

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada awal bab ini peneliti memaparkan beberapa laporan penelitian, atau yang biasa disebut dengan penelitian terdahulu. Tentunya hal ini terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan peneliti saat ini. Di bawah ini adalah hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Di bawah ini peneliti memaparkan apa saja hasil penelitian tersebut, persamaan dan perbedaan antara penelitian saat ini dan penelitian sebelumnya.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh saudara Muhammad Isa Indrawan pada tahun 2017 yang berjudul “PENGARUH ETIKA KERJA, PENGALAMAN KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI KECAMATAN BINJAI SELATAN”¹. Isa membahas permasalahan yang dibahas dalam penelitiannya bagaimana proses pengaruh etika terhadap kinerja pegawai kecamatan Binjai Selatan lalu bagaimana faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pengaruh etika terhadap kinerja pegawai kecamatan Binjai Selatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif/kuantitatif, lalu untuk menganalisis data dengan cara mengetahui derajat hubungan dan pola/bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih, dimana dengan penelitian ini maka akan dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Apabila subjeknya kurang

¹ Muhammad Isa Indrawan, 2017. *PENGARUH ETIKA KERJA, PENGALAMAN KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI KECAMATAN BINJAI SELATAN*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Panca Budi. Vol. 10 No.2

dari 100 lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlahnya jumlahnya lebih dari 100 dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Berdasarkan definisi diatas maka penelitian ini mengambil seluruh jumlah populasi yaitu 52 pegawai karena jumlah populasi kurang dari 100.

Menurut hasil analisis penelitian saudara Isa menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama (simultan) etika kerja, pengalaman kerja dan budaya kerja terhadap prestasi kerja pegawai Kecamatan Binjai Selatan. Persamaan penelitian saudara Isa dengan peneliti saat ini ialah sama- sama meneliti Etika dalam pelayanan publik yang ada. Lalu perbedaannya adalah peneliti saat ini menganalisis Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tebet Wilayah Jakarta Selatan, sedangkan peneliti terdahulu menganalisis Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Binjai Selatan.

Yang kedua, penelitian yang dilakukan oleh William Agustinus Areros pada tahun 2015 dengan judul “PENGARUH ETIKA ADMINISTRASI TERHADAP PENGEMBANGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEGAWAI NEGERI SIPIL (Pada Kantor Kecamatan Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondouw Selatan)”². Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika administrasi terhadap sumber daya manusia pegawai negeri sipil di kantor kecamatan Pinolosian. Penelitian ini melibatkan dua variabel, masing-masing: Etika Administrasi sebagai variabel bebas atau independent variable yang diberi simbol X dan pengembangan SDM pegawai negeri sipil sebagai variabel terikat/tergantung atau dependent variable yang diberi simbol Y. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karakteristik yang

² William Agustinus Areros. *PENGARUH ETIKA ADMINISTRASI TERHADAP PENGEMBANGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEGAWAI NEGERI SIPIL (Pada Kantor Kecamatan Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondouw Selatan)*. e-journal “Acta Diurna” Volume IV. No.3. Tahun 2015

terkait dengan etika pegawai dan pengembangan SDM pegawai negeri sipil pada kantor Kecamatan Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Jumlah seluruh pegawai sebanyak 20 orang. Mengingat populasi di bawah 20, maka besar populasi langsung dijadikan sebagai sampel responden. Untuk memperoleh data primer digunakan Kuesioner (daftar pertanyaan) dan dibantu dengan teknik wawancara dengan dibantu pedoman wawancara (interview guide) Sedangkan data sekunder diperoleh melalui teknik dokumentasi. Semua data diperoleh dengan menggunakan metode penelitian survei dan observasi langsung. Berdasarkan hasil analisis penelitian saudara William Agustinus Areros,

Berdasarkan hasil analisis korelasi diketahui bahwa antara penerapan etika administrasi/pegawai, seperti nilai-nilai keagamaan, kepribadian, semangat patriotisme, kerjasama/gotong-royong, dan lain-lain dengan pengembangan kualitas SDM, seperti pendidikan dan pelatihan, kesehatan/gizi, pengembangan karier, kebebasan berpendapat dan berekspresi dan lain-lain mempunyai hubungan yang sangat bermakna atau signifikan. Artinya bahwa untuk mencapai tingkat pengembangan SDM bagi pegawai secara optimal, maka penerapan etika administrasi atau etika pegawai yang sarat dengan nilai-nilai etika dan moral perlu ditingkatkan. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti saat ini adalah sama-sama menganalisis etika pegawai dalam pelayanan publik. Perbedaannya adalah fokus penelitian saudara William lebih kepada struktur, kemampuan aparatur, sedangkan peneliti lebih fokus kepada Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tebet Wilayah Jakarta Selatan.

