

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kelancaran pemenuhan tugas negara dan pembangunan bangsa sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan aparatur negara. Pegawai negeri atau birokrasi adalah salah satu unsur aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan yang terbaik, paling adil dan merata kepada masyarakat. Untuk menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional, diperlukan birokrasi netral (PNS) yang dapat menjaga kohesi dan integritas nasional, serta profesional dan akuntabel dalam pelaksanaannya tugas.

Kenyataan kondisi lingkungan lembaga negara masih memiliki permasalahan serius yang harus diatasi, seperti: Memperbaiki dan meningkatkan Fokus pada efisiensi dan efektivitas. Peralatan staf masih memiliki gejala tidak bersih dan sering melemahkan wibawa, sehingga peralatan terus dikembangkan untuk mencapai peralatan bersih dan berwibawa. Di lingkungan karyawan sering menemukan penyalahgunaan kantor dan perilaku buruk lainnya seperti korupsi, kolusi, nepotisme, berbohong, membocorkan, dan mengeluarkan uang terlalu banyak. Untuk lebih meningkatkan pembinaan, pengelolaan dan pemanfaatan instansi/birokrasi pemerintah. Masalah seperti itu tidak hanya muncul di birokrasi tingkat pusat, tetapi juga di tingkat daerah (Santiarsi dkk. 2016, Hal. 1)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Santiarsti ,Thea, Salmin Dengo dan Joorie M.Ruru. 2016. *Penerapan Etika PNS Dalam Pelaksanaan Tugas Aparatur Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kantor Camat Wanea Kota Manado*. Manado: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Etika pelayanan publik yang lemah mengabaikan banyak isu publik yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat bahkan menjadi korban dari kebijakan yang tidak etis. Pelayanan publik yang seharusnya dapat mensejahterakan masyarakat berdasarkan hak masyarakat Konsep belum dilaksanakan, pelayanan yang kompleks, dan sikap masyarakat lembaga yang acuh tak acuh terhadap kepentingan masyarakat, menuntut agar memberikan pelayanan bukannya tidak memberikan apa-apa. Ini terjadi hari ini. Seperti yang dikatakan Weber, karyawan dirancang untuk memperlakukan semua orang secara setara. Ada Pekerjaan Ini juga menawarkan layanan dasar tanpa embel-embel yang memenuhi semua kebutuhan dan harapan di era industry, saluran air, sekolah. (Osborne. 2003:16)<sup>2</sup>

Kelancaran misi publik dan nasional untuk mencapai tujuan nasional sangat dipengaruhi oleh kematangan institusi nasional. Ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Ketenagakerjaan. Untuk PNS untuk menjaga komitmen dan rekam jejak mereka, mereka harus tetap menggunakannya.

Pembinaan PNS akan berhasil ketika penerapan dan penerapan etika atau kode etik terus menjalankan tugas dan interaksi kehidupan sehari-hari. Kehidupan sehari-hari yaitu etika kebangsaan, etika organisasi/kekuasaan. etika sosial, etika sendiri, etika terhadap sesama PNS.

Etika pemerintahan mencakup ajaran moral dan perilaku baik pejabat pemerintah dalam melaksanakan tugas dan perilaku resminya. Dari pembahasan di atas dapat diketahui bahwa etika PNS merupakan pedoman bagi sikap, tindakan dan perilaku PNS dalam melaksanakan tugas kedinasannya atau dalam kehidupan sehari-hari.

---

<sup>2</sup> Gaebler dan Osborne. 2003. *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: Penerbit PPM.

Jurnal Etika Administrasi Publik, Perannya dalam Mewujudkan Good Governance yang ditulis oleh Ahmad Husnan Aksa (2010:127), menjelaskan bahwa moralitas adalah operasionalisasi dari sikap dan kepribadian seseorang yang beragama. Melalui implementasi ajaran agama pada masing-masing komponen tersebut, moral masing-masing aktor berperan penting dalam mewujudkan good governance. Selain ketiga faktor tersebut, moral merupakan salah satu faktor terpenting bagi munculnya good governance.<sup>3</sup>

Etika pegawai diharapkan memainkan peran kunci dalam pelaksanaan rencana pemerintah yang ditentukan oleh kebijakan publik. Namun, dalam praktik konstitusional, peran pekerja dalam menghidupkan dan merevitalisasi proses demokrasi sering dipertanyakan. tidak dinamis.

