

# MENUMBUHKAN ETOS KERJA PERANGKAT DESA DALAM MEWUJUDKAN APARATUR YANG BERINTEGRITAS DAN PELAYANAN PUBLIK PRIMA DI DESA TEBING LINGGAHARA BARU

**Zulkifli Musannip Efendi Siregar<sup>1</sup>**

Program Pascasarjana, Universitas Labuhanbatu, Rantauprapat, Sumatera Utara, Indonesia  
*email : zulkiflimusannipefendi@gmail.com*

## Abstrak

Pelayanan publik prima merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan adanya pelayanan publik prima maka masyarakat akan lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Mitra dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini adalah aparatur Desa Tebing Linggaharu Baru dan Dosen Program Pascasarjana Universitas Labuhanbatu. Permasalahan mitra adalah kurangnya pengetahuan dan motivasi mitra dalam memberikan pelayanan publik prima. Kurangnya pemahaman tentang etos kerja dan integritas. Oleh karena itu, tujuan dilaksanakannya pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk memberikan pemahaman dan meningkatkan pelayanan publik prima melalui peningkatan etos kerja aparatur dan integritas aparatur Desa Tebing Linggahara Baru, Kabupaten Labuhanbatu Provinsi Sumatera Utara. Metode yang digunakan adalah metode ceramah, diskusi, tatap muka secara langsung. Peserta yang hadir sekitar 20 orang, termasuk juga pada kepala dusun. Hasil pengabdian kepada masyarakat menunjukkan bahwa setelah adanya penyuluhan tentang peningkatan pelayanan publik prima melalui peningkatan etos kerja dan integritas, aparatur semakin menyadari bahwa pentingnya etos kerja dan integritas dalam bekerja, sehingga akan berdampak terhadap pelayanan publik prima.

**Kata Kunci:** Etos Kerja, Integritas, Pelayanan Publik Prima

## Abstact

Excellent public service is one of the efforts to provide satisfaction to the community. With Excellent public services, it will be easier for people or communities to receive services with high quality. Partners in the implementation of this community service are the Tebing Linggaharu Baru Village apparatus and Lecturers of the Postgraduate Program at Labuhanbatu University. The partner's problem is the lack of knowledge and motivation of partners in providing excellent public services. Lack of understanding of work ethos and integrity. Therefore, the purpose of implementing this community service was to give understanding and improve excellent public services through improving the work ethos of the apparatus and the integrity of the apparatus of Tebing Linggaharu Baru Village, Labuhanbatu Regency, North Sumatra, Indonesia. The method was the method of lectures, and discussions. About 20 people attended, including the hamlet head. The results of community service showed that after counseling about improving prime public services through improving work ethos and integrity, officials are increasingly aware that the importance of work ethic and integrity at work, so that it will have an impact on excellent public services.

**Keyword :** Work Ethos, Integrity, Excellent Public Service

## PENDAHULUAN

Mitra pada Pelaksanaan Pengabdian pada masyarakat ini adalah Desa Tebing Linggahara Baru, Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara. Sebelum dilakukan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat terlebih dahulu dilakukan observasi/audiensi dengan desa Tebing Linggahara Baru berkaitan dengan kebutuhan mitra. Hasil observasi kebutuhan mitra menunjukkan bahwa perlu ada peningkatan pelayanan publik prima. Hasil observasi menunjukkan bahwa perlu adanya penyuluhan untuk aparatur desa termasuk peningkatan etos kerja aparatur, dan meningkatkan integritas aparatur dalam bekerja. Peningkatan etos kerja aparatur dan integritas aparatur diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme aparatur dalam menjalankan tugas atau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa aparatur masih sering kurang tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan

Dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk terus ditingkatkan, karena kualitas dari pelayanan publik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, oleh karena itu diharapkan semangat profesionalisme dalam bekerja terwujud sebagai perilaku mental yang mendorong mereka menjadi aparatur berkualitas dengan keahlian yang dimiliki untuk menggerakkan roda penyelenggaraan pemerintahan dengan tujuan utama menjalankan pelayanan publik yang unggul dan prima (Dewi, 2010).

