

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Etika Administrasi Publik

Etika administrasi publik menurut Roro Rukimi Widiawari (2022), diartikan sebagai filosofi dan standar profesi (kode etik) atau aturan perilaku yang benar yang harus dipatuhi oleh penyelenggara layanan publik atau administrasi publik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa etika administrasi publik adalah aturan atau standar manajemen, arahan moral bagi anggota organisasi atau pekerjaan manajemen; Aturan atau standar manajemen yang menjadi pedoman moral bagi penyelenggara negara dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat. Aturan atau standar dalam etika administrasi negara berkaitan dengan personel, persediaan, keuangan, administrasi, dan hubungan masyarakat.

Dalam Haryatmoko (2015:12) menjelaskan bahwa etika administrasi publik adalah refleksi tentang standar/norma yang menentukan baik/buruk, benar/salah perilaku, tindakan dan keputusan untuk mengarahkan kebijakan publik dalam rangka menjalankan tanggung jawab pelayanan publik. Ada tiga fokus yang menjadi perhatian etika administrasi publik: (1) berbeda dengan etika politik, keprihatinan utama etika administrasi publik adalah pelayanan publik yang berkualitas dan relevan; (2) bukan hanya kode etik atau norma, tapi terutama dimensi reflektifnya. Ini berarti etika publik menjadi bantuan dalam menimbang pilihan sarana kebijakan publik dan alat evaluasi yang

memperhitungkan konsekuensi etisnya; dan upaya politik, sosial, budaya dan ekonomi dikatakan dengan standar etika bila mampu menciptakan institusi-institusi yang lebih adil; (3) fokus pada modalitas etika, yaitu menjebatani antara norma moral dan tindakan faktual.

Undang Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, adalah berdasarkan tiga asas, yaitu asas legalitas, asas perlindungan terhadap hak asasi manusia, dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB). AUPB meliputi delapan asas, yaitu: Kepastian hukum, kemanfaatan, ketidak berpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum, pelayanan yang baik.

Menurut Dera Izhar Hasanah (2019), etika termasuk etika birokrasi mempunyai dua fungsi, yaitu: (1) Sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi Negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji, dan tidak tercela. (2) Etika birokrasi sebagai standar penilaian mengenai sifat, perilaku dan tindakan birokrasi sebagai standar penilaian mengenai sifat, perilaku dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, tidak tercela dan terpuji.

Dalam penerapan etika administrasi terdapat seperangkat nilai yang dapat digunakan sebagai penuntun dan acuan bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugasnya yakni menurut Martins Jr dalam Ummul Asisa (2020) ada empat hal yang menjadi acuan yakni: (1) Persamaan yaitu pegawai harus memberikan pelayanan yang sama terhadap konsumen tanpa membedakan dan sesuai dengan aturan. (2) Keadilan yaitu pegawai tidak bersikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan. (3) Kesetiaan yaitu kesetiaan pegawai terhadap instansi

sehingga tidak ada kesalahan dalam pelayanan yang dapat merugikan instansi dan taat pada peraturan. (4) Tanggung jawab yaitu pegawai dapat bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan amanah yang diberikan dan tidak merugikan pihak instansi.

2.1.2. Etika pelayanan publik

Etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik dalam lingkup pelayanan publik, etika administrasi publik diartikan sebagai filsafat dan professional standar (kode etik) atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrasi publik harbani pasolong (Rohman, dk., 2014 : 78).

Supriatna (Agus Dwiyanto, 2017:121) mengemukakan bahwa pelayanan umum di dasari pada hak hak dasar warga negara maupun hak asasi manusia pada umumnya. Hak pelayanan , ketentraman yang di dukung dengan pendekatan pedaguyuan (*rowing*), pengendalian, pemberdayaan (*empewoment*), pengawasan Dan keterbukaan (*guiding and democratic*) dalam gerak dan kegiatan yang mengutamakan kepentingan kepada masarakat melalui pelayanan masarakat.

