

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Etika adalah sebuah cabang dari ilmu filsafat dan berkaitan dengan studi prinsip-prinsip moral dan tindakan moral seseorang dimasyarakat, untuk menentukan etika yang benar, kita harus terlebih dahulu memahami arti dari moralitas. Moralitas berkaitan dengan praktek-praktek dan kegiatan yang dianggap benar atau salah, yang juga berkaitan dengan nilai-nilai dari praktek tersebut yang menggambarkan perilaku yang sesuai dengan aturan yang dilakukan dalam *setting* yang diberikan.

Makna yang terkandung dalam nilai-nilai etika yang ada dan berlaku dimasyarakat tidak hanya menjadi hal yang harus diyakini oleh masing-masing pribadi dimasyarakat, melainkan harus dijadikan sebagai norma yang wajib dijalankan, dengan kata lain suatu nilai yang terkandung dalam etika harus menjadi acuan, tujuan dan pedoman dalam bertindak dan berperilaku yang akan membawa akibat dan pengaruh positif secara moral.

Etika merupakan kesediaan dan kesadaran jiwa akan pentingnya kesusilaan atau kumpulan dari peraturan kesusilaan. Etika merupakan norma dan aturan yang turut mengatur perilaku seseorang dalam bertindak dan memainkan perannya sesuai dengan aturan main yang ada di masyarakat agar dapat dikatakan tindakan tersebut bermoral dan tidak menyalahi aturan yang ada sesuai dengan moralitas dan perilaku masyarakat setempat. Etika dianggap sangat penting dalam penyelenggaraan roda

pemerintahan karna masalah yang ada dalam penyelenggaraan pemerintahan semakin lama semakin kompleks dan rumit, jika tidak segera ditangani akan menyebabkan masalah yang lebih rumit lagi, dan juga melihat tingkat keberhasilan dalam segi pembangunan yang telah meningkatkan dinamika dan kecepatan perubahan dalam lingkungan penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah melakukan *adjustment* (penyesuaian) yang menuntut *discretionary power* (kekuatan pertimbangan / kebijaksanaan) yang besar.

Perlu dipahami bahwa dalam etika pemerintahan terdapat asumsi bahwa melalui pemahaman dan penghayatan yang etis seorang aparatur pemerintahan akan bisa menjalin suatu komitmen untuk menjadikan dirinya sebagai seorang teladan dan senantiasa membangun dan menjaga moralitas pemerintah itu sendiri. Aparatur pemerintah yang baik dan bermoral akan senantiasa selalu menjadikan dirinya orang yang beretika agar dapat terhindar dari perbuatan-perbuatan yang tidak terpuji karena ia akan merasa terpanggil untuk menjaga amanah yang telah diberikan melalui cerminan dalam prilakunya sehari-hari.

Etika pemerintahan menjadi topik pembicaraan dewasa ini terutama dalam upaya mewujudkan aparatur pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Dalam kaitannya dengan pembangunan aparatur pemerintah memberikan arahan bahwa pembangunan aparatur pemerintah diarahkan pada peningkatan kualitas, efisiensi dan efektivitas seluruh tatanan penyelenggara pemerintahan termasuk peningkatan kemampuan, disiplin, pengabdian, keteladanan dan kesejahteraan aparatnya, sehingga

secara keseluruhan akan mampu melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan sebaik-baiknya, khususnya dalam melayani, mengayomi serta menumbuhkan jiwa dedikasi dan peran aktif bagi masyarakat, serta tanggap terhadap kepentingan dan aspirasi masyarakat.

Berbicara mengenai etika pemerintahan tidak bisa dilepaskan dari etika birokrasi, birokrasi merupakan instrumen pokok paling penting dalam masyarakat modern yang kehadirannya yang tak bisa dipungkiri. Kedudukan birokrasi ini sebagai konsekuensi logis dari tugas utama pemerintah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Negara dituntut harus terlibat dan hadir dalam segala situasi yang menimpa rakyatnya., untuk itu negara membangun sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut dengan istilah birokrasi.

