

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam menghadapi era globalisasi yang semakin berkembang pada saat ini, suatu negara membutuhkan sumber daya manusia yang berintegritas serta memiliki kompetensi yang sesuai dengan profesi yang ditekuni. Selain kompetensi yang mumpuni, seseorang juga harus memiliki etika atau kode etik profesi yang harus diterapkan agar sesuai dengan norma-norma kehidupan dan mampu memberikan pelayanan kepada publik secara maksimal sesuai dengan kaidah tata cara pelayanan.

Secara umum etika profesi memiliki peran sebagai pedoman agar individu memiliki sikap, keyakinan serta kebiasaan yang sesuai dengan profesi dan moral secara profesional. Tindakan dan perilaku para pelaku profesi tidak hanya mencerminkan gambaran dirinya saja, tetapi setiap individu yang bekerja membawa martabat serta nama organisasi tempat seseorang bekerja. Seorang pelaku profesi akan membawa dampak baik ataupun buruk mengenai pandangan masyarakat terkait citra perusahaan atau lembaga instansi.

Salah satu lembaga profesi yang secara menyeluruh memberikan pelayanan administratif maupun non administratif dan berinteraksi langsung dengan masyarakat serta berada dibawah naungan pemerintah di Indonesia adalah Aparatur Sipil Negara.

Dalam Ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Aparatur Sipil Negara adalah profesi untuk pegawai bidang pemerintahan yang bekerja dengan sistem perjanjian dengan instansi pemerintah.

Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peranan penting untuk menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka tujuan nasional. Selain itu ASN merupakan jembatan untuk menyelenggarakan pembangunan dan tingkat pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Oleh karena itu, dalam menyesuaikan peran, tanggung jawab serta melaksanakan tugasnya seorang ASN harus menerapkan etika profesi untuk menjaga nama dan martabat dari profesi tersebut dan berperilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku didalam masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 tahun 2004 tentang Aparatur Sipil Negara, seorang ASN harus profesional, bebas dari politik intervensi, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme dan mampu menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan pancasila dan UUD 1945. Di dalam beberapa kasus, terdapat kasus dimana ASN telah melanggar kode etik profesi yang kurang sesuai dengan nilai dan norma dimasyarakat sehingga menurunkan martabat profesi dan tingkat kepercayaan masyarakat kepada ASN. Contoh kasus pelanggaran etika profesi yang paling banyak terjadi adalah terkait dengan netralitas, ketidakdisiplinan, perbuatan tidak menyenangkan terkait dengan sikap dan

perilaku, menyalahgunakan jabatan serta masalah yang berasal dari individu maupun lingkungan kerja.

Pada saat penulis melakukan observasi di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dengan Bapak Ahmad Fahrurozi selaku staff Kepegawaian, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan etika profesi yang terjadi ketika melakukan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat. Permasalahan ini timbul akibat banyaknya pengunjung yang berdatangan setiap hari sehingga penyelesaian masalah menjadi kurang optimal. Masalah yang terjadi pada UPT P4OP yaitu banyaknya pesan masuk sehingga mengesampingkan etika bertelepon, adanya pelanggaran etika profesi akibat kelelahan, kurangnya SDM serta sistem antrian manual berujung mendahulukan kepentingan suatu individu.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan diatas, maka penulis ingin mengkaji lebih dalam serta melakukan riset penelitian terkait dengan penerapan etika profesi ASN dalam memberikan pelayanan publik yang terdapat pada Dinas Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan Provinsi DKI Jakarta agar penerapan etika profesi aparatur sipil negara dapat diterapkan secara optimal dan mengikuti tata cara pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Dengan begitu, tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sipil negara akan semakin meningkat.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada penjelasan yang telah dijabarkan pada latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah :

**“Bagaimana Penerapan Etika Profesi Aparatur Sipil Negara dalam memberikan Pelayanan Publik pada Dinas Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah diterapkan dengan baik?”**

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah diatas, berikut adalah tujuan dan manfaat penulisan dari karya ilmiah ini, yaitu :

### **1. Tujuan Penulisan**

Penulisan karya ilmiah ini bertujuan untuk :

- a. Meningkatkan kualitas dan kinerja pegawai melalui penerapan etika profesi ASN sehingga mampu memberikan pelayanan publik secara maksimal pada Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Provinsi DKI Jakarta.
- b. Menguraikan Etika Profesi Aparatur Sipil Negara dan asas-asas pelayanan publik pada Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Provinsi DKI Jakarta.

- c. Sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar ahli madya pada program studi D3 Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

## **2. Manfaat Penulisan**

Berikut adalah beberapa manfaat penulisan untuk beberapa pihak terkait, yaitu :

- a. Bagi Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Provinsi DKI Jakarta.
  - 1) Sebagai bahan informasi, saran serta pedoman terkait pentingnya etika profesi untuk diterapkan oleh aparatur sipil negara sebagai meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.
  - 2) Sebagai saran terkait dengan penerapan asas-asas pelayanan sehingga dapat melaksanakan kegiatan dengan lebih maksimal.
- b. Bagi Penulis
  - 1) Penulis dapat merealisasikan konsep berbagai ilmu mengenai etika profesi bagi Aparatur Sipil Negara ataupun bidang profesi lain sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat.

- 2) Menambah wawasan ilmu penulis terkait tentang betapa pentingnya etika profesi dalam memberikan pelayanan publik.
- 3) Membangkitkan niat serta semangat untuk mengubah pola hidup dan perilaku dengan menjunjung tinggi tata krama dan norma.

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

- 1) Bagi Institusi pendidikan, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan rujukan, informasi serta referensi terkait topik sejenis untuk pengembangan penelitian selanjutnya.