

## ETIKA BIROKRAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Jusman Iskandar<sup>1)</sup>, Alfiah<sup>2)</sup>, Amalia Nur Fajriah<sup>3)</sup>, Anggun Dwi Rahmawati<sup>4)</sup>  
Anisa Sofiani<sup>5)</sup>

Universitas Garut<sup>1)</sup>

UIN Sunan Gunung Djati Bandung<sup>2),3),4),5)</sup>

Email: [jusmaniskandar@uniga.ac.id](mailto:jusmaniskandar@uniga.ac.id)<sup>1)</sup>, [mpialfiah22@gmail.com](mailto:mpialfiah22@gmail.com)<sup>2)</sup>,  
[amalianur742@gmail.com](mailto:amalianur742@gmail.com)<sup>3)</sup>, [anggun22r@gmail.com](mailto:anggun22r@gmail.com)<sup>4)</sup>, [icatazmania97@gmail.com](mailto:icatazmania97@gmail.com)<sup>5)</sup>

### Abstrak

Masyarakat yang semakin kritis dan berani untuk mengajukan keinginan, tuntutan dan aspirasinya, serta melakukan kontrol atas kinerja pemerintah. Masyarakat semakin berani menuntut birokrasi publik untuk mengubah posisi dan perannya dalam memberikan layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan etika birokrasi berlandaskan kode etik dalam pelayanan publik. Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota diharapkan dapat menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di daerah. Semangat otonomi daerah pada dasarnya merupakan upaya memandirikan Pemerintah Daerah dalam menjalankan dan menyelenggarakan tugas pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat di daerah. Untuk itu Pemerintah Daerah haruslah selalu tanggap dalam merespon serta menyikapi kebutuhan dan keinginan masyarakatnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian pustaka (*library research*), penelitian yang objek utamanya adalah buku-buku atau sumber keputusan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Permasalahan mendasar dalam proses pelayanan publik di Indonesia adalah tentang etika. Tidak ada standar universal tentang norma atau etika serta sanksi yang mengatur secara khusus untuk pelanggaran yang dilakukan aparat dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: *Birokrasi, Etika, Pelayanan Publik*

### Abstract

*People who are increasingly critical and brave to put forward their wishes, demands and aspirations, and exercise control over government performance. People are increasingly daring to demand the public bureaucracy to change its position and role in providing public services. This study aims to determine the application of bureaucratic ethics based on a code of ethics in public services. Regency and City Governments are expected to be the spearhead in the implementation of services to the community in the regions. The spirit of regional autonomy is basically an effort to make local governments independent in carrying out and carrying out government tasks, development and community empowerment in the regions. For this reason, the Regional Government must always be responsive in responding to and responding to the needs and desires of the community. This research uses library research method, research whose main object is books or other decision sources. The results of the study show that the fundamental problem in the process of public service in Indonesia is about*

*ethics. There are no universal standards of norms or ethics as well as sanctions that specifically regulate violations committed by officials in public services.*

*Keywords: Bureaucracy, Ethics, Public Service*

## A.PENDAHULUAN

Birokrasi menetapkan pola perilaku yang wajib dijadikan sebagai pedoman atau kode etik bagi setiap aparatur yang bekerja didalamnya. Etika dalam birokrasi yang muncul berdasarkan pada paham dasar yang mencerminkan sistem yang hidup dalam masyarakat harus dipedomani serta diwujudkan oleh setiap aparat dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Birokrasi penyelenggara pelayanan publik tidak dapat terpisahkan dari nilai etika. Karena nilai etika berkaitan dengan kebaikan dan keburukan dalam hidup manusia, oleh karena itu tugas - tugas dari birokrasi pelayan publik pun tidak terlepas dari hal-hal yang baik dan buruk.

Perkembangan kehidupan masyarakat yang semakin dinamis, sejalan dengan tingkat kehidupan yang semakin baik, telah meningkatkan kesadarannya akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat yang semakin kritis dan berani untuk mengajukan keinginan, tuntutan dan aspirasinya, serta melakukan kontrol atas kinerja pemerintah. Masyarakat semakin berani menuntut birokrasi publik untuk mengubah posisi dan perannya (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Kebiasaan suka mengatur dan memerintah mesti diubah menjadi suka melayani, dari yang lebih suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong, semuanya menuju ke arah fleksibilitas, kolaboratis dan dialogis, dan menghilangkan cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha, 1988).