UUD 1945 hal ini menuntut negara memiliki kewajiban untuk melayani seluruh warga negara dan penduduknya untuk memenuhi kebutuhan dasarnya guna meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Semua kepentingan publik harus ditangani oleh pemerintah, sebagai pengelola nasional, di berbagai bidang pelayanan, khususnya pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain, semua kepentingan yang berkaitan dengan kita harus mendukung mata pencaharian banyak orang. Pelayanan publik atau pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik barang publik maupun pelayanan publik, yang pada dasarnya bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh pusat, daerah, dan badan usaha milik negara atau instansi pemerintah di dalam daerah. Dunia Usaha sebagai bagian dari upaya memenuhi kebutuhan masyarakatnya dan dalam menegakkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan UU Pelayanan Publik Republik Indonesia UU No. 25 Tahun 2009. Pelayanan publik, yaitu suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam kerangka yang memenuhi kebutuhan pelayanan menurut

---

<sup>3</sup> Ahmad Husnan Aksa. 2010. *Etika Administrasi Publik ; Peranannya Dalam Mewujudkan Good Governance*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, vol. 1 No. 2.

peraturan perundang-undangan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau jasa pemerintah yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

Belum tentu saja, kinerja pelayanan publik yang maksimal dapat disebabkan tidak hanya oleh kurangnya atau tidak memadainya pengetahuan, keterampilan atau kapasitas kerja, tetapi juga oleh kurangnya atau tidak memadainya konfigurasi dan pengoperasian perangkat/PNS itu sendiri. : Aku tidak suka itu. disiplin tinggi, tidak bertanggung jawab, kurangnya motivasi atau pemahaman, kurang/kurang antusias, kurangnya inisiatif untuk memecahkan masalah yang muncul, kurangnya kepekaan di tempat kerja; dan lain-lain sebagainya.

Estetika adalah studi filosofis tentang keindahan dan rasa (taste). Karena itu, estetika menjadi cabang dari filsafat dan berkaitan pula dengan filsafat seni. Dalam estetika, sifat dan konsep dari karya seni ditafsirkan, dievaluasi, dan dijelajahi belantara maknanya. Meski demikian, ungkapan di atas memang tampak seperti menyederhanakan definisi estetika itu sendiri. Bisa dikatakan bahwa dunia seakan-akan diisi oleh oposisi biner, bila ada yang bagus maka harus ada yang jelek, bila ada yang rupawan, maka harus ada yang jelek. Namun, indah atau jelek selalu dikaitkan dengan rasa yang sangat subjektif. Indah di mata A belum tentu indah di mata B, seperti itu kira-kira.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Pojokseni.com - filsafat estetika

Filsafat etika atau moral adalah cabang filsafat yang melibatkan sistematisasi, membela, dan merekomendasikan konsep perilaku benar dan salah. Istilah etika berasal dari kata Yunani Kuno *ethikos*, yang berasal dari kata *ethos* (kebiasaan). Cabang aksiologi filsafat terdiri dari sub cabang etika dan estetika, masing-masing berkaitan dengan nilai. Sebagai cabang filsafat, etika menyelidiki pertanyaan "Apa cara terbaik bagi orang untuk hidup?" dan "Tindakan apa yang benar atau salah dalam keadaan tertentu?" Dalam praktiknya, etika berusaha untuk menyelesaikan pertanyaan tentang moralitas manusia, dengan mendefinisikan konsep-konsep seperti baik dan jahat, benar dan salah, kebajikan dan keburukan, keadilan dan kejahatan.<sup>5</sup>

Etika sosial lazim dikonseosikan sebagai *codes* yang artinya di dalam kehidupan manusia terdapat prinsip-prinsip berupa moral yang menjadikan kelayakan atau kepatutan yang berupa integrasi dan kejujuran yang direfleksikan dalam kehidupan melalui sikap-sikap yang memang secara legalitas menjadi keyakinan pembenaran dalam lingkungan sosial bermasyarakat.

