

**PERANAN ETIKA ADMINISTRASI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR
CABANG PT.INDOFARMA GLOBAL MEDIKA KOTA
PALEMBANG**

JURNAL

**ZENDI NOVENDRI
19.11.099
ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRACT

PT. Indofarma Global Medika Palembang Branch, still continuing strive to provide the best service to the public although there are still several obstacles faced by both attitudes and behavior and facilities and infrastructure that can support it to fulfill it Administrative needs in the office, one of which is public services. Through this research, we will see the role of administrative ethics In Improving Employee Performance at PT Indofarma Global Medika Palembang Branch, The formulation of the problem in this research is what is the role Administrative Ethics in Improving Employee Performance at PT Indofarma Global Medika Palembang Branch. This research method uses qualitative method with data collection techniques observation, interviews, documentation and literature study. Based on the results of this research it can be seen that quality public services provided by employees at PT Indofarma Global Medika Palembang Branch, overall it can be said to be good quite good. Meanwhile for other things that can be said to be not good or not yet optimal, namely with regard to infrastructure and facilities inadequate support.

Keywords: *Administrative Ethics, Employee Performance*

PENDAHULUAN

Norma dan aturan yang turut mengatur perilaku seseorang dalam bertindak dan memainkan perannya sesuai dengan aturan main yang ada dalam masyarakat agar dapat dikatakan tindakan bermoral dalam etika. Etika merupakan kesediaan jiwa akan kesucilaan atau kumpulan dari peraturan kesucilaan. Sesuai dengan moralitas dan perilaku masyarakat

setempat. Perlu dipahami bahwa dalam etika adminitrasi, terdapat asumsi yang berlaku bahwa melalui penghayatan yang etis yang baik, seorang akan dapat membangun komitmen untuk menjadikan dirinya sebagai teladan tentang kebaikan dan menjaga moralitasnya. Pegawi yang baik dan bermoral tinggi, akan senantiasa menjaga dirinya agar dapat terhindar dari perbuatan tercela, karena ia

terpanggil untuk menjaga amanah yang diberikan, melalui pencitraan perilaku hidup sehari-hari.

Hal-hal yang terkait dengan etika administrasi adalah menyangkut pentingnya melaksanakan tugas dan tanggung, mentaati berbagai ketentuan dan peraturan perundang-undangan, melaksanakan hubungan kerja yang baik, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Disamping itu pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan koridor etika dalam pelayanan yang baik. Etika administrasi salah satu wujud kontrol terhadap administrasi perusahaan dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi dan kewenangan. Manakalah administrasi menginginkan sikap, tindakan dan prilakunya di katakan baik, maka dalam menjalankan tugas pokok, fungsi, dan kewenangannya harus menyandarkan pada etika administrasi. Etika administrasi digunakan sebagai pedoman, acuan, referensi administrasi, dapat pula di gunakan dalam standar untuk menentukan sikap prilaku, dan kebijakannya dapat dikatakan baik atau buruk. Adanya etika administrasi yang baik di instansi perusahaan khususnya bagi para pegawainya maka akan berpengaruh penting terhadap kualitas kinerja pegawainya. Maka dari itu di harapkan mampu untuk memberikan jaminan kepuasan pelayanan dalam percepatan, kelancaran, dan tepat waktu terhadap masyarakat setempat.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif

dari suatu kebijakan operasional. Makin dekat prestasi yang diharapkan, maka akan makin lebih efektif dalam menilai mereka. Hal ini berarti Organisasi mampu menyusun dan mengorganisasikan sumber daya pegawai untuk mencapai tujuan. Sedangkan kinerja menurut Kumorotomo (1996) di dalam Harbani pasolong(2014:180) adalah hasil kerja yang dapat di capai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai nilai, misi, tujuan, serta fungsi. Sementara menurut Mangkunegara (2002:67) di dalam Harbani Pasolong (2014:176) bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pelayanan publik hal yang penting untuk mencapai tujuan dan sasaran di dalam setiap organisasi dan instansi. Alasan yang menyebabkan kualitas kinerja tersebut sangat penting bagi pemimpin adalah para pemimpin dan pegawai harus efektif untuk mencapai efisien sehingga terciptannya pelayanan yang memuaskan bagi para relasi, dalam menyukseskan kerjasama yang di inginkan. Namun di dalam usaha penyelesaian kerjasama tersebut, kinerja yang baik sangat di utamakan. Hal ini disebabkan karena dapat mengefesienkan waktu, tenaga, dan biaya. Bagi pemimpin dengan fokusnya pekerja dengan tugas-tugas yang sudah diemban kepada mereka pemimpin akan merasa puas akan kinerja yang di berikan pegawainya. Dan pemimpin yakin akan suksesnya kerjasama tersebut.

