejujuran (*culture of honesty*), keterbukaan (*openness*), dan asistensi (*assistance*), yang merupakan atribut kunci dalam membangun lingkungan

organisasi pemerintahan yang rendah terjadinya inefisiensi maupun maladministrasi serta malpraktek dalam menjalankan roda pemerintahan.

B. Pola Responsibel dalam Tugas Pokok dan Fungsi

Berbagai upaya dalam pengembangan pola responsible diantaranya terkait dengan kode etik, dijelaskan oleh Ibu RH selaku Kasubbag Tata Laksana; "Kita ada yang namanya kode etik dan ada peraturan Walikota terkait kode etik pegawai, yang diambil dari Permendagri. Kemudian ditindak lanjuti masing-masing OPD menerbitkan kode etik". Pengembangan pola responsibel telah dilakukan oleh Pemkot Pontianak dengan menerbitkan peraturan Walikota terkait dengan kode etik pegawai, yang berpijak dari Peraturan Menteri Dalam Negeri. Berdasarkan Peraturan Walikota tersebut, kemudian pada masing-masing OPD menerbitkan kode etik yang terkait dengan tupoksinya masing-masing. Responsibel dari masing-masing OPD dalam menyikapi peraturan Walikota terkait dengan kode etik pegawai telah direspon dengan baik, seperti dikeluarkannya buku saku kode etik pegawai oleh Dinas Pendidikan maupun SK kode etik yang dilakukan oleh Bagian Ortal Setda Kota Pontianak, dan pemasangan baliho terkait dengan kode etik pegawai di ruang lobby kantor Setda Kota Pontianak.

Kemudian terkait dengan pola pengembangan responsible di lingkungan Pemkot Pontianak untuk eksternal atau publik, dijelaskan Oleh Ibu RH diantaranya dengan "Membuat standard pelayanan organisasi yang diperkuat dengan SK, yang selanjutnya SOP di SK kan oleh kepala OPD, yang didalamnya memuat dasar hukum, persyaratan, prosedur dan jangka waktu. Kesemua itu merujuk pada Permen PAN-RB No.15 Tahun 2014. Dengan demikian setiap OPD harus membuat SK Standard Pelayanan sebagai patokan dalam memberikan pelayanan yang menjadi kode etik, termasuk juga didalamnya yaitu SOP" (PERMENPANRB No. 30 Tahun 2014, 2014). Tanggung jawab Pemkot Pontianak dalam mendorong OPD untuk dapat memiliki SOP merupakan wujud keseriusan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik. Berbagai langkah untuk mewujudkan hal tersebut dijelaskan oleh Ibu RH sebagai berikut;

"Pada saat ini kami di Bagian Ortal Setda Kota Pontianak membimbing seluruh OPD

membuat SOP yang berpatokan pada Perwa Tupoksi. Misalnya dalam Penyusunan SOP tidak muncul item yang menjadi tupoksinya, maka kita bimbing dan ingatkan, yang seharusnya menjadi tupoksi pejabat yang bersangkutan. Dalam penyusunan SOP kita juga membina, mengingatkan, membaca ulang, dan juga merevisi serta menilai kecakapan dan kemampuan aparatur".

Upaya mempertahankan nilai profesionalisme aparatur dalam menjalankan tupoksinya sesuai dengan kemampuan dan kecakapan, dalam faktanya Pemerintah Kota Pontianak telah membangun pola dimana setiap OPD harus memiliki SP dan SOP dalam pelayanan publik dan menggunakan analisis jabatan dalam penempatan aparatur pada posisi jabatan, guna mengedepankan nilai kecakapan dan kemampuan aparatur sesuai dengan tupoksi jabatan yang menjadi tanggung jawabnya. Terkait dalam upaya memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan keinginan masyarakat tersebut. Lebih lanjut dijelaskan Bapak RE selaku Asisten 1 Pemkot Pontianak yang membawahi Bidang Pemerintahan dan Kesejahteraan masyarakat terkait dengan tupoksinya telah, "Berinisiatif melakukan perencanaan bersama dengan semua OPD, Sekda, Para Asisten dan para pelayan publik untuk saling sharing dan mendiskusikan upaya-upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik serta bekerjasama dengan lembaga administrasi negara (LAN) yang tahun ini sudah mencapai 6 kali".

