

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam suatu negara tidak bisa lepas dari birokrasi. Birokrasi sudah menjadi bagian tubuh yang penting dalam sebuah negara. Birokrasi menjadi media untuk mensejahterakan rakyatnya sehingga tujuan Negara dapat terealisasi dengan baik karna Negara memiliki misi suci untuk mensejahterakan rakyatnya seperti menyediakan barang dan jasa pelayanan. Serta dalam kehidupan sosial rakyatnya negara terlibat memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya. sehingga sistem administrasi yang dibangun bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang diselenggarakan oleh birokrasi (Nasarudin, 2021:23).

Birokrasi di Indonesia memiliki tantangan besar dimana mereka dituntut untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien, selama ini birokrasi diidentikkan dengan kinerja yang berbelit-belit, sering datang terlambat ke kantor, penuh dengan nepotisme, korupsi dan kolusi, serta tak ada standar yang pasti. Berbagai penyakit birokrasi yang terjadi tersebut dapat menjadi hambatan luar biasa untuk dapat mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga *Good Governance* tidak diterapkan dengan baik (Nasarudin, 2021:55)

Berbagai kelemahan birokrasi di Indonesia harus diperbaiki. Kelemahan - kelemahan yang ada diantaranya tidak efisien, kaku terhadap sistem, kelebihan pegawai, serta menyebabkan tingginya biaya pelayanan. sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik bahkan terjadi aparaturnya sering mengutamakan kepentingan sendiri dan kelompok. Birokrasi haruslah direformasi agar dapat memberi pelayanan yang maksimal. Reformasi birokrasi yang dimaksud bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat, tetapi tujuan dan arah reformasi birokrasi itu sendiri harus jelas pula adanya (Fadilah, 2010:47). Dengan menuju perubahan yang terencana akan memungkinkan terjadinya proses perubahan yang kontinyu.

Namun reformasi birokrasi tidak cukup tanpa dilandasi dengan etika yang baik, sehingga pemberi layanan haruslah berpedoman pada aturan yang telah dibuat atau SOP yang telah ditetapkan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki etika yang baik, hal ini diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik Pasal 34 yang berbunyi. Pelaksanaan dalam pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif,
- b. Cermat,
- c. Santun dan ramah,
- d. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut larut,
- e. Professional,
- f. Tidak mempersulit,
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar,
- h. Menjunjung tinggi nilai nilai akuntabilitas dan integrasi istitusi penyelenggara,
- i. Tidak membocorkan dokumen atau informasi yang wajib di rahasiakan sesuai dengan peraturan perundang undangan,
- j. Terbuka serta cermat mengambil langkah untuk menghindari benturan kepentingan,
- k. Tidak meyalgunakan fasilitas pelayanan publik,
- l. Dalam menanggapi permintaan informasi dalam memenuhi kepentingan masarakat tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan
- m. Tidak menyalgunakan informasi jabatan atau kewenangan yang di miliki,
- n. Sesuai dengan kepantasan,
- o. Patuh terhadap prosedur.

Dengan pertimbangan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34, mengharuskan Kantor Kelurahan Cikiwul beretika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, wujud dari etika pelayanan tersebut adalah terpenuhinya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang di berikan oleh Kantor Kelurahan Cikiwul.

Jika dalam memberikan pelayanan dengan mengedapankan 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 di perhatikan Kantor Kelurahan Cikiwul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun masih banyak birokrat yang tidak berpegang pada aturan atau standar pelayanan sehingga terjadi praktek nepotisme yang merugikan masyarakat.

Mengingat pentingnya etika pelayanan diterapkan di kantor Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi, peneliti melakukan observasi awal dengan menentukan fenomena pelayanan saat ini, terkhusus etika birokrat dalam memberi layanan kepada masyarakat. Berdasarkan pengamatan peneliti, etika pelayanan di Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi belum dilaksanakan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari permasalahan-permasalahan sebagai berikut :