Oleh alasan demikian itulah etika sosial lazim menjadi salah satu pendoman untuk menjaga keteraturan sosial sehingga dalam kaidah inipula menjadikan etika memiliki arti pada pengaman nilai-nilai sosial di masyarakat. Etika sosial adalah keteraturan hidup yang dijalankan oleh seseorang/kelompok yang terkait dengan kehidupan dalam kesehainnya berupa pergaulan dengan beragam contoh lingkungan sosial di sekolah, masyarakat, atau keluarga sehingga menjadikan hubungan sosial disini sesuai dengan visi dan misi yang diharapkan.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Merdeka.com – filsafat etika

<sup>6</sup> Dosen sosiologi.com – etika sosial

ETIKA adalah konsep penilaian sifat kebenaran atau kebaikan dari tindakan sosial berdasarkan kepada tradisi yang dimiliki oleh individu maupun kelompok. Pembentukan etika melalui proses filsafat sehingga etika merupakan bagian dari filsafat. Unsur utama yang membentuk etika ialah moral. Menurut Aristoteles, pengertian etika dibagi menjadi dua yaitu terminus technicus dan manner and custom. Terminus technicus adalah etika yang dipelajari sebagai ilmu pengetahuan dengan mempelajari suatu problema tindakan atau perbuatan manusia. Sedangkan manner and custom adalah pembahasan etika yang berhubungan atau berkaitan dengan tata cara serta adat kebiasaan yang melekat pada kodrat manusia yang sangat terkait dengan arti baik dan buruk suatu perilaku, tingkah laku, atau perbuatan manusia.<sup>7</sup>

Etika terhadap sesama Pegawai Negeri Sipil : Saling menghormati sesama warga negara yang memeluk agama/kepercayaan yang berlainan, memelihara rasa persatuan dan kesatuan sesama Pegawai Negeri Sipil, saling menghormati antara teman sejawat baik secara vertikal maupun horisontal dalam suatu unit kerja, instansi, maupun di luar instansi, menghargai perbedaan pendapat.<sup>8</sup>

Sikap atau kurangnya pengetahuan, pemahaman dan kesadaran akan nilai-nilai etika PNS dapat berkontribusi pada kurangnya PNS dan perilaku buruk. Sebagaimana diketahui, etika kepegawaian atau yang disebut dengan kode etik pegawai negeri adalah peraturan atau norma dalam pemerintahan yang mengatur tentang perilaku moral pegawai negeri. Etika publik memuat ajaran moral dan prinsip-prinsip perilaku bagi aparatur/pejabat dalam melaksanakan tugas dan sarannya jabatannya.

---

<sup>7</sup> Mediaindonesia.com – definisi etika sendiri

<sup>8</sup> Pn-wonosobo.go.id – etika sesama pns

Etika kerja juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Etika kerja adalah sikap, keyakinan, kebiasaan, sifat, atau karakteristik tentang bagaimana individu, kelompok, atau bangsa berfungsi (Tasmara, 2008:14). Etos kerja yang tinggi tentunya tidak akan membuat Anda bosan, bahkan dapat meningkatkan kinerja dan kinerja. Yang dimaksud dengan etos kerja yang tinggi adalah keinginan untuk menjaga kualitas kerja, dan memiliki etos kerja yang tinggi.<sup>9</sup>

Pegawai Negeri Sipil sebagai bagian dari suatu instansi pemerintah merupakan aparatur yang perlu dikembangkan agar benar-benar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara efisien dan efektif. Salah satu faktor yang menentukan pengembangan SDM PNS adalah wajib diterapkannya etika administrasi (etika pegawai) dalam pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang publik (kemasyarakatan).

Oleh karena itu, etika karyawan cukup untuk memandu penerapan etika dalam jalur/proses penerapan karyawan di tempat kerja dalam suatu organisasi. Etika karyawan menjadi kebijakan atau standar yang mengatur sikap dan perilaku orang-orang yang bergaul dalam suatu organisasi. Etika pegawai sangat penting. Etika pegawai adalah kebijakan dan peraturan yang mengatur perilaku karyawan. Etika pegawai sendiri mengandung ajaran dan peraturan yang mengatur perilaku moral.