2.1.3. Perilaku pelayanan publik

Attitude atau sikap yang harus diterapkan ketika menemui masyarakat. Sikap ramah, penuh perhatian, sopan, berpikir sehat, berpikir positif, dan juga membuat nyaman bagi masyarakat.

Adapun menurut Pasolong dalam Wawan & Mayrudin, (2020) ialah bahwa untuk menilai baik buruknya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh

para pejabat publik dapat dilihat dari baik buruknya penerapan lima indikator yakni: (1) Efisiensi ialah para birokrat tidak boros dalam melaksanakan tugastugas pelayanan kepada masyarakat. Dalam artian bahwa para birokrat secara berhati-hati agar memberikan hasil yang sebesarbesarnya terhadap publik. (2) Efektivitas ialah pada birokrat dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada publik harus baik (etis) apabila memenuhi target atau tujuan publik bukan tujuan dari pemberi pelayanan (“birokrasi publik”). (3) Kualitas pelayanan ialah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pada birokrat kepada publik harus memberikan kepuasan kepada di layani. (4) Responsivitas ialah berkaitan dengan tanggung jawab pejabat publik dalam merespon kebutuhan publik yang sangat mendesak. Mereka dalam menjalankan tugasnya dinilai baik (“etis”) jika sangat perseptif dan memiliki profesionalitas yang tinggi. (5) Akuntabilitas ialah berkaitan dengan pertanggung jawaban daam melaksanakan tugas dan kewenangan pelayanan publik. Birokrat atau pejabat publik yang baik (etis) ialah yang akuntabel dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya.

2.1.4. Pengertian etika

Etika adalah sebuah refleksi kritis dan moral yang menentukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia, baik secara pribadi maupun kelompok. Etika (dalam bahasa yunani kuno: “ethikos”, berarti “timbul dari kebiasaan”) adalah sebuah sesuatu di mana dan bagaimana cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab (Frans Magnis Suseno, 2019 :101), psikologi, sosiologi, ekonomi, ilmu politik, dan hukum (Ruslan, 2011

: 32). Menurut Bertens (2013 : 5) lebih jauh mendeskripsikan bahwa: (1) Etika bisa digunakan dalam arti: nilai-nilai dan norma norma moral yang menjadi pegangan seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. (2) Etika juga berarti kumpulan asas atau nilai moral yang dimaksud di sini adalah kode etik. (3) Merupakan ilmu tentang baik dan buruk. Etika baru menjadi ilmu apa bila keyakinan keyakinan etis (asas atau nilai yang di anggap baik atau buruk) telah menjadi bahan refleksi kritis bagi suatu penelitian dan metodis. Artinya nilai nilai yang terkandung di dalam etika tersebut bisa di uji dalam kaidah ke ilmuan. Etika berhubungan dengan seluruh ilmu pengetahuan tentang manusia dan masyarakat sebagai antropologi

Disimpulkan bahwa etika merupakan nilai-nilai berperilaku seseorang dengan orang lain secara timbal-balik dalam aspek-aspek kebaikan dan keburukan yang menguntungkan serta merugikan.

2.1.2. Pelayanan publik

Moenir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri pendayagunaan aparatur negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Moenir (2012 : 77) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah (a). Kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat tanpa

hambatan, (b). Mendapatkan pelayanan yang wajar, yaitu pelayanan yang tanpa disertai kata kata yang bernada minta sesuatu pada pihak yang dilayani dengan alasan apapun, (c). Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan, yakni tanpa pilih kasih dimana aturan itu dan prosedur diterapkan, (d). Memberikan perlakuan yang jujur dan terus terang, ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, Seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang. pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, dan terjangkau.