1. Dilihat dari sisi persamaan hak (*equality*) yang diberikan pihak kantor kepada masyarakat masih menunjukkan pelayanan yang belum maksimal. Dapat disaksikan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang status ekonominya tinggi dan rendah, dimana orang - orang dengan status ekonomi tinggi mereka diperlakukan sangat baik dengan mempersilahkan masuk kantor dan duduk dengan nada yang angat sopan namun orang orang dengan ekonomi yang rendah hanya dipersilahkan masuk dan menunggu, begitupun dengan orang orang golongan kurang dan masarakat biasa padahal mereka mempunyai hak yang sama untuk dilayani. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Bapak Sartam, warga masyarakat yang sedang mengurus KTP pada tanggal 20 Desember 2025, dia mengatakan : “ Menurut saya memang ada perbedaan pelayanan yang dilakukan pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat yang didasari dari status ekonomi masyarakat “.
2. Permasalahan lainnya yang menentukan etika pelayanan dilihat dari keadilan (*justice*) yang diberikan oleh birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana seorang birokrat lebih mengedepankan keluarga dibanding orang lain, dimana ketika keluarga yang datang ingin dilayani maka dilayani terlebih dahulu padahal orang lain datang lebih dulu. Hasil wawancara dengan Bapak Danang masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada

tanggal 19 Desember 2025, dia mengatakan : “Menurut saya pelayanan masyarakat belum berjalan semestinya karna budaya antri belum sepenuhnya terwujud, masih banyak pegawai kelurahan yang mendahulukan kenalannya, kerabatnya, atau keluarganya, tanpa antri terlebih dahulu”.

3. Dilihat dari sisi kesetiaan (*loyalty*), kesetiaan pegawai kelurahan terhadap instansinya belum sepenuhnya dilaksanakan hal ini ditandai dengan masih banyak pegawai yang sering datang terlambat ke kantor dan bahkan tidak datang setiap hari ke kantor untuk memberikan pelayanan kepada masarakat, terlalu tunduk dengan apa yang di perintahkan atasan sehingga pelayanan kepada masyarakat terbengkalai. Hasil wawancara dengan Bapak Bambang salah seorang masyarakat yang sedang mengurus Kartu Keluarga dala wawancara pada tanggal 2 Desember 2025, dia mengatakan : “ saya lihat di media papan informasi jam buka bahwa layanan mulai jam 8.00 pagi, tapi petugas selain penerima pendaftaran baru pada datang setelah jam 8.30 pagi padahal pasien sudah banyak menunggu didepan loket pendaftaran,”.

Dengan berbagai fenomena yang ditemukan di Kantor Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi terlihat bahwa etika pelayanan yang ditunjukka masih jauh dari harapan masarakat, dan belum menerapkan teori yang dikemukakan oleh Mertins Jr, yakni: Persamaan Hak (*equality*), Keadilan(*justice*), Kesetiaan, (*loyalty*).

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah yang telah peneliti kemukan, maka peneliti tertarik mengangkat judul skripsi yakni: “ **Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang di kemukakan dalam latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi” ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Etika Pelayanan Publik Di Kantor Keluahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini meliputi :

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Memberikan masukan bagi pemerintah setempat dalam upaya peningkatan etika pelayanan terkhusus di Kantor Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi.
2. Sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi pemerintah atau birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masarakat.

1.4.2 Manfaat Teoritis

1. Sebagai pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian
2. untuk memperluas pengetahuan penulis di bidang ilmu administrasi Negara khususnya etika pelayanan di Kantor Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi.
3. Sebagai salah satu sumber data dan informasi atau bahan referensi bagi para mahasiswa dan peneliti yang berminat untuk melakukan penelitian
4. Sebagai salah satu bahan bacaan atau sumber referensi yang dimiliki oleh perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi.

1.5 Signifikasi Penelitian

Adapun signifikasi penelitian ini antara lain :

Secara akademis, penelitian ini akan sangat berguna bagi pengembangan teoritis, maupun penalaran penulis di dalam menerapkan disiplin Ilmu Pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan pemberdayaan aparatur pemerintah kecamatan. Penelitian terdahulu yang membahas mengenai pemberdayaan aparatur pemerintahan diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sukri J (2017) dalam jurnal Vol.3 No.1 “Penerapan etika administrasi negara dalam pelayanan kenaikan pangkat di Kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Gowa”. Penelitian ini mengatakan bahwa, penerapan kode etik kepegawaian baik dari segi kesetiaan, tanggung jawab dan ketaatan para pegawai di Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah sudah dijalankan dengan baik dan penerapan modalitas etika publik dalam pelayanan kenaikan pangkat di Kantor BKDD Kabupaten Gowa dari segi akuntabilitas sudah cukup baik, hal ini didasarkan pada capaian kinerja dan pelaporan yang dibuatnya secara transparan dan objektif. Meskipun masih terdapat ketidaksesuaian antara pegawai yang diberikan kenaikan pangkat dengan kinerja yang dilakukannya, sebab terkadang pegawai yang menerima kenaikan pangkat dipengaruhi oleh pendekatan politik. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sekarang yaitu penelitian tersebut lebih difokuskan pada penerapan nilai-nilai etika administrasi negara dalam pelayanan kenaikan pangkat yang menangani sistem kepegawaian dimana nilai pedoman yang dijadikan indikator adalah akuntabilitas, transparansi, kesetiaan, ketaatan dan tanggung jawab. Sedangkan penelitian yang sekarang lebih difokuskan pada penerapan etika pelayanan administrasi, dimana yang dijadikan indikator adalah 8 kesamaan hak, keadilan, kesetiaan dan tanggung jawab
2. Penelitian yang dilakukan oleh Yamolala Zega (2018) dalam jurnal Vol.1 No.2 “Analisis penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli”. Penelitian ini mengatakan bahwa, penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli sudah cukup baik dari harapan pada umumnya. Hal ini menunjukkan aparat birokrasi mampu mewujudkan misi organisasi dari aturan yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan kepada publik. Dengan demikian, secara umum kesadaran aparat birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli, berdasarkan dalam pengembangan etika birokrasi dalam