Etika pelayanan publik harus berlandaskan asas transparansi (keterbukaan dan kemudahan akses) dan akuntabilitas (pertanggungjawaban sesuai dengan legal formal) demi kepentingan masyarakat. Pelanggaran moral dan etika dalam pelayanan publik dapat terjadi dari awal proses kebijakan publik yang tidak transparan, tidak responsif, tidak akuntabel, tidak adil dan lainnya. Pengusulan program, proyek dan kegiatan tidak didasarkan kenyataan, desain organisasi pelayanan publik (pengaturan struktur, formalisasi, diskresi otoritas) yang bias terhadap kepentingan tertentu, proses manajemen pelayanan publik yang penuh rekayasa dan kamufase (perencanaan teknis, pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, informasi). Sudah sepatutnya pelayanan umum dilakukan secara beretika agar tidak adanya kekecewaan dalam suatu masyarakat. Etika yang sewajarnya sudah mulai luntur oleh tindakan kurang terpuji dari pihak aparatur negara. Permasalahan pelayanan publik cukup kompleks, variabelnya sangat luas, upaya memperbaiki birokrasi sebagai pelayan publik (*public service*) termasuk di dalamnya upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu menurut Mertins Jr, (2003) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu: *equality*, *equity*, *loyalty*, dan *responsibility* .

## B.KAJIAN PUSTAKA

### Etika Birokrasi

Etika berasal dari bahasa Yunani, Ethos yang berarti kebiasaan atau watak dan dalam bahasa Prancis disebut *etiquet* atau etiket yang dapat diartikan sebagai kebiasaan atau cara bergaul dan berperilaku yang baik. Secara konsep, etika dipahami sebagai “suatu sistem nilai yang mengatur mana yang baik dan mana yang buruk dalam suatu kelompok atau masyarakat”. Wahyudi (2008) mengemukakan bahwa etika (*ethics*) merupakan salah satu cabang filsafat moral atau pembenaran filosofis (*philosophical judgement*). Moral juga bisa merupakan suatu instrumen dalam suatu masyarakat, apabila suatu kelompok sosial menghendaki tuntunan bertindak untuk segala pola tingkah laku yang disebut moral.

Birokrasi adalah keseluruhan aparat pemerintah, baik sipil maupun militer yang bertugas membantu pemerintah (untuk memberikan pelayanan publik) dan menerima gaji dari pemerintah karena statusnya itu, sedangkan Hegel melihat, bahwa birokrasi merupakan jembatan yang dibuat untuk menghubungkan antara kepentingan masyarakat dan kepentingan negara yang dalam saat-saat tertentu berbeda. Oleh sebab itu peran birokrasi menjadi sangat strategis dalam rangka menyatukan persepsi dan perspektif antara negara (pemerintah) dan masyarakat sehingga tidak terjadi kekacauan. (Yahya Muhaimin, 1991)

Darwin (1999) juga mengartikan Etika Birokrasi (Administrasi Negara) adalah sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi. Dengan mengacu kedua pendapat ini, maka etika mempunyai dua fungsi, yaitu pertama sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, buruk, tidak tercela, dan terpuji. Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi, penuntun, bagi birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya antara lain, efisiensi, membedakan milik pribadi dengan milik kantor, *impersonal*, *merit system*, *responsible*, *accountable*, dan *responsiveness*.

### Konsep Birokrasi

Secara singkat pengertian birokrasi menurut Tome (2012), birokrasi adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai. Pengertian secara luas birokrasi dapat diartikan sebagai pemerintahan atau pengaturan yang dilakukan dari meja ke meja secara terpisah. Maksud dilakukannya peraturan dan pengambilan keputusan secara terpisah-pisah itu adalah untuk menghindarkan terjadinya subjektivitas keputusan dan pengawasan pada satu tangan. Demikian pula dalam hal pengangkatan pejabatnya tidak didasarkan kehendak penguasa, tetapi didasarkan persyaratan-persyaratan yang objektif, seperti pendidikan, keahlian, pengalaman, dan senioritas. (Ngadisah, 2015).

Teori tentang birokrasi yang sangat populer dikemukakan oleh Max Weber dalam kerangka kerjanya yang disebut “*Domination*”. Dalam teorinya tersebut Weber berpendapat bahwa birokrasi adalah salah satu bentuk organisasi yaitu suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan. Birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisasi secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh orang banyak.