Definisi yang lebih rinci di kemukan oleh Ratminto (2010 : 28) yaitu pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak hak lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang di maksudkan untuk memecah permasalahan konsumen. Menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong, 2013: 128) Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong, 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai Kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Manajemen pelayanan publik menurut Overman (dalam Hayat, 2017 : 11) adalah suatu study interdisipliner dari aspek aspek umum organsasi dan

merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu planning, organizing dan kontroling dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik. tentunya manajemen publik berkaitan dengan sistem yang di bangun alam organisasi publik yang saling berkaitan satu sama lain dalam kerangka membangun pola kerja sama yang saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan. Selain itu pelayanan juga didefinisikan sebagai usaha membantu, menyiapkan dan mengurus apa yang di perlukan orang lain (Paimin Napitupuli, 2012:164).

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh (Sinambela, 2014 : 5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam kamus besar bahasa indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain yang menurut (Moenir, 2012 : 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang

dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Konsep pelayanan publik merupakan bentuk wewenang berpartisipasi pihak provider terhadap publik (Dekker, 2011 : 54) sebagai pemberi layanan haruslah berdasarkan pada standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan,

Moenir (2012 :77) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat tanpa hambatan, b. Mendapatkan pelayanan yang wajar, yaitu pelayanan yang tanpa disertai kata kata yang bernada minta sesuatu pada pihak yang dilayani dengan alasan apapun, c. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan, yakni tanpa pilih kasih dimana aturan itu dan prosedur diterapkan, d. Memberikan perlakuan yang jujur dan terus terang, ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, Seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang. pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, dan terjangkau.

Disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kebutuhan saling membantu atau menolong dalam hal ini di bidang pelayanan pemerintahan kepada masyarakat umum berdasarkan peraturan perundangan-undangan.

2.1.4. Etika pelayanan

Etika pelayanan menurut denhart (Keban, 2011: 169) di artikan sebagai filsafat dan profesionalitas standar (kode etik) atau moral (saturan

berperilaku yang benar) yang seharusnya di patuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Definisi denhart tersebut menekankan etika pelayanan publik sebagai kode etik. Selain itu (Rohman, dkk. 2014: 24) mendefinisikan bahwa etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang di anggap baik.

Etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik dalam lingkup pelayanan publik, etika administrasi publik diartikan sebagai filsafat dan professional standar (kode etik) atau right rules of conduct (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrasi publik harbani pasolong (Rohman, dk., 2014 : 78).

Supriatna (Agus Dwiyanto, 2017:121) mengemukakan bahwa pelayanan umum di dasari pada hak hak dasar warga negara maupun hak asasi manusia pada umumnya. Hak pelayanan , ketentraman yang di dukung dengan pendekatan pedaguyuan (*rowing*), pengendalian, pemberdayaan (*empewoment*), pengawasan Dan keterbukaan (*guiding and democratic*) dalam gerak dan kegiatan yang mengutamakan kepentingan kepada masarakat melalui pelayanan masarakat.

Pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan kegiatan yang di lakukan perintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai kosekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang di emban, berdasarkan hak hak yang di miliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan

pemerintah dan pembangunan.

Adapun bentuk dan pendekatan pelayanan etika pemerintah dan konteks pelayanan perintah tidak bisa di lepas dari pelaku pelayanan. Etika pemerintah di gambarkan sebagai satu panduan norma bagi aparat dalam menjalankan tugas pelayanan. Dwiyanto (Agus Dwiyanto, 2017 :124), mengemukakan etika pelayanan pemerintah harus dalam proses kebijakan dan implementasi implementasi kebijakan perlu di arahkan pada kepentingan publik. Sedangkan etika dalam konteks birokrasi menurut (Agus Dwiyanto, 2017: 188) mengatakan, etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas.

Disimpulkan bahwa etiket pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan setiap perbuatan yang tidak melanggar peraturan perundang-undangan.

