

INTEGRITAS PEGAWAI DALAM PEMBERIAN PELAYANAN

Mudir Johan, Sujianto dan Febri Yuliani

Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas, KM. 12,5 Panam Pekanbaru

Abstract: Employee Integrity in Providing Services. This study aims to determine the integrity of employees in service at the Head Office of the City of Pekanbaru Rumbai Pesisir. Type of qualitative research. Research informants were employees of the Head Office of the City of Pekanbaru Rumbai Pesisir. Data collection techniques are interviews, observation and documentation. Data analysis is reduction, clarification and verification. The results of this study have not been wholeheartedly seen by employees in providing services, unfair employees in providing services, not yet responsive employees in serving the community, and not yet how employees keep their promises and are responsible for providing services.

Keywords: employee integrity, responsive, service

Abstrak: Integritas Pegawai dalam Pemberian Pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui integritas pegawai dalam pelayanan di Kantor Camat Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru. Jenis penelitian kualitatif. Informan penelitian adalah pegawai Kantor Camat Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data adalah reduksi, klarifikasi dan verifikasi. Hasil penelitian ini terlihat belum sepenuh hatinya pegawai dalam memberikan pelayanan, belum adilnya pegawai dalam memberikan pelayanan, belum tanggapnya pegawai dalam melayani masyarakat, dan belum bisanya pegawai menepati janji dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

Kata kunci: integritas pegawai, responsive, pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan kepada masyarakat dalam beberapa tahun terakhir banyak menyita perhatian berbagai pihak yang menyoroti masih lemahnya kualitas perilaku (Integritas Publik) pelayanan yang diberikan aparat pemerintah. Tuntutan ini sejalan dengan indikator penerapan *good governance*, yang menggariskan perlunya pengelolaan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa, dengan mengkhhususkan perhatian pelayanannya kepada masyarakat.

Kecamatan sebagai bagian dari struktur dan sistem penyelenggaraan pemerintahan tingkat daerah, merupakan lapis ke dua unit pelayanan masyarakat terdepan setelah kelurahan dalam mengurus berbagai kepentingan publik. Hal ini disebabkan terdapatnya hubungan hirarkis antara kecamatan dengan kelurahan, melalui kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota.

Kualitas perilaku dalam pemberian pelayanan di instansi pemerintah masih rendah begitu juga di Kantor Camat Rumbai Pesisir. Hal ini dapat dilihat dari sering terlambatnya pegawai masuk kantor, sering izin disaat jam kerja dan kurang tanggap terhadap pelayanan mengakibatkan terlambatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari pra survey yang dilakukan di lokasi penelitian, ditemukan beberapa gejala sehubungan dengan integritas publik oleh pegawai dalam pemberian pelayanan di kantor camat Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru yaitu: masih adanya pegawai yang belum sepenuh hati dalam memberikan pelayanan publik. Terlihat dari berkas pemohon KK, SKGR dan Rekomendasi Usaha yang selesai dari tahun ke tahun terus menurun, Kurang tanggapnya pegawai dalam melayani masyarakat. Hal ini dikarenakan pegawai terlalu sering izin disaat jam

kerja, Masih adanya pegawai yang belum menepati janji dalam memberikan pelayanan publik. Seperti berkas pemohon E-KTP yang belum selesai dari tahun ke tahun terus meningkat. Berdasarkan fenomena tersebut maka pertanyaan penelitiannya adalah bagaimana Integritas Pegawai dalam pemberian pelayanan di kantor camat Rumbai Pesisir kota Pekanbaru.

Haryatmoko (2011), integritas Publik merupakan kualitas perilaku seseorang atau organisasi yang sesuai dengan nilai-nilai, standar, dan aturan moral yang diterima oleh anggota organisasi dan masyarakat. Kesesuaian dengan standar itu menjadikan pelayanan publik menjadi lebih berkualitas.

Haryatmoko (2011), menyimpulkan bahwa untuk mengukur integritas publik bisa dilihat dalam :

1. Visi, perilaku, dan tindakan yang sesuai dengan nilai-nilai atau standar etika, artinya jujur dan sepe-nuh hati menjalankan pelayanan publik
2. Bersikap adil dan responsif terhadap kebutuhan publik
3. Kompeten untuk menepati janji dan kewajiban terhadap tanggung jawab jabatannya demi kepentingan publik karena menghormati hak-hak warga negara.