Pola inisiatip yang dilakukan tersebut, diantaranya yaitu telah mendorong Pemkot Pontianak berhasil mengembangkan inovasi-inovasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan juga menjadikan Pemkot Pontianak sebagai laboratorium inovasi daerah dengan cakupan mencapai 149 inovasi". Hal ini menunjukkan, bahwa Pemkot Pontianak telah berupaya dengan optimal agar ASN maupun OPD dalam menjalankan Tupoksinya dilakuklan secara profesional dengan berbagai macam terobosan ataupun inovasi-inovasi baru tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik. Penjagaan nilai-nilai responsible dalam pelayanan publik di lingkungan Pemkot, dalam faktanya Walikota berupaya menjaga nilai-nilai tersebut, selain dengan SP dan SOP dalam layanan yang harus menjadi acuan dalam setiap pelayanan, juga meminta kepada publik untuk berpartisipasi dalam menjaga

nilai-nilai tersebut, dengan memberikan reward kepada masyarakat apabila menemukan dalam layanan ada ASN yang meminta uang dan bisa membuktikannya, demikian pula apabila publik mendapatkan layanan yang waktunya tidak sesuai dengan SP dan SOP, padahal persyaratannya sudah lengkap, dengan mendapatkan reward pengurangan 2 % setiap harinya dari biaya yang dikenakan atas layanan tersebut. Selain itu, tindakan tegas terhadap ASN yang terbukti kuat melakukan tindakan penyimpangan atau melakukan korupsi dengan pemberian sanksi berupa pemecatan.

Nilai-nilai responsibel yang telah dipraktikkan di lingkungan pada jajaran Pemkot Pontianak, dalam faktanya telah mendapat apresiasi dari berbagai kalangan, dan berbagai macam penghargaan serta predikat yang cukup membanggakan, diantaranya award pelayanan publik terbaik untuk tingkat Kota Se-Indonesia secara berturut-turut tahun 2015 dan tahun 2016. Berbagai pengembangan pola responsibel di jajaran lingkungan Pemkot Pontianak juga dalam memberikan pelayanan publik dengan berbagai pola pendekatan, dan berbagai macam terobosan atau inovasi yang telah mencapai 149 inovasi terkait dengan pelayanan publik. Hal ini, menegaskan bahwa Pemkot mengarahkan kepada setiap ASN hendaknya janganlah sekehendak hati dalam memberikan pelayanan, karena bagaimanapun tindakan ASN menyangkut orang lain dan orang lain itu adalah publik, yang telah memberikan wewenangnya kepada ASN untuk mengambil keputusan terkait dengan tupoksinya dalam memberikan pelayanan atau dengan kata lain seorang ASN harus mengabdikan kepada kepentingan umum bukan sebaliknya.

C. Pola Akuntabilitas

Dimensi akuntabilitas adalah pengelolaan anggaran yang sesuai dengan visi dan misi, sesuai dengan prosedur dan pertanggung jawaban tupoksi kepada atasan yang diberi kewenangan dan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Akuntabilitas anggaran merupakan sesuatu yang perlu dijaga oleh Pemkot Kota Pontianak dalam meningkatkan kepercayaan publik atas jalannya pemerintahan. Penjagaan ini, seperti yang dijelaskan oleh Ibu RH "Sejak awal anggaran ditetapkan harus mengacu kepada visi dan misi Pemkot Pontianak, apabila tidak berpijak dari visi dan misi, maka

pelayanan publik tidak akan tercapai. Kemudian Ortal juga harus membimbing OPD dalam pembuatan SP dan SOP sesuai dengan Permen PAN-RB".

Penjagaan akuntabilitas dimulai ketika penyusunan program dengan mengacu pada visi dan misi, yang kemudian dituangkan dalam program atau proyek yang tepat sesuai dengan besaran anggaran dan akuntabilitas dijaga pula dengan adanya SP dan SOP dari masing-masing OPD dalam pemberian pelayanan. Selain itu, dalam menjaga akuntabilitas dikemukakan oleh Ibu YR "Kita ada LAKIP dan ada laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah (LPDP), termasuk juga yang dilaporkan ke Dewan dan dibahas setiap tahunnya". Selain itu, akuntabilitas dapat pula dilihat dari sisi prosedur atas pelayanan publik, akibat prosedur berbeda atau yang tidak diperlukan namun diterapkan dalam pelayanan publik sehingga menjadi tidak efisien. Kesamaan dalam prosedur sebagai bagian dari standard pelayanan yang digunakan baik oleh ASN maupun OPD sebagaimana yang diatur dalam Perwa merupakan bagian yang krusial dalam menghindari terjadinya komplain dari masyarakat. Fenomena komplain dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan harus diminimalisir dengan menjalankan secara konsisten SP dan SOP dan mengevaluasinya sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat dan penyesuaiannya atas perubahan peraturan yang berada di atasnya atau yang menaunginya.

