

**ETIKA PEGAWAI DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK  
Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh:  
ALDEGUNDA ASAN MORUK  
NIM: 2018210017

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG  
2023**

## RINGKASAN

Tujuan Penelitian untuk mengetahui etika pegawai desa pada pelayanan publik di Desa Mulyoagung, dan untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat, dengan manfaat penelitian adalah secara teoritis dan secara praktis. Teori yang digunakan Mertins Jr (dalam Bisri Mahur Hasan) ada 3 point yang yang menjadi pedoman yaitu, *Equality*, *Loyalty*, *Responsibility*. Jenis penelitian kualitatif. Lokasi di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau, fokus penelitian tentang etika pegawai desa dalam pelayanan publik. Teknik penentuan informan menggunakan *Purposive sampling*. Instrumen utama adalah peneliti itu sendiri, *Interview guide*, Alat perekam, Alat tulis. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan data melalui Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Teknik menganalisa Data, pengumpulan data, *Data Reduction* (Reduksi Data), *Display Data* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing* (menarik Kesimpulan). Teknik Keabsahan Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil temuan di lapangan terkait dengan *loyalitas* atau kesetiaan pegawai sudah baik, dimana aparat Desa Mulyoagung menjalankan tugasnya sesuai dengan standar atau jam kerja dan melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan setiap keluhan masyarakat dijawab dengan baik, dalam menjalankan tugasnya mereka juga selesaikan dengan baik dan apabila ada kendala pada pegawai maka di handle oleh pegawai yang lain. Dalam hal ini etika pegawai dapat dikatakan sudah cukup baik, sebab dilihat dari etika pegawai pada *responsibility* (tanggungjawab) belum memenuhi standar pelayanan. Faktor pendukung, faktor pendukung di Desa Mulyoagung kerja sama yang baik oleh aparatur desa, dan sumber daya aparturnya baik sehingga ketika pegawai lain tidak sempat hadir maka yang handle adalah pegawai yang ada. Dan faktor penghambatnya sumber infrastruktur yang mendukung sumber daya manusia yang cukup dan kerja sama yang baik oleh aparatur desa dan selalu mengutamakan saling menghargai. Ada beberapa masyarakat yang tidak puas akan pelayanan dan tidak mendukung beberapa program pemerintah, faktor sumber manusia yang kurang memadai.

**Kata Kunci:** Etika Pegawai, Pelayanan Publik.

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Diantara tindakan beretika bisa di bilang diantara tindakan normatif serta memiliki sebuah tindakan perilaku dan dalam sebuah konteks birokrasi dikenal dengan sebuah nama panduan terhadap norma yang ada pada pihak yang bersangkutan dalam hal ini aparat birokrasi sebagaimana pada menerapkan job desk layanan pada masyarakat. Oleh karena itu dalam beretika birokrasi seharusnya dapat menuntut pada aspek moralitas sebagaimana dalam keahlian yang dimiliki oleh pihak aparatur birokrasi untuk dapat menentukan terkait dengan kepentingan publik yang akan berkepentingan yang secara pribadi serta kelompok atau organisasi. Sebagaimana yang dimaksudkan adalah dapat dilakukan sehingga secara langsung akan dapat mengarahkan aspek birokrat dalam pemberian sebuah pelayanan jauh lebih baik terhadap masyarakat yang yang secara global.

Secara beretika dapat digolongkan menjadi salah satu tindakan birokrasi sebagaimana memiliki beberapa mekanisme, antara lain: Sebagai salah satu petunjuk, *birokrasi public* dalam menjalankan tugas dan kewenagannya sehingga sebuah tindakan yang ada dapat dinyatakan efektif, dalam beretika birokrasi yang dapat dinyatakan standar merupakan salah satu tindakan penilaian mengenai perilaku, sifat serta fungsi birokrat publik sebagaimana yang akan dapat dinilai dengan efektif, serta sama sekali tidak diadakan sebuah tindakan tercela. Apabila

seorang administrator yang mana akan dianggap secara etis maka secara langsung akan menguji serta dipertanyakan berbagai jenis standar sebagaimana yang dapat dipergunakan untuk dapat mengambil sebuah keputusan, serta tidak akan dapat didasari terhadap sebuah keputusan, akan tetapi terhadap sebuah tindakan kebiasaan dan sebuah tradisi yang ada. salah satu standar yang akan dipergunakan untuk dijadikan sebuah keputusan yang ada adalah untuk dapat mengoreksi kembali terhadap nilai-nilai yang mendasar dari lapisan masyarakat yang akan dilayani. adapun sebuah tindakan beretika secara publik adalah sebuah mekanisme atau metode dalam memberikan sebuah pelayanan secara publik sebagaimana dapat menggunakan kebiasaan yang mendorong nilai hukum serta hidup dalam mengurus tindakan manusia sebagaimana yang akan dianggap jauh lebih baik dalam lingkup pelayanan publik. Etika pelayanan yakni keadilan disini sudah diterapkan dengan baik karena melayani masyarakat dengan sopan dan ramah, melayani masyarakat yang datang duluan, dan memberikan penjelasan saat proses pelayanan dan semua masyarakat dilayani dengan baik.

Pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur negara sangat berpengaruh terhadap terselenggaranya penyelenggaraan pemerintahan umum dan tugas-tugas pembangunan untuk mencapai tujuan nasional. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 mengatur tentang pokok-pokok pekerjaan. Pertumbuhan yang terus menerus dan berkesinambungan diperlukan agar pegawai pemerintah dapat melaksanakan kewajibannya tersebut di atas secara efisien dan efektif.

Saat jalankan suatu tindakan atas layanan bisa dibilang diantara sistem penyediaan atau dalam pemberian jasa serta barang oleh pihak pemerintahan, akan tetapi dapat berkenan dengan memiliki sebuah pemberian dalam sebuah pelayanan. Kompleksitas serta tidak menentukan serta dapat menopang sebuah pemberian terhadap pelayanan publik dalam pengambilan sebuah langkah yang jauh lebih profesional sebagaimana dapat didasarkan terhadap *discretion*. serta tingkat kelulusan yang akan dapat menjerumuskan lapisan pemerintahan sehingga dapat

bertindak sebagaimana dengan etika yang dimiliki. seharusnya dapat dilakukan diskresi yang mempunyai sebuah administrasi secara publik yang tidak punya efisien, akan tetapi dapat diartikan sebagai salah satu kepentingan secara publik serta dapat menentukan berbagai jenis pilihan yang berkaitan dengan sebuah kebijakan serta sebuah tindakan yang akan bertanggungjawab. oleh sebab itu sebuah mekanisme yang terpenting untuk dapat dilihat sebuah mekanisme administrasi publik adalah salah mekanisme beretika dalam melaksanakan sebuah tindakan atas pelayanan secara publik. apabila pihak aparaturnya yang dimiliki oleh kalangan pemerintahan secara langsung akan dapat mengerti serta dapat menginterpretasikan sebuah etika dalam melaksanakan sebuah tindakan pelayanan yang jauh lebih baik, oleh karena itu sistem kinerja atas sebuah pelayanan secara langsung dapat memaksimalkan serta dapat mengerti keinginan terhadap lapisan masyarakat. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Republik Indonesia tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dilihat dari sisi persamaan hak atau (*equality*) yang memberikan hak kantor untuk publik masih menunjukkan layanan yang belum maksimal. Dapat disaksikan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang status ekonomi tinggi mereka diperlakukan sangat dengan baik dengan mempersilahkan mereka masuk kantor dan duduk di tengah dengan nada sangat sopan namun orang-orang yang ekonominya rendah hanya mempersilakan masuk dan menunggu, begitupun dengan masyarakat biasa yang mana mereka mempunyai kewajiban hak sama untuk dilayani.

Dari sisi kesetiaan (*loyalitas*), kesetiaan pegawai sangat dibutuhkan terhadap instansi, dimana anggota harus mampu meluncurkan waktu, tenaga, dan pikiran serta mampu bekerja sama demi terciptanya pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Demikian halnya

pertanggung jawaban (*responsibility*) seorang birokrat atau memberi pemberian sebuah tindakan pelayanan yang seharusnya dapat bertanggung jawab terhadap sebuah tindakan yang seharusnya dilaksanakan salah satunya menghilangkan berkas masyarakat dan masyarakat juga yang suruh kembali mengurus dari awal padahal mereka yang menghilangkan.

Pelayanan publik yang ditemukan di lapisan masyarakat yang mempunyai sebuah peran yang juga lebih penting, baik itu dalam berkenan secara langsung dengan mekanisme yang memiliki rasa tanggung jawab. adapun mekanisme kelompok atau organisasi yang mana mampu dapat memberikan publik yang jauh lebih baik terhadap lapisan masyarakat, misalnya adalah apabila struktur jauh lebih desentralisasi daripada sentralisasi.