pelayanan publik sudah berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan pelayanan publik. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sekarang yaitu penelitian ini lebih difokuskan pada penerapan etika birokrasi. Dimana yang menjadi sampel sekaligus responden adalah seluruh pegawai Disdukcapil Kota Gunungsitoli dan yang menjadi indikatornya adalah kejujuran, tanggung jawab dan disiplin. Sedangkan penelitian yang sekarang lebih difokuskan pada penerapan etika pelayanan administrasi dan yang menjadi sampel sekaligus responden adalah yang memiliki jabatan penting dalam kantor dan yang terlibat langsung dalam pemberian pelayanan baik pegawai maupun masyarakat, dimana yang dijadikan indikator adalah kesamaan hak, keadilan, kesetiaan dan tanggung jawab.

3. Muhammad Ridha Suaib (2018) dalam jurnal Vol.3 No.2 “Etika Birokrasi (Studi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong). Penelitian ini mengatakan bahwa, secara umum kesadaran aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong dalam pengembangan etika birokrasi pelayanan publik masih kurang, jika dikaji dari ukuran-ukuran yang digunakan. Dilihat dari indikator-indikator dalam penelitian, etika birokrasi dalam pelayanan publik masih sangat jauh dari yang diharapkan. Konsistensi perilaku aparat birokrasi dalam penerapan etika pelayanan publik belum sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan rendahnya kesadaran aparat birokrasi dalam menegakkan aturan yang ditetapkan sebagai pedoman dalam mewujudkan misi organisasi secara keseluruhan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sekarang yaitu penelitian tersebut memfokuskan pada etika pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk yang terindikasi praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Dimana yang menjadi indikatornya kejujuran, tanggung jawab dan diskriminasi pelayanan. Sedangkan penelitian yang sekarang lebih difokuskan pada penerapan etika pelayanan administrasi, dan yang dijadikan indikator adalah kesamaan hak, keadilan, kesetiaan dan tanggung jawab.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Agustinus Samgar Friday Fry (2021) dalam Jurnal Volume 5 No. 2 : “Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende)”. Penelitian ini mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik hendaknya memenuhi syarat keetisan atau sesuai dengan norma-norma etika yang berlaku. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah yakni Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Ende dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa layanan. Konsep yang digunakan untuk menganalisa persoalan tersebut adalah konsep etika pelayanan publik yang meliputi: kejujuran, tanggungjawab, pengawasan, konsistensi sikap aparatur dan komunikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika pelayanan publik di dinas pencatatan sipil kabupaten ende masih perlu untuk dibenahi, hal ini ditunjukkan dengan beberapa hasil temuan berdasarkan indikator etika pelayanan publik yakni kejujuran yang masih kurang, tanggungjawab yang hanya berorientasi pada tupoksi, pengawasan yang masih dalam bentuk arahan tanpa ada kontrol yang ketat dari atasan, sikap acuh petugas terhadap pengguna layanan dan komunikasi yang tidak tersampaikan secara jelas kepada pengguna layanan.
5. Penelitian yang dilakukan Yamolala Zega (2018) dalam Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 1 No 2, “ Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli”. Penelitian ini mengatakan Pelayanan dari para aparat birokrasi pemerintah Kota Gunungsitoli sangat diharapkan dapat melaksanakan penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik secara nyata sehingga tertib administrasi kependudukan dapat terwujud secara efektif dan efisien dengan tidak mengabaikan nilai-nilai moral dan etika birokrasi itu sendiri. Dari hasil analisis secara deskriptif berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari objek penelitian. Sebagaimana dijelaskan pada kajian teori, bahwa indikator Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik adalah: Penerapan Etika Birokrasi: Kode etik dalam pelayanan, Kejujuran dalam pelayanan,

Tanggungjawab pelayanan, Disiplin dalam pelayanan, Diskriminatif pelayanan. Pelayanan Publik: Keterbukaan, Kesederhanaan, Kepastian, Keadilan, Keamanan dan kenyamanan, Perilaku petugas pelayanan.

