

BAB I

P E N D A H U L U A N

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah instansi Pemerintahan tidak terlepas dari organisasi yang terdiri dari sekumpulan orang-orang yang dipilih sesuai dengan prosedur untuk melaksanakan tugas Negara dan mewujudkan pelayanan public yang baik. Saat ini Di Indonesia pelayanan public masih berbelit-belit dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan, adapun tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah dan diskriminatif. Instansi pemerintahan seharusnya lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah penerapan etika sudah betul-betul diterapkan atau belum karena hal ini salah satu factor yang penting dalam pelayanan. Instansi pemerintah harus memberi pelayanan yang maksimal yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat.

Dalam beberapa penelitian sebelumnya ada pula hasil penelitian yang menyimpulkan sebagai berikut. A Muh Alwilah Akbar, 2020, Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa belum sepenuhnya diterapkan dengan baik apabila di tinjau dari aspek 1) Persamaan hak, persamaan hak sudah berjalan dengan baik , melayani masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama dan politik, 2) Keadilan, melayani masyarakat dengan ramah, memberikan penjelasan saat proses pelayanan,

melayani masarakat, semua masarakat diberlakukan dengan sama, 3) Kesetiaan, pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun tahun bekerja, 4) Pertanggungjawaban, belum sepenuhnya di lakukan dengan baik.

Adapun penelitian dari Ummul Asisa, Abdul Kadir Adys dan Adnan Ma'ruf. Etika Pelayanan Administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan administrasi dari aspek kesamaan hak, keadilan, dan kesetiaan belum maksimal. Namun, dalam segi tanggung jawab sudah dijalankan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari (a) Kesamaan hak (equality), hal ini didasarkan pada masih adanya sikap nepotisme terhadap masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan. (b) Keadilan (equity), hal ini didasarkan pada adanya perlakuan yang tidak adil terhadap masyarakat yang tentunya tidak selaras dengan sila kelima pancasila yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat indonesia. (c) Kesetiaan (loyalty), hal ini didasarkan pada kurangnya kesadaran pegawai dalam menaati peraturan kedinasan yang berlaku. (d) Tanggung jawab (responsibility), hal ini didasarkan pada tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Hasil penelitian sebelumnya di atas dapat kita simpulkan bahwa kondisi Etika Pelayanan public di Indonesia masih seringkali dianggap tidak penting, padahal dalam literature tentang pelayanan public, etika merupakan salah satu factor yang merupakan kepuasan public, seringkali hal ini yang membuat masyarakat sering beranggapan buruk tentang pemerintah yang disebabkan oleh pelayanan yang kurang memuaskan dari segi moralitas dan etika. Meningkatkan

kualitas pelayanan publik yang berkualitas merupakan tujuan utama dari reformasi birokrasi. Dan itu harus dibantu dengan etika yang baik. Sikap atau perilaku yang kurang baik yang masih sering ditemui dikalangan Aparatur Sipil Negara biasanya disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan pengetahuan yang mendalam mengenai etika pegawai. Maka itu pemahaman tentang etika pelayanan yang baik harus diterapkan dengan baik sesuai dengan kode etik pegawai yang sudah diterapkan dalam Undang-Undang No 24 Tahun 2004.

Dari pengamatan awal yang dilakukan terdapat fenomena dari beberapa indikator sebagai berikut. Pertama Senyum dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di kantor kelurahan Inauga masih belum diterapkan seringkali pegawai memberikan wajah yang datar ketika melakukan pelayanan. Kedua Salam, ketika pelayanan diberikan pegawai jarang memberikan salam padahal hal ini juga merupakan hal yang penting dalam beretika, pegawai seringkali langsung menanyakan tujuan masyarakat daripada memberikan salam. Ketiga Sapa, pegawai seringkali tidak menyapa masyarakat yang hendak datang, hal ini menunjukkan bahwa etika dalam pelayanan di kantor kelurahan Inauga belum sepenuhnya diterapkan. Keempat Ramah, dalam pelayanan pegawai masih jauh dari kata ramah suka acuh kepada masyarakat, pelayanan kurang baik dari tutur kata dan tingkalku masih kurang Baik sehingga masyarakat kurang puas dengan apa yang diberikan oleh pegawai. Kelima Melayani dengan tulus, Masih banyak pegawai yang melayani tidak tulus suka mengulur waktu sehingga tidak tepat waktu dalam menyelesaikan apa yang dibutuhkan masyarakat masih ada yang memungut biaya atau imbalan.

Untuk mencapai pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat seharusnya diperlukan pemahaman mendalam mengenai etika pelayanan. karena etika pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan publik, sekaligus keberhasilan organisasi dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik.

Etika bersangkut paut dengan bagaimana agar manusia mencapai kehidupan yang baik, maka penerapan etika dalam konteks pelayanan publik dimaksudkan agar pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur birokrasi benar-benar memenuhi harapan masyarakat tersebut.

Permasalahan etika terhadap birokrasi merupakan keprihatinan yang sangat besar, karena kurangnya perhatian etika dalam praktik pelaksanaan administrasi publik. Sedangkan masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang merujuk pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 4 dan 5 Tentang Aparatur Sipil Negara diantaranya menyebutkan bahwa aparatur sipil negara harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Selanjutnya dalam undang-undang tersebut juga menyatakan bahwa para aparat negara wajib mematuhi kode perilaku dan kode etik pegawai, diantaranya yaitu: melaksanakan tugasnya dengan disiplin dan cermat. Etika pelayanan publik merupakan suatu yang penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, sesuai dengan indikator yang digunakan yaitu: senyum, salam, sapa, ramah, dan tulus.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, dirumuskan masalah penelitian ini, adalah “*Bagaimana Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Inauga Distrik Wania Kabupaten Mimika*”?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsi Etika Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Inauga Distrik Wania Kabupaten Mimika.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat praktis dari hasil penelitian ini memberikan sumbangsih pemikiran kepada Lurah untuk meningkatkan kualitas etika pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Inauga Distrik Wania Kabupaten Mimika.

1.4.2. Manfaat hasil penelitian ini secara teoritis sebagai bahan informasi bagi setiap pemerhati masalah etika pelayanan publik untuk diteliti lebih lanjut pada kantor yang sama atau berbeda kantor lain.