### Konsep Etika Birokrasi

Jika memahami birokrasi dalam konteks administrasi negara/publik, terdapat pola-pola sikap dan perilaku serta hubungan antara manusia dalam organisasi dan hubungannya dengan pihak luar organisasi pada umumnya diatur dengan peraturan-perundangan yang berlaku dalam

sistem hukum negara yang bersangkutan. Aparatur pemerintahan dan budaya memiliki keterkaitan (Nahrudin & Tambajong, 2017). Bagi aparatur pemerintah, budaya dan etika merupakan hal yang penting untuk dikembangkan baik pada tingkat pemerintahan pusat maupun Daerah, pada tingkat Departemen atau organisasi maupun unit-unit kerja dibawahnya (Ropik, 2016).

Etika birokrasi berkaitan erat dengan moralitas dan mentalitas aparat birokrasi dalam melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri yang tercermin dalam fungsi pokok pemerintahan: fungsi pelayanan, pengaturan/regulasi dan fungsi pemberdayaan masyarakat etika penting dalam birokrasi (Tarumingkeng, 2013).

### **Prinsip-Prinsip Dalam Etika Birokrasi**

Selanjutnya terdapat prinsip etika birokrasi yang terkait dengan pelayanan publik. Hal ini dikemukakan American society for Public Administration (Perhimpunan Amerika untuk Administrasi Negara) atau ASPA (1985), menyebutkan prinsip-prinsip etika pelayanan sebagai berikut (1) Pelayanan terhadap publik harus diutamakan; (2) Rakyat adalah berdaulat, dan mereka yang bekerja di dalam pelayanan publik secara mutlak bertanggung jawab kepadanya; (3) Hukum yang mengatur semua kegiatan pelayanan publik. Apabila hukum atau peraturan yang ada bersifat jelas, maka kita harus mencari cara terbaik untuk memberi pelayanan publik; (4) Manajemen yang efisien dan efektif merupakan dasar bagi administrator publik. Penyalahgunaan, pemborosan, dan berbagai aspek yang merugikan tidak dapat ditolerir; (5) Sistem merit dan kesempatan kerja yang sama harus didukung, diimplementasikan dan dipromosikan; (6) Mengorbankan kepentingan publik demi kepentingan pribadi tidak dapat dibenarkan; (7) Keadilan, kejujuran, keberanian, kesamaan, kepandaian, dan empathy merupakan nilai-nilai yang dijunjung tinggi dan secara aktif harus dipromosikan; (8) Kesadaran moral memegang peranan penting dalam memilih alternatif keputusan; (9) Administrator publik tidak semata-mata berusaha menghindari kesalahan, tetapi juga berusaha mengejar atau mencari kebenaran.

#### **1. Etika Pelayanan Publik**

Etika Pelayanan Publik. Dalam arti yang sempit, pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu delivery system yang sehat. Pelayanan publik ini dapat dilihat sehari-hari di bidang administrasi, keamanan, kesehatan, pendidikan, perumahan, air bersih, telekomunikasi, transportasi, bank, dsb. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik.

### **C. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif analitis. Metode ini kualitatif deskriptif merupakan suatu metode yang digunakan untuk membuat

gambaran secara sistematis mengenai hubungan antara fenomena yang diselidiki dan hasilnya tidak dinyatakan dengan angka dan kualitatif yang merupakan pepaduan analisis data-data dengan analisis kualitatif. Tujuan dari metode ini adalah untuk menggambarkan suatu masalah yaitu bagaimana etika para birokrat dalam pelayanan publik.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder dimana sumber data yang digunakan berasal dari beberapa sumber yaitu beberapa jurnal dan artikel sesuai dengan masalah yang diangkat yaitu ETIKA PARA BIROKRAT DALAM PELAYANAN PUBLIK. Proses pengumpulan data harus selalu mengacu pada permasalahan dan tujuan yang telah ditetapkan. Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai jurnal dan artikel pendukung yang dikeluarkan oleh masing-masing instansi terkait. Analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan analisis data kualitatif, yaitu melalui pengumpulan data tekstual atau *text meaning*, selanjutnya yaitu melakukan wacana yaitu untuk menganalisis interaksi manusia, selanjutnya naratif, naratif ini bertujuan untuk terfokus pada objek penelitian.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam kehidupan bernegara, birokrasi menjadi aktor yang berperan dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan. Namun dalam praktek pemerintahan bernegara peran birokrasi seringkali diragukan untuk dapat menghidupkan dan mendinamisasikan proses demokratisasi. Para birokrasi di Indonesia banyak melakukan Tindakan penyimpangan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, salah satu nya ialah mengabaikan prinsip-prinsip etika dan moral sehingga muncullah maladministrasi. Ada dua faktor peyebab terjadinya mal-administrasi yaitu: pertama, faktor internal, yaitu dari faktor pribadi orang yang melakukan mal-administrasi. Kedua, faktor eksternal, yaitu diluar pribadi orang yang melakukan mal-administrasi. Bila aparatur pemerintah memahami dan menerapkan etika dalam memberikan pelayanan secara benar maka kinerja pelayanan akan meningkat dan memenuhi keinginan masyarakat. Sebaliknya, apabila etika tersebut tidak dipahami dan dilaksanakan secara benar maka kinerja pelayanan menjadi buruk dan menimbulkan protes dari masyarakat. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah pusat dan daerah kepada masyarakat belum berakar pada norma-norma etika yang benar.

