

**ETIKA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK
KEPADA MASYARAKAT DI DESA MULYOAGUNG KECAMATAN DAU
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

FALERIANA KRISNA EBON

2020210065

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2024**

RINGKASAN

Negara wajib memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah dalam perannya sebagai penyelenggara negara dituntut untuk menyelenggarakan segala kepentingan umum, khususnya yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat. Segala upaya pemerintah yang diamanatkan oleh kebijakan publik dimaksudkan untuk dilaksanakan dengan mengutamakan etika pegawai. Kode etik pegawai memuat ajaran moral dan aturan perilaku yang baik yang membantu pegawai pemerintah dalam melaksanakan tanggung jawab dan kewajiban resminya. Akan tetapi, pelayanan publik masih memiliki kendala, khususnya dalam hal profesionalisme dan ketelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang relevan dan pedoman etika bagi pegawai yang memberikan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan kerangka etika K. Berten. Dalam hal ini, pendekatan penelitian kualitatif melibatkan lima orang informan. Berdasarkan hasil penelitian, warga Desa Mulyoagung belum mendapatkan pelayanan publik yang diberikan dengan etika pegawai yang dilaksanakan dengan baik. Beberapa faktor yang menjadi penyebabnya antara lain kelalaian dan kurangnya profesionalisme petugas dalam memenuhi tugasnya sebagai pemberi pelayanan serta pelaksanaan yang kurang tepat.

Kata Kunci : Etika, Pegawai, Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Etika sosial merujuk pada aturan tidak tertulis yang melekat dalam berbagai budaya, sistem agama, dan adat istiadat yang ada di Indonesia. Bahkan di lembaga akademis, etika diajarkan sebagai bagian dari berbagai mata kuliah, bukan sebagai mata kuliah yang berdiri sendiri. Dengan demikian, etika harus dikaitkan atau diserap oleh individu selain bertindak sebagai norma yang jelas untuk perilaku di tempat kerja, dalam lingkungan sosial dan komunal, dan dalam kehidupan sehari-hari.

Negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan semua kepentingan umum, khususnya yang berkaitan dengan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, berada di bawah lingkup penyelenggara negara, atau pemerintah. Etika pegawai diharapkan menjadi faktor utama yang diperhitungkan saat melaksanakan program pemerintah yang diamanatkan oleh kebijakan publik. Kode etik pegawai pemerintah memuat ajaran moral dan aturan perilaku yang tepat yang menjadi pedoman mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab resmi. Etika bagi pegawai dan pegawai juga mencakup standar sikap, perilaku, dan tindakan saat melaksanakan tugas atau memberikan layanan.

Masyarakat sendiri harus menanggung akibat dari kebijakan yang tidak bermoral karena banyak kepentingan publik yang bersinggungan dengan kepentingan masyarakat diabaikan karena tidak adanya etika pelayanan publik. Ide pelayanan publik yang seharusnya dapat membantu masyarakat untuk maju sesuai dengan hak-haknya tidak terpenuhi; penguasa bersikap masa bodoh terhadap kepentingan masyarakat dan pelayanan sulit diberikan.

Meskipun saat ini sudah banyak layanan publik yang dapat diakses, kualitasnya masih jauh dari harapan masyarakat karena banyaknya masalah. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang semakin memperburuk persepsi masyarakat terhadap aparatur publik. Masyarakat telah menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh petugas, termasuk waktu tunggu yang lama, kurangnya ketepatan waktu dalam memberikan dokumen, dan petugas layanan yang tidak masuk kerja atau tidak masuk kerja pada jam kerja normal. Pasca kejadian ini, masyarakat merasa kesulitan untuk menghubungi polisi dan mengajukan pertanyaan terkait layanan. Masalah ini tersebar luas, terutama di sektor layanan publik yang di dalamnya terdapat kekhawatiran tentang kualitas layanan publik yang diberikan pemerintah, ketidakmampuan staf, dan kurangnya respons pegawai terhadap tuntutan masyarakat (Abdul, 2020).

