

Peranan Etika Dalam Pelayanan Publik Dari Lembaga Birokrasi Pemerintah di Indonesia

Alemina

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Medan 20155

E-mail : ale_kacaribu@yahoo.com

ABSTRAK

Pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsif, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Tulisan ini mengulas peranan etika dan pelayanan publik dalam dari lembaga birokrasi di Indonesia. Metode penulisan ini didasarkan kepada penelusuran pustaka yang terkait erat dengan etika birokrasi di Indonesia. Etika sebagai penentu keberhasilan atau kegagalan dalam kehidupan berbangsa. Khususnya dalam kehidupan politik dan pemerintahan. Peranan etika disini dimaksud untuk mewujudkan pemerintah yang bersih, efisien dan efektif; menumbuhkan suasana politik yang demokratis yang bercirikan keterbukaan, rasa tanggungjawab, tanggap akan aspirasi rakyat; menghargai perbedaan; jujur dalam persaingan; ketersediaan untuk menerima pendapat yang lebih benar walau datang dari orang per orang atau kelompok orang; serta menjunjung tinggi hak asasi manusia. Dalam etika birokrasi publik, setidaknya, terdapat 3 (tiga) perhatian (*concern*), yaitu: (a) pelayan publik yang berkualitas dan relevan; (b) dimensi normatif dan dimensi reflektif (bagaimana bertindak) menciptakan suatu institusi yang adil; dan (c) modalitas etika, menjembatani agar norma moral bisa menjadi tindakan nyata (sistem, prosedur, saran yang memudahkan tindakan etika).

Kata Kunci: Etika, pelayanan publik, Indonesia

1. PENDAHULUAN

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dewasa ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan bagi pengguna pelayanan. Mengurus pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah di Indonesia ibaratnya memasuki hutan belantara yang penuh dengan ketidakpastian dalam menghabiskan waktu dan biaya pelayanan yang tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Praktek tidak etis ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur yang terjadi cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi ini mendorong terjadinya korupsi, karena warga berupaya membayar sejumlah uang kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Ketidakpastian bisa juga mendorong warga memilih menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanannya daripada menyelesaikannya sendiri [1]. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan-pelayanan

lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami oleh negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah [2]. Sekalipun di Indonesia secara politik era reformasi itu sudah berjalan sekitar 20 tahun sejak lengsernya Presiden Suharto pada tahun 1998, namun dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih ditandai berbagai kelemahan-kelemahan, padahal sudah banyak upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat antara lain perumusan kembali Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah yang sebenarnya memberikan perluasan kewenangan pada tingkat pemerintah daerah, dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis yang acapkali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan berbiaya tinggi [3]. Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, jenis pelayanan publik dibedakan menjadi 3 kelompok yaitu: (1) Kelompok pelayanan administratif; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan,

kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetisi. Contoh: KTP, Akta pernikahan, Akta Kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB dan lain-lain; (2) Kelompok pelayanan barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon dan sebagainya; dan (3) Kelompok pelayanan jasa; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya [4]. Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik dapat dibedakan juga menjadi tiga bagian: (1) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua pelayanan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, misalnya rumah sakit swasta, PTS, maupun perusahaan pengangkutan umum; (2) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik yang bersifat primer, adalah semua pelayanan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, misalnya pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara, dan pelayanan perizinan; dan (3) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk pelayanan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya penggunaan/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan [2]. Survei Lembaga Ombudsman RI menyimpulkan kualitas pelayanan publik di Indonesia pada tahun 2017 masih rendah. Hasil survei ini menyebutkan sebanyak 57 persen kementerian dan lembaga yang ada di Indonesia berada pada zona kuning atau memiliki tingkat kepatuhan sedang dan 8 persen berada pada zona merah atau memiliki tingkat kepatuhan rendah. Sedangkan, kementerian dan lembaga yang berada pada zona hijau atau memiliki tingkat kepatuhan tinggi hanya 35 persen [5]. Sebagai unsur aparatur negara Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat secara profesional. Ciri-ciri profesional adalah memiliki wawasan yang luas dan dapat memandang masa depan, memiliki kompetensi dibidangnya, memiliki jiwa berkompetensi secara jujur dan sportif, serta menjunjung tinggi etika profesi [2]. Etika profesi berkaitan erat dengan pekerjaan seseorang. Etika ini berlaku dalam kerangka yang diterima oleh semua orang yang memiliki jenis pekerjaan yang sama yang secara hukum atau moral mengikat mereka dalam suatu kelompok profesi. Etika profesi dikembangkan dan dilembagakan dalam bentuk "kode etik", seperti kode etik dokter, hakim, pengacara, PNS, sekretaris dan sebagainya [6]. Pada

umumnya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsif, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika [2]. Tulisan ini mengulas peranan etika dan pelayanan publik dalam dari lembaga birokrasi di Indonesia.

