

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Etika dan Pelayanan Publik Menurut Keban (2001), pelayanan publik dapat diartikan secara sempit dan luas. Pelayanan publik dalam arti sempit adalah tindakan penyediaan barang dan jasa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat. Barang dan jasa dapat disediakan langsung oleh pemerintah atau melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, tergantung pada jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini menekankan pada bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui kerangka penyampaian yang sehat.

Konsep pelayanan public secara luas identik dengan prinsip-prinsip public administration, yaitu mengutamakan kepentingan publik. Dalam konteks ini, pelayanan publik lebih fokus pada bagaimana unsur-unsur administrasi publik seperti pembuatan strategi, desain organisasi, dan eksposisi manajemen dimaksimalkan dan dimanfaatkan secara efektif dan efisien, karena pemerintahlah yang bertanggung jawab.

Pihak. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam Penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut: adil dan tidak diskriminatif; hati-hati; sopan dan ramah; tegas; dapat diandalkan, dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut; profesional; tidak mempersulit; patuh pada perintah atasan yang sah dan

wajar; menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-21 undangan; terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; tidak menyalah gunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan keterangan, kedudukan dan/atau wewenang yang dipegang; sesuai dengan kepantasan; dan tidak menyimpang dari prosedur. Provider yang diberi tanggung jawab. Bertens (2000) menggambarkan konsep etika dengan beberapa arti, yaitu kebiasaan, adat, akhlak dan watak. Aristoteles, Bertens menggunakan organisasi etika individual ini dalam menggambarkan filsafat moral, yaitu ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat istiadat. Kamus Umum Bahasa Indonesia yang ditulis oleh Purwadarminta mengartikan etika sebagai ilmu tentang prinsip-prinsip moral, sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1988), istilah etika disebut 1) Ilmu yang membicarakan tentang apa yang baik dan apa yang buruk, tentang hak dan kewajiban moral, 2) Seperangkat prinsip atau nilai yang berkaitan dengan moral, (3) Nilai tentang apa yang benar dan salah yang ada di suatu golongan atau masyarakat. Pada awal tahun 1970an, ada beberapa tokoh penting yang mempunyai pengaruh besar terhadap konsepsi etika pengawas publik, dua di antaranya, seperti dikemukakan oleh Keban (2001), adalah John Rohr dan Terry L Cooper. John Rohr berpendapat bahwa para birokrat hendaknya menggunakan

sistem standar yaitu nilai-nilai keadilan, kesetaraan, dan kebebasan sebagai landasan pengambilan keputusan dalam menjalankan tugasnya. Diharapkan ketua umum dapat lebih beretika (bermoral) dalam menjalankan tugasnya. Menurut Terry L Cooper, etika melibatkan pemikiran yang matang tentang kewajiban, konsekuensi, dan tujuan akhir. Bertindak secara etis (melakukan moral) melibatkan pemikiran sistematis tentang nilai yang melekat pada pilihan dalam pengambilan keputusan. Gagasan Cooper adalah bahwa direktur etis adalah seorang pemimpin yang selalu terikat oleh tanggung jawab dan peran organisasi dan secara profesional menerapkan standar etika secara tepat dalam mengambil keputusan administratif. Setiap birokrasi pelayanan publik wajib mempunyai sikap, mentalitas, dan perilaku yang mencerminkan akhlak unggul, keluhuran budi pekerti, dan prinsip etika. Birokrat wajib mengembangkan diri agar dapat memahami, menghayati, dan menerapkan berbagai prinsip etika yang berakar pada kebajikan moral, khususnya keadilan dalam tindakan resminya. Secara umum nilai moral terdiri dari enam nilai besar atau yang dikenal dengan “enam pemikiran luar biasa”, yaitu kebenaran, kebaikan, keindahan, kebebasan, kesetaraan, dan kesetaraan. Dalam kehidupan bermasyarakat, seseorang seringkali dinilai dari struktur tutur, sikap, dan perilaku individualnya, apakah sejalan dengan nilai-nilai tersebut atau tidak. Begitu pula dalam memberikan pelayanan publik, kata struktur yang customized, sering kali sikap dan perilaku pemberi layanan dijadikan sebagai objek penilaian dimana nilai-nilai tersebut dijadikan tolok ukurnya.. Selain nilai-nilai dasar tersebut, terdapat nilai-nilai lain yang penting dalam pemberian