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan etika dan moral para pemimpin desa dalam hal ini. Dengan demikian, pelaksanaan tugas pelayanan publik

yang efisien akan terjamin oleh moral dan etika serta sikap dan perilaku pejabat yang bertanggung jawab dan profesional dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, wakil-wakil dari pemerintahan desa akan mampu memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Regulasi yang mengatur etika kerja pegawai negeri sipil perlu dikembangkan.

Untuk mewujudkan kondisi tersebut, maka Pemerintah Desa harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, khususnya dalam hal pelayanan publik yang dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Aparatur Desa atau perangkat Desa juga harus bersikap netral, cakap, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Dengan demikian, “Etika Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik kepada Masyarakat di Kantor Desa Mulyoagung, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang dan Sekitarnya” merupakan judul penelitian yang ingin penulis lakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berikut diberikan dalam proposal tesis ini, dengan mempertimbangkan informasi latar belakang yang telah ditulis:

1. Bagaimana etika pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Mulyoagung?
2. Apa saja unsur-unsur di Desa Mulyoagung yang mendorong dan menghambat etika pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari kajian penyusunan proposal ini adalah untuk mengetahui hal-hal berikut, berdasarkan rumusan masalah yang telah ditulis:

1. Untuk mengetahui bagaimana perilaku pegawai Desa Mulyoagung dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat etika pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

1.4 Manfaat Penelitian

Selanjutnya penulis akan menjelaskan penerapan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

a Manfaat Akademis

Secara teoritis, tujuan penulisan proposal tesis ini adalah untuk mengembangkan pengetahuan penulis dan menerapkan konsep yang dipelajari di perkuliahan ke dalam situasi praktis. Proposal ini berfungsi sebagai alat praktik untuk memperluas pengetahuan selama pembuatan karya ilmiah.

b Manfaat Praktis

Berikut ini adalah aplikasi praktis yang diharapkan dari penelitian ini:

- a. Hasil dari studi ini menambahkan rekomendasi tentang bagaimana pelayanan publik harus dilaksanakan, khususnya yang berkaitan dengan etika pegawai saat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
- b. Bagi penulis sendiri, diharapkan bahwa penelitian ini akan memperluas pemahaman dan keahlian kita dalam melakukan investigasi dan menyusun artikel ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aidin, Amin Khoirul. *Teori-Teori Etika (Review Buku Etika Karya K. Bertens)*. Batang: Academia.id
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2012. *Revormasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univercity Press
- Friday Fry. A. S. (2021). *Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende)*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 5235-5243. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i21807>
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasanah, *Moral Dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Volume 3 Nomor 1 (2019)
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Moleong, J. Lexi. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Permata Rosdakarya
- Muhammad. 2018. *Birokrasi (Kajian konsep, teori menuju Good Governance)*. Lhokseumawe: Unimal Press
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press
- Rohman, Abd dan Willy Tri Hardianto. 2019. *Reformasi Birokrasi Dan Good Governance*. Malang : Intrans Publishing
- Saprudin, dkk. (2020). *Etika Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara*. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(3), 605-614. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i3.303>. (Diakses pada tanggal 8 November 2023)
- Sinambela. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Takdir, *Etika Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa Mara Kecamatan Sipora Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai*. *Science And Research Journal Of Mai Wandeu (SRJMW)*, Volume 1 Nomor 1 (2021)
- Wawan dan Mayrudin, *Etika Pejabat Publik Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tanggerang*. *Journal Of Social Politics And Governance (JSPG)*, Volume 2 Nomor 1 (2020)

Internet

Pengadilan Militer Utama, (2022). Kode Etik Aparatur Sipil Negara (<https://www.dilmiltama.go.id/home/index.php/layanan-hukum/kode-etik-aparatur-sipil-negara.html>. Diakses 23 November 2023)

Undang- Undang

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)