Berkaitan dengan etika pemerintahan maka hal ini berpengaruh pada proses penyelenggaraan pemerintahan dan menyangkut pentingnya menjalankan tugas dengan rasa tanggung jawab yang tinggi dengan menaati berbagai ketentuan, arahan dan peraturan perundang-undangan, memiliki hubungan kerja yang baik, serta harus dapat menciptakan iklim lingkungan kerja yang kondusif. Disamping itu aparatur pemerintah dalam melakukan tugasnya harus tetap sesuai dengan koridor dan pedoman kode etik pemerintah, juga perlunya memberikan pelayanan terbaik khususnya pelayanan publik. Dengan demikian dapat dipahami bahwa konteks dalam beretika akan menjadi tuntunan bagi semua aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Aparatur Sipil Negara sebagai pengabdian masyarakat mempunyai peran dan tugas yang sangat penting dalam rangka memberi pelayanan kepada masyarakat dengan penuh tanggung jawab disemua aspek, untuk dapat melaksanakan tugas tersebut diperlukan aparat pemerintah yang berkemampuan untuk melaksanakan tugas secara profesional. Aparatur Sipil Negara (ASN) harus dapat melaksanakan segala peraturan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, khususnya yang berkenaan dengan kepegawaian, seperti Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Undang-Undang Aparatur Sipil Negara pasal 3 menyatakan bahwa setiap Aparatur Sipil Negara harus mempunyai semangat untuk mengabdikan kepada masyarakat serta meningkatkan wawasan kebangsaan untuk menjaga persatuan dan kesatuan bangsa. Sementara dalam pasal 5 berbunyi

“Untuk mewujudkan pembinaan jiwa korps pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 dan pasal 4 dan menjunjung tinggi kehormatan serta keteladanan sikap, tingkah laku dan perbuatan pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugas kedinasan dan pergaulan hidup sehari-hari, Kode Etik dipandang merupakan landasan yang dapat mewujudkan hal tersebut. “ (Peraturan Pemerintah nomor 42 tahun 2004).

Etika pemerintahan merupakan landasan berpikir sebelum bertindak seorang aparat penyelenggara pemerintahan. Saat ini masyarakat luas merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Hal yang paling disoroti dan dipertanyakan adalah pelayanan publik yang sering kali terlihat adanya kesenjangan antara ideal dan praktik yang ada. Perihal etika yang kurang mencerminkan seorang pelayan publik yang membuat masyarakat menggugat nilai atau standar etika apa yang

dipakai oleh aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan tersebut, karena tidak dipungkiri bahwa etika pemerintahan selalu menjadi isu yang senantiasa membutuhkan perhatian yang serius dari semua pihak.

Pelayanan publik yang belum terlaksana dengan baik menyebabkan kurangnya penyelenggaraan pelayanan. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat. Perbaikan pelayanan tampaknya masih menjadi pekerjaan rumah yang besar bagi pemerintah karna pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi yang paling sering antara pemerintah dengan warganya. Pada saat ini kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah mengalami penurunan yang diakibatkan oleh kurang puasnya masyarakat terhadap sikap yang ditunjukkan oleh aparatur pemerintah. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menjadi dasar acuan pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Pengaduan dan keluhan yang dirasakan terkait dengan etika pegawai yang kurang menunjukkan jiwa dedikasi dan pengabdian penuh kepada masyarakat tanpa memihak pihak lain.

Kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia, terbukti dengan banyak sekali orang yang akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakitnya hingga dapat dikatakan sembuh dan juga banyak cara dilakukan untuk bisa mendapatkan level kesehatan yang prima. Untuk memperoleh

kesembuhan yang diinginkan seseorang memerlukan bantuan dari pihak yang lebih kompeten dibidang kesehatan yaitu Rumah Sakit sebagai institusi yang berwenang untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat luas tanpa pengecualian..

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung merupakan rumah sakit yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung yang memiliki berbagai macam pelayanan didalamnya seperti, fasilitas rawat jalan, fasilitas rawat inap, fasilitas kamar tindakan, fasilitas penunjang diagnostik, dsb. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung harus menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang prima agar visi yang telah ditetapkan dapat terwujud dengan baik. Visi dan misi merupakan acuan penyelenggaraan kesehatan yang diberikan Pemerintah kepada masyarakat, karena kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah, Undang-Undang No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik serta Permenpan No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.

Seiring dengan semakin peduli dan kritisnya masyarakat terhadap kesehatannya, semakin tinggi pula ekspektasi dan harapan yang tinggi atas mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit khususnya dari segi pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. Pasien yang dihadapi saat ini berbeda dengan pasien dimasa lalu, kini pasien semakin terdidik dan cenderung bervariasi guna memenuhi kebutuhan

kesehatannya sehingga terpenuhi kepuasannya dan menyadari hak-hak yang dimiliki, jika layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan maka pasien akan merasa puas dengan kinerja aparatur dipelayanan rawat jalan, namun jika yang terjadi adalah sebaliknya maka akan menghilangkan simpatik dan minat pasien untuk berobat dan menjadikan citra buruk bagi instansi.