Berikut penelitian terdahulu yang ketiga atau yang terakhir dalam sub bab ini adalah penelitian yang dilakukan oleh saudari Agustina Massora pada tahun 2019 yang berjudul “PENGARUH ETIKA KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KEMENTERIAN PARIWISATA”³. Agustina Massora memaparkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis etika kerja & komitmen organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai kementerian pariwisata. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner, Uji validitas membantu menentukan apakah suatu kuesioner berisi pernyataan yang dianggap tidak relevan dan harus dibuang atau diganti. Pengujian keandalan membantu menentukan apakah suatu kendaraan (dalam hal ini kuesioner) dapat digunakan setidaknya beberapa kali oleh responden yang sama. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan kuisisioner/angket.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang terdiri dari Analisis regresi sederhana, analisis korelasi ganda, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis. Peneliti memaparkan bahwa bahwa ada pengaruh positif dan signifikan etika & komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Lalu persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti saat ini adalah sama- sama menganalisis permasalahan yang terjadi pada masyarakat tempat tinggal masing-masing. Lalu perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti saat ini adalah Fokus penelitian saudari Agustina Massora lebih kepada struktur, kemampuan dan aparatur, sedangkan peneliti fokus menganalisis kepuasan publik.

³ Agustina Massora. *PENGARUH ETIKA KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KEMENTERIAN PARIWISATA*. JURNAL MANAJEMEN. Vol. 07. No. 1 April 2019

Tabel 2.1.1 Penelitian Terdahulu

| NO | NAMA PENELITI / TAHUN PENELITIAN | JUDUL | METODE PENELITIAN | HASIL |
|----|----------------------------------|--|--|--|
| 1 | MUHAMMAD ISA (2017) | PENGARUH ETIKA KERJA, PENGALAMAN KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI KECAMATAN BINJAI SELATAN | Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif/kuantitatif, lalu untuk menganalisis data dengan cara mengetahui derajat hubungan dan pola/bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih | Menurut hasil analisis penelitian saudara Isa menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama (simultan) etika kerja, pengalaman kerja dan budaya kerja terhadap prestasi kerja pegawai Kecamatan Binjai Selatan. |
| 2 | WILLIAM AGUSTINUS AREROS (2015) | PENGARUH ETIKA ADMINISTRASI TERHADAP PENGEMBANGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEGAWAI NEGERI SIPIL (Pada Kantor Kecamatan Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondouw Selatan) | Semua data diperoleh dengan menggunakan metode penelitian survei dan observasi langsung. | Berdasarkan hasil analisis korelasi diketahui bahwa antara penerapan etika administrasi/pegawai, seperti nilai-nilai keagamaan, kepribadian, semangat patriotisme, kerjasama/gotong-royong, dan lain- lain dengan pengembangan kualitas SDM, seperti pendidikan dan pelatihan, kesehatan/gizi, pengembangan karier, kebebasan berpendapat dan berekspresi dan lain-lain mempunyai hubungan yang sangat bermakna atau signifikan. |

| | | | | |
|---|-------------------------|--|--|---|
| 3 | AGUSTINA MASSORA (2019) | PENGARUH ETIKA KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KEMENTERIAN PARIWISATA | Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang terdiri dari Analisis regresi sederhana, analisis korelasi ganda, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis. | Peneliti memaparkan bahwa bahwa ada pengaruh positif dan signifikan etika & komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. |
|---|-------------------------|--|--|---|

| PENELITIAN TERDAHULU | PERSAMAAN | PERBEDAAN |
|---------------------------------|--|---|
| MUHAMMAD ISA (2017) | Persamaan penelitian saudara Isa dengan peneliti saat ini ialah sama-sama meneliti Etika dalam pelayanan publik yang ada. | Lalu perbedaannya adalah peneliti saat ini menganalisis Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tebet Wilayah Jakarta Selatan, sedangkan peneliti terdahulu menganalisis Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Binjai Selatan. |
| WILLIAM AGUSTINUS AREROS (2015) | Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti saat ini adalah sama-sama menganalisis etika pegawai dalam pelayanan publik. | Perbedaannya adalah fokus penelitian saudara William lebih kepada struktur, kemampuan aparatur, sedangkan peneliti lebih fokus kepada Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tebet Wilayah Jakarta Selatan. |
| AGUSTINA MASSORA (2019) | Lalu persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti saat ini adalah sama-sama menganalisis permasalahan yang terjadi pada masyarakat tempat tinggal masing-masing. | Lalu perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti saat ini adalah Fokus penelitian saudara Agustina Massora lebih kepada struktur, kemampuan dan aparatur, sedangkan peneliti fokus menganalisis kepuasan publik. |