2. PENGERTIAN-PENGERTIAN

2.1. Pengertian Etika

Secara etimologi, etika berasal dari bahasa Yunani, "ethos" dalam bentuk tunggal mempunyai banyak arti ; tempat tinggal yang biasa; padang rumput; kandang; kebiasaan; adat; akhlak, watak; perasaan, sikap, cara berpikir. Dalam bentuk jamak (*ta etha*) artinya, adat kebiasaan. Dan arti terakhir inilah menjadi latar belakang bagi terbentuknya istilah "etika" yang oleh filsuf besar Yunani Aristoteles (384-322 SM) sudah dipakai untuk menunjukkan filsafat moral. Jadi, jika kita membatasi diri pada asal-usul kata ini, maka "etika" berarti: ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan. Kata yang cukup dekat dengan "etika" adalah "moral". Kata terakhir berasal dari bahasa Latin "mos" (jamak : *mores*) yang berarti juga: kebiasaan, adat. Jadi etimologi kata "etika" sama dengan etimologi kata "moral" karena keduanya berasal dari kata yang berarti adat kebiasaan walaupun bahasa asal berbeda: yang pertama berasal dari bahasa Yunani, sedang yang kedua dari bahasa Latin [7].

Setelah mempelajari asal-usul kata "etika", kini penulis berusaha menyimak artinya. Pada umumnya, cara yang terbaik untuk mencari arti sebuah kata adalah melihat dalam kamus. Dalam *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, "etika" dijelaskan sebagai: "ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral)" [8]. Berdasarkan kamus ini hanya mengenal satu arti, yaitu etika sebagai ilmu. Sedangkan arti yang tepat dan dipakai dalam tulisan ini didasarkan definisi: "*Ethics is concerned with what is right and what is wrong in human behaviour*" (Etika itu berhubungan dengan apa yang benar dan apa yang salah dalam perilaku manusia) [9]. Selain itu ada definisi lain: "*Ethics is the discipline dealing with what is good and bad or right and wrong or with moral duty and obligation*" (Etika adalah suatu disiplin yang berhubungan dengan apa yang baik dan apa yang buruk atau dengan apa yang benar dan apa yang salah atau dengan hak dan kewajiban moral) [10]. Dengan perkataan lain, "Etika adalah ajaran tentang norma tingkah laku yang berlaku dalam kehidupan

manusia. Etika berkenaan dengan sikap dan kepribadian manusia, tingkah laku yang baik dan benar, sikap, semangat, mental dan batin yang memancar dalam kepribadian” [11].

2.2. Pengertian Pelayanan publik

Dalam kaitan dengan manajemen pelayanan publik, pengertian pelayanan publik yang terdiri dari kata “pelayanan”, artinya “suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”) dan “publik”, artinya “orang atau masyarakat, dimiliki masyarakat, serta berhubungan dengan, atau mempengaruhi suatu bangsa, negara, atau komunitas”, sehingga kini dapat dipahami makna pelayanan publik sebagai berikut: (1) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan; (2) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menjelaskan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan (3) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [4]. Pada dasarnya terdapat banyak jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yang dapat berbentuk distributif, redistributif, dan regulatif [12].

2.3. Pengertian Birokrasi

Birokrasi berasal dari bahasa Inggris, “*bureaucracy*”. Kata ini merupakan perpaduan antara bahasa Inggris dan Yunani: kata “*bureau*” artinya meja tulis, selalu diartikan sebagai suatu tempat dimana para pejabat bekerja dan “*kratein*”, artinya pemerintahan. Sedangkan, definisi untuk birokrasi dalam beberapa kamus sebagai berikut: (1) *Kamus Akademi Perancis* terbitan 1798, mendefinisikannya sebagai: “Kekuasaan, pengaruh