Sumber daya manusia yang penting di Rumah Sakit yang menentukan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan adalah aparatur dipelayanan itu sendiri. Hal ini merupakan sesuatu yang wajar mengingat aparatur dipelayanan adalah gerbang awal bagi para pasien untuk bisa melakukan pengobatan di Rumah Sakit. Aparatur dipelayanan memiliki tanggung jawab dan kewenangan untuk mengambil langkah-langkah apa saja yang tepat untuk pasien yang selanjutnya akan ditindak lanjuti oleh dokter yang bersangkutan. Di Rumah Sakit dokter harus mengobati pasien sepanjang hari, sedangkan aparatur dipelayanan harus tetap ada untuk mengurus administrasi dan petunjuk bagi pasien yang membutuhkan bantuan, begitu pentingnya hubungan antara aparatur pelayanan dengan pasien atau keluarga pasien yang sangat membutuhkan pelayanan yang prima secara psikologis merupakan sesuatu yang wajib dimiliki oleh setiap aparatur khususnya di pelayanan. Pelayanan prima ini sangat penting dan dibutuhkan oleh pasien juga keluarga pasien karena dengan pelayanan yang prima ini akan sangat membantu dan mempercepat kesembuhan pasien.

Akan tetapi suatu kenyataan pada saat ini masih banyak keluhan masyarakat, keluarga pasien dan pasiennya sendiri terhadap etika pelayanan yang diberikan oleh

aparatur diloket pelayanan rawat jalan. Peneliti menemukan perilaku pegawai pelayan rawat jalan, seperti kurang mampu untuk memberikan pelayanan yang prima kepada semua pihak tanpa memandang status social, dan hubungan kekerabatan. Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan belum terealisasi dengan sempurna karna hal tersebut selalu dituntut kepada aparat Asn dipelayanan rawat jalan untuk menghindari terjadinya kecemburuan sosial yang bisa mengakibatkan terjadinya konflik pada keluarga pasien, selain itu untuk efektifitas dan efisiensi pekerjaan aparat itu sendiri karna semua pasien dari kalangan manapun berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari aparat pemerintah dirawat jalan. Perlakuan yang adil dalam dalam melakukan pelayanan kepada pasien masi dirasa kurang. Dalam pengurusan administrasi semua pasien berhak atas perlakuan yang sama dan perlakuan yang adil, dengan persyaratan, dengan biaya-biaya administrasi yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan yang ada. Demikian juga dengan urusan-urusan lain yang mengharuskan adanya perlakuan yang sama dan perlakuan yang adil dalam pelayanan yang masih kurang.

Setiap aparatur pemerintah dituntut loyalitasnya terhadap aturan yang berlaku, terhadap atasan maupun terhadap rekan kerja. Berbagai jenis loyalitas atau kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis loyalitas atau kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya. Pada kenyatannya aparatur dipelayan rawat jalan meskipun demikian masih ada aparatur yang menunjukkan tingkat loyalitas yang kurang terhadap hukum dan konstitusi. Masih kurangnya rasa kepedulian yang tinggi dari aparatur terhadap keberhasilan dari suatu pekerjaan karena pola berfikir yang terbentuk adalah

bagaimana mereka bias menyelesaikan masalah atau suatu pekerjaan karna berbakti kepada atasan dan bukan karna atas dasar rasa tanggung jawab yang timbul dari hati yang akan menghasilkn output yang berbeda.

Masalah yang paling mendasar dalam pelayanan di rawat jalan ini pertama, yaitu masih rendahnya kepedulian pegawai diloket pelayanan rawat jalan yang mengakibatkan kurangnya daya tanggap yang tinggi dan cepat dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pelayanan.

Kedua, sering dilihat dan didengar adanya tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah, dan diskriminatif. Aparat belum menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun pada pengguna jasa. Sikap semena-mena yang ditunjukkan sebagian aparat terkesan seperti merajai atau menggurui, meskipun dengan orang yang lebih tua. Sikap tersebut dikarenakan oleh derajat yang dia miliki dia rasakan sebagai derajat yang paling tinggi, meski sebenarnya dia tahu bahwa dia merupakan pelayan bagi masyarakat.