Pendapat Kolthoff dalam Haryatmoko (2011) Pelayanan publik harus tetap menjamin tidak adanya diskriminasi terhadap kelompok minoritas. Sedangkan pendapat J. S. Bowman dalam Haryatmoko (2011), mengatakan pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.

Integritas bukan sekadar tentang bertindak sesuai dengan nilai yang diterima oleh individu, masyarakat, ataupun organisasi (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995;

Trevinyo-Rodríguez, 2007), tetapi merujuk pada prinsip moral universal yang dapat dibenarkan secara rasional, di mana kriteria-kriteria pembenaran itu objektif. Opini subjektif, baik itu di taraf individu, masyarakat, ataupun organisasi, tidak dapat menjadi dasar bagi integritas moral.

Integritas terjadi ketika implementasi tindakan yang dilakukan konsisten dengan prinsip moral yang digunakan sebagai pegangan dalam membuat keputusan di tahap penalaran etis yang di dalamnya kesadaran moral berperan secara dominan. Itu sebabnya konsistensi terhadap prinsip moral disebut sebagai integritas moral. Kohlberg (1995) menekankan pentingnya perhatian kepada kesadaran moral ini untuk memahami bagaimana keputusan etis diambil dan juga alasan etis mengapa seseorang mengambil keputusan tertentu (Rest, 1986; Trevino, 1992). Satu hal yang mendasar dari konsep ini adalah bahwa kesadaran moral tidak ditentukan oleh perasaan, melainkan oleh kemampuan intelektual, yaitu kemampuan untuk memahami dan mengerti sesuatu secara rasional (Magnis-Suseno, 2000).

Dalam menjelaskan etis tidaknya suatu tindakan, teori perkembangan moral kognitif melihat bahwa tindakan yang sama yang dilakukan dapat dilatari oleh kesadaran moral yang berbeda. Misalnya perilaku tidak mencontek yang dilakukan oleh mahasiswa dapat disebabkan oleh rasa takut akan konsekuensi nilai nol, teman-teman yang tidak mencontek, kesadaran akan tanggung jawab sebagai mahasiswa, penghargaan hak intelektual, dll (Wisesa, 2009).

Publik bukan merupakan kata yang asing bagi kita. Hampir di berbagai media kita melihat dan mendengar kata publik. Kata publik sebenarnya identik dengan khalayak atau masyarakat, namun banyak definisi publik yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya akan dikemukakan berikut ini:

1. Publik didefinisikan oleh Cutlip, Center dan Broom (Cutlip, 2006) sebagai unit sosial aktif yang terdiri dari semua pihak yang terlibat

mengenali problem bersama yang akan mereka cari solusinya secara bersama-sama.

2. Kriyantono (2012) mendefinisikan public sebagai sekumpulan orang/kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal.
3. Menurut Gruth & Marsh dalam Estawara (2012) mendefinisikan publik sebagai: "Any group of people who share common interests or values in a particular situations especially interests or values they might be willing act upon". Dapat diartikan bahwa yang dimaksud dengan publik adalah setiap kelompok orang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan.

Penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui dan menganalisis Integritas Pegawai dalam Pemberian Pelayanan di Kantor Camat Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru beserta faktor-faktor pendorong dan penghambatnya.

METODE

Jenis penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai kantor camat yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kecamatan Rumbai Pesisir. Prosedur pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara wawancara mendalam, observasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif, analisis kualitatif untuk pengolahan data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara dan pengamatan di lapangan. Semua informasi direduksi, klarifikasi dan verifikasi.

HASIL

Visi, Perilaku dan Tindakan

- Visi Kecamatan Rumbai Pesisir dapat dimengerti oleh semua pegawai

"dan rata-rata pegawai kantor camat Rumbai Pesisir telah memahami visi kecamatan Rumbai Pesisir, ya sebatas pahlamlah saya lihat. Namun belum ada ukuran standar untuk menilai pemahaman mereka ini"