Apabila masyarakat merasakan kualitas pelayanan publik yang rendah, hal ini salah satu penyebabnya adalah rendahnya profesionalisme aparatur dalam menjalankan tugasnya. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan tugas pokok dari sosok seorang aparatur yang dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat (Dewi, 2010). Ditambahkan juga oleh Judge, (2019) yang menyatakan bahwa sebagai pelayan publik harus pula pro aktif menginformasikan hal-hal yang berkaitan dengan aktivitas kemasyarakatan. Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta atau tidak diminta (Achnes, 2012). Achnes, (2012) memberikan pandangan bahwa pelayanan prima sebagai tugas mulia dari seluruh aparatur atau birokrasi pemerintahan, sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena pelayanan memiliki pengertian dan makna yang dalam dan memiliki makna spiritual, emosional, intelektual, dan manajerial dalam pengejawantahannya, tentunya disesuaikan dengan situasi, kondisi, serta kebutuhan organisasi..

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang prima, tidak terlepas dari etos kerja dan integritas aparatur. Alisiya & Fikriyah, (2022) dalam penelitiannya memberikan kesimpulan bahwa ada pengaruh antara etos kerja terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, bahwa apabila aparatur memiliki etos kerja yang tinggi, maka aparatur akan lebih giat dan tekun dalam melaksanakan tugas, termasuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam bekerja. Ditambahkan juga temuan penelitian oleh Diahloka & Shaleh, (2013) menyampaikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan melalui peningkatan etos kerja. Ditambahkan juga bahwa moralitas pegawai menjadi hal yang sangat penting ketika memahami birokrasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hubungan tersebut terdiri dari sikap dan tindakan, setiap pegawai pemerintahan harus melakukannya dengan cara-cara yang positif dan menunjukkan hasil sikap pada hasil kerja yang berkualitas (Diahloka & Shaleh, 2013). Integritas merupakan suatu bentuk kualitas yang meliputi kejujuran, kredibilitas dan ketulusan yang dimiliki seseorang. Dalam konteks kepemimpinan, integritas dapat dilihat dari cara seorang pemimpin berbicara, mengarahkan dan bereaksi terhadap pengikutnya dan lingkungannya (Ayunigtyas et al., 2018).

### **Sasaran Kegiatan**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di Desa Tebing Linggahara Baru, Kabupaten Labuhanbatu, Provinsi Sumatera Utara. Peserta penelitian terdiri dari aparatur desa berupa pegawai kantor desa, dan juga para kades (Kepala Dusun). Perlu adanya peningkatan pelayanan sehingga terwujud pelayanan prima ataupun pelayanan unggul. Untuk mendapatkan pelayanan prima maka perlu peningkatan etos kerja dan integritas aparatur dalam bekerja.

### **Masalah yang ingin dipecahkan**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu untuk ditingkatkan. Hasil observasi menunjukkan bahwa masih kurang optimalnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penyuluhan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Tebing Linggahara Baru melalui peningkatan etos kerja dan integritas aparatur dalam bekerja.

### **METODE**

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat Pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan kombinasi metode ceramah, metode diskusi, dan tanya jawab. Ceramah dilakukan dengan penyampaian materi terkait dengan peningkatan pelayanan publik prima melalui peningkatan etos kerja dan integritas aparatur desa di Desa Tebing Linggahara Baru Kabupaten Labuhanbatu, Provinsi Sumatera Utara. Pemateri melakukan pemaparan dengan menyiapkan power poin dan menggunakan infokus. Pada saat akhir pemaparan juga dilakukan diskusi/ tanya jawab terkait dengan materi yang telah disampaikan. Sasaran dari pelatihan ini adalah aparatur Desa yang dimulai dari pukul 14.00 s.d 16.00.

### Lokasi Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Desa Tebing Lingghara Baru, Kabupaten Labuhanbatu Provinsi Sumatera Utara. Peta lokasi mitra adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Peta Lokasi Desa Tebing Lingghara Baru

### Peserta

Peserta kegiatan adalah para aparatur desa terdiri dari kepala desa, aparatur desa dan juga para kepala dusun (Kadus).

### Prosedur dan Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan beberapa tahapan. Sebelum dimulai acara pemateri melakukan tanya jawab untuk mengetahui sejauhmana pengetahuan aparatur desa tentang kualitas pelayanan publik, etos kerja dan integritas. Peserta juga dibagikan kuisioner untuk mengetahui pengetahuan masyarakat tentang pelayanan publik yang unggul dan prima. Selanjutnya dilakukan penyampaian materi dengan menggunakan infokus, dan pemateri menyiapkan power point untuk ditampilkan. Harahapan Perubahan kondisi sebelum dan setelah pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut :

Table 1. Harahapan Perubahan Sebelum dan Setelah Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Dimensi	Kondisi Sebelum Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	Kondisi Setelah Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat
1	Karakteristik Pelayanan Publik Prima	Pengetahuan dan pemahaman aparatur tentang karakteristik pelayanan publik prima masih kurang optimal	Diharapkan kesadaran dan peningkatan implementasi pelayanan publik yang prima
2	Karakteristik Etos Kerja Tinggi	Pengetahuan dan pemahaman etos kerja tinggi yang kurang maksimal	Diharapkan terjadi peningkatan etos kerja aparatur
3	Prinsip Etos Kerja	Pengetahuan dan pemahaman prinsip etos kerja yang kurang maksimal	Diharapkan ada peningkatan pemahaman prinsip etos kerja
4	Karakteristik Integritas Kerja Tinggi	Pengetahuan dan pemahaman in	Diharapkan ada peningkatan integritas kerja aparatur

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dilakukan mulai 14.00, dan dimulai dengan sambutan dari kepala desa Tebing Lingghara Baru bapak Usup Pane. Dalam sambutannya bapak kepala desa sangat menyambut baik kedatangan Tim Dosen Program Pascasarjana Universitas Labuhanbatu untuk memberikan/melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Desa Tebinglingghara Baru. Kepala Desa Tebing Lingghara Baru juga menyampaikan bahwa hal ini dapat meningkatkan pemahaman

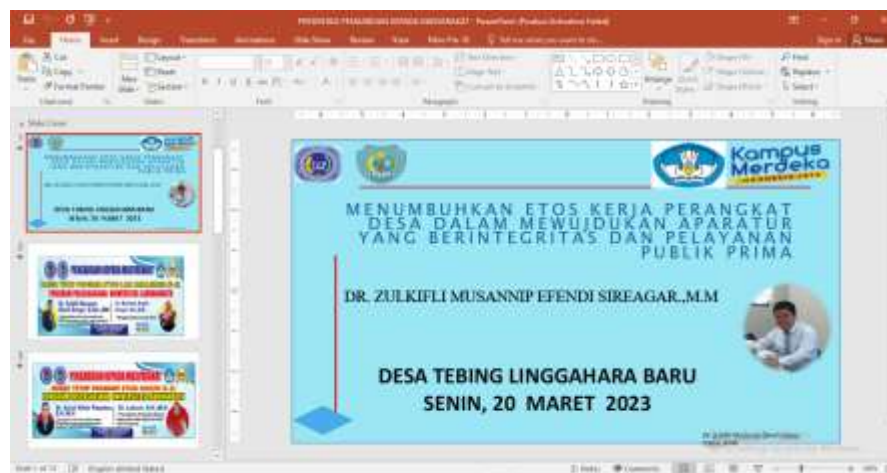
aparatur desa terkait dengan penerapan pelayanan publik prima, melalui peningkatan etos kerja dan integritas aparatur desa.

Penyampaian materi diawali dengan materi pokok yang akan disampaikan selama pelaksanaan penyuluhan antara lain 1) peraturan yang berkaitan dengan desa; 2) karakteristik pelayanan publik prima; 3) integritas; 4) karakteristik integritas; 5) tantangan dan ujian integritas; 6) etos kerja; 7) etos kerja tinggi dan rendah; dan 8) prinsip etos kerja.

Pada saat pemaparan materi, pemateri menyampaikan dengan mengutip dari [menpan.go.id](http://menpan.go.id) bahwa mewujudkan pelayanan publik prima tidak terlepas dari beberapa hal seperti komitmen pimpinan, tersedianya layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tersedia standar layanan, memberikan perhatian kepada aparatur dan juga masyarakat, pengembangan kompetensi SDM, melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan publik, penyediaan infrastruktur layanan.

Pemateri menyampaikan bahwa hal yang paling utama dari pelayanan publik prima adalah komitmen pimpinan. Tanpa adanya dukungan dan komitmen dari pimpinan dalam hal ini kepala Desa Tebing Linggahara Baru, maka pelayanan publik prima akan sulit terwujud. Oleh karena pimpinan harus memiliki kemauan dalam menginisiasi penerapan pelayanan publik prima. Selanjutnya layanan harus diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, disini perlu adanya perhatian dan keseriusan dari aparatur dalam memberikan layanan, aparatur harus memahami kebutuhan masyarakat. Disamping itu, pemateri juga menyampaikan bahwa perlu ada standar pelayanan yang harus disiapkan oleh pemerintahan Desa. Sebagai contoh, jika masyarakat ingin mendapatkan pelayanan surat keterangan ataupun surat rekomendasi dan layanan lainnya, maka harus ada standar yang ditetapkan, misalnya standar waktu pelayanan, standar operasional prosedur pelayanan dan lain-lain. Pelayanan publik prima juga perlu adanya perhatian terhadap kebutuhan masyarakat dan perhatian terhadap internal aparatur. Pengembangan sumber daya manusia aparatur, misalnya memberikan pelatihan dalam rangka peningkatan kompetensi aparatur. Terakhirnya perlu adanya penyediaan fasilitas infrastruktur layanan, misalnya teknologi dan fasilitas internet.