2.2 Konsep Definisi Dan Teori

2.2.1 Konsep Etika

Etika berasal dari bahasa Yunani ethos. Etos memiliki banyak arti dalam bentuk tunggal. Dengan kata lain, itu adalah tempat tinggal adat. padang rumput; penangkaran; kebiasaan; kebiasaan; moral; karakter; perasaan; Bentuk jamak dari kata ini (ta etha) berarti kebiasaan. Kata terakhir inilah yang melatarbelakangi terbentuknya istilah “etika” yang digunakan Aristoteles untuk menggambarkan filsafat moral. (Natsir,2010:9).⁴

Etika adalah tatanan atau aturan hidup dalam masyarakat manusia tertentu. Dalam setiap kehidupan manusia selalu ada etika yang memungkinkan adanya perbedaan antara komunitas manusia yang satu dengan yang lainnya. Praktik etis mendorong perilaku yang sesuai dalam struktur sosial yang relevan. Bagaimana Anda bertindak dengan benar dan benar? Jawabannya adalah bertindak dengan tepat dan benar sesuai dengan isi atau isi dari rekomendasi etika (Makmur,2015:75)⁵

Darwin, di sisi lain, mendefinisikan konsep etika sebagai prinsip-prinsip moral yang disepakati oleh entitas masyarakat yang menginginkan perilaku individu dalam berhubungan dengan individu lain. Lebih lanjut, Darwin juga mendefinisikan etika dalam birokrasi pemerintahan, atau etika birokrasi, sebagai seperangkat nilai yang memandu perilaku manusia dalam suatu organisasi. (Mulyadi dkk, 2016:50-51)⁶

⁴ Natsir, Nanat Fatah. 2010. *Moral Dan Etika Elit Politik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

⁵ Makmur,H. 2015. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara

⁶ Mulyadi, dkk. 2016.*Administrasi Public Untuk Pelayanan Public*. Alfabeta. Bandung.

Ada beberapa literatur yang menguraikan batas dan ruang lingkup argumen etis. Menurut Britannica (Yulika, 2001:9), etika secara sistematis mengkaji hakikat konsep baik, jahat, kewajiban, nilai benar atau salah, dan prinsip-prinsip umum yang membenarkan penerapan nilai-nilai tersebut Filsafat. untuk tindakan konkrit tertentu.⁷

Menurut Sumaryono, ada tiga hipotesis atau kebenaran filosofis yang melandasi semua sistem etika, yaitu: (Wiranata, 2005:90)⁸

1. keberadaan tuhan
2. Kehendak bebas
3. Jiwa Abadi

Karena etika dipahami sebagai cerminan filosofis moralitas, maka etika adalah wacana yang lebih normatif (tidak selalu merupakan persyaratan, karena juga dapat menjadi kemungkinan tindakan) yang membahas benar dan salah. Etika dipandang sebagai cara hidup yang mengarah pada kebahagiaan dan kebijaksanaan. Pendekatan Paul Ricoeur terhadap penggunaan istilah "moral" dan "etika" menawarkan perspektif baru. Dia mengaitkan kedua istilah itu dengan dua tradisi pemikiran filosofis yang berbeda. Istilah "moralitas" terkait dengan tradisi pemikiran filosofis Immanuel Kant (pandangan deontologis).

⁷ Yulika, Febr. 2001. *Refleksi Moral Atas Tindak Kekerasan Dalam Kehidupan Bersama*. Program Pasca Sarjana Gadjah Mada Yogyakarta.

⁸ Wiranata. I Gede A.B. 2005. *Dasar-Dasar Etika Dan Moralitas*. Citra Aditya Bakti. Bandung

"Etika" berkaitan dengan tradisi pemikiran Aristotelian, yaitu "teleologis" (telos = finalitas atau tujuan). Ricoeur menyampaikan pemahaman bahwa "etika" adalah tujuan menjalani kehidupan yang baik bersama dan untuk orang lain dalam sistem yang adil. (Haryatmoko, 2011: 2)⁹

Dari beberapa pendapat ahli di atas mengemukakan bahwa etika adalah kebiasaan yang menjadi pedoman perilaku sebagai ciri pembeda dalam berkomunikasi dengan orang lain.