Berbagai macam pola yang dikembangkan dalam jajaran lingkungan Pemkot dalam menjaga akuntabilitas dalam pelayanan publik, mulai dari pengembangan karakter pribadi, pengembangan sistem, pengembangan aturan dan prosedur, pengembangan kemampuan dan keterampilan, pengembangan sistem aplikasi, pencapaian sasaran kinerja pegawai dan menegaskan adanya kesungguhan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi publik sebagai bentuk tanggung jawab ASN sebagai abdi negara dan abdi publik. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Bapak RE selaku Asisten 1 Pemkot Pontianak yang berkeinginan semakin meningkatnya kualitas layanan masyarakat

"Kita berharap pelayanan itu bisa selesai sehari, makanya SOP selalu kita pajang di setiap OPD yang memberikan layanan langsung, agar masyarakat datang sudah dengan kelengkapan persyaratannya. Selain

itu, kita juga mengembangkan mekanisme denda untuk aparat yang lamban dalam melayani sesuai dengan ketentuan SP maupun SOP, dan kita sudah punya ribuan SOP yang menjadi panduan bagi ASN dalam melayani masyarakat”.

Berdasarkan fakta tersebut, bahwa Pemkot Pontianak telah membangun nilai-nilai maupun berbagai pola yang dikembangkan secara terus menerus dengan menciptakan hampir 6.000 an SOP dan 149 terobosan atau inoveasi terkait dengan pelayanan publik. Berbagai nilai maupun pola yang dikembangkan tersebut mengandung filosofi pelayanan publik yaitu memberikan yang terbaik kepada masyarakat dengan bekerja sesuai aturan dan hati nurtani menunjukkan adanya sebuah budaya yang dikembangkan dalam organisasi, yang relevan dengan model birokrasi rasional yang meletakkan nilai komitmen dan moral aparaturnya dalam memberikan pelayanan, sehingga nilai-nilai seperti kejujuran, tanggungjawab, kesungguhan, hati nurani dan juga kemaslahatan umat sebagai fokus perhatiannya.

D. Pola Penguatan Responsivitas

Dimensi responsivitas dalam pelayanan publik adalah aktivitas ASN maupun OPD dalam menanggapi respon masyarakat berupa keluhan atau masalah dan keinginan masyarakat atas sebuah pelayanan yang diberikan atau dirasakan masyarakat. Tuntutan kualitas pelayanan sebagai bentuk respon publik dengan membangun perilaku yang proaktif, bertanggung jawab dan menjalankan SP dan SOP secara konsisten dan merubah sikap baik internal maupun eksternal dalam proses pelayanan publik. Fakta tersebut menegaskan bahwa banyak cara yang telah dilakukan oleh jajaran Pemkot dalam melakukan merespon keluhan, kritik dan saran publik dengan membuat berbagai fasilitas pengaduan di setiap OPD dan menindaklanjuti melalui rapat internal dalam mencari solusi atas permasalahan yang dikeluhkan oleh publik. Selain itu, upaya yang dilakukan oleh ASN adalah meningkatkan kualitas layanan dengan membangun budaya organisasi yang berorientasi pada kepentingan publik.

Salah satu cara dalam menindaklanjuti atas berbagai keluhan, kritikan dan masukan sebagaimana yang dikemukakan oleh Ibu YR “dengan menyediakan kotak pengaduan, yang harus dikelola dan ditampilkan hasilnya

sebagai salah satu bagian yang dinilai. Berdasarkan sampel dari 20 unit kerja, dengan 55 jenis surat pelayanan sekarang baru mendapatkan nilai 87.5 persurat layanan. Kita berharap tahun ini bisa mendapatkan nilai 95, sesuai dengan UU Nomor 25/2009 dan Permen Pan-RB Nomor 15/2014. Apabila tahun sebelumnya per semua unit kerja. Tahun ini kita menginginkan semua per pelayanan diatas 95. Kalau untuk ISO 9000 mungkin untuk BP2T karena berbiaya, jadi tidak untuk semua unit kerja” (UU No. 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, 2004).