Karena kompleksitas permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka upaya penerapan etika pelayanan publik di Indonesia memerlukan pemahaman, sosialisasi, dan pertimbangan secara menyeluruh terhadap semua aspek permasalahan yang dihadapi birokrasi pelayanan. Persoalan saat ini adalah seberapa paham etika pelayanan publik birokrasi pemerintah Indonesia. Karena banyak metode penyampaian layanan publik yang buruk, seperti ketidakkonsistenan layanan dan pengabaian terhadap hak dan martabat orang pendukung layanan, masih lazim di hampir setiap unit layanan publik, masalah ini memerlukan penyelidikan yang kritis dan mendalam.

Etika pelayanan publik mengacu pada proses untuk melayani publik dengan tetap berpegang pada prinsip dan standar moral yang dipandang baik untuk masyarakat. Untuk kepentingan masyarakat, etika pelayanan publik harus dibangun di atas asas akuntabilitas (pertanggungjawaban sesuai dengan nilai-nilai hukum) dan transparansi (keterbukaan dan kemudahan akses). Dari mulai proses kebijakan publik yang tidak terbuka, akuntabel, adil, dan lain-lain, pelanggaran moral dan etika dalam pelayanan publik dimungkinkan. Rancangan organisasi pelayanan publik (penataan, formalisasi), yang dapat menjadi kepentingan tertentu, dan proses manajemen pelayanan publik, yang harus direkayasa dan disembunyikan

(perencanaan teknis, manajemen keuangan, sumber daya manusia, informasi), bukanlah pondasinya. untuk usulan program, proyek, dan kegiatan. Agar masyarakat tidak dikecewakan, sudah selayaknya pelayanan publik diberikan secara bertanggung jawab. Perbuatan aparaturnya pemerintah yang kurang terpuji telah menyebabkan etika yang benar mulai berkurang.

Di Indonesia, moralitas terus menjadi isu utama dalam pelayanan publik. Walaupun etika merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pihak serta efektifitas organisasi dalam menjalankan tugas pelayanan publik, namun moralitas dan etika terkadang dipandang sebagai pertimbangan yang kurang penting dan tidak penting ketika membahas pelayanan publik. Pergeseran paradigma dari rule government (menekankan aspek peraturan perundang-undangan) menjadi paradigma good governance, yang tidak hanya fokus pada keinginan pemerintah tetapi juga melibatkan seluruh komponen bangsa, terjadi karena perkembangan zaman dan zaman. semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh birokrasi (public sector, private sector, Public). Anggapan bahwa semua anggota pemerintahan adalah pihak yang selalu melindungi kepentingan rakyat atau masyarakat tidak selalu benar. Berbagai contoh di lapangan menunjukkan bagaimana perilaku seorang birokrat atau organisasi pemerintah ternyata dipengaruhi oleh kepentingan pribadi, keluarga, kelompok, bahkan kepentingan struktural yang lebih tinggi. Sesuai dengan yang sudah menjadi masalah pada riset berikut ialah dimana pelayanan di desa mulyoagung masih kurang baik, dalam artian bahwa pelayanan masih sistem kekeluargaan atau melanggar asas pelayanan dimana mereka lebih dulu melayani keluarga atau kerabat dibanding orang lain yang sudah datang lebih dulu. dari permasalahan tersebut maka sangat mencerminkan etika pelayanan yang tidak baik dalam menjalankan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan beberapa masalah tersebut, penulis mempunyai ketertarikan untuk dapat melakukan riset dengan judul “Etika pegawai desa dalam Pelayanan Publik di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai pemaparan diatas sehingga timbulah perumusan permasalahan yang akan dibahas ialah :

1. Bagaimana Etika pegawai Desa pada Equality, Loyalty, dan Responsibility dalam Layanan Publik Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Etika Pegawai Desa dalam Layanan Publik di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau, Kabupaten Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sebagaimana yang sudah di jelaskan riset berikut memiliki tujuan seperti ini:

1. Untuk mengetahui Etika pegawai desa dalam layanan publik di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau, Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan menghambat di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Yang mana penjelasan di tujuan riset tersebut, riset berikut memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Harapannya riset ini bisa dijadikan sebagai salah satu kajian pustaka, serta dapat pula dijadikan sebagai salah satu pembanding di antara pola pikir yang secara ilmiah, serta dapat melengkapi berbagai dengan jenis kajian yang bertujuan terhadap pemahaman yang mana lebih spesifiknya pada sistem pelayanan secara publik.