2.2. Kerangka Teori

2.2.1. Model teori etiket

Teori etika yang berdasarkan komunikasi yang menghasilkan etiket Kata etiket yang berasal dari bahasa Perancis *etiquette*. Etiket merupakan tata cara atau tingkah laku yang baik. Etiket dapat diartikan sebagai peraturan atau ketentuan yang menetapkan tingkah laku yang baik dalam hal bergaul atau berhubungan dengan orang lain (Lukas Dwiantara & Rumsari Hadi Sumarto, 2006 : 14). Yang masuk dalam kategori bahasa badan ini adalah ekspresi muka,

pandangan mata, gunakan isyarat dengan menggunakan tangan, bahu, kepala dan kaki, sentuhan dan sikap badan (Arni Muhammd, 1995 : 141).

Model teori hubungan ini merupakan pemahaman tentang hubungan antar manusia atau *relationship* adalah sangat penting dalam memahami teori komunikasi interpersonal. Paul Watzlawick, Janet Beavin dan Don Jackson (1967), suatu hubungan adalah seperangkat harapan yang dimiliki oleh dua orang yang saling mengenal atas tingkah laku masing-masing pihak berdasarkan pola interaksi yang terjadi di antara mereka. Pentingnya pemahaman mengenai hubungan dalam komunikasi ineterpersonal. Analisis mereka yang terkenal mengenai komunikasi interpersonal berdasarkan prinsip suatu sistem. Menurut mereka, hubungan merupakan bagian penting pada suatu sistem. Ketika dua orang berkomunikasi, maka mereka akan menentukan relasi mereka. Orang-orang yang terlibat dalam suatu relasi selalu menciptakan seprangkat harapan, memperkuat harapan yang ada sebelumnya atau mengubah pola-pola interaksi yang tengah berlangsung (dalam Mosanna, 2010 : 57-58).

Menurut Bertens (2013 : 5) lebih jauh mendeskripsikan bahwa: (1) Etika bisa digunakan dalam arti: nilai-nilai dan norma norma moral yang menjadi pegangan seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. (2) Etika juga berarti kumpulan asas atau nilai moral yang dimaksud di sini adalah kode etik. (3) Merupakan ilmu tentang baik dan buruk. Etika baru menjadi ilmu apa bila keyakinan keyakinan etis (asas atau nilai yang di anggap baik atau buruk) telah menjadi bahan refleksi kritis bagi suatu penelitian dan metodis. Artinya nilai nilai yang terkandung di dalam etika tersebut bisa di uji dalam kaidah ke ilmuan.

Penulis dapat berargumentasi berdasarkan pemahaman masalah etiket pelayanan publik, Oleh sebab itu sangat berasalan untuk penulis berargumentasi bahwa hubungan komunikatif yang menghasilkan etika pegaulan, persahabatan, persaudaraan kemanusiaan dalam bentuk sikap dan perilaku melalui tindakan percakapan dan perbuatan baik maupun buruk berdasarkan komunikasi yang menghasilkan etiket. Tingkah laku yang baik dalam hal bergaul atau berhubungan dengan orang lain merupakan suatu ekspresi muka, pandangan mata, gunakan isyarat dengan menggunakan tangan, bahu, kepala dan kaki, sentuhan dan sikap badan. Hanya melalui pemahaman hubungan komunikasi ineterpersonal. Relasi berkomunikasi dadri setiap orang yang terlibat menghasilkan seperangkat harapan, malahan memperkuat harapan yaitu kepuasan.

2.2.2. Model teori pelayanan publik

Disini penulis ajukan model teori pelayanan publik berdasarkan kebijakan moral (Lijan Poltak Sinambela, 2014 : 42), dan pelayanan publik atau pengganti teori yang merupakan acuan dalam memahami permasalahan penelitian ini. Model normatif, model ini bukan hanya bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksi, tetapi juga memberikan dari dan rekomendasi untuk mengoptimalkan pencapaian beberapa utilitas atau nilai. Beberapa jenis model normatif yang digunakan oleh para analis kebijakan adalah : (1) model pelayanan optimum: (2) model penggantian, yaitu pengaturan waktu pelayan dan perbaikan yang optimum: (3) model inventaris, yaitu pengaturan volume dan waktu yang optimum (4) model biaya-manfaat, yaitu, perlunya keuntungan optimum pada investasi publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki dua arti yaitu arti sempit dan arti luas. Dalam arti yang sempit pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggungjawabnya kepada publik baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu *delivery system* yang sehat. Pelayanan publik ini dapat dilihat sehari-hari di bidang administrasi, keamanan, kesehatan, pendidikan, perumahan, air bersih, telekomunikasi, transportasi, bank, dan sebagainya. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik (Keban, 2011 : 34).

