

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu hal tersebut diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 merumuskan bahwa “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan”.

Menurut peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan,

pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah tugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi 2010: 223). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pelayanan pajak retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Menurut Monhir (2002:88) Dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu kesadaran pegawai, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor sarana dan pelayanan. Pelayanan yang baik harus mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat karena dapat menimbulkan dampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat itu sendiri.

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan prosedur pelayanan (Dwiyanto, 2002). Hal ini disebabkan tidak adanya prosedur pelayanan yang mengatur kewajiban secara pasti dan transparan dari penyelenggara pelayanan dan hak apa saja yang diperoleh warga sebagai pengguna layanan. Prosedur pelayanan publik cenderung hanya mengatur kewajiban warga (persyaratan administratif) sebagai pengguna ketika berhadapan dengan unit pelayanan publik. Ketidakpastian prosedur pelayanan menstimulasi warga untuk melakukan hal ilegal seperti membayar pungutan liar kepada petugas atau menggunakan jasa calo, agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh.

Pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik sulit ditelusuri dan dibuktikan, karena kebiasaan masyarakat Indonesia yang menganggap tabu dalam “membuka aib”, termasuk dalam permasalahan pelayanan publik. Sisi lain, Indonesia menghadapi tantangan yang semakin berat karena standar penilaian etika pelayanan terus berubah sesuai perkembangan jaman dan paradigmanya. Secara substantif, tidak mudah mencapai kedewasaan dan otonomi beretika, karena itu kemungkinan besar pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik di Indonesia akan terus terjadi.

Dampaknya, kinerja pemerintah sebagai pelayan publik menjadi sorotan, terutama sejak pasca reformasi karena mulai timbul iklim yang lebih demokratis di Indonesia. Masyarakat mulai mempertanyakan nilai dan kualitas yang mereka peroleh atas pelayanan publik yang dilakukan instansi pemerintah. Semua permasalahan tersebut tidak perlu terjadi secara drastis dan dramatis, jika pemerintah dan aparatur pemerintahan memiliki kredibilitas dan kewibawaan yang

dihormati oleh rakyatnya. Pemerintah yang memiliki etika dan moralitas yang tinggi dalam menjalankan kewenangan pemerintahannya, tentu memiliki akuntabilitas dan penghormatan yang tinggi pula terhadap tuntutan aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Pemerintahan yang demikian dapat mewujudkan iklim keterbukaan, partisipasi aktif dan pemberdayaan masyarakat, sebagai manifestasi dari gagasan yang dewasa ini mulai dikembangkan, yaitu penerapan etika dalam pelayanan publik.

Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi aparatur pemerintah sering kurang tersentuh dalam kajian-kajian bidang administrasi publik yang dilakukan selama ini, padahal kinerja pelayanan publik sangat ditentukan oleh etika penyelenggara negara yang melaksanakan pelayanan kepada publik atau masyarakat. Jika dalam memberikan pelayanan dengan mengedepankan etika, maka masyarakat akan merasa puas, jika terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan masyarakat merasa tidak di layani dengan baik. Adapun etika pelayanan harus di penuhi mencakup, persamaan hak, keadilan, kesetiaan dan pertanggung jawaban. Keempat hal tersebut harus diperhatikan oleh aparat desa Borani dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Mengingat pentingnya etika pelayanan yang diterapkan di kantor Desa Borani, penulis melakukan pengamatan awal tahun 2021 dengan mewawancarai beberapa masyarakat Desa Borani, terkhususnya masyarakat penerima pelayanan berupa pelayanan administrasi, barang, dan jasa di kantor Desa Borani.

Permasalahan yang ditemui saat penulis melakukan pengamatan awal pada awal tahun 2021 di Desa Borani, Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada yang menjadi sorotan dari masyarakat sebagai bentuk ketidakpuasan masyarakat dalam

pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Permasalahan yang didapati seperti pemberian pelayanan kepada masyarakat yang status ekonominya tinggi dan rendah di mana orang-orang dengan status ekonomi tinggi mereka diperlakukan sangat baik dengan mempersilahkan masuk kantor dan duduk dengan nada yang sangat sopan namun orang-orang dengan ekonomi yang rendah hanya dipersilahkan masuk dan menunggu, begitupun dengan orang-orang golongan masyarakat biasa padahal mereka mempunyai hak yang sama untuk dilayani.

Fenomena permasalahan lainnya yang menentukan etika pelayanan dilihat dari keadilan (*justice*) yang diberikan oleh aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, di mana salah seorang aparat Desa Borani lebih mengedepankan keluarga dibanding orang lain, ketika keluarga yang datang ingin dilayani maka keluarga atau kenalan lebih didahulukan padahal ada orang lain yang datang lebih dulu.

Dilihat dari sisi kesetiaan (*loyalty*), kesetiaan pegawai sangat dibutuhkan terhadap instansi, di mana anggota organisasi harus mampu mencurakan waktu, tenaga, pikiran kepada organisasi serta mampu bekerjasama demi terciptanya pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Namun hal ini belum sepenuhnya diterapkan dengan baik di Kantor Desa Borani. Hal ini dapat dilihat dari masih banyak pegawai yang sering datang terlambat ke kantor dan bahkan tidak datang setiap hari, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, terlalu tunduk dengan apa yang diperintahkan, untuk melakukan pekerjaan atau hal-hal bagi atasan, yang di luar dari tugas pokoknya, sehingga menelantarkan tugas utamanya sebagai aparatur desa.

Melalui pemaparan latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik mengangkat judul yakni:”**Etika Pelayanan Publik Di Desa Borani Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Etika Pelayanan Publik oleh Aparat Desa Dalam Pelayanan di Desa Borani, Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan etika pelayanan publik di Kantor Desa Borani, Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada?
3. Upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Etika Pelayanan Publik di Desa Borani, Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Borani, Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi etika pelayanan publik di Kantor Desa Borani, Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Borani, Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan bagi pemerintah setempat dalam upaya peningkatan etika pelayanan terkhusus di Kantor Desa Borani, Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada
- b. Sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi pemerintah atau birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat Teoritis

- a. Untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik.
- b. Untuk memperluas pengetahuan penulis di bidang Ilmu Administrasi Publik khususnya etika pelayanan di Kantor Desa Borani Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada.
- c. Sebagai salah satu sumber data dan informasi atau bahan referensi bagi para mahasiswa dan peneliti yang berminat untuk melakukan penelitian.