Fakta tersebut juga menunjukkan bahwa Pemkot Pontianak mengambil tindakan responsivitas dengan menyediakan kotak pengaduan masyarakat, kemudian mengelolanya dan ditampilkan hasilnya dalam menanggapi berbagai keluhan, kritik maupun saran dari publik. Hasil evaluasi dari beberapa OPD yang mencakup 55 jenis surat pelayanan yang diberikan menggambarkan hasil yang cukup baik yaitu mencapai nilai 87,5, namun tetap diupayakan hasilnya untuk ke depannya jauh lebih baik lagi dengan harapan bisa mencapai angka 95 sesuai dengan aturan Permen Pan-RB. Hal ini menegaskan, bahwa Pemkot selalu berupaya dengan berbagai terobosan maupun inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat secara terus menerus. Pola duduk bersama yang melibatkan pihak stakeholder baik publik selaku penerima pelayanan maupun ASN atau OPD sebagai pemberi pelayanan melalui forum FGD terlebih yang terkait dengan pelayanan langsung kepada masyarakat di tingkat kelurahan maupun kecamatan sebagai ujung tombak atau pelayan publik terdepan, merupakan wujud untuk membangun persamaan persepsi antara publik dan ASN serta sinergi dari semua aktor yang terlibat juga dalam pelayanan publik wujud kemitraan di antara ASN dalam meningkatkan indeks pada kepuasan masyarakat dalam pelayanan.

Fakta menegaskan ASN dalam menjalankan pelayanan selalu konsisten dengan aturan, dan menghindari untuk memangkas jalur pemberian pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Ibu RH bahwa “kami selalu bekerja berdasarkan prosedur, karena Pak Wali selalu menekankan dalam setiap pertemuan untuk bekerja mengikuti prosedur. Karena kita tidak ingin terkait dengan masalah hukum, karena

pihak Pemkot tidak menyediakan pengacara untuk membela ASN yang terkena kasus hukum". Selanjutnya dalam upaya untuk mencegah terjadinya persoalan hukum maupun keluhan masyarakat atas ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan seperti menunda-nunda pekerjaan, yaitu dengan melakukan pembinaan kepada unit pelayanan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, seperti yang dikemukakan oleh Ibu YR "Kami sebagai unsur pembina melakukan arahan setiap unit pelayanan, apabila mereka tidak paham maka kewajiban kami memberi tahu, membina, membimbing, monitoring dan evaluasi.

Namun dalam penerapannya mereka harus punya tanggung jawab moril kepada pimpinan dan kepada publik". Pembinaan merupakan unsur yang tetap dijaga oleh Pemkot Pontianak dalam pelaksanaannya, untuk saling mengingatkan dan memperbaiki secara bersama-sama atas pelayanan yang belum optimal untuk dapat ditingkatkan kualitasnya. Tanggung jawab kepada publik, dapat dilakukan oleh ASN "ketika terjadi pelanggaran, mereka harus bertanggung jawab, menyampaikan klarifikasi, laporan dan seterusnya". Terlebih saat ini, masyarakat semakin kritis, dengan kemajuan teknologi munculnya berbagai sarana pengaduan ada dimana-mana, bisa dengan surat, website, e-mail, dan SMS, "Bahkan Pak Wali ada no SMS nya, dan kita jajaran Pemkot punya komitmen dari pucuk pimpinan sampai jajaran terbawa, kita saling mengingatkan dan masyarakat mengawasi dan melaporkan". Pemkot Pontianak dalam memberikan pelayanan dengan berbagai pola responsivitas yang dikembangkan didukung suatu lingkungan yang memiliki keadaan integritas tinggi, kuatnya pengendalian, adanya pertanggung jawaban, dan adanya pembinaan yang kuat sehingga menjadikan perilaku ASN yang cepat tanggap dan bertanggungjawab dalam menjalankan tupoksinya terkait dengan pelayanan publik.

