

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang berkualitas tentunya akan menciptakan kepuasan tersendiri terhadap masyarakat, yang pada akhirnya tentu memberikan banyak manfaat. Seperti, terjalinnya hubungan yang harmonis dan akrab antara pemerintah dengan masyarakat. Namun pada kenyataannya praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah dengan ketidakpastian biaya, waktu dan prosedur pelayanan. (Dwiyanto, 2002).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dilihat dari fakta yang terjadi dilapangan bahwa adanya perubahan pemikiran yang merusak filosofi dasar kontrak sosial yang ditandai oleh hilangnya definisi atas siapa yang seharusnya menjadi pelayan dan siapa yang semestinya dilayani. Dalam prakteknya, pemerintah sebagai pihak yang seharusnya memberikan pelayanan justru lebih memosisikan dirinya sebagai pihak yang harus dilayani. Pertentangan antara tuntutan normatif serta realita yang ada menimbulkan masalah.

Salah satu dimensi administrasi publik yang belakangan ini menjadi perhatian banyak pihak adalah etika Lewis (2003). Sentralitas atau pusat dari isu tersebut berkaitan dengan dua kondisi yang saling bertolak belakang. Di satu sisi, etika birokrasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan (integral) dari sebuah kontrak sosial antara pemerintah dengan masyarakat. Kontrak sosial tersebut sekaligus menjadi bagian penting yang meyangga suatu negara. Di sisi lain, tidak sulit menemukan sejumlah persoalan yang menunjukkan bagaimana kontrak sosial yang begitu penting itu telah diabaikan, atau bahkan dilanggar dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik. (Lele, 2008).

Etika birokrasi adalah sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi. Dengan mengacu kedua pendapat ini, maka etika mempunyai dua fungsi, yaitu pertama sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam organisasi dinilai baik, terpuji dan tidak tercela. Kedua, etika birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangan antara lain, efisiensi, membedakan milik pribadi dan milik kantor, impersonal, merit system, responsible, accountable dan responsiveness. (Panarangi, 2017)

Secara umum nilai-nilai suatu etika yang perlu dijadikan pedoman dan perlu dipraktikkan secara operasional. Perilaku dan tindakan aparat birokrasi dalam

melaksanakan fungsi dan kerjanya, kode etik birokrasi yang lebih jujur, bertanggung jawab, disiplin, rajin, memiliki moral yang baik. Etika birokrasi menjadi masalah di dalam birokrasi negara-negara berkembang karena masih banyak skandal yang melibatkan birokrasi. Untuk mengatur hal tersebut pemerintah telah mengeluarkan berbagai macam peraturan perundang-undangan, antara lain: Pertama, Undang-Undang tersebut menghendaki agar Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik agar dituntut lebih profesional. Kedua, Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2004 tentang Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (PNS), untuk mewujudkan nilai kedisiplinan maka dikembangkan semangat/korps dan kode etik Pegawai Negeri Sipil yang menghendaki agar Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan pelayanan pada masyarakat harus memiliki nilai-nilai kode etik yang baik. (Aldila, 2021;1)

Penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya memenuhi syarat keetisan atau sesuai dengan norma-norma etika yang berlaku. Dengan kata lain, norma etika dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik harus benar-benar diterapkan. Penerapan etika birokrasi dalam proses pelayanan publik pada kantor pemerintahan memang sudah selayaknya dilaksanakan, karena esensi dari pemberian pelayanan adalah memberikan kepastian dan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa. Etika dalam pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat. Pengembangan etika dalam pelayanan publik sangatlah perlu

dijadikan dasar bertindak oleh setiap aparat dalam menjalankan fungsi sebagai pelayan publik (Zega, 2018;108).

Berdasarkan observasi dan wawancara peneliti dengan masyarakat yang sering menerima pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat (Senin/13/03/2023) peneliti menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan etika birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, antara lain; Pertama, daya tanggap (responsive). Penyelenggara pelayanan yang kurang merespon dengan baik dan cepat terhadap masalah atau keluhan dari masyarakat serta pelayanannya terkadang cuek; Kedua, jaminan kepastian waktu pelayanan. Pelaksanaan pekerjaan yang cenderung lambat sehingga sebagian besar pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktu yang ditentukan. Misalnya, pembuatan akta kelahiran yang seharusnya hanya memerlukan waktu satu 1-2 hari namun pada proses penyelesaiannya sampe dengan 3-4 hari; Ketiga, adanya tindakan nepotisme atau ketidakadilan dalam pelayanan. Para penyelenggara pelayanan cenderung lebih memprioritaskan keluarga dan orang terdekat daripada masyarakat lain dalam memberikan pelayanan; Keempat , kurangnya disiplin pegawai. Hal ini terjadi karena masih terdapat pegawai yang tidak tepat waktu masuk kantor;

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana etika birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuan Bajo. Diantara lembaga atau instansi

pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung adalah kantor kependudukan dan pencatatan sipil salah satu instansi pemerintah yang berada di Labuan Bajo. Pelayanan administrasi yang berkaitan dengan pelaksanaan publik dan berfungsi untuk melayani masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian, penerbitan akta perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan, pembuatan kartu tanda penduduk, pembuatan kartu keluarga dan lain sebagainya. Dengan adanya tugas-tugas tersebut maka masyarakat sangat mengharapkan para penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan pelayanan dengan etika dan moral yang baik agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan.

Berdasarkan uraian di atas maka, peneliti tertarik untuk mengambil judul skripsi tentang **“Etika Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Etika Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat”**

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana etika birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Secara Teoritis

Diharapkan dapat menambah wawasan serta referensi dalam menambah pengetahuan dan menjadi bahan acuan untuk peneliti yang tertarik dengan penelitian sejenis.

1.4.2 Manfaat Secara Praktis

1) Bagi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan yang bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai ilmu administrasi publik terutama kajian etika birokrasi dalam pelayanan publik.

2) Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi dan perbandingan dalam meningkatkan pelayanan dengan etika birokrasi yang baik.

3) Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini menjadi suatu harapan bagi masyarakat agar bisa merasakan pelayanan dengan etika yang baik dari penyelenggara pelayanan publik di Kantor Dinas dan Pencatatan Sipil.