

Aldegunda Asan Moruk

by UNITRI Press

Submission date: 02-Feb-2023 09:13AM (UTC+0700)

Submission ID: 2004469908

File name: Aldegunda_Asan_Moruk.docx (65.12K)

Word count: 1763

Character count: 11819

ETIKA PEGAWAI DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK
Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang

SKRIPSI



Oleh:
ALDEGUNDA ASAN MORUK
NIM: 2018210017

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2023

Ringkasan

Tujuan Penelitian untuk mengetahui etika pegawai desa pada pelayanan publik di Desa Mulyoagung, dan untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat, dengan manfaat penelitian adalah secara teoritis dan secara praktis. Teori yang digunakan Mertins Jr (dalam Bisri Mahur Hasan) ada 3 point yang menjadi pedoman yaitu, *Equality, Loyalty, Responsibility*. Jenis penelitian kualitatif. Lokasi di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau, fokus penelitian tentang etika pegawai desa dalam pelayanan publik. Teknik penentuan informan menggunakan *Purposive sampling*. Instrumen utama adalah peneliti itu sendiri, *Interview guide*, Alat perekam, Alat tulis. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan data melalui Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Teknik menganalisa Data, pengumpulan data, *Data Reduction* (Reduksi Data), *Display Data* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing* (menarik Kesimpulan). Teknik Keabsahan Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil temuan di lapangan terkait dengan *loyalitas* atau kesetiaan pegawai sudah baik, dimana aparat Desa Mulyoagung menjalankan tugasnya sesuai dengan standar atau jam kerja dan melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan setiap keluhan masyarakat dijawab dengan baik, dalam menjalankan tugasnya mereka juga selesaikan dengan baik dan apabila ada kendala pada pegawai maka di handle oleh pegawai yang lain. Dalam hal ini etika pegawai dapat dikatakan sudah cukup baik, sebab dilihat dari etika pegawai pada *responsibility* (tanggungjawab) belum memenuhi standar pelayanan. Faktor pendukung, faktor pendukung di Desa Mulyoagung kerja sama yang baik oleh aparatur desa, dan sumber daya aparturnya baik sehingga ketika pegawai lain tidak sempat hadir maka yang handle adalah pegawai yang ada. Dan faktor pengambatnya sumber infrastruktur yang mendukung sumber daya manusia yang cukup dan kerja sama yang baik oleh aparatur desa dan selalu mengutamakan saling menghargai. Ada beberapa masyarakat yang tidak puas akan pelayanan dan tidak mendukung beberapa program pemerintah, faktor sumber manusia yang kurang memadai.

Kata Kunci: Etika Pegawai, Pelayanan Publik.

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Diantara tindakan beretika bisa di bilang diantara tindakan normatif serta memiliki sebuah tindakan perilaku dan dalam sebuah konteks birokrasi dikenal dengan sebuah nama panduan terhadap norma yang ada pada pihak yang bersangkutan dalam hal ini aparat birokrasi sebagaimana pada menerapkan job desk layanan pada masyarakat. Oleh karena itu dalam beretika birokrasi seharusnya dapat menuntut pada aspek moralitas sebagaimana dalam keahlian yang dimiliki oleh pihak aparatur birokrasi untuk dapat menentukan terkait dengan kepentingan publik yang akan berkepentingan yang secara pribadi serta kelompok atau organisasi. Sebagaimana yang dimaksudkan adalah dapat dilakukan sehingga secara langsung akan dapat mengarahkan aspek birokrat dalam pemberian sebuah pelayanan jauh lebih baik terhadap masyarakat yang secara global.

Secara beretika dapat digolongkan menjadi salah satu tindakan birokrasi sebagaimana memiliki beberapa mekanisme, antara lain: Sebagai salah satu petunjuk, *birokrasi public* dalam menjalankan tugas dan kewenagannya sehingga sebuah tindakan yang ada dapat dinyatakan efektif, dalam beretika birokrasi yang dapat dinyatakan standar merupakan salah satu tindakan penilaian mengenai perilaku, sifat serta fungsi birokrat publik sebagaimana yang akan dapat dinilai dengan efektif, serta sama sekali tidak diadakan sebuah tindakan tercela. Apabila seorang administrator yang mana akan dianggap secara etis maka secara langsung akan menguji serta dipertanyakan berbagai jenis standar sebagaimana yang dapat dipergunakan untuk dapat

mengambil sebuah keputusan, serta tidak akan dapat didasari terhadap sebuah keputusan, akan tetapi terhadap sebuah tindakan kebiasaan dan sebuah tradisi yang ada. salah satu standar yang akan dipergunakan untuk dijadikan sebuah keputusan yang ada adalah untuk dapat mengoreksi kembali terhadap nilai-nilai yang mendasar dari lapisan masyarakat yang akan dilayani. adapun sebuah tindakan beretika secara publik adalah sebuah mekanisme atau metode dalam memberikan sebuah pelayanan secara publik sebagaimana dapat menggunakan kebiasaan yang mendorong nilai hukum serta hidup dalam mengurus tindakan manusia sebagaimana yang akan dianggap jauh lebih baik dalam lingkup pelayanan publik. Etika pelayanan yakni keadilan disini sudah diterapkan dengan baik karena melayani masyarakat dengan sopan dan ramah, melayani masyarakat yang datang duluan, dan memberikan penjelasan saat proses pelayanan dan semua masyarakat dilayani dengan baik.

Pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur negara sangat berpengaruh terhadap terselenggaranya penyelenggaraan pemerintahan umum dan tugas-tugas pembangunan untuk mencapai tujuan nasional. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 mengatur tentang pokok-pokok pekerjaan. Pertumbuhan yang terus menerus dan berkesinambungan diperlukan agar pegawai pemerintah dapat melaksanakan kewajibannya tersebut di atas secara efisien dan efektif.

Saat jalankan suatu tindakan atas layanan bisa dibilang diantara sistem penyediaan atau dalam pemberian jasa serta barang oleh pihak pemerintahan, akan tetapi dapat berkenan dengan memiliki sebuah pemberian dalam sebuah pelayanan. Kompleksitas serta tidak menentukan serta dapat menopang sebuah pemberian terhadap pelayanan publik dalam pengambilan sebuah langkah yang jauh lebih profesional sebagaimana dapat didasarkan terhadap *discretion*. serta tingkat kelulusan yang akan dapat menjerumuskan lapisan pemerintahan sehingga dapat bertindak sebagaimana dengan etika yang dimiliki. seharusnya dapat dilakukan diskresi yang mempunyai

sebuah administrasi secara publik yang tidak punya efisien, akan tetapi dapat diartikan sebagai salah satu kepentingan secara publik serta dapat menentukan berbagai jenis pilihan yang berkaitan dengan sebuah kebijakan serta sebuah tindakan yang akan bertanggungjawab. oleh sebab itu sebuah mekanisme yang terpenting untuk dapat dilihat sebuah mekanisme administrasi publik adalah salah mekanisme beretika dalam melaksanakan sebuah tindakan atas pelayanan secara publik. apabila pihak aparaturnya yang dimiliki oleh kalangan pemerintahan secara langsung akan dapat mengerti serta dapat menginterpretasikan sebuah etika dalam melaksanakan sebuah tindakan pelayanan yang jauh lebih baik, oleh karena itu sistem kinerja atas sebuah pelayanan secara langsung dapat memaksimalkan serta dapat mengerti keinginan terhadap lapisan masyarakat. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Republik Indonesia tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai “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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dilihat dari sisi persamaan hak atau (*equality*) yang memberikan hak kantor untuk publik masih menunjukkan layanan yang belum maksimal. Dapat disaksikan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang status ekonomi tinggi mereka diperlakukan sangat dengan baik dengan mempersilahkan mereka masuk kantor dan duduk di tengah dengan nada sangat sopan namun orang-orang yang ekonominya rendah hanya mempersilakan masuk dan menunggu, begitupun dengan masyarakat biasa yang mana mereka mempunyai kewajiban hak sama untuk dilayani.

Dari sisi kesetiaan (*loyalitas*), kesetiaan pegawai sangat dibutuhkan terhadap instansi, dimana anggota harus mampu meluncurkan waktu, tenaga, dan pikiran serta mampu bekerja sama demi terciptanya pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Demikian halnya pertanggung

jawaban (*responsibility*) seorang birokrat atau memberi pemberian sebuah tindakan pelayanan yang seharusnya dapat bertanggung jawab terhadap sebuah tindakan yang seharusnya dilaksanakan salah satunya menghilangkan berkas masyarakat dan masyarakat juga yang suruh kembali mengurus dari awal padahal mereka yang menghilangkan.

Pelayanan publik yang ditemukan di lapisan masyarakat yang mempunyai sebuah peran yang juga lebih penting, baik itu dalam berkenan secara langsung dengan mekanisme yang memiliki rasa tanggung jawab. adapun mekanisme kelompok atau organisasi yang mana mampu dapat memberikan publik yang jauh lebih baik terhadap lapisan masyarakat, misalnya adalah apabila struktur jauh lebih desentralisasi daripada sentralisasi.

Karena kompleksitas permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka upaya penerapan etika pelayanan publik di Indonesia memerlukan pemahaman, sosialisasi, dan pertimbangan secara menyeluruh terhadap semua aspek permasalahan yang dihadapi birokrasi pelayanan. Persoalan saat ini adalah seberapa paham etika pelayanan publik birokrasi pemerintah Indonesia. Karena banyak metode penyampaian layanan publik yang buruk, seperti ketidakkonsistenan layanan dan pengabaian terhadap hak dan martabat orang pendukung layanan, masih lazim di hampir setiap unit layanan publik, masalah ini memerlukan penyelidikan yang kritis dan mendalam.