E. Pola Penerapan Kode Etik

Dimensi kode etik dalam pelayanan publik adalah bagaimana ASN mengutamakan pemberian pelayanan, bertanggung jawab dalam menjalankan tupoksinya, dengan mengembangkan asas itikad baik dan mencegah konflik dalam sebuah proses pelayanan serta mengutamakan pelayanan yang berorientasi pada nilai persamaan, keadilan dan kejujuran. Hal tersebut, sebagaimana dijelaskan oleh Ibu

RH "pelayanan publik prima sudah menjadi visi dan misi Pemkot, dengan merujuk pada Undang-Undang pelayanan publik, yang mengatur standard pelayanan dan mekanisme keluhan, yang selanjutnya diturunkan dalam SP, SOP dan Indeks kepuasan masyarakat, kemudian dibuat LAKIP, laporan staf, laporan pembinaan, laporan evaluasi dan lainnya".

Pelayanan prima yang ditetapkan sebagai visi dan misi Pemkot menegaskan kembali bahwa pelayanan berkualitas adalah sebuah pegangan utama dari semua ASN dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diterimanya. Berbagai upaya untuk itu, telah dilakukan dengan membangun SP dan SOP dari setiap OPD dengan merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pola yang dilakukan dalam mengedepankan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, diantaranya dengan membangun komitmen pribadi dalam ke-taatan pada aturan dan sumpah jabatan profesi serta mengembangkan sikap dan perilaku yang dapat menyenangkan publik dalam setiap proses pelayanan yang diberikan. Tindakan yang diambil dalam menyikapi aturan yang tidak bijaksana dan merubahnya dalam bingkai kepentingan publik diupayakan dilakukan, diantaranya dengan merubah atau menyesuaikan aturan berdasarkan hasil telaahan staf dan dikoordinasikan dengan atasan, instansi terkait ataupun ke Walikota untuk ditindaklanjuti dengan aturan yang lebih fleksibel dan efektif.

Selanjutnya terkait dengan bagaimana mengembangkan asas itikad baik dalam pelayanan, "Dalam kode etik pelayanan sudah jelas dan harus diikuti, jadi melayani ya melayani", "melakukan konsultasi dengan pusat, tidak hanya terpaku pada aturan karena, membantu masyarakat itu penting dalam melayani hajat hidup seseorang atau orang banyak itu penting, minimal setiap bulan ada rapat koordinasi antara Kepala Daerah dengan Kepala Unit kerja termasuk Lurah dalam membahas semua permasalahan terkait dengan pelayanan publik" (Setda), "melayani dengan tidak membeda-bedakan siapa yang kita layani, tetap berpegang pada prosedur yang berlaku, prosedural ber-integritas dan disiplin diri" (Disperindagkop & UKM), "adanya alur pelayanan, kepastian pelayanan dan maklumat pelayanan, membuat keputusan mengenai pelayanan dasar rumah sakit" (RSUD), "membuat motto melayani

dengan baik dan gratis, mengutamakan kepentingan masyarakat, memprioritaskan pelayanan tanpa membedakan dan memprioritaskan kegawatdaruratan, adil dan terjangkau oleh masyarakat” (Dinkes), “mengembangkan budaya kerja sapa santun, setiap pelayanan didasarkan SOP” (Dishubkominfo), “tidak membeda-bedakan dan juga melaksanakan pelayanan dengan prima dan sesuai SOP, tidak menerima penyuaipan, mengembangkan kemampuan dan kesejahteraan pegawai’ (Dinas pertanian, Perikanan dan kehutanan). “melayani sepenuh hati, melayani sesuai dengan kode etik ASN, melayani sesuai dengan visi dan misi’ (Kec. Pontianak Barat, Kec. Pontianak Kota).

Asas itikad baik dalam pelayanan dalam faktanya telah diupayakan dengan membangun kultur organisasi sebagai pelayan untuk memuaskan publik atas pelayanan yang diberikan, dengan mengembangkan moto, memperbaiki prosedur, menegakkan kode etik dan mengatakan upaya untuk menyajikan pelayanan yang berkeadilan dan terbaik bagi publik. Fakta tersebut juga mencerminkan tumbuhnya sikap total dalam pelayanan pada diri ASN dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan aturan serta berkeaktifan tanpa mengurangi arti penting dari sebuah aturan. Hal ini, menegaskan nilai-nilai kode etik pelayanan telah dijalankan secara konsisten dan penuh kearifan sesuai dengan dinamika yang berkembang di lapangan. Hal ini juga menegaskan ketaatan pada aturan dan prosedur dan diperkuat dengan sikap hati nurani dari ASN dalam pemberian pelayanan berimplikasi juga pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berbagai pola yang dijalankan dalam mengedepankan kepentingan publik yaitu dengan menegakkan aturan dan prosedur, namun dalam pelaksanaannya diperlukan inisiatif dari ASN, dengan berbagai cara dalam menjalankannya tanpa mengurangi arti dari aturan dan prosedur tersebut, namun lebih mengutamakan nilai kemaslahatan bersama dan kepuasan publik. Inisiatif ASN ini, bentuk dari sebuah responsivitas ketika menjumpai dalam pelaksanaan aturan dan prosedur ada kendala, dengan “melakukan dialog untuk mencapai kesepakatan bersama dan berkonsultasi ke pihak yang berwenang, dalam upaya membangun pelayanan publik yang prima”. Hal ini, menegaskan bahwa ASN Pemkot Pontianak telah mengembangkan