- Visi kecamatan Rumbai Pesisir telah sesuai dengan nilai-nilai dan standar etika
"awak ni pernah mengurus pelayanan di kantor Camat Rumbai Pesisir, mengurus akte kelahiran anak, ketika sedang berurusan disana, pegawai sibuk pegang hp sementara awak dibiarkan menunggu, ntah apa maksudnya"
- Perilaku Pegawai dalam pemberian pelayanan telah sesuai dengan nilai-nilai dan standar etika
"tak sedap lah mengurus surat ke kantor camat ini, pegawainya yang melayaninya cemberut dan ketus. Jarang senyum dan tidak ramahlah menurut saye ni".
- Perilaku Pegawai telah jujur dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat
"setiap pegawai di kantor camat Rumbai Pesisir ini harus memberikan kejujuran informasi kepada masyarakat, bagi pegawai yang berusaha untuk mengambil keuntungan kepada masyarakat dengan cara menipu atau memanipulasi informasi mengenai pelayanan akan kami tindak tegas dan akan kami beri sanksi, jadi setiap pegawai akan selalu dan harus jujur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, begitu dek...".
- Pemberian pelayanan di kantor camat Rumbai Pesisir telah dilakukan dengan sepenuh hati
"maaf buk saya mau ambil sertifikat pronas, kata seorang ibu separuh baya. Dengan suara yang agak tinggi pegawai tersebut langsung mengatakan, "ibuk kemana kemaren, sertifikatnya ga ada. Acaranya kemaren, sekarang sudah tidak ada lagi. Dengan agak kecewa, ibu tadi langsung menyampaikan rasa maaf karena saat kegiatan

yang dimaksud tidak bisa hadir. Pegawai pun menyuruh ibu tersebut untuk mencatat nama dan hak tanah yang tertempel di dinding kecamatan dan selanjutnya menyuruh ibu tersebut untuk langsung ke kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru yang beralamatkan di jalan Pepaya Kota Pekanbaru. Ibuk itu pun langsung pergi dengan mengucapkan terima kasih

Bersikap Adil dan Responsif

- Pegawai bersikap adil dalam pemberian pelayanan yang ada di kantor camat Rumbai Pesisir berdasarkan konsep tidak memihak antara pemohon layanan satu dengan pemohon layanan lainnya

“ibuk kan ngurus surat tanah ibu, tapi disuruh nunggu agak beberapa lama, namun ada yang baru datang, baru ngurus surat tanah juga, tapi ga berapa lama sudah selesai suratnya, lebih cepat dari punya ibuk, ibuk mau komplain, ya bagaimana, ibuk ga punya kenalan di kantor camat ini, ibuk hanya orang kecil”.

Wawancara selanjutnya dengan ibu Yulia, sebagai berikut :

“memang pegawai selalu mendahulukan keluarga atau kenalannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, udah seperti lumrahnya saya lihat dek, ada yang datang ngurus e-ktp, tiba-tiba langsung rekam data dan photo. Hari berikutnya selesai e-ktp miliknya, eh saya yang udah sebulan belum juga selesai e-ktp, malah dibilang blanko atau kartu e-ktp habis. Harus dipesan dulu ke Jakarta”.

- Pegawai bersikap responsif dalam pemberian pelayanan yang ada di kantor camat Rumbai Pesisir berdasarkan reaksi cepat terhadap pelayanan

“lihatlah dek, tadi adek kan ada di dalam, pegawai yang hadir hanya satu orang sementara masyarakat ada beberapa orang yang harus dilayani, kan ini namanya tidak responsif terhadap pelayanan, dan mem-

biarkan saya dan warga lainnya menunggu, kemana pegawai lainnya, sementara kursi pegawai pelayannya ada tiga yang terisi hanya satu, entahlah.. kapanlah kecamatan ini bisa memperbaiki hal ini..”

- Pegawai bersikap adil dan responsif dalam pemberian pelayanan di kantor camat Rumbai Pesisir berdasarkan pemahaman akan kebutuhan publik

Pemahaman akan kebutuhan publik adalah suatu keniscayaan yang harus dianggapi serius oleh para pegawai karena instansi pelayanan kebutuhan publik yang ada dikecamatan Rumbai Pesisir merupakan instansi resmi yang bersifat publik, belum ada organisasi swasta yang terlibat dalam hal publik seperti mengeluarkan izin rekomendasi usaha, akte kelahiran maupun kartu tanda penduduk. Oleh karena sifatnya yang publik inilah setiap pegawai harus berintegritas tinggi dalam bersikap adil dan responsif terhadap kebutuhan publik itu sendiri.

Kompeten untuk menepati janji dan kewajibannya

- Kompetensi pegawai dalam menepati janji terhadap pemberian pelayanan di kantor camat Rumbai Pesisir kota Pekanbaru

“E-KTP ibuk belum juga siap, ibuk dah berulang kali datang ke kantor camat Rumbai Pesisir ini, tapi indak jelas, belum ada blanko lah, belum siap diinputlah, entahlah pening ibuk..”