---

<sup>9</sup> Tasmara, T. 2008, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Gema Insani; Jakarta

Etika pegawai, termasuk ajaran moral yang baik, menunjukkan loyalitas dan kepatuhan yang tinggi, semangat pengabdian, kepemimpinan teladan, disiplin, kompetensi, dan stabilitas mental dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan staf dengan memahami, menghayati dan menghayati nilai-nilai etika, karyawan diharapkan dapat membentuk, menginspirasi, menggerakkan dan mengarahkan sikap, tindakan, tindakan dan perkataannya agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Badan pemerintah/birokrasi adalah badan publik yang berhubungan dengan masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Untuk itu, sebagai PNS, pegawai wajib memiliki sikap dan perilaku (etika) yang baik serta tanggap terhadap kebutuhan dan kebutuhan masyarakat dalam rangka mengefektifkan pelayanan publik itu sendiri. Oleh karena itu, pegawai harus memiliki kode etik pelayanan publik untuk menggunakan pelayanan publik.

Kumorotomo (1992) berpendapat bahwa citra yang diharapkan dari tenaga kerja Indonesia masih belum sebaik yang diharapkan. Mudah dipahami apa yang sering berubah menjadi bulan protes, kritik, dan pengguna jasa lembaga publik lainnya..<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Kumorotomo, W. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali Pers

Hubungan antara etika pegawai dengan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas secara teoritis dapat diturunkan dari hubungan antara etika dan perilaku manusia. Memang antara moral, etika dan perilaku terdapat suatu rangkaian kesatuan yang diwujudkan dalam perilaku manusia dalam kehidupan bermasyarakat sehari-hari (Widjaja, 1993).<sup>11</sup>

Apabila aspek perilaku karyawan dapat diperhatikan dan dimanfaatkan secara optimal sehingga dapat bekerja lebih baik dalam organisasi, maka pekerjaan yang tercipta Semangat etos kerja, pengalaman kerja, dan budaya kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi.

Salah satu penyebab runtuhnya legitimasi pegawai di mata publik adalah pegawai tidak dikelola secara rasional. Fenomena perilaku karyawan yang menyimpang dari paradigma etis ada di mana-mana, mungkin karena gagal memosisikan diri sebagai institusi yang memperjuangkan kebaikan bersama. Beberapa fenomena pejabat buruk yang sarat dengan ketidakamanan, keterikatan, dan kekuasaan yang berlebihan dalam perilaku pegawai di semua cabang pelayanan publik.

Permasalahan yang selama ini terjadi dalam perilaku birokrasi, hampir semua kesalahan, berujung pada ketidakmampuan menerapkan prinsip-prinsip etika dalam penyelenggaraan negara. Mereka yang semakin kritis, mengutarakan keinginan, tuntutan dan aspirasinya, serta berani mengontrol kinerja pemerintahannya. Rakyat dengan berani menuntut perubahan (revitalisasi) posisi dan peran birokrasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

---

<sup>11</sup> Widjaja, A. W.1993. *Etika Administrasi*. Jakarta: Bumi aksara

Tebet adalah nama sebuah kecamatan di kota administratif Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia. Kecamatan ini memiliki luas 9,53 km<sup>2</sup> dan terdiri dari 7 kelurahan: Tebet Barat, Tebet Timur, Kebon Baru, Bukit Duri, Manggarai, Manggarai Selatan dan Menteng Dalam.

Pertama, meskipun berbagai upaya telah dilakukan terkait etika pelayanan, keseriusan pemberian pelayanan (masih ada staf yang mengharapkan kedermawanan), keseriusan pemberian pelayanan, dan kesadaran pemberian pelayanan masih rendah, pelayanan sesuai aturan yang telah ditetapkan (masih banyak pejabat yang memberikan pelayanan yang menyalahi prosedur dan aturan yang ada) dan banyak pengguna jasa yang menggunakan biro jasa untuk mengelola kebutuhannya.