sebuah pola mendengarkan dan merasakan suara publik dalam merespon penerapan aturan dalam upaya meningkatkan kepuasan publik dalam pelayanan.

Selain itu, adapula pola kode etik pelayanan dalam penerapan di lapangan diantaranya dilakukan dengan pengembangan manajemen efektif dan efisien sebagai dasar dalam pemberian pelayanan publik, diantaranya adalah “Pemberlakuan jadwal piket dan pergantian petugas loket agar tidak kosong di tingkat kelurahan, penerapan nomor antri seperti di Puskesmas, rumah sakit, perizinan dan Duk Capil (manajemen antri), ada manajemen waktu idealnya sebuah pelayanan publik” (Setda), “menyusun rencana kegiatan sesuai dengan prioritas kebutuhan masyarakat, melaksanakan kegiatan sesuai perencanaan dengan pengawasan melekat dan juga melaporkan pelaksanaan kegiatan”. “Selalu melakukan koordinasi lintas sektor manajemen yaitu antar komite medik dan komite keperawatan, selaku melakukan pertemuan rutin antar bagian, mengadakan pengawas internal pada setiap bidang”, (RSUD), “membuat SOP dan alur pelayanan yang efektif dan efisien, membuat strategi pelayanan, ikuti peraturan yang telah ditetapkan”, (Dinkes), “memberi pengarahan kepada bawahan dalam meningkatkan kesadaran akan tugas dan tanggung jawab dan meningkatkan kemampuan pegawai sesuai dengan tupoksi yang, mengarah pada output, memberdayakan SDM, sarana dan anggaran secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang maksimal” (BPKAD), “terus mengembangkan diri, menambah pengetahuan dan wawasan terkait dengan tupoksi, evaluasi manajemen pelaksanaan, penyederhanaan alur pelayanan” (Disperindagkop & UKM), “komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan, antara petugas dan juga publik” (Disdukcapil), “pembagian tugas yang bijak, peningkatan kapasitas pegawai, melakukan evaluasi rutin, melakukan inovasi dan perbaikan” (Dinas Pertanian, Perikanan dan juga kehutanan, “melakukan koordinasi dengan petugas pelayanan, melakukan pengawasan dan juga pembinaan kepada setiap ASN sesuai dengan tupoksinya masing-masing’ (Kec. Pontianak Kota, Kec Pontianak Barat).

Pengembangan manajemen efektif dan efisien sebagai dasar dalam pemberian pelayanan publik, dimulai dengan pengembangan kesiapan pada aparatur dari kompetensi,

kemampuan, kecakapan dan sikap serta perilaku dalam menjalankan tupoksi dan kesiapan SP maupun SOP sebagai acuan dalam pelayanan publik merupakan bagian yang terpenting dari pengembangan manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Pengembangan manajemen antri dan manajemen waktu idealnya sebuah pelayanan publik sebagai wujud dari pengembangan manajemen efektif dan efisien terutama pada unit pelayanan langsung merupakan upaya untuk menjaga pelayanan publik yang tepat, dengan ketaatan pada waktu sesuai dengan nomor antrian, dengan mereka tidak boleh masuk ruangan, harus satu pintu diloket sebagai salah satu upaya untuk menyikapi terjadinya konflik kepentingan dalam pemberian layanan dan menjaga pelayanan publik cepat, tepat dan juga transparan dengan dikembangkannya batasan waktu ideal dalam proses sebuah pelayanan. Upaya penguatan kelembagaan dari unit-unit yang memberikan pelayanan langsung kepada publik dengan melakukan evaluasi kepada unit kerja berdasarkan hasil penilaian ombudsman, untuk perbaikan dalam pelayanan dan pembelajaran bagi unit lainnya yang belum memenuhi standard untuk memicu dalam upaya memenuhi standard serta peningkatan standard pelayanan yang jauh lebih baik dibandingkan sebelumnya. Hal ini, menunjukkan adanya upaya yang serius dalam menjaga unit-unit kerja Pemkot Pontianak untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada publik.