Selanjutnya wawancara dengan ibu Maisithah juga mengatakan hal yang sama, sebagai berikut :

“ibuk tu ngurus E-KTP sejak kantor camat masih di jalan sekolah, sekarang sudah pindah di sini, E-KTP ibuk belum juga selesai”.

- Kompetensi pegawai dalam bertanggung jawab terhadap pemberian pelayanan di kantor camat Rumbai Pesisir kota Pekanbaru

“Saya mengurus surat keterangan ganti rugi (SKGR) tanah di sini, berkasnya sudah masuk sebulan yang

lalu, bulan ini saya datang lagi menanyakan surat yang saya minta, eh pegawainya bilang belum ada disurvei oleh petugas, jadi belum siap pak, kata pegawainya. Menurut saya pegawai tidak bertanggung jawab terhadap berkas saya itu”.

“seminggu yang lalu saya sudah melakukan perekaman E-KTP, terus saya datang seminggu berikutnya untuk mengambil E-KTP saya, trus pegawai bilang saya belum ada melakukan perekaman, jadi E-KTP belum siap dan belum bisa diambil, kan aneh, saya berpikir bahwa berkas saya hilang mungkin,.. jelas-jelas saya dah rekam, daripada pusing, saya rekam lagi, trus pulang. Ketika saya tanya kapan siap, pegawai bilang nanti di konfirmasi pak, sekarang blangko habis”.

PEMBAHASAN

Integritas pegawai dalam pemberian pelayanan maka dapat dipastikan pelayanan yang diberikan akan lebih berkualitas. Hal ini karena integritas pegawai sebagai pedoman berperilaku yang sesuai standar dan aturan moral meliputi pelayanan sepenuh hati, jujur, adil, responsif dan kompeten dalam menepati janji serta kewajiban terhadap tanggung jawab jabatan yang diamanahkan kepadanya.

Visi ini hendaknya telah dipahami dan dimengerti oleh semua pegawai yang ada di lingkungan kecamatan Rumbai Pesisir karena pemahaman yang baik terhadap visi ini akan mempengaruhi integritas pegawai dalam melayani masyarakat. Ini bisa kita lihat dari senyuman masyarakat dan kecutnya raut wajah masyarakat ketika mendapatkan pelayanan dari pegawai kantor camat Rumbai Pesisir.

Berdasarkan nilai-nilai pelayanan hendaknya seorang pegawai mendahulukan kepentingan umum dibandingkan kepentingan pribadi karena pada saat itu ia bertugas melayani masyarakat dan dituntut untuk melayani dengan baik hingga masya-

rakat senang dan tersenyum atas pelayanan yang telah diberikan tersebut.

- Perilaku Pegawai dalam pemberian pelayanan telah sesuai dengan nilai-nilai dan standar etika

Perilaku pegawai dalam pemberian pelayanan dapat dilihat dari sikap pegawai dalam memberikan pelayanan seperti senyum, sapa dan santun. Pegawai yang berintegritas tentu akan selalu ingat dan menerapkan 3S ini, yaitu senyum, sapa dan santun. 3S ini merupakan hal dasar yang harus ditanamkan dalam diri pegawai agar mereka mampu memberikan integritas baik kepada masyarakat dan masyarakat pula senang terhadap sikap mereka ini.

- Perilaku Pegawai telah jujur dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat

Dalam pemberian pelayanan di kantor camat Rumbai Pesisir, pegawai harus secara jujur memberikan informasi kepada masyarakat yang mengurus surat-surat atau keperluan mereka. Dengan sifat jujur ini akan meningkatkan gairah masyarakat dalam berurusan di kantor camat Rumbai Pesisir ini.

- Pemberian pelayanan di kantor camat Rumbai Pesisir telah dilakukan dengan sepenuh hati

Sepenuh hati dalam memberikan pelayanan dapat tergambarkan dari keikhlasan pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mau membantu lebih tanpa pamrih kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor camat Rumbai Pesisir ini.