Menurut Widodo (2001) maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari etika dan moral administrasi yang menjauhkannya dari pencapaian tujuan administrasi. Nigro dalam Widodo (2001) mengemukakan, terdapat delapan bentuk mal-Administrasi yaitu:

- 1) Ketidak-jujuran (*dishonesty*), yaitu suatu Tindakan administrasi yang tidak jujur.
- 2) Perilaku yang buruk (*unethical behaviour*), pegawai (administrator public) mungkin saja melakukan Tindakan batas-batas yang diperkenankan hukum, tetapi tindakan tersebut dapat digolongkan secara tidak etis, sehingga secara hukum tidak dapat di tuntutan.
- 3) Mengabaikan hukum (*disregard of the law*), pegawai (administrator publik) dapat mengabaikan hukum atau membuat tafsiran hukum yang menguntungkan kepentingannya.

- 4) Favoritisme dalam menafsirkan hukum. Pejabat atau pegawai di suatu instansi tetap mengikuti hukum yang berlaku, tetapi hukum tersebut ditafsirkan untuk menguntungkan kepentingan tertentu.
- 5) Perlakuan yang tidak adil terhadap pegawai.
- 6) Inefisiensi bruto (*gross inefficiency*), betapapun bagus maksudnya, jika suatu instansi tidak mampu melakukan tugas secara memadai, para Administrator disiru dinilai gagal.
- 7) Menutup-nutupi kesalahan. Pimpinan atau pegawai menutupi kesalahannya sendiri atau bawahannya, atau menolak diperiksa atau dikontrol oleh legislative atau melarang pers meliput kesalahan instansinya.
- 8) Gagal menunjukkan inisiatif. Sebagai pegawai gagal membuat keputusan yang positif atau menggunakan diskresi (keleluasaan/kelonggaran) yang diberikan hukum kepadanya

Berbagai permasalahan yang berkaitan dengan keberadaan birokrasi khususnya yang berkaitan dengan moral dan pelayanan publik, dilatarbelakangi oleh beberapa faktor. Secara umum, masalah krusial yang masih dihadapi oleh keberadaan PNS sampai saat ini, seperti rendahnya kinerja PNS, KKN, kesejahteraan yang terbatas, netralitas PNS, sampai pada proses rekrutmen yang kurang transparan dan sebagainya

Disamping itu, sering di lihat dan didengar adanya Tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah dan diskriminatif. Sebagai konsekuensi logisnya, dewasa ini kinerja pemerintah sebagai pelayan public banyak menjadi sorotan, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan.

Menurut Tjokrowinoto (2001) berpendapat relevansi pemuasan masyarakat atas pelayanan yang disediakan, perilaku birokrasi perlu diperhitungkan kompetensinya dengan mengacu pada dua hal yaitu:

1. Birokrasi harus memberikan pelayanan publik dengan adil, menuntut kemampuan untuk memahami keadaan masyarakat, mengartikulasikan aspirasi dari kebutuhan masyarakat, lalu merumuskan dalam suatu kebijakan kemudian diimplementasikan;
2. Birokrasi harus mempunyai kompetensi untuk memberdayakan masyarakat sipil dengan menciptakan *enabling social setting*, dari pendekatan *top down* yang menguasai dinamika interaksi antara birokrasi dengan masyarakat dapat mengalami perubahan menjadi hubungan horizontal”.

Prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang dikembangkan oleh Institute Josephson America, yang dikutip oleh The Liang Gie (2006), dapat digunakan sebagai rujukan atau referensi bagi para birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, antara lain:

1. Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang dan berbelit;
2. Integritas, mempunyai prinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermukadua;
3. Memegang janji, memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian secara sepihak;
4. Setia, loyal dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan;
5. Adil, memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi, menerima

perbedaan serta berpikiran terbuka;

6. Perhatian, memperhatikan kesejahteraan orang lain, memberikan kebaikan dalam pelayanan;
7. Hormat, menghormati martabat manusia, privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang;
8. Kewarganegaraan, bertanggungjawab menghormati, menghargai dan mendorong pembuatan keputusan yang demokratis;
9. Keunggulan, memperhatikan kualitas pekerjaan.

Sementara itu, menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan: yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian: waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan: yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan: yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana: yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Saefullah dalam Tachjan (2006) menyebutkan bahwa, “Tugas pokok birokrasi pemerintah adalah pelayanan publik, yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga Negara atau secara sah menjadi penduduk Negara yang bersangkutan, Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Akibatnya, diperlukan reformasi untuk menransformasikan budaya birokrasi. Hal ini sesuai dengan nilai-nilai Weberian Bureaucracy yang mendasarkan diri pada prinsip-prinsip efisiensi, rasionalitas, certainty dan calculability yang berakar pada intellectual culture negara maju. Selanjutnya, hal ini juga sesuai dengan prinsip birokrasi yang ideal yaitu birokrasi yang bertindak atas dasar wewenang yang sah yang berbasis pada pertimbangan rasional.

Selain mematuhi prinsip-prinsip dan berbagai standar pelayanan publik yang perlu dipedomani oleh segenap aparat birokrasi, juga harus diperhatikan adalah sikap dan perilaku yang santun, keramah tamahan dari aparat pelayanan publik baik dalam cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan maupun dalam hal ketepatan waktu pelayanan. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat yang dilayani. Dalam hal ini, paling tidak ada empat kemungkinan yang bisa terjadi, yaitu:

1. *Mutual knowledge*: aparat birokrasi yang melayani dan pihak masyarakat yang dilayani sama-sama dapat dengan mudah memahami kualitas pelayanan tersebut.
2. *Producer knowledge*: pihak aparat birokrasi yang melayani lebih mudah memahami dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik daripada masyarakat pelanggan yang dilayani.

3. *Consumer knowledge*: masyarakat pelanggan yang dilayani lebih mudah dan lebih memahami dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi pelayanan publik.
4. *Mutual Ignorance*: aparat birokrasi pelayanan publik maupun masyarakat yang dilayani sama-sama tidak tahu dan mendapat kesulitan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik.

Ada banyak hal yang dapat dipakai sebagai solusi dalam menghadapi tantangan dan kendala-kendala pelayanan publik. Langkah – langkah strategis tersebut, antara lain:

1. Merubah tekanan-tekanan sistem pemerintahan yang sifatnya sentralistik otoriter menjadi sistem pemerintahan desentralistik demokratis;
2. Membentuk asosiasi/ perserikatan kerja dalam pelayanan publik;
3. Meningkatkan keterlibatan masyarakat, baik dalam perumusan kebijakan pelayanan publik, proses pelaksanaan pelayanan publik maupun dalam monitoring dan pengawasan pelaksanaan pelayanan publik;
4. Adanya kesadaran perubahan sikap dan perilaku dari aparat birokrasi pelayanan publik menuju model birokrasi yang lebih humanis (Post weberian);
5. Menyadari adanya pengaruh kuat perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menunjang efektivitas kualitas pelayanan publik;
6. Pentingnya faktor aturan dan perundang-undangan yang menjadi landasan kerja bagi aparat pelayanan publik;
7. Pentingnya perhatian terhadap faktor pendapatan dan penghasilan (wages and salary) yang dapat memenuhi kebutuhan minimum bagi aparat pelayanan publik;
8. Pentingnya faktor keterampilan dan keahlian petugas pelayanan publik;
9. Pentingnya faktor sarana fisik pelayanan publik;
10. Adanya saling pengertian dan pemahaman bersama (mutual understanding) antara pihak aparat birokrasi pelayanan publik dan masyarakat yang memerlukan pelayanan untuk mematuhi peraturan dan perundangundangan yang berlaku khususnya dalam pelayanan publik.