Fakta tersebut, akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dan menjaga tidak terjadinya hubungan relasi yang bersifat transaksional dan kedekatan antara publik penerima pelayanan dengan aparatur sebagai pelayan. Konsistensi pelaksanaan pola tersebut, akan meningkatkan kewibawaan ASN sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang menjunjung kode etik dalam pelayanan. Kode etik Pelayanan langsung berhubungan dengan publik yang menekankan nilai keberanian dan kasih sayang, dalam faktanya telah dipahami oleh ASN maupun OPD dengan tetap berpijak pada aturan dan prosedur dengan didukung sikap dan juga perilaku yang mendengar permasalahan publik dan dicarikan solusinya yang terbaik. Hal ini, dilakukan melalui berbagai strategi manajemen dengan berkoordinasi, berkonsultasi dan bersinergi mencari penyelesaiannya ketika dalam menghadapi

persoalan dalam pelayanan, dengan menghargai publik sebagai warga negara yang harus dihormati.

Berbagai bentuk pencegahan terjadinya penyelewengan diupayakan dengan melakukan kerjasama dengan pihak Inspektorat dalam melakukan pemeriksaan serentak per priode tertentu dan kerjasama dengan Kejaksaan dalam memberikan sosialisasi dan asistensi menghindari terjadinya peraktek-praktek kecurangan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kerjasama antar lembaga ini, dalam rangka membangun kesadaran ASN untuk tetap taat pada aturan dan prosedur yang berlaku sebagai salah satu wujud dalam menjaga kode etik dalam penyelenggaraan pemerintahan serta terbangunnya kesadaran internal dari ASN maupun OPD dalam menjalankan tupoksinya dengan penuh kecermatan dan tanggung jawab sesuai dengan aturan yang berlaku.

Bentuk upaya lainnya dalam menjaga penyimpangan tupoksi dalam pelayanan publik, dijelaskan oleh Ibu YR, diantaranya;

"Kita punya roadmap reformasi birokrasi, yang selalu kita evaluasi, mana yang sudah dan mana yang belum. Hal ini juga untuk menghindari pelanggaran dan pungli. Kita juga mengawasi pemenuhan standard/ variabel pelayanan publik, kalau dipenuhi merupakan salah satu upaya untuk mendorong niat baik dan menghindari penyelewengan".

Keterbukaan informasi dan tertib administrasi dalam pelayanan publik bagian terpenting dalam menghindari terjadinya penyimpangan dalam proses pelayanan. Hal ini, sebagai sarana kontrol antara pemberi pelayanan dan publik yang menerima pelayanan untuk secara bersama-sama saling menjaga standard pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan. Pola lainnya yang dikembangkan Pemkot dalam mengontrol proses pelayanan publik diantaranya yang dijelaskan oleh Ibu YR sebagai berikut;

"Melakukan mystery shopping, yaitu kami mengambil sampel ke beberapa OPD dan tim atau staf menyamar atau berpura-pura menjadi orang yang minta dilayani, kemudian kita pancing dengan pertanyaan meskipun disitu sudah tertulis gratis, kita tanya berapa? ketika ada yang jawab terserah, artinya itu akan kita panggil. Setiap pertemuan kita ingatkan tidak boleh ada kata terserah. Karena terserah berarti

masih menerima. Paling tidak kita publikasikan hasil kita turun lapangan. Kalau gratis ya gratis”.