⁹ Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

2.2.2 Aliran Dalam Etika

Seperti yang telah disebutkan, etika adalah cabang filsafat. Oleh karena itu, untuk memahami etika secara utuh, kita perlu melihat perkembangan keilmuan ini sejak awal. Perubahan nyata terjadi pada masa Renaisans (sekitar abad ke-15). Orang-orang mulai mengembangkan "kepercayaan" untuk bertindak, bukan hanya mempercayai diri mereka sendiri dan kehendak alam yang sempurna. Macam-macam aliran yang menjadi landasan etika adalah: (Kumorotomo, 2015:20)¹⁰

1. Naturalisme

Pandangan ini berpendapat bahwa sistem etika dalam moralitas adalah landasan alamiah. Artinya, pembenaran hanya dapat didasarkan pada studi faktual dan bukan pada teori-teori yang sangat metafisik. Naturalisme juga berpendapat bahwa manusia pada dasarnya "baik".

2. Individualisme

Hakikat individualisme adalah doktrin bahwa hal terpenting dalam hubungan sosial adalah individu. Semua interaksi dalam masyarakat harus untuk keuntungan pribadi. Efek positif dari individualisme adalah percepatan pencapaian pribadi dan kreativitas.

3. Hedonisme

Titik tolak hedonisme adalah keyakinan bahwa menurut fitrah manusia, manusia selalu mencari kesenangan.

¹⁰ Kumorotomo, Wahyudi. 2015. *Etika Administrasi Negara*. PT. Raja Grafindo Persad. Jakarta

4. Eudemonisme

Eudaimonisme berasal dari kata Yunani “iblis”, yang berarti roh penjaga, keberuntungan, atau keuntungan. Seseorang yang telah mencapai tingkat "Eudaimonisme" dapat merasakan kepuasan penuh, tidak hanya secara fisik, tetapi juga secara mental. Eudaimisme mengejar suasana batin yang disebut "kebahagiaan."

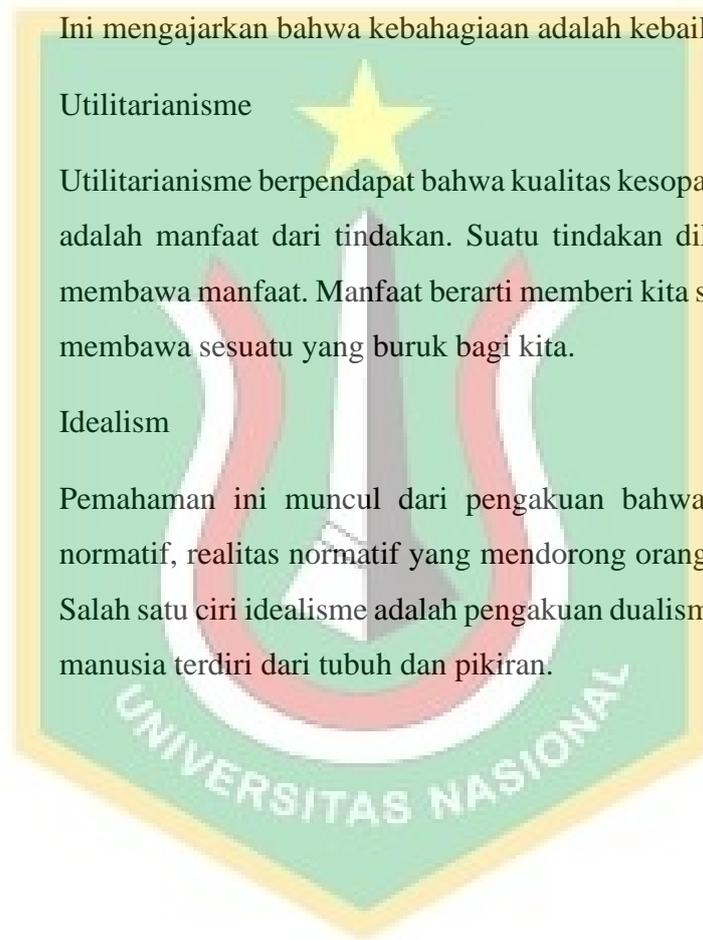
Ini mengajarkan bahwa kebahagiaan adalah kebaikan tertinggi.

5. Utilitarianisme

Utilitarianisme berpendapat bahwa kualitas kesopanan yang melekat adalah manfaat dari tindakan. Suatu tindakan dikatakan baik bila membawa manfaat. Manfaat berarti memberi kita sesuatu yang tidak membawa sesuatu yang buruk bagi kita.

