

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Etika adalah sebuah cabang dari ilmu filsafat dan berkaitan dengan studi prinsip-prinsip moral dan tindakan moral seseorang dimasyarakat, untuk menentukan etika yang benar, kita harus memahami terlebih dahulu pengertian moralitas. Moralitas berkaitan dengan praktek-praktek dan kegiatan yang dianggap benar atau salah. Makna yang terkandung dalam nilai-nilai etika yang ada dan berlaku dalam masyarakat tidak hanya menjadi hal yang harus diyakini oleh masing-masing pribadi dimasyarakat, melainkan harus dijadikan sebagai norma yang wajib dijalankan, dengan kata lain suatu nilai yang terkandung dalam etika harus menjadi acuan, tujuan dan pedoman dalam bertindak dan berperilaku yang akan membawa akibat dan pengaruh positif secara moral. Sebagai cabang filsafat, etika merupakan norma dan aturan yang turut mengatur perilaku seseorang dalam bertindak dan memainkan perannya sesuai dengan aturan main yang ada di masyarakat agar dapat dikatakan tindakan tersebut bermoral dan tidak menyalahi aturan yang ada sesuai dengan moralitas dan perilaku masyarakat setempat.

Etika dipandang sangat penting dalam penyelenggaraan negara karena permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan negara semakin hari semakin kompleks dan rumit, masalah etika dalam pelayanan dapat mencakup korupsi, nepotisme, dan penyalahgunaan wewenang. Penting untuk menerapkan standar etika yang tinggi untuk memastikan transparansi, keadilan, dan integritas dalam pelayanan publik, Jika permasalahan ini tidak segera diatasi, maka akan

timbul permasalahan yang lebih kompleks dan juga akan berdampak pada tingkat keberhasilan pembangunan dalam berbagai pelayanan publik, seperti halnya ketidak setaraan akses, kurangnya partisipasi masyarakat.

Etika juga memiliki prinsip-prinsip moral dan integritas yang harus dipegang oleh para penyelenggara layanan publik termasuk transparansi dalam pelayanan publik melibatkan ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses untuk masyarakat, akuntabilitas dalam pelayanan publik mencakup kewajiban dan tanggung jawab pemerintah serta lembaga publik untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka, keadilan dalam pelayanan publik menuntut perlakuan yang adil dan setara terhadap semua warga, dan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan warga, Ini melibatkan mendengarkan masukan masyarakat, merespon kebutuhan mereka, dan menyediakan layanan dengan efektif dan efisien. Orientasi pada kepentingan masyarakat menciptakan pelayanan yang lebih relevan, responsif, dan memperkuat hubungan positif antara pemerintah dan warga.

Etika pemerintahan merupakan landasan berpikir sebelum bertindak seorang aparat penyelenggara pemerintahan. Saat ini masyarakat luas merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Hal yang paling disoroti dan dipertanyakan adalah pelayanan publik yang sering kali terlihat adanya kesenjangan antara ideal dan praktik yang ada. Perihal etika yang kurang mencerminkan seorang pelayan publik yang membuat masyarakat menggugat nilai atau standar etika yang dipakai oleh aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan tersebut, tidak dipungkiri bahwa etika pemerintahan selalu menjadi isu yang senantiasa membutuhkan perhatian yang serius dari semua pihak.

Menurut Fadillah, (2001). 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. Oleh sebab itu maka etika mempersoalkan ”baik-buruk”, dan bukan ”benar-salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya, baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi publik.

Pelayanan publik yang belum terlaksana dengan baik dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat, kurangnya terhadap pemerintah. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat. Perbaikan pelayanan tampaknya masih menjadi pekerjaan rumah yang besar bagi pemerintah karna pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi yang paling sering antara pemerintah dengan warganya.

Pada saat ini kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah mengalami penurunan yang diakibatkan oleh kurang puasnya masyarakat terhadap sikap yang ditunjukkan oleh aparatur pemerintah dalam mendapatkan layanan dan akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang menjunjung etika akan berimbas pada profesionalisme aparatur pemerintah. Hal ini di tunjukkan melalui kasus yang terjadi di kecamatan Batang-batang, Kecamatan Batang-Batang merupakan salah satu Kecamatan di kabupaten Sumenep. Sebagai salah satu lembaga birokrasi pemerintahan di tingkat kecamatan harus di tuntutan menjunjung tinggi etika pelayanan.