Dari uraian dan percakapan diatas, peneliti melihat dan menyaksikan bahwa pegawai belum sepenuh hati dalam melayani masyarakat dan dengan intonasi suara yang terlihat marah. Masyarakat tentu akan sangat kecewa dengan sikap seperti ini. Uraian diatas menggambarkan sikap seorang pegawai yang tidak sepenuh hati dalam melayani, seharusnya pegawai yang melayani masyarakat itu harus sepenuh hati dan itu tercermin dari keramahan dan suara yang lembut dalam melayani dan juga memberikan alternatif informasi kepada masyarakat apabila ada kegiatan di kantor

camat rumbai pesisir, namun ada masyarakat yang berhalangan hadir dengan cara memberikan kontak hp penyelenggara kegiatan sehingga masyarakat bisa menghubungi penyelenggara kegiatan dan meminta hak sertifikatnya yang menjadi hak miliknya.

Pegawai bersikap adil dalam pemberian pelayanan yang ada di kantor camat Rumbai Pesisir berdasarkan konsep tidak memihak antara pemohon layanan satu dengan pemohon layanan lainnya

Pegawai hendaknya bersikap adil dalam memberikan layanan kepada pemohon satu dengan pemohon lainnya. Bila pegawai melakukan diskriminasi maka masyarakat akan terlihat marah dan tidak fair bila harus ada diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan di kantor Camat Rumbai Pesisir kota Pekanbaru.

Pegawai bersikap responsif atau pegawai cepat tanggap terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat merupakan sesuatu yang harus diprioritaskan oleh pegawai karena ini merupakan tulang punggung pelayanan, bila pegawai memiliki responsif yang baik maka pelayanan akan segera dapat dirasakan oleh masyarakat umum namun bila pegawai tidak responsif yang terjadi adalah pegawai akan menunggu dan menunggu adalah sesuatu yang sangat tidak pantas diberikan kepada masyarakat di era industri revolusi 4.0 saat ini, dimana sudah banyak menggunakan digitalisasi dalam proses pelayanan kepada masyarakatnya.

Pemahaman akan kebutuhan publik adalah suatu keniscayaan yang harus di tanggapinya serius oleh para pegawai karena instansi pelayanan kebutuhan publik yang ada dikecamatan Rumbai Pesisir merupakan instansi resmi yang bersifat publik, belum ada organisasi swasta yang terlibat dalam hal publik seperti mengeluarkan izin rekomendasi usaha, akte kelahiran maupun kartu tanda penduduk. Oleh karena sifatnya yang publik inilah setiap pegawai harus berintegritas tinggi dalam bersikap adil dan responsif terhadap kebutuhan publik itu sendiri.

Kompetensi pegawai dalam menepati janji terhadap pemberian pelayanan di kantor camat Rumbai Pesisir kota Pekanbaru. Kompetensi pegawai dalam menepati janji terhadap pemberian pelayanan di kantor camat Rumbai Pesisir kota Pekanbaru menjadi polemik yang belum terselesaikan hingga saat ini karena masyarakat menjadi sangat kritis terhadap janji pegawai dalam pemberian pelayanan terutama dalam pemberian E-KTP.

Kompetensi pegawai dalam bertanggung jawab terhadap pemberian pelayanan di kantor camat Rumbai Pesisir kota Pekanbaru ini terlihat dari tanggung jawab pegawai terhadap berkas-berkas yang masuk yang selanjutnya diproses dan dikeluarkan sebagai surat/dokumen yang dibutuhkan masyarakat setempat. Mengenai hal ini ada keluhan dari masyarakat mengenai berkas yang diminta tidak kunjung siap padahal berdasarkan standar operasional pelayanan berkas tersebut harus sudah selesai.

Kompetensi pegawai dalam pemberian pelayanan di kantor camat Rumbai Pesisir kota Pekanbaru untuk menghormati hak-hak warga negara seperti mendapatkan pelayanan sudah terlihat bagus dari kacamata peneliti. Hal ini juga diperkuat oleh pendapat masyarakat yang mengurus pelayanan di kantor camat Rumbai Pesisir dan juga wawancara ibu SubBag Umum dan Kepegawaian kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru.

Dengan adanya pemaksaan hukum, berupa ancaman pidana dan denda yang harus dibayarkan oleh pegawai apabila memiliki integritas buruk dalam melayani masyarakat, khususnya masyarakat Rumbai Pesisir kota Pekanbaru maka akan mendorong pegawai akan lebih memperhatikan integritasnya dalam melayani masyarakat Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru.