dari para kepala dan staf biro pemerintahan”; (2) *Kamus Bahasa Jerman* edisi 1813, mendefinisikan birokrasi sebagai: “Wewenang atau kekuasaan dari berbagai departemen pemerintah dan cabang-cabangnya memperebutkan untuk diri mereka sendiri atas sesama warga negara”; (3) *Kamus Teknik Bahasa Italia* terbitan tahun 1828 mendefinisikannya demikian: “Kekuasaan pejabat di dalam administrasi pemerintahan” [13]; (4) *Collins Cobuild English Language Dictionary* terbitan tahun 1993: “A bureaucracy is an administrative system operated by a large number of officials following rules and procedures” (Sebuah birokrasi adalah suatu sistem administrasi yang dioperasikan oleh banyak pegawai yang mengikuti aturan-aturan dan prosedur-prosedur [14]; dan (5) *Kamus Umum Bahasa Indonesia* terbitan 1985 mendefinisikan kata ini sebagai: (a) “Pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai bayaran yang tidak dipilih oleh rakyat”, (b) “Cara pemerintahan yang sangat dikuasai oleh kaum pegawai negeri” dan (c) “Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lambat, serba menurut aturan (adat dsb), banyak likulikunya dsb” [8]. Pada umumnya, birokrasi memiliki 3 (tiga) arti, yaitu: (a) birokrasi sebagai suatu tipe organisasi, artinya organisasi untuk melaksanakan dan menyelenggarakan suatu macam pekerjaan yang terkait pada peraturan yang bersiat rutin, yaitu volume pekerjaan besar, akan tetapi sejenis dan bersifat berulang-ulang, dan pekerjaan yang memerlukan keadilan, merata dan adil; (b) birokrasi sebagai sistem, artinya birokrasi adalah suatu sistem kerja yang berdasarkan kepada hubungan kerjasama antara jabatan (pejabat-pejabat) secara langsung kepada persoalannya dan secara formal serta berjiwa tanpa pilih kasih atau tanpa pandang bulu; dan (c) birokrasi sebagai jiwa kerja, dalam hal ini merupakan jiwa kerja yang kaku, sebab cara kerjanya seolah-olah seperti mesin, ditambah lagi dengan disiplin kerja yang ketat/keras dan sedikitpun tidak mau menyimpang dari apa yang diperintahkan atasan atau yang telah ditetapkan oleh peraturan-peraturan [15].

3. PERANAN ETIKA DALAM BIROKRASI

Berdasarkan pengertian etika diatas, telah diketahui bahwa etika mempersoalkan “baik dan buruk” dan “bukan benar dan salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam hubungannya dengan sesamanya baik dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara sehingga etika mempunyai peran penting bagi para birokrat dalam praktek birokrasi yang berhubungan dengan administrasi negara. Pada umumnya, pemerintah memiliki dua fungsi yang berbeda bila ditinjau dari paradigma dikotomi politik dan administrasi, yaitu fungsi politik dan fungsi administrasi. Fungsi politik dari pemerintah

berkaitan dengan pembuatan kebijakan (*public policy making*) atau pernyataan apa yang menjadi keinginan negara, sedang fungsi administrasinya adalah berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat. Dengan demikian kekuasaan membuat kebijakan publik berada pada kekuasaan politik (*political master*), dan melaksanakan kebijakan politik yang telah dibuat merupakan kekuasaan administrasi negara. Namun karena administrasi negara dalam menjalankan kebijakan politik yang telah dibuat memiliki kewenangan secara umum disebut dengan "*discretionary power*", keleluasaan untuk menafsir suatu kebijakan politik dalam bentuk program dan proyek, maka timbul suatu pertanyaan, apakah ada jaminan dan bagaimana menjamin bahwa kewenangan dapat digunakan secara "benar" dan tidak secara "salah" atau secara "baik" dan tidak secara "buruk". Atas dasar pertimbangan inilah, maka etika sangat diperlukan bagi para birokrat dalam menjalankan administrasi negara. Etika dapat digunakan oleh para pelaku birokrasi sebagai pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang dilakukan dalam birokrasi yang berkaitan erat dengan administrasi negara ketika menjalankan politik, dan sekaligus etika dapat digunakan sebagai standar penilaian apakah perilaku pelaksana administrasi negara dalam menjalankan kebijakan politik dapat dikatakan baik atau buruk. Pada kenyataannya, dalam etika terdapat sesuatu nilai yang dapat memberikan penilaian bahwa sesuatu yang diperbuat pelaku birokrasi baik atau buruk, terpuji atau tercela [16]. Ukuran suatu tindakan dapat dikatakan baik atau buruk dapat ditinjau dari enam macam aliran etika, meliputi: (1) *Hedonisme*: tindakan yang baik adalah tindakan yang mengandung kepuasan atau kenikmatan ("*hedone*" = kepuasan atau kenikmatan); (2) *Utilitarisme*: tindakan yang baik adalah tindakan yang berguna untuk mencapai tujuan ("*utility*" = berguna); (3) *Vitalisme*: tindakan baik adalah tindakan yang mencerminkan kekuatan dalam hidup manusia ("*vital*" = kuat); (4) *Sosialisme*: tindakan yang baik adalah tindakan yang ditentukan oleh masyarakat ("*society*" = masyarakat); (5) *Religiosisme*: tindakan yang baik adalah tindakan yang sesuai dengan kehendak Tuhan ("*religios*" = agama); dan (6) *Humanisme*: tindakan yang baik adalah tindakan yang sesuai dengan kodrat manusia, yaitu kemanusiaannya ("*humanity*" = kemanusiaan) [17]. Pada umumnya, dalam berorganisasi dikenal tiga macam etika, yaitu: (1) *etika individu*: menentukan baik atau buruk perilaku orang perorangan (individu) dalam hubungannya dengan orang (individu) lain. Etika individu ini justru harus dimiliki oleh orang yang menjadi pengabdian masyarakat (*public servant*); (2) *etika organisasi*:

menetapkan parameter dan merinci kewajiban-kewajiban organisasi itu sendiri, serta menggariskan konteks tempat keputusan-keputusan etika individu itu dibentuk dan (3) *etika profesi*: berkaitan dengan pekerjaan seseorang. Etika ini berlaku dalam suatu kerangka yang diterima oleh semua yang secara hukum atau secara moral mengikat mereka dalam kelompok profesi yang bersangkutan. Etika profesi dikembangkan dan dilembagakan dalam bentuk "kode etik", seperti kode etik dokter, hakim, pengacara, pegawai negeri dan sebagainya [16].

Menyadari akan pentingnya etika dalam birokrasi, maka dikeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil. Peraturan Pemerintah tersebut secara jelas dan tegas menetapkan kewajiban etis yang harus diimplementasikan atau menjadi pedoman sikap bagi PNS dalam melaksanakan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari yaitu etika dalam bernegara, etika dalam organisasi/instansi, etika dalam bermasyarakat, etika dalam diri sendiri, dan etika terhadap sesama PNS. Dengan adanya etika atau kode etik PNS tersebut diharapkan akan terwujud PNS/aparatur yang menjunjung tinggi kehormatan serta keteladanan sikap, tingkahlaku dan perbuatan dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik maka para aparatur pelayanan publik harus dapat menerapkan etika atau kode etik PNS dengan baik dan benar karena etika/kode etik PNS berisi ajaran-ajaran moral, asas-asas etis atau asas-asas kelakuan yang baik yang dapat dijadikan sebagai pedoman bertindak di dalam melaksanakan pelayanan publik [2].

Bahkan bagi para pelaksana administrasi negara di Indonesia yang tergabung dalam Korps Pegawai Republik Indonesia (KORPRI), terdapat tujuh Kode Etik KORPRI (Sapta Prasetya KORPRI) yang selalu dikumandangkan oleh mereka hampir setiap upacara:

- 1) Kami anggota Korps Pegawai Republik Indonesia adalah warga negara kesatuan Republik Indonesia yang setia kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- 2) Kami anggota Korps Pegawai Republik Indonesia adalah pejuang bangsa, taat kepada negara dan pemerintah Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.
- 3) Kami anggota Korps Pegawai Republik Indonesia adalah unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang selalu mengutamakan kepentingan negara dan

- masyarakat daripada kepentingan pribadi atau golongan.
- 4) Kami anggota Korps Pegawai Republik Indonesia menjunjung tinggi kehormatan bangsa dan negara, bersikap jujur, bersemangat, bertanggung jawab, serta menghindarkan diri dari perbuatan tercela.
 - 5) Kami anggota Korps Pegawai Republik Indonesia senantiasa mengutamakan pelayanan kepada masyarakat, berdisiplin, serta memegang teguh rahasia negara dan rahasia jabatan.
 - 6) Kami anggota Korps Pegawai Republik Indonesia mengutamakan persatuan kesatuan bangsa, kesejahteraan masyarakat serta kesetiakawanan Korps Pegawai Republik Indonesia.
 - 7) Kami anggota Korps Pegawai Republik Indonesia senantiasa bekerja keras serta berusaha meningkatkan pengetahuan dan kemampuan untuk kelancaran pelaksanaan tugas [6].