2. Secara praktis

Harapannya riset ini bisa dijadikan salah satu kontribusi terhadap lapisan masyarakat sekitar dalam meningkatkan etika pelayanan publik di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau, Kabupaten Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, 2018, *Etika Birokrasi*, Jurnal Studi Pelayanan Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong. Diakses 2 Mei 2022
- Bisri, Marhur Hasan, 2019, *Etika Pelayanan Publik Di Indonesia*. Journal of Governance Inovation Vol. 1, Number 1. Diakses 20 Februari 2022
- Burhan, Asmawati, 2019, *Buku Ajar etika umum*. Yogyakarta: CV Budi Utama. Diakses 1 Juni 2022
- Dewantara, 2017, *Pernyataan Etika Bagi Masyarakat Akademik Di Kalangan Pendidikan Tinggi*. Jurnal Moral Kemasyarakatan-VOL.2, No.1, Hal. 1-13. Diakses 30 Oktober 2022
- Martin Jr, Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. Diakses 20 Juni 2022
- Hamim dkk, 2020, *Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Dibidang Pelayanan Pendaftaran Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru*.Publika: JIAP Vol. 6 No.1. Diakses 11 Juli 2022
- Kurniati Widya, dkk, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik Di Desa*, Jurnal Ilmu Adminitrasi Publik vol. 6 Nomor 2. Diakses 15 Maret 2022
- Karuniawan Cahyadi Robi, 2017, *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Fiat Justisia Journal: Journal Of Law Valume 10 Issue. Diakses 11 April 2022
- K, Bertens dkk, 2018, *Etika Administrasi Publik Pemerintahan*, Semarang: Program Studi Administrasi Publik Press FIDIP-UDIP. Diakses 23 Mei 2022
- Moleong, Lexy J, 2017, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Diakses 13 Juni 2022
- Mukaron, Laksono, 2018, *Manajemen Pelayanan publik*, Bandung: CV PUSTAKA SETIA. Diakses 15 Agustus 2022
- Miswardi, 2021, *Etika Moralitas Penegak Hukum*, Jurnal Merana Vol. XV No. Diakses 02 Januari

- Nau, M.Y., Suprojo, A., & Setyawan, D, 2012, *Peran Etika Dalam Pelayanan Publik Sesuai Pembangunan Daerah*. JISIP: Jurnal Ilmu sosial dan ilmu Politik, 1. Diakses 30 November 2022
- Ndrunu Odaligo, dkk, 2020, *Kinerja Pegawai Kepala Desa dalam Pelayanan Publik*, Jurnal Governance Opinion, Volume 5 Nomor 2. Diakses 14 Juli 2022
- Pananrangi Andy Rasyid, dkk, 2017, *Etika Birokrat*, Makasar: CV SAH MEDIA. Diakses 20 September 2022
- Purwatiningsih Annisa, Ghunu Agustinus dkk, 2021, *The Influence Of Hospitals Service Factors Quality Of Hospitals And Quality Of Medical Personnel On Patients Intentions For Treatment In Singapore For Hospital Policies In Indonesia And Hospitals In Singapore With International Standards*. Journal Of Research And Opinion. Diakses 19 Januari 2023
- Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor: 34/M-IND/per/3/2018. Diakses 21 Desember
- Rohman, Abd, 2018, *Dasar-Dasar Manajemen Publik*, Malang: empat dua. Diakses 2 Februari 2022
- Rafiq Madjham, dkk, 2018, *Pelayanan publik Di Kantor Desa Buluntio Barat Kec Sumalat Kabupaten Gorontalo Utara*, Jurnal Ilmu Administrasi publik Volume 5 Nomor 2. Diakses 21 September 2022
- Riani Ketut Ni, 2021, *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*, Jurnal Inovasi Penelitian: Vol. 1 No.11. Diakses 12 Oktober 2022
- Santoso Joko dkk, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin*. Jurnal Administrasi Negara Volume 25. Nomor 2.105-122. Diakses 15 Maret 2022
- Situmeang, Muhyadin. 2020, *Pengaruh Etika Administrasi Terhadap Pelayanan Aparat Desa Pada Kantor desa sei Rotan kecamatan precut sei tuan*, Jurnal Administrasi Publik. Diakses 20 November 2022
- Sahadhana, Krisdawati, 2018, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra Malang. Diakses 11 Juli 2022

Sugiyono, 2020, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: ALFABETA CV.

Diakses 16 April 2022

Sugiyono, 2021, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: ALFABETA CV. Diakses 21 Agustus

2022

### **Undang-Undang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Diakses 20 Maret 2022