Ketiga, ketidakpastian pelayanan dan pengabaian hak dan martabat warga pengguna pelayanan, masih sangat dirasakan oleh pasien maupun keluarga pasien. Pegawai pada pelayana rawat jalan kurang informatif dalam memberikan informasi kepada pasien dan bahkan harus pasien bertanya terlebih dahulu kepada pegawai, respon pegawai yang menjadi masalah disini ialah memberikan informasi atau menjawab pertanyaan dari pasien dengan nada yang tidak wajar dan dengan ekspresi yang sangat tidak mencerminkan pelayan public yang baik.

Keempat, kurangnya koordinasi antar pegawai yang menyebabkan banyak pasien dan keluarga pasien yang kebingungan, masih sering ditemukannya pegawai yang diskriminatif dengan mendahulukan pasien yang memiliki ikatan dengan pegawai dan mengabaikan pasien yang sudah mengantri lebih awal, pegawai kurang memiliki kemauan untuk mendengarkan keluhan/saran/aspirasi yang diberikan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan tidak mengalami kemajuan dan berjalan apa adanya tanpa ada perbaikan yang berarti.

Kelima, sering didengar dan dibaca di media cetak berbagai keluhan tentang sikap, pelayanan dan tindakan aparatur yang kurang simpatik, seperti sikap dan ekspresi yang galak dan judes baik terhadap pasien maupun keluarga pasien, kurangnya perhatian yang diberikan aparatur pelayanan terhadap pasien, kurang proaktif, apatis dan lamban serta kurang memadai dalam menjalankan tugas di Rumah Sakit. Aparatur yang memiliki etika dan moralitas yang tinggi dalam menjalankan kewenangan pemerintahannya, tentu harus memiliki akuntabilitas dan penghormatan yang tinggi pula terhadap tuntutan aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Perilaku aparatur pelayanan rawat jalan harus sejalan dengan kode etik PNS. Meskipun banyak yang berpendapat bahwa nilai-nilai agama dan etika moral Pancasila sebenarnya sudah cukup untuk menjadi pegangan bekerja atau bertingkah laku, dan yang menjadi masalah sebenarnya adalah bagaimana implementasi dari nilai-nilai tersebut. Tidak adanya kode etik ini memberi peluang bagi pemberi pelayanan untuk mengenyampingkan kepentingan publik. Kehadiran kode etik sendiri lebih berfungsi

sebagai kontrol langsung sikap dan perilaku dalam bekerja, mengingat tidak semua aspek dalam bekerja diatur secara lengkap melalui aturan atau tata tertib yang ada dalam suatu organisasi pelayanan publik.

Kode Etik Pegawai Negeri Sipil yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 42 Tahun 2004, sebagai berikut:

Etika Pegawai Negeri Sipil dalam Bermasyarakat

1. Mewujudkan pola hidup sederhana;
2. Memberikan pelayanan dengan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
3. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan adil, serta tidak diskriminatif;
4. Tanggap terhadap keadaan lingkungan masyarakat;
5. Berorientasi kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam melaksanakan tugas.

Gambar 1.1
Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan RSUD Kota Bandung