6. Idealism

Pemahaman ini muncul dari pengakuan bahwa ada lingkungan normatif, realitas normatif yang mendorong orang untuk bertindak. Salah satu ciri idealisme adalah pengakuan dualisme manusia bahwa manusia terdiri dari tubuh dan pikiran.



2.2.3 Kode Etik Pegawai Negeri Sipil

Pemerintah menyadari pentingnya etika kepegawaian dan meresponnya dengan memperbaiki kebijakan yang terkait dengan etika kepegawaian, antara lain dengan memberlakukan atau menerbitkan Keputusan No. 42 Tahun 2004 tentang Kode Etik dan Kode Etik Aparatur Sipil Negara. Penerapan etika pribadi dalam pelaksanaan tugas kedinasan. Dalam konteks ini, etika kedinasan berarti nilai, standar, atau norma yang menjadi pedoman sikap, perilaku, dan perilaku pejabat dalam melaksanakan tugas kedinasannya. Kode Etik Pegawai Negeri Sipil. Sipil.

Penerapan Etika Pegawai Negeri Sipil adalah sikap dan perilaku aparatur/PNS dalam mengikuti dan mentaati Kode Etik Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugasnya. Aturan. (2) membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja perusahaan; (3) Taat, patuh, patuh di tempat kerja; (4) menjamin kerjasama yang kooperatif untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas; (5) Berusaha mengembangkan kompetensi dalam melaksanakan tugas dan mengembangkan pemikiran kreatif dan inovatif. (6) Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas. (7) Pelaksanaan dan penyelesaian tugas yang bertanggung jawab, apa adanya, jujur, akurat, dan tepat waktu. (8) menggunakan atau memanfaatkan semua sumber daya organisasi secara efisien dan efektif;

Peraturan pemerintah ini berarti: (1) mendisiplinkan pegawai negeri sipil untuk mematuhi tugas-tugas publik, hukum dan/atau aturan kerja, dan ketidakpatuhan atau pelanggaran aturan ini akan dikenakan tindakan disipliner terhadap pegawai negeri sipil selama dan di luar jam kerja; Disahkannya SK Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil merupakan langkah awal untuk mewujudkan organisasi profesi.

Syaefullah Djaja (2012) menganjurkan etika kerja dalam birokrasi publik (public ethics) berkaitan dengan atau berkaitan dengan perilaku orang-orang pada jabatan tertentu, baik di tempat kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari di luar pekerjaan. Dari segi etika, PNS tidak bisa membedakan antara perilaku mereka di tempat kerja dan perilaku mereka di luar pekerjaan.

Pentingnya etika kerja atau kode etik ASN ditekankan dalam UU No. 5 Tahun 2014. Undang-undang tersebut mendasarkan ASN sebagai profesi pada prinsip-prinsip Kode Etik dan berisi aturan perilaku bagi pegawai ASN untuk: Kami memenuhi kewajiban kami dengan integritas, tanggung jawab, dan integritas. Melaksanakan tugas dengan penuh ketekunan dan disiplin. Melayani dengan hormat, sopan, dan tanpa tekanan. Melakukan tugas sesuai dengan persyaratan hukum. Melakukan tugas di bawah arahan atasan atau pejabat yang berwenang, asalkan sesuai dengan undang-undang, peraturan, dan etika pemerintahan.

Menjaga kerahasiaan mengenai kebijakan pemerintah. Menggunakan kekayaan dan kekayaan negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien. Pastikan tidak ada konflik kepentingan dalam pelaksanaan tugas Anda. Tidak menyalahgunakan informasi orang dalam negara, tugas, jabatan, kekuasaan dan kedudukan untuk memperoleh atau mencari keuntungan atau keuntungan bagi diri sendiri atau orang lain. Menjunjung tinggi nilai-nilai inti ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN. Melaksanakan ketentuan hukum tentang kedisiplinan pegawai ASN.