Kedua, ketulusan dimaksimalkan dalam pelayanan publik, namun masih kurang jika dilihat. Transparansi layanan (perangkat tidak memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pengguna layanan).

Ketiga, Akuntabilitas Pelayanan secara umum, hasil yang diperoleh belum menunjukkan hasil yang menjanjikan, yaitu kebenaran layanan (dalam banyak kasus keterlambatan atau keterlambatan layanan). Pengalihan tanggung jawab (yang oleh banyak pengguna layanan publik dianggap tidak menguntungkan dalam hal waktu, biaya, dan tenaga).

Keempat, disiplin sikap dan kesadaran akan disiplin pelayanan masih rendah ditinjau dari beberapa hal berikut. Menyelesaikan tugas di luar jam kerja (karyawan ada di kantin, absen, menjemput anak dari sekolah pada jam kerja).

Dan kelima, diskriminasi layanan, tindakan diskriminatif PNS dari perspektif berikut. Kedudukan masyarakat dalam pelayanan (pengguna jasa tidak dalam posisi tawar dalam proses pelayanan, sehingga posisinya selalu berbelit-belit).

Ada sesuatu dalam birokrasi yang menghalangi orang untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan, termasuk didalamnya. Kendala bagi mereka adalah pelayanan yang dilihat agak terlambat dan tidak tepat waktu. Sehingga masyarakat harus mengorbankan waktu dan berhenti dari pekerjaannya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan memilih judul: **“Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tebet Wilayah Jakarta Selatan “.**



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dan mengingat luasnya domain masalah tersebut di atas, penulis berpendapat penting untuk merumuskan masalah yang akan diteliti “Bagaimana Etika Pegawai pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tebet Selatan, Wilayah Jakarta”?

## 1.3 Manfaat Dan Tujuan Penelitian

a. Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengkaji kesetaraan (Equality) yang ditawarkan kepada pelanggan oleh penyedia layanan publik di Kantor Kecamatan Tebet Wilayah Jakarta Selatan.
2. Untuk menguji kesetiaan (loyalty) yang ditunjukkan kepada pelanggan oleh penyedia layanan publik di kantor kecamatan Tebet di wilayah Jakarta Selatan.
3. Untuk mengetahui tanggung jawab (responsibility) apa yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik Kantor Kecamatan Tebet di wilayah Jakarta Selatan kepada pelanggannya.

b. Manfaat Penelitian ini :

1. Kegunaan Teoritis Kontribusi pemikiran ilmiah terhadap kesimpulan penelitian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu penerapan etika pegawai dalam pelayanan publik. Juga sebagai referensi bagi peneliti lain yang tertarik mempelajari penerapan etika administrasi dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis Masukan atau sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Daerah Jakarta Selatan agar kedepannya memiliki perilaku pegawai yang lebih baik khususnya dalam bidang etika pegawai dalam pelayanan khususnya di Kantor Kecamatan Tebet Wilayah Jakarta Selatan.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bahan dan teks yang peneliti sajikan dalam penelitiannya, sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menyajikan isu-isu untuk dipertimbangkan, mulai dari pertanyaan umum hingga mengkomunikasikan etika pegawai kepada masyarakat. Kemudian dilanjutkan dengan mengidentifikasi masalah yang akan membantu mengatasi masalah yang ada. Bab ini juga menetapkan batasan masalah agar peneliti dapat fokus pada masalah yang ada. Merumuskan masalah untuk memburu kepuasan masyarakat dengan tujuan penelitian Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tebet Wilayah Jakarta Selatan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Penelitian sebelumnya bab ini memberikan peran mendasar bagi peneliti untuk bermain dalam proses penelitian, menjelaskan teori penelitian yang mendasari yang ditulis oleh peneliti untuk referensi, dan menciptakan kerangka kerja bagi peneliti untuk memikirkan masalah yang dipelajari.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini, peneliti memaparkan metode penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi, serta teknik analisis data dan lokasi penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan gambaran capaian penelitian pada bidang penelitian utama yang dibahas sejauh ini.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab 5, kesimpulan dari makalah yang disusun oleh peneliti, berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran peneliti untuk penelitian yang dilakukan.