Pola on the spot dengan turun langsung ke lapangan membuktikan adanya itikad kuat dari Pemkot Pontianak untuk melakukan pengawasan langsung kepada ASN dalam melayani publik dan melakukan pembinaan ketika ditemukan ada hal-hal yang belum sesuai SP maupun SOP yang tidak sesuai dengan ketentuan. Hal ini dilakukan, dalam menjaga marwah pelayanan publik yang mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang berorientasi pada persamaan, kejujuran dan keadilan dalam memperkuat diri sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Kode etik dalam pelayanan publik dalam menjaganya, salah satu diantaranya Pemkot Pontianak telah memiliki Roadmap reformasi birokrasi yang selalu dievaluasi. Hal ini, sebagai upaya untuk melakukan perubahan-perubahan pokok dalam suatu sistem birokrasi, yang bertujuan mengubah struktur, tingkah laku dan keberadaan atau kebiasaan lama yang kontra produktif.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Pola yang telah dikembangkan oleh Pemkot Pontianak menegaskan bahwa aktivitas pemerintahan telah berupaya menciptakan suatu lingkungan yang penuh keterbukaan melalui Innovation in Public Service Through Open Data, dengan berbagai pengembangan berbagai pola efisiensi dan pengembangan aplikasi yang berbasis komputerisasi dalam pelayanan publik. Pengembangan maupun penerapan berbagai pola etika dan moralitas dalam pelayanan publik yang dijalankan tersebut sebagai upaya cara-cara untuk menciptakan suatu kultur yang mengutamakan kejujuran (culture of honesty), keterbukaan (openness), dan asistensi (assistance), yang merupakan atribut kunci dalam membangun lingkungan organissai pemerintahan yang rendah terjadinya inefisiensi maupun juga maladministrasi serta malpraktek dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Beranjak dari kesimpulan tersebut, maka konsep baru yang diajukan peneliti dalam penelitian ini bahwa: Pelayanan publik terbaik yang ditampilkan oleh Pemkot Pontianak merupakan sebuah komitmen dari pelaksanaan etika dan moralitas ASN dalam

pelayanan publik yang diwujudkan dalam bentuk efisiensi, responsibel, akuntabilitas, responsivitas, dan kode etik administrasi publik oleh Pemkot Pontianak, terkait dengan dukungan ketersediaan ASN yang rasional, ASN profesional, keterbukaan, kepemimpinan pejabat politik, semangat mengembangkan inovasi baru dan totalitas pelayanan ASN.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang Pengembangan Pola Etika dan Moralitas Pelayanan Publik: Studi Kasus di Pemerintahan Kota Pontianak.

DAFTAR RUJUKAN

- Arifin, A. (2022). *The Exploration of Social Capital of the Religious Women Group in the Development of a Waste Bank in Banjar Serasan , East Pontianak*. 5(1), 7160-7166. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.33258/birci.v5i1.4446>
- Arifin, A., & Yuniarsih, R. (2022). *Developing Border Area: A Study of the Village Internet Program in Kaliau Village, Sambas Regency*. 1. <https://doi.org/10.14421/jpm.2022.061-03>
- Baharudin. (2019). Akuntabilitas-pelayanan-publik-studi-kasus-pelayanan-perizinan-mendirikan-bangun. *Mimbar*, 31(2), 263-270.
- BKPSDM. (2021). *Penghargaan untuk Kota Pontianak*. <https://bkpsdm.pontianak.go.id/informasi/berita/penghargaan-untuk-pemerintah-kota-pontianak>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Fourth Edi). Sage Publications Ltd. https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625

- Fitriani, L. (2007). Kepemimpinan Dan Pelayanan Dalam Organisasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 396–404.
- Hariatih dan Sukardi. (2022). Etika Pelayanan Publik pada Kantor Imigrasi. *Jurnal PenKoMi:Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 5(1), 62–74.
- Nuraeni, S. (2023). Penerapan Etika Administrasi Publik sebagai Upaya dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 14(1), 18–25. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- PERMENPANRB No. 30 Tahun 2014, . (2014). Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699.
- Pontianak, T. (2017). *Pelayanan Publik Pemkot Pontianak : Edisi Hut Tribun Pontianak ke-9*.
- Sedarmayanti, H., & Nurliawati, N. (2012). Strategi Penguatan Etika Dan Integritas Birokrasi Dalam Rangka Pencegahan Korupsi Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(3), 337–361.
- Susanty, Y. (2011). Penerapan Etika Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Wacana Kerja*, 14(1), 80–95. <http://jwk.bandung.lan.go.id/ojs/index.php/jwk/article/view/300>
- Syofian, S., Sujianto, S., & Handoko, T. (2020). Modal Sosial Kelembagaan Petani Karet di Kabupaten Kuantan Singingi. *Gulawentah:Jurnal Studi Sosial*, 5(1), 52. <https://doi.org/10.25273/gulawentah.v5i1.6388>
- UU No. 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. (2004). 1–32. [http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU NO 39 TAHUN 1999 HAM_0.pdf](http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU%20NO%2039%20TAHUN%201999%20HAM_0.pdf)