Berdasarkan pemahaman mengenai model teori pelayanan publik yang oleh penulis beragumentasi bahwa baik model pelayanan optimum, model penggantian pengaturan waktu pelayan dan perbaikan yang optimum, model inventaris pengaturan volume dan waktu yang optimum serta model biaya-manfaat perlunya keuntungan optimum pada investasi publik. Sehingga dibutuhkan etiket pelayanan publik demi mencapai tujuan sesuai dengan model-model tawaran pelayanan. Argumen tersebut dipadukan dengan deskripsi dari Keban maka disimpulkan bahwa diperlukan etiket pelayanan publik seperti tanggung jawab, kecakapan, hubungan, komunikatif, keamanan dan pemahaman

2.2.3. Etiket pelayanan kantor

Pekerjaan kantor atau tata usaha sering disebut dengan berbagai istilah, misalnya: *office work, clerical work, paper work, adminitratie* (Bahasa Belanda). Semua istilah itu mengandung pengertian yang sama, yaitu kegiatan kantor, kegiatan yang bersifat tulis menulis atau kegiatan tata usaha. Dari *segi aktifitas atau kegiatannya*; kantor mempunyai sifat dinamis, dalam arti ada pembagian tugas. Pembagian tugas atau pekerjaan merupakan salah satu asas dalam suatu organisasi. setiap kantor pada hakikatnya juga berkedudukan sebagai suatu organisasi (S.P. Siagian, 2001 : 284-285).

Manajemen kantor modern didasarkan pada dokumen tertulis (file-file) yang disimpan. Badan pejabat-pejabat yang secara aktif terikat di dalam jabatan “pemerintahan”, bersama dengan aparat peralatan-eralatan dan file-file masing-masing menyusun suatu kantor (Panji Santoso, 2010 :8).

Seorang pegawai yang beretiket harus mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani masyarakat, pegawai harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan pemerintah. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun pegawai juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani masyarakat. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit- belit akan membuat masyarakat menjadi tidak betah dan malas datang mengurus dokumen administrasi demi kepeningan kependudukan, antara lain:

- (1) **Tanggung jawab.** Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pegawai harus mampu bertanggung jawab melayani setiap masyarakat dari awal hingga selesai. Masyarakat akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari pegawai tersebut. Apabila ada masyarakat yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi pemerintah. Masyarakat yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang pemerintah, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.
- (2) **Kecakapan.** Untuk menjadi pegawai yang khusus melayani masyarakat, pegawai harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas pegawai selalu berhubungan dengan masyarakat. Pegawai harus di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi masyarakat maupun kemampuan dalam bekerja.
- (3) **Hubungan.** Pemerintah harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan masyarakatnya. Sehingga apabila masyarakat ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu masyarakat dapat berbicara langsung dengan pegawai yang bersangkutan.
- (4) **Komunikatif.** Mampu berkomunikasi artinya pegawai harus mampu dengan cepat memahami keinginan masyarakat. Selain itu, pegawai harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Komunikasi bisa dapat membuat masyarakat senang sehingga jika masyarakat mempunyai masalah tentang dokumen kependudukan, masyarakat tidak takut mengemukakannya kepada pegawai. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi

jelas sehingga tidak timbul salah paham.