Hal ini berkaitan dengan kasus yang mencuat di tahun 2021 dimana warga menganggap camat Batang-batang berperilaku tidak sesuai dengan etika pelayanan. Diantaranya mengeluarkan pernyataan ancaman bagi warga Batang-batang yang tidak mau melakukan vaksin covid 19, akan mengambil sapi milik warga tersebut. Akibat dari kejadian ini warga menuntut camat Batang-batang di berhentikan secara tidak hormat. (madurapers.com)

Adapun kasus lain yang berkaitan dengan etika pelayanan di kecamatan Batang-batang yaitu belum siapnya warga untuk memenuhi persyaratan pelayanan karena aparatur yang melayani kurang terbuka dalam menyampaikan prosedur atau tata cara pelayanan kepada warga. Termasuk keterbukaan siapa saja penerima bantuan sosial, kemudian masih ada oknum aparatur yang memberikan perlakuan yang berbeda kepada warga yang dilayani, dimana ada warga tertentu yang cepat dilayani walaupun datang belakangan, sedangkan yang datang duluan diminta menunggu. Hal ini tentunya menimbulkan asumsi diskriminasi dalam pelayanan di kecamatan Batang-batang.

Pelayanan publik dalam keputusan Menteri Pradayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan publik sesuai dengan perundang-undangan. Hakekatnya pemberian pelayanan merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Dimana fungsi pemerintah adalah sebagai regulasi, proteksi dan sebagai distribusi. Serta tidak menyimpang dari kode etik dan regulasi yang mengatur.

Berdasarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

diatur terkait perilaku dalam pelayanan. Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku adil, tidak diskriminatif, profesional dan patuh pada perintah atasan. Serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, atau kewenangan yang dimiliki sesuai dengan kepantasan dan tidak menyimpang dari prosedur. Berdasarkan pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, bahwa pelayanan publik adalah 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 administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (ult.uny.ac.id)

Belum maksimalnya pelayanan publik tentu tidak hanya disebabkan oleh kurangnya atau lemahnya kemampuan pengetahuan dan keterampilan atau kecakapan bekerja yang dimiliki, tetapi juga dapat bersumber dari sikap dan perilaku yang kurang atau tidak baik dari aparatur itu sendiri seperti : tidak suka berdisiplin tinggi, kurang bertanggung jawab, tidak mau atau kurang bekerjasama, tidak/kurang bersemangat, tidak mau berinisiatif dalam memecahkan persoalan yang muncul, kurangnya kepekaan dalam bekerja, dan lain sebagainya.

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti ingin mengkaji dan merealisasikan secara tertulis dengan judul “Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Profesionalisme dalam penyelenggaraan pemerintahan Di Kecamatan Batang-Batang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terurai di atas dapat dikemukakan, rumusan penelitian ini adalah “bagaimana etika pelayanan publik dalam

mewujudkan profesionalisme dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Batang-Batang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut, untuk mengetahui etika pelayanan publik dalam mewujudkan profesionalisme dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Batang-Batang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.)Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan, karena akan menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan yang ada terutama yang berkaitan dengan etika pelayanan publik.
- b. Penelitian yang dilaksanakan dapat berguna untuk ilmu pemerintahan sesuai program studi yang dipelajari di universitas wiraraja.

2.)Manfaat praktis

- a. Bagi Penelit, manfaat yang didapat peneliti yaitu untuk mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama di bangku perkuliahandengan praktek sebenarnya di lapangan, serta menambah ilmu mengenai etika pelayanan publik.
- b. Bagi universitas, dapat menambah keilmuan serta perbendaharaan kepustakaan, yang berkaitan dengan etika pelayanan publik untuk mewujudkan profesionalisme dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- c. Bagi pemerintah kecamatan, diharapkan mampu memberikan masukan

yang berguna bagi pemerintah dan secara khusus bagi pihak terkait yaitu di kecamatan Batang Batang kabupaten Sumenep.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi yang berjudul “Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Profesionalisme dalam penyelenggaraan pemerintahan Di Kecamatan Batang Batang” ini terdiri dari beberapa Bab. Penulis memberikan gambaran dari masing-masing Bab dalam sistematika penulisan berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, Tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Pada Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian sebagai landasan atau dasar dari penulisan skripsi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini membahas mengenai metode yang digunakan dalam pengumpulan data maupun metode untuk merancang sistem yang dilakukan dalam penelitian ini. Adapun metode Yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang gambaran umum objek penelitian Kecamatan Batang-batang.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian mengenai Etika pelayanan publik dalam mewujudkan profesionalisme dalam penyelenggaraan

pemerintahan (Suatu Studi di Kecamatan Batang-Batang).

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memaparkan tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran dari peneliti.