Pemateri menyampaikan bahwa implmentasi pelayanan publik prima, dapat ditingkatkan jika aparatur memiliki etos kerja yang tinggi dan integritas yang tinggi dalam bekerja. Pemateri menyampaikan bahwa etos kerja merupakan perilaku positif yang sudah terpola, terbentuk dan konsisten bagi seorang apratur dalam bekerja. Perilaku positif misalnya adalah memiliki motivasi kerja yang tinggi, memiliki disiplin kerja yang tinggi, memiliki empati yang tinggi terhadap masyarakat, adil dan objektif dalam memberikan pelayanan, memiliki moralitas yang baik, memiliki keuletan dalam bekerja. Seorang aparatur dalam bekerja menyadari bahwa bekerja adalah amanah, kerja adalah rahmat, kerja adalah anugerah, kerja adalah ibadah, kerja adalah kehormatan, dan kerja adalah pelayanan. Disamping itu disampaikan juga bahwa integritas aparatur tercermin dari bersikap jujur, tulus dan dapat dipercaya, transparan dan Konsisten, bertanggungjawab, tidak melakukan perbuatan tercela, objektif dalam mengambil keputusan dan memberikan pelayanan, berperilaku selaras dengan nilai etika, norma, dan etika organisasi, menggunakan sumber daya secara bertanggung jawab, melayani secara professional, sesuai ucapan dan tindakan.



Gambar 2. Materi Penyuluhan



Gambar 3. Dokumentasi Pelaksanaan Penyuluhan

### Evaluasi Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini merupakan sebagai langkah awal untuk menumbuhkan semangat para aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan ini juga bertujuan untuk meningkatkan etos kerja dan integritas aparatur dalam bekerja. Pada sesi tanya jawab, ada beberapa aparatur yang kurang memahami tentang penyusunan Standar Operasional Prosedur tentang pelayanan publik di Kantor Desa. Oleh karena itu, kedepan masih perlu dilakukan pendampingan termasuk penyusunan standar operasional prosedur pada kantor Desa.

### SIMPULAN

Penyuluhan yang diberikan terkait dengan etos kerja dan integritas aparatur dalam mewujudkan pelayanan publik prima sangat bermanfaat dan efektif dalam meningkatkan kesadaran aparatur agar lebih meningkatkan etos kerja dan integritas aparatur. Seperti halnya yang disampaikan oleh sebagian peserta pada sesi tanya jawab bahwa kegiatan ini dapat menumbuhkan semangat kerja aparatur dalam bekerja.

### SARAN

Kegiatan selanjutnya diharapkan adanya pelaksanaan kegiatan penyusunan standar operasional prosedur di Desa Tebing Linggahara Baru.

### DAFTAR PUSTAKA

- Achnes, S. (2012). Pelayanan Prima Sebagai Upaya Pelaksanaan Good Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 3(55), 27–37.
- Alisiya, E. M., & Fikriyah, K. (2022). Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Pada Kementerian Agama Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(2), 224–233. <https://Journal.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Jei>
- Ayunigtyas, D., Parinduri, S. K., & Susanti, F. A. (2018). Integritas Kepemimpinan Antikorupsi Di Sektor Kesehatan. *Integritas*, 4(1), 28. <https://doi.org/10.32697/Integritas.V4i1.157>
- Dewi, A. (2010). Pengembangan Pelayanan Prima Melalui Peningkatan Profesionalisme Aparatur Pelayanan Publik. *Civil Service Journal*, 4(2).
- Diahloka, C., & Shaleh, A. B. (2013). Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai. *Jurnal Reformasi*, 3(1), 19–24.
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pelayanan-publik-berorientasi-pada-kepuasan-pelanggan>
- Judge, Z. (2019). Pelayanan Publik Atas Administrasi Kependudukan Pada Masyarakat Kabupaten Kepulauan Seribu. *Jurnal Abdimas*, 5(4), 294–298.