

SKRIPSI

**INTERNALISASI ETOS KERJA BERBASIS TEORI MAX WEBER
DALAM PRAKTIK PELAYANAN DASAR KECAMATAN TEWANG
SANGALANG GARING**



Disusun Oleh

Marsef Kristian Wahyu

Nim : 22.11.025779

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

**FAKULTAS ILMU SOSIAL, POLITIK, ADMINISTRASI DAN
KOMUNIKASI (FISIP-ADKOM)**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penulisan	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Teori Etos Kerja oleh Max Weber	6
2.1.1.1 Pengertian Etos Kerja.....	6
2.1.1.2 Konsep Etos Kerja dalam Perspektif Max Weber	7
2.1.1.3 Indikator Etos Kerja	9
2.1.2 Teori Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.2 Tujuan Kualitas Pelayanan	11
2.1.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Internalisasi Etos Kerja dalam Pelayanan Dasar	13

2.1.3.1 Pengertian Internalisasi	14
2.1.3.2 Proses Internalisasi Nilai	15
2.1.3.3 Internalisasi Etos Kerja Weberian dalam Pelayanan Dasar	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Pendekatan Penelitian	19
3.2 Fokus Penelitian	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data	21
3.3.1 Wawancara	21
3.3.2 Observasi	23
3.3.3 Dokumentasi	23
3.4 Sumber Data	23
3.4.1 Data Primer	23
3.4.2 Data Sekunder	24
3.5 Teknik Analisis Data	24
3.5.1 Reduksi Data	24
3.5.2 Penyajian Data	25
3.5.3 Penarikan Kesimpulan	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Deskripsi Objek	27
4.2 Proses Internalisasi Etos Kerja Berbasis Teori Weberian Dalam Praktik Pelayanan Dasar.....	29
4.3 Analisis Data.....	30
4.3.1 Tingkat Disiplin Kerja Pegawai.....	32
4.3.2 Tanggung Jawab/ Akuntabilitas Kerja Pegawai	32
4.3.3 Kinerja atau Kemampuan Pegawai.....	33
4.3.4 Kerja Keras Aparatur	34
4.3.5 Implementasi Etos Kerja Aparatur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	35

4.3.6 Tanggung Jawab atau Akuntabilitas kerja Pegawai	36
4.3.7 Kinerja Atau Kemampuan Pegawai Terhadap Tugas.....	37
4.3.8 Transparansi dan Orientasi Kinerja Pegawai.....	38
4.3.9 Komitmen Pegawai Kecamatan.....	40
4.3.10 Peran Etos Kerja Aparatur dalam Mengatasi Hambatan Birokrasi Pelayanan Publik	41
4.4 Pembahasan.....	44
BAB V PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Bagan Organisasi Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4.1 Bagian Organisasi Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing...	27
Lampiran 1. Pedoman Wawancara (Aparatur).....	52
Lampiran 2. Pedoman Observasi	55
Lampiran 3. Hasil Wawancara	56
Lampiran 4. Hasil Observasi.....	82
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini akan mengeksplorasi tentang proses internalisasi, konteks internalisasi dimaknai sebagai artikulasi penyerapan dan penghayatan mendalam dari nilai-nilai etos kerja oleh aparatur sipil negara, yang berkaitan erat dengan konsep rasionalitas birokrasi dalam Teori Besar Max Weber. Proses Internalisasi tidak sekadar merepresentasikan kepatuhan formalitas terhadap regulasi, melainkan sebuah transformasi nilai-nilai profesionalisme, seperti kedisiplinan, efisiensi, dan akuntabilitas, menjadi kesadaran yang mengonstruksi perilaku birokrasi sehari-hari. Ekspektasinya, ketika etos kerja berbasis teori Max Weber ini terinternalisasi secara mapan, maka aparatur atau pegawai Kecamatan Tewang Sangalang Garing akan mengimplementasikan pelayanan publik dasar bukan sebagai beban kewajiban murni, melainkan sebagai panggilan pengabdian yang rasional, demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif dan kredibel.