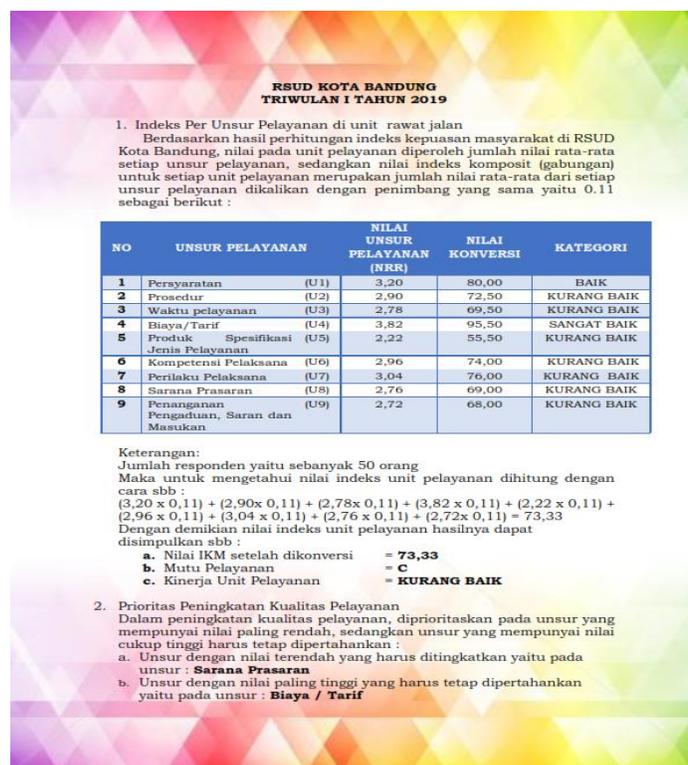
Sumber: rsudkotabandung.web.id 2020

Aparatur Pemerintah di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung pelayanan rawat jalan harus memiliki pola prilaku yang wajib dijadikan sebagai pedoman atau kode etik yang berlaku bagi setiap aparturnya. Etika dalam pemerintahan yang timbul dengan berlandaskan pemahaman awal yang mencerminkan tatanan hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, secara garis besar nilai-nilai yang terkandung dalam etika pemerintahan yang perlu dijadikan pedoman yang harus dipraktekan secara optimal yaitu aparatur pelayanan rawat jalan wajib mengabdikan kepada kepentingan umum dan mengesampingkan kepentingan pribadi. Aparat pemerintahan merupakan seorang penggerak bagi kehidupan masyarakat luas, aparatur pelayanan rawat jalan

harus memposisikan berada ditengah-tengah masyarakat dengan bersikap terbuka dan tidak memihak, yang terpenting adalah aparatur pelayanan rawat jalan harus selalu bijaksana sebagai pengayom dan pelayan bagi masyarakat.

Seperi yang tercantum dalam gambar yang diperoleh dari *website* resmi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung yang menandakan masih kurang puasnya pasien atas pelayanan aparatur di loket rawat jalan, sebagaimana terdapat pada gambar 1.2 di bawah ini

Gambar 1.2
Indeks Per Unsur Pelayanan di Unit Rawat Jalan



Sumber: rsudkotabandung.web.id 2020

Penelitian terkait penerapan etika pemerintahan sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti lain diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Salindeho (2017) di Kabupaten Kepulauan Sangihepada, dengan Judul “Implementasi Etika Pemerintahan Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintah (Suatu Study Di Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Kepulauan Sangihe)” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar para informan menyatakan bahwa Etika Pemerintahan dapat dianggap penting dan menentukan hal ini terkait dengan upaya pentingnya mengembangkan system dan prinsip moral tentang hal-hal yang berkenaan prinsip kebaikan maupun keburukan. Jadi aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya harus memiliki Etika terutama berkaitan dengan tata susila, tata kesopanan, tata krama, nilai, norma yang berkaitan dengan aturan. Jadi setiap Aparatur pemerintah harus memiliki prilaku yang baik, memiliki kesopanan, karena apabila setiap pegawai atau Aparatur Pemerintah tidak memiliki tata kesopanan dan tata krama maka pegawai yang bersangkutan tentunya akan berperilaku kurang baik terhadap proses kerjanya. Seorang aparatur pemerintah yang baik haruslah memiliki nilai kelembagaan, menghindari terjadinya masalah penyelewengan seperti Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Adapun perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian Salindeho memiliki persamaan yaitu berbicara tentang implementasi etika pemerintahan sedangkan perbedaan penelitian Salindeho dengan penelitian ini adalah Penelitian Salindeho mengupas tentang bagaimana proses penentuan etika dalam pemerintahan itu sendiri, dan tentang siapa yang akan mengukur seberapa jauh etis atau

tidak sedangkan penelitian ini membahas bagaimana penerapan etika pemerintahan dan perilaku aparaturnya itu sendiri.

Penelitian lain nya dilakukan oleh Maindoka, Kaunang dan Gosal (2016) di Kantor Kecamatan Maesaan Kabupaten Minahasa Selatan dengan judul “Etika Pemerintahan Dalam Mewujudkan Birokrasi Yang Profesional Dan Bersih (Suatu Studi di Kantor Kecamatan Maesaan Kabupaten Minahasa Selatan)” dengan hasil kurangnya kontrol dalam internal aparatur yang ada di kecamatan maesaan sehingga hal-hal yang menjadi keluhan di masyarakat tidak diketahui secara detail oleh pimpinan yang ada di Kecamatan Maesaan. Aparatur pemerintah tentu mempunyai kedudukan dan peranan yang sangat penting dan menentukan dalam proses penyelenggaraan pmerintah guna mencapai tujuan Pemerintahan, dalam efetifitas dan efisensi organisasi pemerintahan daerah. Proses penyelenggaraan pemerintahan hanya dapat berlangsung dengan efisien dan efektif bila didukung oleh manusia-manusia pelaksananya yang memiliki kualitas, terutama pada aparat pemerintah sebagai pelaksana utamanya, yang beretika dan bermoral dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, oleh karena itu upaya-upaya pengembangan kualitas aparatur pemerintah harus terus dan semakin digalakkan hingga sekarang ini. Adapaun penelitian Maindoka, Kaunang dan Gosal memiliki persamaan yaitu berbicara tentang etika pemerintahan sedangkan perbedaan penelitian Maindoka, Kaunang dan Gosal dengan penelitian ini adalah Penelitian Maindoka, Kaunang dan Gosal mengupas tentang etika pemerintahan dalam rangka mewujudkan birokrasi yang profesional dan bersih sedangkan penelitian ini membahas