- Perubahan Integritas Pegawai Dengan Sukarela

- x Adanya motivasi untuk berubah
- x Penataan penghambat perubahan integritas secara sistemik
- x Mengatasi Pembutaan Mental

- x Mengurangi insentif bagi penentang perubahan integritas

Integritas pegawai dalam Pemberian pelayanan kepada masyarakat Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru dapat terhambat oleh beberapa faktor-faktor diantaranya :

- Hasrat untuk mempertahankan manfaat kestabilan hidup bersama

Dengan aturan yang sudah melembaga pada suatu organisasi telah terbentuk pola perilaku yang sudah disepakati dan tampil sebagai iklim kerja yang mewarnai kehidupan organisasi yang menciptakan kehidupan stabil dengan rasa aman dan silaturahmi yang baik antara individu yang terkait..

- Pertimbangan atas lawan-lawan yang mungkin akan dihadapi dalam mengadakan perubahan integritas

Kelompok oposisi atas perubahan akan datang dari dalam maupun dari luar organisasi, baik secara perseorangan maupun kelompok. Munculnya kaum oposisi terhadap perubahan integritas ini dapat menghambat integritas pegawai itu sendiri sehingga menjadikan sulit berubahnya integritas pegawai itu ke arah yang lebih baik.

- Ketidakmampuan untuk berubah

Ketidakmampuan untuk berubah adalah penghambat perubahan integritas yang sangat melekat pada diri pegawai yang memang sudah memiliki sifat ortodoks. Hal ini tentu akan menghambat integritas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

SIMPULAN

Integritas Pegawai dalam Pemberian Pelayanan di Kantor Camat Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru dari hasil penelitian yang penulis lakukan adalah dilihat dari indikator :

- a. Visi, perilaku dan tindakan yang sesuai dengan nilai-nilai atau standar etika, artinya jujur dan sepeenuh hati dalam menjalankan pelayanan publik terlihat masih belum sepeenuh hatinya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Rumbai Pesisir, ini

tergambarkan dari sikap pegawai melayani masyarakat, seperti jarang bersikap 3S (senyum, sapa dan santun) kepada masyarakat Rumbai Pesisir dan suka berkata ketus dalam memberikan pelayanan.

- b. Bersikap adil dan responsif terhadap kebutuhan publik terlihat belum adilnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, contohnya : seperti lebih mendahulukan kerabat keluarga yang mengurus dibanding masyarakat umum lainnya. Dan juga belum responsif (tanggap) pegawai dalam melayani masyarakat Rumbai Pesisir kota Pekanbaru, contohnya : seperti membiarkan masyarakat menunggu pelayanan terlalu lama sementara pegawai yang melayani tidak ada ditempat.
- c. Kompeten untuk menepati janji dan kewajiban terhadap tanggung jawab jabatannya demi kepentingan publik karena menghormati hak-hak warga negara terlihat pegawai belum bisa menepati janji dan bertanggung jawabnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Rumbai Pesisir, contohnya : Seperti tidak siapnya berkas yang diminta oleh masyarakat padahal telah melebihi batas waktu sesuai dalam standar pelayanan.

Faktor-faktor pendorong integritas pegawai dalam Pemberian Pelayanan di Kantor Camat Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru adalah adanya perubahan integritas dengan terpaksa dan adanya perubahan integritas dengan sukarela.

Faktor-faktor penghambat integritas pegawai dalam Pemberian Pelayanan di Kantor Camat Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru adalah hasrat untuk mempertahankan manfaat kestabilan hidup bersama, pertimbangan atas lawan-lawan yang mungkin dihadapi dalam mengadakan perubahan

integritas pegawai, dan ketidakmampuan untuk berubah.

DAFTAR RUJUKAN

- Cutlip, Scott M.; Center, Allen H.; Broom, Glen M. (2000). *Effective Public Relations*. Jakarta: Prenada
- Estaswara, Helpris. (2010). *Stakeholder Relationship in Integrated Marketing Communication*. Jakarta : Universitas Pancasila
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik : untuk integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kohlberg, L. (1995). *Tahap-tahap Perkembangan Moral*, diterjemahkan oleh John de Santo dan AgusCremers, Yogyakarta: Kanisius.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D. (1995). "An Integrative Model of Organizational Trust", *Academy of Management Review*, 20 (pp 709-734).
- Wisesa Anggara. (2011). "Integritas Moral dalam Konteks Pengambilan Keputusan Etis", *Sekolah Bisnis dan Manajemen ITB*, 10 (1).