Hubungan antara etika pegawai dengan kinerja pegawai secara teoritis

dapat di telusuri dari hubungan antara etika dan perilaku manusia karena antara moral, etika, dan perilaku merupakan satu kesatuan rangkaian yang di aktualisasikan dalam perilaku manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hari di dalam lingkungan masyarakat. Sebagaimana di ketahui bahwa perilaku manusia adalah suatu fungsi dari interaksi individu dengan lingkungannya.

PT Indofarma Global Medika merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang obat-obatan, dimana pegawai perusahaan tersebut berhadapan dengan masyarakat bahkan tenaga medis yang berada di rumah sakit sehingga dalam hal itu pegawai diuntut memiliki sikap dan perilaku yang baik (etis) dan tanggap terhadap tuntutan dan kebutuhan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik, yang sesuai dengan kode etik dalam melayani masyarakat pengguna jasa. Hal ini berkaitan dengan W. Kumorotomo (2013:399) yang mengemukakan bahwa dorongan untuk mematuhi perintah dan kendali untuk menjauhi larangan dalam kode etik bukan dari sanksi fisik melainkan dari rasa kemanusiaan, harga diri, martabat, dan nilai-nilai filosofis.

Berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawainya banyak di tentukan oleh faktor-faktor yang mendukung, contohnya faktor motivasi, faktor lingkungan kerja dan faktor lainnya yang mendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai yang berkualitas, namun terkadang faktor yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai ini yaitu adanya pemenuhan kebutuhan yang diberikan pemimpinnya, karena pemenuhan kebutuhan merupakan hal yang sangat

penting dan sangat di inginkan oleh para pegawainya, dengan terpenuhinya kebutuhan itu pegawai akan terdorong, dan bertindak untuk melaksanakan keinginan pemimpin, karena pegawai akan merasa puas dengan keputusan yang diberikan pemimpin dalam memenuhi kebutuhan setiap pegawai. Pegawai cenderung bekerja dengan penuh semangat dan mengutamakan kualitas kinerja untuk memperoleh hasil yang lebih baik dalam pelayanan publik terhadap masyarakat.

Berdasarkan observasi di kantor cabang PT Indofarma Global Medika yang beralamat di Jln. Ali Gathmir No.37 RT.01 RW.01 Kelurahan 13 ilir, Kecamatan ilir timur I Kota Palembang yang di lakukan penulis terdapat fakta-fakta yang mengindikasikan kurangnya etika dan belum optimalnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu masih ada di temukannya penyimpangan-penyimpangan terhadap pelayanan publik yang tidak sesuai prosedur dan norma-norma seperti adanya persyaratan yang kurang memadai yang harus di penuhi masyarakat, para pegawai kurang disiplin yang terlihat datang terlambat pada jam masuk kantor dan juga di waktu jam kantor ada juga beberapa pegawai yang keluar sebelum waktunya serta terkendala dalam hal pendidikan yang buat pengoperasian komputer jadi terhambat dalam pelayanan tersebut. Dengan demikian pembenahan kinerja pegawai haruslah berorientasi terhadap pembenahan budaya kerja, sehingga akan terciptanya aparatur pemerintah yang profesional dan produktif antara aparatur negara dan masyarakat, akan tetapi jika peran etika administrasi tidak berjalan sebagaimana mestinya, maka akan terciptanya suatu

ketidakseimbangan yang berujung pada masalah-masalah kompleks yang sulit di selesaikan di kantor kelurahan tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik mengadakan suatu prapenelitian yang di formulasikan dengan judul :**”Peranan Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Cabang PT Indofarma Global Medika Kota Palembang ”.**

LANDASAN TEORI

A. ETIKA

Etika (Etimologi) berasal dari bahasa Yunani : (”ethikos”yang berarti “timbul dari kebiasaan/watak kesusilaan”) Etika menurut Bertrams dalam Harbani Pasolong (2014:190) adalah kebiasaan, adat, atau ahlak dan watak. adalah suatu kebiasaan tata cara hidup dalam berperilaku baik atau buruk di dalam lingkungan masyarakat Etika menurut W kumorotomo (2013:7) adalah suatu pokok permasalahan di dalam disiplin ilmu-ilmu itu sendiri yaitu nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia. Etika dan moral sama artinya menurut Bratawijaya (2010:191) didefinisikan sebagai ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak atau moral.Selanjutnya Bratawijaya membagi 2 jenis etika yaitu:

1. Etika Umum adalah menyajikan suatu pendekatan yang teliti mengenai norma-norma yang berlaku umum bagi setiap warga masyarakat.Etika umum terdiri dari atas tiga bagian norma yaitu : norma santu,norma hukum,dan norma moral.
2. Etika Khusus adalah penerapan etka umum dalam kegiatan

profesi,misalnya etika dosen, etika dokter dan etika pelayanan.