- (5) **Keamanan.** Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya pegawai harus menjaga kerahasiaan informasi data masyarakat dan kepastian hukum, terutama yang berkaitan dengan hal yang penting. Menjaga rahasia masyarakat merupakan ukuran kepercayaan masyarakat kepada pns atau pemerintah.
- (6) **Pemahaman.** Berusaha memahami kebutuhan masyarakat artinya pegawai harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh masyarakat. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat secara tepat.

2.3. Kerangka Konsep

Kerangka konsep yang merupakan variabel penelitian tentang etika pelayan publik dengan indikator-indikatornya sebagai berikut:

- (1) **Tanggung jawab.** Menjalankan kegiatan pelayanan, pegawai harus mampu bertanggung jawab melayani setiap masyarakat dari awal hingga selesai. Masyarakat akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari pegawai tersebut.
- (2) **Kecakapan.** Pegawai melayani masyarakat sesuai kemampuan dan pengetahuan tertentu di bidang pekerjaan.
- (3) **Hubungan.** Para pegawai membuka diri untuk menerima dan berbicara langsung dengan masyarakat sesuai tujuan pelayanan.
- (4) **Komunikatif.** Para pegawai mampu berkomunikasi sesuai keinginan masyarakat secara jelas dan mudah dimengerti sehingga tidak salah paham.
- (5) **Keamanan.** Para pegawai menjamin kerahasiaan informasi data

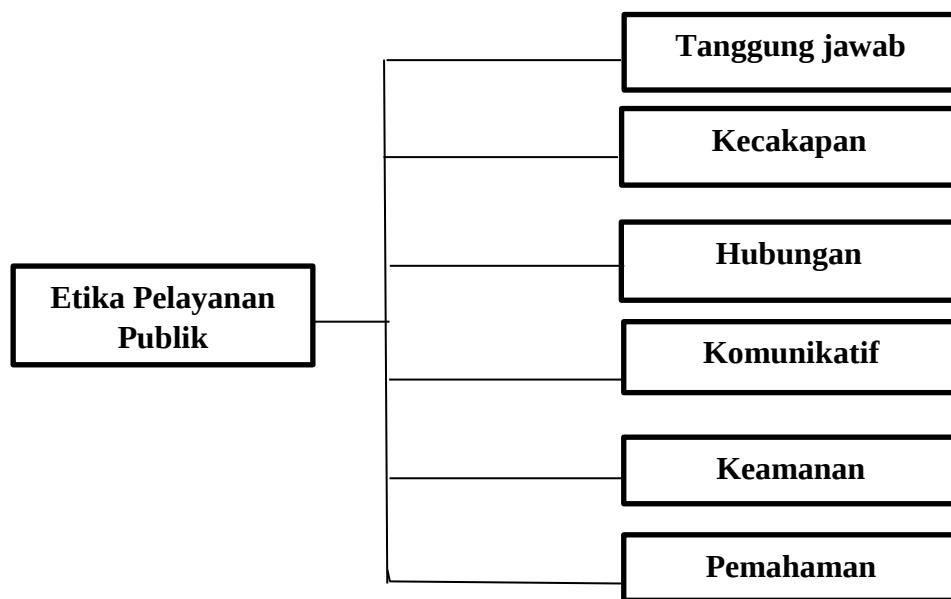
masyarakat dan kepastian hukum.

- (6) **Pemahaman.** Para pegawai sebagai pemberi pelayanan hendaknya berusaha memahami kebutuhan masyarakat, mengerti keinginan masyarakat secara cepat.

2.4. Kerangka Pikir

Adapun kerangka penelitian sesuai dengan ruang lingkup permasalahan penelitian, sebagai berikut:

Bagan 2.1. Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: *Diadaptasikan dari* Lukas Dwiantara & Rumsari Hadi Sumarto, 2006 : 14). (Arni Muhammd, 1995 : 141). Paul Watzlawick, Janet Beavin dan Don Jackson (1967), (dalam Mosanna, 2010 : 57-58). Menurut Bertens (2013 : 5) (Lijan Poltak Sinambela, 2014 : 42), (Keban, 2011 : 34).