2.2.4 Konsep Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap orang ingin melayani, bahkan dalam kasus yang ekstrim, pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Dalam bukunya (Sinambela 2014:5), ia mengemukakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai melayani kebutuhan orang dan masyarakat yang berkepentingan untuk menyelenggarakan menurut aturan dan prosedur yang berlaku. Layanan juga merupakan sekumpulan informasi yang diminta oleh pelanggan, tindakan yang tidak dapat disentuh dan tingkat kepuasan yang terukur, sangat sensitif dan sulit diprediksi ke masa depan, sesuai untuk diperoleh dan dibayar pelanggan. (Ibrahim, 2008:1).¹¹

Konsep Pelayanan Menurut Lovelock dan Wright, itu adalah kegiatan yang ditawarkan kepada orang lain. Ini berarti Anda tidak dapat melihat, mencium, mendengar, atau menyentuh suatu layanan sebelum membeli dan mengkonsumsinya. Oleh karena itu, layanan dianggap tidak material, yaitu hanya berwujud. Oleh karena itu, Kotler dan Keller (dalam Mulyadi dkk, 2016:36)¹². Ini menawarkan empat fungsi dan konsep layanan berikut:

- 1) Intangibility atau tidak disadari yang tidak dapat dilihat, dicicipi, didengar, atau dicium sebelum layanan tersebut dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna.
- 2) Inseparability atau tak terpisahkan. Artinya kegiatan jasa tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa (baik manusia maupun organisasi dan peralatan mesin atau teknologi), karena jasa biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan.

¹¹ Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. CV. Mandar Maju Bandung

¹² Mulyadi, dkk. 2016. *Administrasi Public Untuk Pelayanan Public*. Alfabeta. Bandung.

- 3) Variability berarti bahwa layanan dapat sangat bervariasi tergantung pada siapa, kapan, di mana, dan kepada siapa mereka layani.
- 4) Perishability atau dengan kata lain, layanan secara inheren dikonsumsi secara bersamaan, karena tidak dapat disimpan. Oleh karena itu, penerima tidak dapat memiliki layanan tersebut.

Pelayanan adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan nilai dan manfaat bagi pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat dimaknai sebagai hak karena dipilih oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu, kita perlu menciptakan komitmen yang kuat terhadap layanan agar dapat melayani kebutuhan masyarakat dengan lebih baik dan merancang model layanan yang lebih kreatif. (Sinambela dkk, 2014: 4).¹³

A. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan nilai dan manfaat bagi pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat dimaknai sebagai hak karena dipilih oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu, kita perlu menciptakan komitmen yang kuat terhadap layanan agar dapat melayani kebutuhan masyarakat dengan lebih baik dan merancang model layanan yang lebih kreatif. (Sinambela dkk, 2014: 4).¹⁴

¹³ Sinambela, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasinya)*. Bumi aksara

¹⁴ Ibid.,

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan pelayanan yang sederhana dan respon yang cepat, yang dikenal dengan konsep pelayanan :

1. pemerintah.
2. Masyarakat disediakan oleh pemerintah.
3. Kebijakan yang memandu penyelenggaraan pelayanan publik.

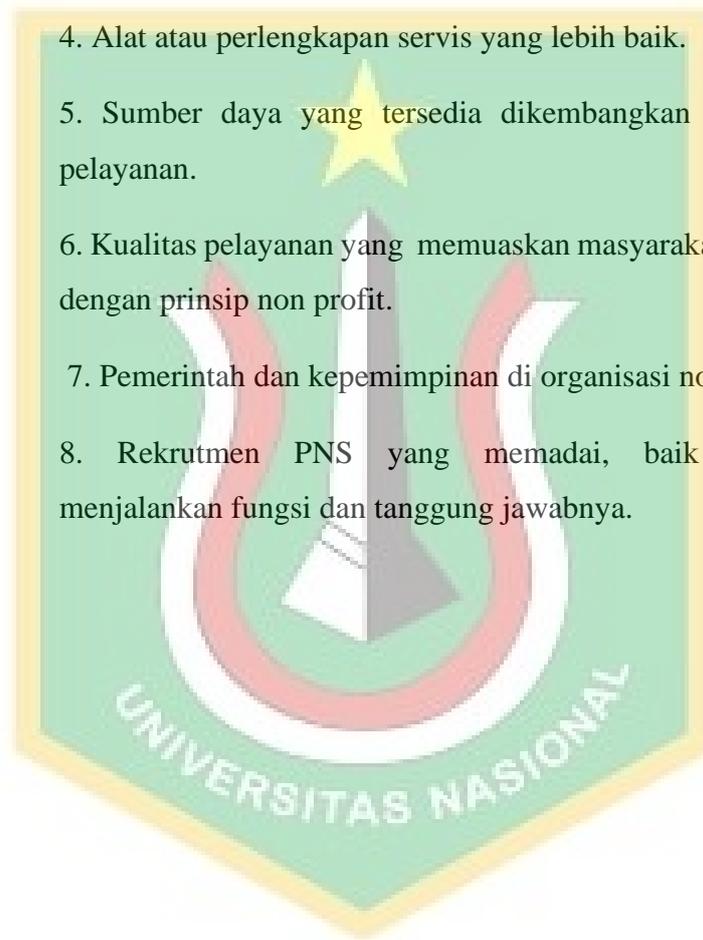
4. Alat atau perlengkapan servis yang lebih baik.