Etika di mulai bila manusia merefleksikan unsur-unsur etis dalam pendapat-pendapat spontan kita, kebutuhan akan refleksi itu akan kita rasakan,antara lain karena pendapat etis kita tidak jarang berbeda dengan pendapat orang lain. Untuk itulah di perlukan Etika yaitu mencari tahu apa yang seharusnya di lakukan oleh manusia. Etika memerlukan sikap kritis, metodis, dan sistematis dalam melakukan refleksi. Etika memiliki sudut pandang normatif yaitu maksudnya etika melihat dari sudut baik dan buruknya terhadap perbuatan manusia.

B. KINERJA

Kinerja (performance) dapat didefinisikan sebagai pencapaian hasil atau degree of accomplishment,Sebagaimana di jelaskan Rue dan Byars (1981) di dalam Zainal Mukarom (2015:186). Hal ini berarti bahwa kinerja suatu organisasi atau individu itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi/individu dapat mencapai tujuan yang di dasarkan pada tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya. Ada berbagai pendapat dari berbagai ahli tentang kinerja di dalam Harbani Pasolong (2016:175) yaitu:

1. Sinambela dkk (2006:136), kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.
2. Mangkunegara (2002:67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang dalam menjalankan fungsinya sesuai

dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

3. Widodo (2006:78), mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang di harapkan. Penilaian kinerja mempunyai peranan penting dalam peningkatan motivasi ditempat kerja.

Penilaian kinerja ini (performance appraisal) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Pegawai menginginkan dan memerlukan balikan berkenaan dengan prestasi mereka dan penilaian menyediakan kesempatan untuk memberikan balikan kepada mereka jika kinerja tidak sesuai dengan standar, maka penilaian memberikan kesempatan untuk meninjau kemajuan pegawai dan untuk menyusun rencana peningkatan kinerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian dalam sebuah karya ilmiah adalah hal yang mutlak dilakukan agar hasil yang diperoleh dapat objektif sesuai dengan kenyataan sebenarnya. Penelitian haruslah bersikap ilmiah yaitu skeptis, kritis, dan analisis serta di sajikan secara ilmiah. Metode Penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskripsif kualitatif yaitu mengumpulkan, mengklasifikasi, mengelola, data dan menganalisa serta menyajikan data dari Kantor cabang PT Indofarma Global Medika Kota Palembang.

Menurut Sugiyono (2016:9), Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan

pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Peran Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di PT.Indofarma Global Medika Cabang Palembang, maka peneliti menyimpulkan bahwa Peran Etika Administrasi Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di PT.Indofarma Global Medika Cabang Palembang sudah berjalan cukup baik karena secara keseluruhan masing-masing indikator dari Etika Administrasi yaitu (Bersih dan Disiplin, Efisiensi dan Efektifitas, Kualitas Pelayanan, Tanggung jawab Pelayanan) dan juga dari indikator Kinerja Pegawai yaitu (Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas) sudah di jalankan dengan semaksimal mungkin sesuai dengan arahan dari atasan yang dilakukan dengan rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melayani proses administrasi yang di butuhkan oleh masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan yang di peroleh dari hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat di jadikan masukan

dan bahan pertimbangan bagi PT.Indofarma Global Medika Cabang Palembang tentang Peran Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. Dalam menjalankan tugasnya para pegawai di tuntut bersikap profesionalisme, dan juga pihak instansi yang terkait dalam memberikan pelayanan publik sangat di perlukannya sistem prosedur yang mudah, cepat, efisiensi dan responsif bagi masyarakat serta menyediakan sarana dan prasarana yang di butuhkan dalam menunjang peningkatan kinerja pegawai agar pelayanan masyarakat dapat berjalan secara baik, serta kinerja yang sudah baik hendaknya di pertahankan dan lebih di tingkatkan lagi agar terciptanya kesempurnaan atau minimal dapat menjaga mutu kinerja agar tetap baik, karena ini pengawasan harus tetap di lakukan untuk menjaga citra instansi.