Etika pelayanan publik mengacu pada proses untuk melayani publik dengan tetap berpegang pada prinsip dan standar moral yang dipandang baik untuk masyarakat. Untuk kepentingan masyarakat, etika pelayanan publik harus dibangun di atas asas akuntabilitas (pertanggungjawaban sesuai dengan nilai-nilai hukum) dan transparansi (keterbukaan dan kemudahan akses). Dari mulai proses kebijakan publik yang tidak terbuka, akuntabel, adil, dan lain-lain, pelanggaran moral dan etika dalam pelayanan publik dimungkinkan. Rancangan organisasi pelayanan publik (penataan,

formalisasi), yang dapat menjadi ¹kepentingan tertentu, dan proses manajemen pelayanan publik, yang harus direayasa dan disembunyikan (perencanaan teknis, manajemen keuangan, sumber daya manusia, informasi), bukanlah pondasinya. Untuk usulan program, proyek, dan kegiatan. Agar masyarakat tidak dikecewakan, sudah seyakinya pelayanan publik diberikan secara bertanggung jawab. Perbuatan aparat pemerintah yang kurang terpuji telah menyebabkan etika yang benar mulai berkurang.

Di Indonesia, moralitas terus menjadi isu utama dalam ¹pelayanan publik. Walaupun etika merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pihak serta efektifitas organisasi dalam menjalankan tugas pelayanan publik, namun moralitas dan etika terkadang dipandang sebagai pertimbangan yang kurang penting dan tidak penting ketika membahas pelayanan publik. ¹Pergeseran paradigma dari rule government (menekankan aspek peraturan perundang-undangan) menjadi paradigma good governance, yang tidak hanya fokus pada keinginan pemerintah tetapi juga melibatkan seluruh komponen bangsa, terjadi karena ⁹perkembangan zaman dan zaman. Semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh birokrasi (public sector, private sector, Public). Anggapan bahwa semua anggota pemerintahan ¹adalah pihak yang selalu melindungi kepentingan rakyat atau masyarakat tidak selalu benar. Berbagai contoh di lapangan menunjukkan bagaimana perilaku seorang birokrat atau organisasi pemerintah ternyata dipengaruhi oleh ¹kepentingan pribadi, keluarga, kelompok, bahkan kepentingan struktural yang lebih tinggi. Sesuai dengan yang sudah menjadi masalah pada riset berikut ialah dimana pelayanan di desa mulyoagung masih kurang baik, dalam artian bahwa pelayanan masih sistem kekeluargaan atau melanggar asas pelayanan dimana mereka lebih dulu melayani keluarga atau kerabat dibanding orang lain yang sudah datang lebih dulu. Dari permasalahan tersebut maka sangat

mencerminkan etika pelayanan yang tidak baik dalam menjalankan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan beberapa masalah tersebut, penulis mempunyai ketertarikan untuk dapat lakukan riset dengan judul “Etika pegawai desa dalam Pelayanan Publik di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang.”

¹² **2. Rumusan Masalah**

Sesuai pemaparan diatas sehingga timbulah permasalahan yang akan dibahas ialah :

1. Bagaimana Etika pegawai Desa pada Equality, Loyalty, dan Responsibility dalam Layanan Publik Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang?⁵
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Etika Pegawai Desa dalam Layanan Publik di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau, Kabupaten Malang?⁵

3. **Tujuan Penelitian**

Sebagaimana yang sudah di jelaskan riset berikut memiliki tujuan seperti ini:

1. Untuk mengetahui Etika pegawai desa dalam layanan publik di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau, Kabupaten Malang.⁴
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan menghambat di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang.

4. **Manfaat Penelitian**

Yang mana penjelasan di tujuan riset tersebut, riset berikut memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Harapannya riset ini bisa dijadikan sebagai salah satu kajian pustaka, serta dapat pula dijadikan sebagai salah satu pembanding di antara pola pikir yang secara ilmiah, serta dapat

melengkapi berbagai dengan jenis kajian yang bertujuan terhadap pemahaman yang mana lebih spesifiknya pada sistem pelayanan secara publik.

2. Secara praktis

Harapannya riset ini bisa dijadikan salah satu kontribusi terhadap lapisan masyarakat sekitar dalam meningkatkan etika pelayanan publik di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau, Kabupaten Malang.

Aldegunda Asan Moruk

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.researchgate.net Internet Source	5%
2	rinjani.unitri.ac.id Internet Source	4%
3	Erik Chilwanto, Safna Safna, Mutiara Mutiara, Gusmadi Rahmad, Offenly Offenly, Ahmad Saefulloh. "UPACARA ADAT MAMAPAS LEWU (STUDI KASUS DI KOTA KASONGAN KALIMANTAN TENGAH)", Jurnal Kewarganegaraan, 2021 Publication	1%
4	repository.unisma.ac.id Internet Source	1%
5	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
6	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
7	text-id.123dok.com Internet Source	1%

8	eprints.untirta.ac.id Internet Source	1 %
9	docplayer.info Internet Source	1 %
10	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1 %
11	core.ac.uk Internet Source	<1 %
12	Submitted to St. Ursula Academy High School Student Paper	<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Aldegunda Asan Moruk

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9