pelayanan publik, yang dari waktu ke waktu terus dinilai, dikembangkan dan disebarkan. Nilai-nilai tersebut seringkali dianggap sebagai “muatan lokal” yang harus dijalani, seperti keteladanan yang baik, rasa empati yang tinggi, internalisasi nilai-nilai agama yang baik, kesalehan, dan lain sebagainya. Dalam pelayanan publik, etika diartikan sebagai filosofi atau nilai moral dan disebut juga “pedoman profesional” (kode etik) atau “standar kepemimpinan yang benar” (aturan perilaku yang benar), yang harus dipatuhi.

Oleh pemberi pelayanan public (Denhardt, 1988). Kode etik merumuskan berbagai tindakan, perilaku dan sikap yang harus dilakukan atau dihindari oleh penyedia jasa. Penerapan etika dan moral dalam praktik dapat dilihat dari kode etik birokrasi publik. Kode etik di Indonesia masih terbatas pada beberapa kelompok seperti ahli hukum dan kedokteran. Kode etik bagi kalangan profesi yang lain masih belum ada, meskipun banyak yang berpendapat bahwa nilai agama dan etika moral Pancasila sebenarnya sudah cukup untuk menjadi pegangan bekerja atau bertingkah laku. Tantangan sebenarnya adalah bagaimana implementasi dari nilai tersebut. Harus diakui bahwa ketiadaan kode etik ini memberikan peluang bagi penyedia layanan untuk mengabaikan kepentingan masyarakat. Adanya kode etik berfungsi sebagai pengendali langsung terhadap sikap dan perilaku dalam bekerja, mengingat tidak semua aspek pekerjaan diatur secara lengkap melalui peraturan yang ada atau perpisahan yang tertib. yang ada dalam suatu organisasi pelayanan publik. Kode etik bukan sekedar formalitas saja, namun harus diimplementasikan dalam pelayanan publik, tingkat implementasinya dinilai

melalui mekanisme observasi, evaluasi dan upaya perbaikan melalui konsensus. Komitmen peningkatan etika ini perlu ditunjukkan, agar masyarakat semakin yakin bahwa birokrasi publik benar-benar akuntabel dalam menjalankan kegiatan pelayanan publik.

Pengalaman negara lain perlu dipelajari dan dibandingkan untuk membantu menerapkan prinsip etika dan moral di Indonesia. Tingkat korupsi di Indonesia masih cukup tinggi sehingga prinsip etika dan moral perlu diterapkan secara ketat. Etika perumusan kebijakan, etika pelaksana kebijakan, etika evaluator kebijakan, etika administrasi publik/birokrasi publik/pelayanan publik, etika perencanaan publik, etika ASN, dan etika lainnya harus digagas dan dilaksanakan terlebih dahulu. berkembangnya budaya yang bertentangan dengan moral dan etika..

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan memperhatikan latar belakang tersebut kita dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Penerapan Etika Pelayanan Publik Di Distrik Apahapsili Kabupaten Yalimo

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan Etika Pelayanan Publik Di Distrik Apahapsili Kabupaten Yalimo
2. Untuk mengetahui kualitas Etika Pelayanan Publik Di Distrik Apahapsili Kabupaten Yalimo

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Secara Akademis Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat menambah referensi dalam bentuk informasi dan pengetahuan, terutama bagi mereka yang tertarik terhadap permasalahan Etika Pelayanan Publik Di Distrik Apahapsili Kabupaten Yalimo dalam upayanya untuk meningkatkan ilmu perkantoran.
2. Secara Praktis diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran dan langkah-langkah strategis bagi pihak pemerintah Distrik Apahapsili Kabupaten Yalimo dalam upaya peningkatan pelayanan publik terhadap masyarakat yang lebih baik.