Objek Penelitian Internalisasi Etos Kerja ini, akan fokus pada Praktik Pelayanan Dasar Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing. Secara harfiah, kecamatan yang sebagaimana merupakan perangkat daerah memiliki peran strategis dalam menjembatani hubungan antara pemerintah kabupaten dengan masyarakat. Kedudukan kecamatan yang dekat dengan masyarakat menjadikan aparat kecamatan sebagai aktor utama dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Ritonga & Nasution, 2017). Kualitas pelayanan yang diberikan tidak hanya ditentukan oleh prosedur dan sarana prasarana belaka, melainkan juga sangat dipengaruhi juga oleh sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan tersebut. Aparatur yang memiliki kompetensi dan sikap kerja yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang optimal, sedangkan aparatur yang kurang memiliki semangat kerja dalam hal cenderung menghasilkan pelayanan yang terbilang kurang efektif.

Adapun salah satu aspek penting yang melekat pada sumber daya manusia aparatur adalah etos kerja. Etos kerja mencerminkan sikap mental, nilai, serta pandangan individu terhadap pekerjaan yang dijalannya. Etos kerja yang tinggi ditandai dengan semangat, tanggung jawab, kedisiplinan, serta komitmen dalam melaksanakan tugas (Dwinanda et al, 2023). Berkaca dalam hal birokrasi pemerintahan, etos kerja aparatur menjadi faktor penentu keberhasilan pelaksanaan tugas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki etos kerja yang baik akan cenderung bekerja secara profesional, melayani masyarakat dengan sikap ramah, serta berorientasi pada hasil kerja yang berkualitas.

Berbagai penelitian sebelumnya seyogyanya menunjukkan bahwa etos kerja memiliki hubungan yang erat dengan kinerja dan kualitas pelayanan aparatur. Penelitian Zulher (2020) secara nyata membuktikan bahwa etos kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Temuan serupa juga diungkapkan oleh Simanjuntak (2020) yang menyatakan bahwa etos kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada instansi pelayanan publik.

Pula sejalan dengan itu, pemerintah Indonesia juga menekankan pentingnya etos kerja aparatur melalui penguatan nilai-nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dikenal dengan BerAKHLAK. Nilai-nilai tersebut menegaskan bahwa aparatur negara dituntut untuk memiliki orientasi pelayanan, akuntabilitas, kompetensi, serta kemampuan beradaptasi dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Penelitian Azizah & Arisyahidin (2025) dalam risetnya menunjukkan bahwa etos kerja ASN yang berlandaskan nilai BerAKHLAK berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Praktiknya, pelayanan dasar di tingkat kecamatan masih kerap dihadapkan pada berbagai persoalan yang cukup berarti, seperti lambannya proses pelayanan, kurangnya kedisiplinan aparatur, serta rendahnya responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat (Mardiani, 2024). Kondisi tersebut tak ayal menimbulkan persepsi

negatif masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah. Maka permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dasar tidak cukup hanya dilakukan melalui perbaikan sistem dan regulasi, tetapi juga harus disertai dengan pembentukan etos kerja aparatur yang kuat dan berkelanjutan.

Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing sebagai salah satu perangkat daerah memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat di wilayahnya. Sebagai institusi pelayanan publik, kecamatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sangat bergantung pada bagaimana aparatur kecamatan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Maka jelas oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana etos kerja aparatur berpengaruh terhadap pelayanan dasar yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan pra-observasi yang dilakukan oleh peneliti, dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan, masih dijumpai sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan etos kerja aparatur. Permasalahan tersebut antara lain terlihat pada aspek kedisiplinan, tanggung jawab, serta responsivitas dalam proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa etos kerja aparatur belum sepenuhnya berjalan secara optimal, sehingga berimplikasi pada belum maksimalnya pelayanan dasar yang diberikan kepada masyarakat.

Maka sejalan dengan itu, judul penelitian yang diangkat dalam hal ini adalah ***“INTERNALISASI ETOS KERJA BERBASIS TEORI MAX WEBER DALAM PRAKTIK PELAYANAN DASAR KECAMATAN TEWANG SANGALANG GARING”*** Sebagai daripada bagian penyusunan tugas akhir penulis.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagaimana berikut :

1. Bagaimana proses internalisasi etos kerja berbasis teori Weberian dalam praktik pelayanan dasar untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang ideal di Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagaimana berikut :

1. Untuk menganalisis proses internalisasi etos kerja berbasis teori Weberian dalam praktik pelayanan dasar untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang ideal di Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan etos kerja aparatur dan kualitas pelayanan dasar, serta menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji tema sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Kantor Kecamatan Tewang Sangalang Garing dalam upaya meningkatkan etos kerja aparatur guna mewujudkan pelayanan dasar yang lebih efektif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.