5. Sumber daya yang tersedia dikembangkan untuk kegiatan pelayanan.

6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat setempat sesuai dengan prinsip non profit.

7. Pemerintah dan kepemimpinan di organisasi non-laba.

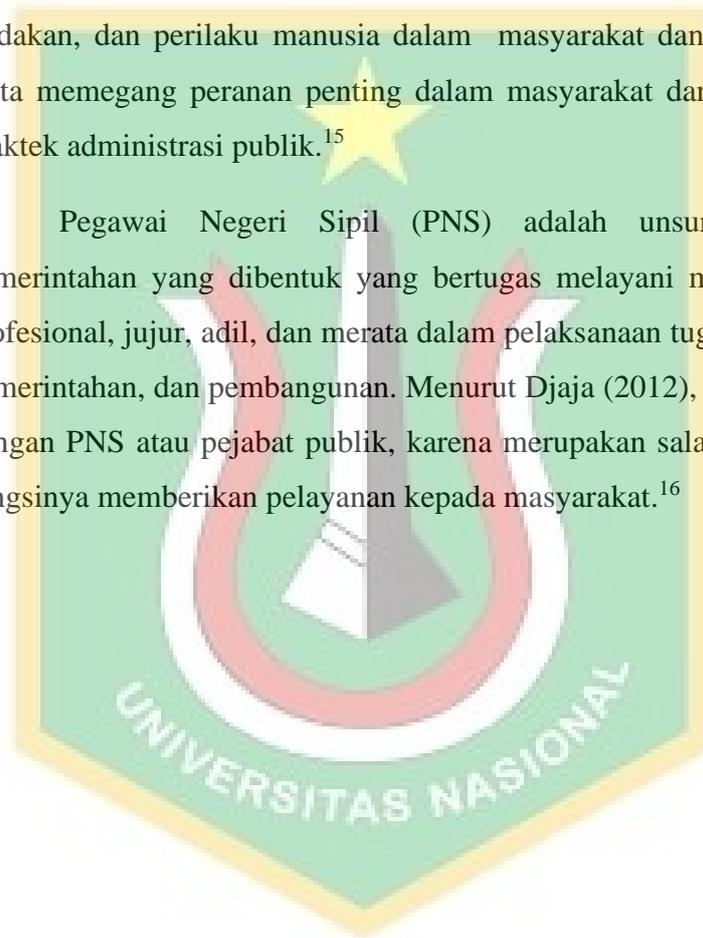
8. Rekrutmen PNS yang memadai, baik masing-masing menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya.



2.2.5 Konsep Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik

Menurut Fadillah (2001:69), etika pelayanan publik adalah cara memberikan pelayanan publik berdasarkan adat istiadat, termasuk kehidupan dan nilai-nilai hukum (norma), menurut apa yang dianggap sebagai perilaku manusia yang baik. Oleh karena itu, etika mencakup pengertian “baik dan buruk” daripada “baik dan buruk” seperti sikap, tindakan, dan perilaku manusia dalam masyarakat dan lembaga publik, serta memegang peranan penting dalam masyarakat dan lembaga publik praktek administrasi publik.¹⁵

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah unsur penyelenggara pemerintahan yang dibentuk yang bertugas melayani masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, pemerintahan, dan pembangunan. Menurut Djaja (2012), PNS disebut juga dengan PNS atau pejabat publik, karena merupakan salah satu PNS yang fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat.¹⁶



¹⁵ Putra, Fadillah. 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta

¹⁶ Djaja, Syaefullah, 2012, *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik : Perspektif Manajemen Sumberdaya Manusia dalam Era Desentralisasi*, Bandung, LP3N FISIP UNPAD

Upaya memajukan etika kepegawaian sebagai nilai inti pelayanan publik sejalan dengan keseriusan yang dilakukan oleh birokrasi sendiri untuk mengubah sikap dan perilaku yang berpihak pada kepentingan melayani masyarakat dengan lebih baik. Menurut Mertins Jr. (dalam Maani, Cartooni. 2010:62), ada tiga hal yang bisa dijadikan pedoman :

1. Equality yaitu perilaku yang sama dari layanan yang diberikan. Hal ini didasarkan pada model rekrutmen birokrasi yang logis dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa membandingkan status sosial, agama, dll.
2. Loyalty adalah hubungan pimpinan dan karyawan. Berbagai jenis loyalitas saling terkait dan loyalitas tidak boleh dikaitkan hanya dengan satu jenis loyalitas.
3. Responsibility dengan kata lain, setiap PNS harus berhati-hati, bertanggung jawab atas segala sesuatu yang dilakukannya dan meninggalkan ideologi "Saya hanya melakukan apa yang diperintahkan atasan saya".