### **Paradigma Etika Pelayanan Publik**

Etika pelayanan publik adalah suatu tata cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Paradigma “dikotomi politik dan administrasi”, sebagaimana dijelaskan oleh Wilson (Widodo, 2001), menegaskan bahwa pemerintah memiliki dua fungsi yang berbeda, yaitu fungsi politik yang berkaitan dengan pembuatan kebijakan (public policy making) dan fungsi administrasi, yaitu berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan. Kondisi masyarakat yang semakin kritis mengakibatkan birokrasi publik harus mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik, yaitu dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menuju ke arah yang lebih fleksibel, kolaboratis dan dialogis, dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. Birokrat juga harus menunjukkan perilaku yang profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, reponsif, adaptif dan dapat membangun kualitas pelayanan publik yang profesional.

Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang berlandaskan akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan, yaitu aparatur pemerintah. Ciriya adalah sebagai berikut:

1. Efektif, pencegahan pengulangan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah
2. lain yangterkait.
3. Sederhana, prosedur diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan olehmasyaraka.
4. Transparan, ada kejelasan dan kepastian dalam pelayananpublik.
5. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupunadministratif.
6. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang yangprofesional.
7. Rincian biaya / tarif pelayanan dan prosedurpembayaran.
8. Jadwal waktu penyelesaianpelayanan.
9. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telahditentukan.
10. Responsif, daya tanggap terhadap aspirasi masyarakat yangdilayani.
11. Adaptif, menyesuaikan terhadap tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani seiring perkembangan.

Meskipun telah digambarkan bahwa dalam perkembangannya telah terjadi pergeseran paradigma etika pelayanan publik, namun itu tidak berarti bahwa paradigma yang terakhir mudah diimplementasikan. Mengapa? Karena dalam praktek kehidupan sehari-hari masih terdapat dilema atau konflik paradigmatik yang cenderung mendatangkan diskusi panjang.

## E. SIMPULAN

Kode Etik birokrat dalam Undang-undang ini diartikan sebagai pedoman sikap, perilaku, dan tindakan pejabat publik dalam menjalankan tugas dan interaksinya dalam kehidupan sehari-hari. PP ini mendefinisikan etika pegawai sebagai etika profesi serta etika organisasi, etika sosial, dan etika pribadi. Adanya kode etik tidak menjamin bahwa birokrasi pelayanan publik Indonesia akan menjadi birokrasi yang efisien, bersih dan bertanggung jawab. Budaya etika yang buruk akan menyebabkan pegawai yang berkepribadian buruk menjadi lebih buruk, pegawai yang secara fundamental baik kepribadiannya akan termotivasi atau terpengaruh menjadi buruk, akibatnya penyimpangan dari etika publik diterima sebagai hal yang biasa berkontribusi terhadap dekadensi birokrasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika struktur birokrasi lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi, maka birokrasi lebih mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang dibutuhkan masyarakat sehingga birokrasi dapat dengan cepat memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Kesepakatan bersama dan sinergi antar aktor sangat diperlukan dalam rangka menentukan nilai moral dan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Agar pelayanan publik dapat berfungsi dengan baik. Bagi penelitian selanjutnya disarankan berfokus untuk menambahkan dan memperluas data hasil survei terkait etika para birokrat dalam pelayanan publik kepada masyarakat agar artikel ini menjadi lebih sempurna.

### REFERENSI

- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Dera Izhar Hasanah, (2019) *Moral Dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, vol. 3, No.1
- Engkus, E. (2017). Administrasi Publik dalam Perspektif Ekologi. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 91-101.
- Engkus, E. (2017). Kepuasan Kerja Dalam Kajian Administrasi Publik. *Demokrasi, Politik dan Kebijakan Publik*, 18(9), 1-25
- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *JISIPOL/ Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1), 48-58
- Karjuni Dt. Maani, (2010) *Etika Pelayanan Publik*, vol. IX, No. 1
- Pananrangi, A. R., & SH, M. P. (2017). *Etika Birokrat* (Vol. 1). SAH MEDIA.
- Ranty Isra Putri, (2018), *Mal – Administrasi Dalam Penyelenggaraan Pengelolaan Perpustakaan Di Kota Bukittinggi*, 5(2).
- Sadhana, K., (2010) *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*.
- The Liang Gie., 2006. *Etika Administrasi Pemerintahan*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Wijaya, A.W, (1999). *Etika Administrasi Negara*, Jakarta: Bumi Aksara.