Pemerintahpun telah mengatur pelayanan publik di Indonesia untuk menjamin terselenggaranya pelayanan masyarakat yang maksimal dalam 11 kebijakan strategis antara lain: (1) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; (2) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 90/MENPAN/1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Administrasi Negara. Di antara 8 program strategis tersebut salah satunya adalah tentang Penyederhanaan Pelayanan Publik; (3) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 1 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, yang antara lain mengatur tentang azas pelayanan umum, tata laksana pelayanan umum, biaya pelayanan umum dan penyelesaian persoalan dan sengketa; (4) Intruksi Presiden No. 1/1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Inpres RI kepada MENPAN untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan departemen/instansi pemerintah di pusat dan daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat baik yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan; (5) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Penganugerahan Penghargaan Abdisatyabakti bagi unit kerja/Kantor Pelayanan Percontohan; (6) Instruksi Mendagri No. 20 / 1999. Gubernur KDH TK I dan Bupati/Walikota Madya KDH TK II di seluruh Indonesia diinstruksikan untuk: (a) mengambil langkah-langkah penyederhanaan perijinan beserta pelaksanaannya; (b) memberikan kemudahan bagi

masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha; dan (c) menyusun buku petunjuk pelayanan perijinan di daerah; (7) Surat Edaran Mendagri No. 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002 tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimal (SPM); (8) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan; (9) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan; (10) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat; dan (11) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 119/2004 tentang Pemberian Tanda Penghargaan "Citra Pelayanan" [4]. Pada umumnya, terdapat sembilan asas etis bagi administrator pemerintahan, yaitu: (1) Pelayanan kepada rakyat adalah diatas pelayanan terhadap diri sendiri; (2) Rakyat adalah berdaulat dan mereka dalam menjalankan roda pemerintahan harus bertanggung jawab kepada rakyat; (3) Hukum mengatur semua tindakan dari para birokrat dalam menjalankan roda pemerintahan; (4) Manajemen yang efektif dan efisien adalah pokok bagi pelaksana administrasi negara; (5) Sistem penilaian, kecakapan, kesempatan yang sama, dan asas-asas tindakan yang afirmatif akan didukung, dijalankan, dan dimajukan; (6) Perlindungan terhadap kepercayaan rakyat adalah yang paling penting. Berbagai pertentangan kepentingan, suapan, hadiah, atau pengistimewaan yang membawahkan jabatan publik pada keuntungan-keuntungan pribadi tidak dapat diterima; (7) Pelayanan kepada rakyat menciptakan tuntutan-tuntutan bagi kepekaan khusus pada ciri-ciri kualitas keadilan, ketabahan, kejujuran, kepantasan dan kecakapan; (8) Hati nurani menjalankan suatu peranan yang penting dalam memilih diantara langkah-langkah tindakan dalam menjalankan administrasi negara; dan (9) Para administrator negara tidak semata-mata terlibat dalam mencegah hal yang salah, melainkan dalam mengusahakan hal yang benar melalui pelaksanaan tanggung jawab mereka yang penuh semangat dan tepat waktunya [18]. Dalam etika birokrasi publik, setidaknya, terdapat 3 (tiga) perhatian (*concern*), yaitu: (a) pelayan publik yang berkualitas dan relevan; (b) dimensi normatif dan dimensi reflektif (bagaimana bertindak) menciptakan suatu institusi yang adil; dan (c) modalitas etika, menjembatani agar norma moral bisa menjadi tindakan nyata (sistem, prosedur, saran yang memudahkan tindakan etika) [15]. Sudah tidak dibantah lagi bahwa para pelaku birokrasi bekerja atas dasar kepercayaan, karena mereka bekerja untuk negara yang berarti untuk rakyat. Kebanyakan rakyat berharap adanya jaminan bahwa para birokrat dalam menjalankan

kebijakan politik dan memberikan pelayanan publik tentu dibiayai oleh dana publik sehingga senantiasa mendasarkan diri pada nilai etika yang selaras dengan kedudukannya. Birokrasi merupakan sebuah sistem yang tentu dalam diri para pelakunya terdapat kecenderungan untuk terus bekerja dengan baik sehingga mereka perlu menyadarkan diri pada nilai-nilai etika yang berlaku umum [6]. Etika sebagai penentu keberhasilan atau kegagalan dalam kehidupan berbangsa. Khususnya dalam kehidupan politik dan pemerintahan. Peranan etika disini dimaksud untuk mewujudkan pemerintah yang bersih, efisien dan efektif; menumbuhkan suasana politik yang demokratis yang bercirikan keterbukaan, rasa tanggungjawab, tanggap akan aspirasi rakyat; menghargai perbedaan; jujur dalam persaingan; ketersediaan untuk menerima pendapat yang lebih benar walau datang dari orang per orang atau kelompok orang; serta menjunjung tinggi hak asasi manusia [15]. Dalam upaya mengetahui secara rinci peranan etika dalam pelayanan publik di Indonesia, maka tentu dibutuhkan penelitian lanjutan tentang pelaksanaannya di setiap instansi pemerintah.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari tulisan ini, yaitu:

1. Etika sangat diperlukan bagi para birokrat dalam menjalankan administrasi negara. Etika dapat digunakan oleh para birokrat sebagai pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang dilakukan dalam birokrasi yang berkaitan erat dengan administrasi negara ketika menjalankan politik, dan sekaligus etika dapat digunakan sebagai standar penilaian apakah perilaku pelaksana administrasi negara dalam menjalankan kebijakan politik dapat dikatakan baik atau buruk.
2. Etika birokrasi memiliki makna sebagai seperangkat nilai yang dapat dijadikan acuan atau penuntun bagi tindakan pelaku administrasi negara sebagai organisasi dalam menyelenggarakan pemerintah dengan memperhatikan kepentingan masyarakat di Indonesia.
3. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik
4. Menyadari akan pentingnya etika dalam birokrasi, maka dikeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil. Peraturan Pemerintah tersebut

secara jelas dan tegas menetapkan kewajiban etis yang harus diimplementasikan atau menjadi pedoman sikap bagi PNS dalam melaksanakan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari yaitu etika dalam bernegara, etika dalam organisasi/instansi, etika dalam bermasyarakat, etika dalam diri sendiri, dan etika terhadap sesama PNS.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. D. Maani, "Etika Pelayanan Publik," DEMOKRASI, vol. IX, no. 1, pp. 61-70, 2010.
- [2] S.H. Lubis, *Etika Profesi*, Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, pp. 1 – 316, 2013.
- [3] A. Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik", *Otoritas*, vol.I, no. 2, pp. 81-90, Oktober 2011.
- [4] Sutopo, "Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat", *Journal of Rural and Development*, vol. V, no. 1, pp. 15 –26, Februari 2014.
- [5] H. Nupus, "Ombudsman: Pelayanan publik Indonesia rendah", <https://aa.com.tr/id/budaya/ombudsman-pelayanan-publik-indonesia-rendah/1009689>. Diakses pada 19 April 2018.
- [6] Alemina, "Pentingnya etika dalam birokrasi", *MITRA*, no. 1, pp. 43-45, April 2004.
- [7] K. Bertens, "Etika", Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, pp. 4-5, 1997.
- [8] W.J.S. Poerwadarminta, "Kamus Umum Bahasa Indonesia", Cetakan VIII. PN Balai Pustaka, Jakarta, p. 144 & 278, 1985.
- [9] D.S. Beach, "Personnel: The Management of People at Work", Macmillan Publishing Co., Inc., New York, p.53, 1975.
- [10] E.W. Mondy and Noe, R.M., "Human Resource Management", Allyn and Bacon, Boston, p. 25, 1993.
- [11] A.W. Widjaya, "Etika Administrasi Negara", Bumi Aksara, Jakarta, p. 7, 1994.
- [12] R.D. Nugroho, "Reinventing Pembangunan", Jakarta, PT. Elex Media Komputindo, 2003.
- [13] M. Albrow, "Birokrasi", (Alih Bahasa: M. R. Karim dan T. Daryanto). Penerbit PT Tiara Wacana Yogya, Yogyakarta, pp. 2-3, 1989.
- [14] J. Sinclair, "Collins Cobuild English Language Dictionary", HarperCollins Publishers, London, p. 185, 1993.
- [15] R.I. Sundary, "Pelaksanaan Etika Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah di Indonesia", *SCIENTICA*, vol. I no. 1, pp. 25 -34, Juni 2013.
- [16] J. Widodo, "Good Governance – Telaah Dari Dimensi: Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah", Penerbit Insan Cendekia, Surabaya, pp. 245-246 & 247-251, 2001.
- [17] I.R. Poedjawijatna, "Etika: Filsafat Tingkah Laku", Rineka Cipta, Jakarta, pp. 44-50, 1990.
- [18] Moekijat, "Asas-Asas Etika". Penerbit CV Mandar Maju, Bandung, pp. 92-93, 1995.