Dari sini dapat kita simpulkan bahwa etika, termasuk etika birokrasi, memiliki dua fungsi. Dilihat sebagai superior dalam organisasi, pantas dipuji dan tidak disalahkan. Kedua, etika birokrasi sebagai standar yang menilai karakter, perilaku dan perilaku birokrasi publik bukanlah tercela, terpuji, tetapi baik.

“Administrator dianggap etis ketika mereka memeriksa dan menantang standar yang digunakan dalam pengambilan keputusan dan ketika mereka tidak mendasarkan keputusan hanya pada adat dan tradisi yang ada,” kata Leys. Lebih lanjut, Anderson menambahkan, "Sejauh mungkin, kriteria yang mendasari keputusan ini mencerminkan nilai-nilai inti dari orang-orang yang mereka layani." Selain itu, Golembiewski mengingat dan menambahkan elemen baru: "Karena standar etika dapat berubah dari waktu ke waktu, manajer harus memahami evolusi standar perilaku ini dan dapat bertindak sesuai dengan standar ini." .

Dalam konteks pelayanan masyarakat yang berkualitas, kepemimpinan birokrasi melalui sikap dan tindakan yang bertanggung jawab, serta tanggap terhadap berbagai keinginan, kebutuhan dan permasalahan yang melingkupi kehidupan masyarakat, selalu berpihak pada masyarakat dan konsisten. bertindak atas nama pemerintah. tanggung jawab pemerintah. Pemerintah atau negara bagian yang melayani rakyatnya. Pemenuhan tugas dan fungsi birokrasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat secara konseptual dikenal dengan istilah kepemimpinan birokrasi. Menurut Supriatna (1997:104), peran kepemimpinan birokrasi dapat dibagi menjadi tiga aspek utama. Tanggung Jawab, Ketanggapan, Komitmen dan Konsistensi.¹⁷

¹⁷ Supriatna, T. 1997. *Birokrasi Pemberdayaan dan Pengentasan Kemiskinan*, Bandung, Humaniora Utama

Di Indonesia, etika birokrasi dalam organisasi birokrasi dan birokrat yang secara struktural diatur oleh aturan main termasuk ke dalam aturan main dan disebut etika birokrasi. “Kode Etik Pelayanan Masyarakat (PNS)”. Dasar hukum penetapan etika pegawai negeri sipil adalah (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Ketenagakerjaan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 menjadi nomor 28. lingkungan dan bersih. .Negara. (3) Keputusan Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. (4) Keputusan Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pedoman Esprit de corps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.

2.3 Kerangka Pikir

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2012: 60), ia berpendapat bahwa kerangka berpikir adalah konsepsi unik tentang bagaimana sebuah teori berhubungan langsung dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai penting. Kerangka pemikiran, oleh karena itu, adalah proses yang mendasari pemahaman yang berbeda dari pemahaman yang paling mendasar dan berfungsi sebagai tolok ukur untuk setiap model pemikiran atau proses penelitian holistik.¹⁸

¹⁸ Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

UU NO. 5 TAHUN 2014 :

- Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
- Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
- Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.
- Manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan Pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Untuk memperjelas etika birokrasi di kalangan pegawai negeri sipil di kantor Kecamatan Tebet Jakarta Selatan, peneliti dalam penelitian ini terlebih dahulu mengembangkan kerangka berpikir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ruang lingkup etika birokrasi di Kantor Kecamatan Tebet, meliputi: Equality (persamaan), Staf Kantor Kecamatan Tebet Wilayah Jakarta Selatan harus mampu memberikan pelayanan publik secara adil. Peneliti kemudian Loyalty (kesetiaan), Pegawai Kantor Kecamatan Tebet Wilayah Jakarta Selatan harus dapat bekerja sebagai pegawai negeri sipil sesuai dengan tugasnya. Dan yang terakhir Responsibility (tanggung jawab), Staf Kantor Kecamatan Tebet Wilayah Jakarta Selatan harus mampu menjalankan semua tugasnya. Selain itu, peneliti akan mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Kecamatan Tebet. Ini termasuk tiga indikator di atas.



Gambar 2.3.1 kerangka berpikir