6. Penelitian oleh Syahri Ramadoan, Firman, Gufran, Taufiq (2021), dengan judul : Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima, hasil penelitian mengungkapkan bahwa pegawai tidak menyalahgunakan wewenang dalam pelayanan hal tersebut sebagai bentuk kejujuran dalam pelayanan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima telah dilaksanakan dengan baik.
7. Penelitian oleh Friday Fry (2021), dengan judul Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika pelayanan publik di dinas pencatatan sipil Kabupaten Ende masih perlu untuk dibenahi, hal ini ditunjukkan dengan beberapa hasil temuan berdasarkan indikator etika pelayanan publik yakni kejujuran yang masih kurang, tanggungjawab yang hanya berorientasi pada tupoksi, pengawasan yang masih dalam bentuk arahan tanpa ada kontrol yang ketat dari atasan, sikap acuh petugas terhadap pengguna layanan dan komunikasi yang tidak tersampaikan secara jelas kepada pengguna layanan.
8. Penelitian oleh Maria Yohana Nau, Agung Suprojo, (2012), dengan judul : Peran Etika dalam Pelayanan Publik Sesuai Pembangunan Desa, Hasil penelitian dapat diketahui bahwa Peran Etika dalam Pelayanan Publik yang ada di kecamatan Dau Malang dikatakan sudah maksimal, petugasnya ramah-ramah, pelayanannya tidak terlalu membutuhkan waktu yang lama, dan juga telah beberapa kali mendapat penghargaan kategori pelayanan terbaik. Selanjutnya Peran etika sesuai pembangunan adanya kerja sama yang baik antara pemerintah kecamatan Dau dengan masyarakat, mulai dari tahap awal, proses pelaksanaan sampai dengan selesainya, masyarakat juga ikut kontrol dalam pelaksanaan dan pengawasan pembangunan dengan adanya kerja sama yang baik antara pemerintah dengan masyarakat pembangunan

yang ada di kecamatan Dau mengalami perubahan yang lebih cepat pembangunan yang ada di kecamatan Dau mengalami perubahan yang lebih cepat.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2022), dengan judul “Etika Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau”. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui etika Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu 37 Pintu (DPMPTSP) di Provinsi Riau. Peneliti menggunakan deskriptif kualitatif, dimana teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hal persamaan hak dan tanggung Jawab sudah baik, tetapi dalam hal keadilan dan kesetiaan masih kurang.
10. Penelitian yang dilakukan oleh A’Yun (2016), dengan judul : “Etika Administrasi Pegawai dalam Pelayanan Kesehatan”.. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis etika administrasi pegawai dalam melayani pasien di Puskesmas Kendalsari. Peneliti ini menggunakan deskriptif kualitatif, dimana teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. menunjukkan bahwa etika sudah baik.

Pada penelitian relevan di atas ada perbedaan dan persamaan dari penelitian sekarang, adapun perbedaannya dari penelitian terdahulu yaitu, pada penelitian terdahulu hanya berfokuskan pada pelaksanaan pelayanan, untuk penelitian kedua lebih mengarah pada peran perangkat desa dalam memberikan pelayanan, untuk penelitian selanjutnya lebih kepada bagaimana pelayanan publik dilaksanakan dan penelitian sekarang membahas tentang bagaimana perilaku dari aparat pemerintahan kelurahan dalam memberikan pelayanan publik. Adapun persamaan dari penelitian terdahulu dan sekarang yaitu sama-sama meneliti bagaimana pelaksanaan pelayanan publik diulaksanakan.

1.6 Sistematika Penelitian

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, signifikansi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Pustaka

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang mendukung penelitian, kerangka pemikiran serta definisi operasional.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data, dan Teknik analisis data.

Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian

Bab ini diawali dengan menyajikan gambaran umum Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang, Keadaan Geografis, Profil Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang, adanya Struktur Organisasi Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang, tugas pokok dan fungsi pada Kantor Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang, kemudian menyajikan pembahasan yang dibahas dalam penelitian dan menyajikan hasil dari penelitian.

Bab V Kesimpulan

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari pembahasan dalam penelitian, analisis hasil wawancara dengan pegawai di Kantor Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang, kemudian memberikan rekomendasi berupa saran kepada Lurah Kelurahan Cikiwul Kecamatan Bantargebang.