tentang bagaimana penerapan etika pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan yang baik.

Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Lontoh, Kasenda, Kairupan (2016) di Tondano Kabupaten Minahasa dengan judul “Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kantor UPTD Samsat Tondano Kabupaten Minahasa) “ dengan hasil pelayanan yang seharusnya di berikan terhadap masyarakat wajib pajak ialah berdasarkan asas persamaan serta pelayanan dengan keramahan. Sesuai dengan asas etis yaitu kebajikan pokok pemerintah yang bertujuan mengabdikan terhadap rakyat dan melayani kepentingan rakyat dengan perlakuan yang sama. pelayanan yang di berikan dalam asas etis ini belum berjalan dengan begitu baik dari segi keadilan sendiri, pasalnya masih ada perbedaan waktu dalam pembuatan plat nomor kendaraan yang dialami salah satu wajib pajak yang di rasakan masyarakat belum pada posisi adil. Keadilan masih belum terlaksana dengan baik atau masih belum sesuai dengan asas keadilan. Loyalitas merupakan kesetiaan yang timbul dengan sendirinya pada diri seseorang yang memberikan jasa oleh penyedia jasa secara baik dan optimal. Untuk mencapai suatu pelayanan yang baik dan optimal, maka bagian yang paling inti untuk menciptakan pegawai yang loyal terhadap atasan adalah dengan membuat mereka sejahtera dalam kebutuhan mereka. Adapaun penelitian Lontoh, Kasenda, Kairupan memiliki persamaan yaitu berbicara tentang implementasi etika pemerintahan dalam pelayanan publik sedangkan perbedaan penelitian Lontoh, Kasenda, Kairupan dengan penelitian ini adalah penelitian Lontoh, Kasenda, Kairupan dilakukan di Kantor UPTD

Samsat Tondano Kabupaten Minahasa sedangkan penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

Sehingga berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut diatas maka penulis merasa tertarik mengambil pokok pembahasan Skripsi dengan menitik beratkan pada Etika Pemerintahan dengan judul “PENERAPAN ETIKA PEMERINTAHAN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BANDUNG “

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang tersebut, peneliti menarik sebuah rumusan masalah: Bagaimana penerapan etika pemerintahan pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dilihat dari aspek *Equality, Equity, Loyalty, Responsibility?*

1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini yaitu untuk mengetahui tentang penerapan etika pemerintahan pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk memahami tentang Penerapan Etika Pemerintahan pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung yang berkaitan dengan *equality* dalam meningkatkan pelayanan.

2. Untuk memahami tentang Penerapan Etika Pemerintahan pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung yang berkaitan dengan *equity* dalam meningkatkan pelayanan.
3. Untuk mengetahui tentang Penerapan Etika Pemerintahan pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung yang berkaitan dengan *Loyalty* dalam meningkatkan pelayanan.
4. Untuk mengetahui tentang Penerapan Etika Pemerintahan pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung yang berkaitan dengan *Responsibility* dalam meningkatkan pelayanan.

1.3 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini antara lain:

1. Kegunaan Teoritis
peneliti megarapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan, serta dapat dijadikan bahan acuan untuk masa yang akan datang bagi teman-teman peneliti di Ilmu Pemerintahan yang akan melaksanakan penelitian tentang penerapan etika pemerintahan pada pelayanan.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai penerapan etika pemerintahan pada pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung khususnya pada pelayanan rawat jalan.

b. Bagi Instansi

Diharapkan usulan penelitian ini, dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dalam menyelesaikan permasalahan etika aparaturnya serta peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat Kota Bandung.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya penerapan etika pemerintahan pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.