

# PENERAPAN ETIKA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

**Yunni Susanty**

PKPPA I Lembaga Administrasi Negara, Jl. Kiara Payung, Sumedang,  
Telp. (022) 7790044, Fax. (022) 7790055, email: yunni.susanty@yahoo.com

## *Ethics in Public Service*

*Implementation of ethics in public service has not run as expected. The systems weakness that supported by lack of quality and quantity of human resources act as inhibiting factor to achieve high performance in public services. In addition, moral and ethical violations that occurred generate some dilemma. There is high expectance to achieve professional and accountable public service, but on the other hand, moral and ethical issues are problems that are not easy to be addressed. For that matter, ethics must always be considered in every phase of public service. If every apparatus implement ethics in public service, then organization will achieve high performance. Therefore, ethics as one mportant element in public service must constantly be developed to meet public expectations.*

**Keywords :** *Ethics, Public Service*

## **A. PENDAHULUAN**

Dewasa ini, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Jumlah aparatur negara, baik secara kualitas maupun kuantitas dipandang belum memadai. Selain itu, sebagian besar fasilitas pelayanan publik dinilai belum cukup optimal. Sementara di sisi lain, kebutuhan masyarakat dari hari ke hari semakin meningkat. Perkembangan sektor publik inilah yang pada akhirnya menuntut adanya perubahan tata cara dan sikap tindak dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam hal pelayanan publik. Dalam hal ini, aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan publik sudah sepatutnya memberikan kinerja optimal agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik diartikan sebagai suatu 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. Undang-Undang tersebut menekankan bahwa aparatur negara sebagai pelaksana pelayanan publik wajib melakukan tugas pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sementara di sisi lain, masyarakat sebagai penikmat jasa berhak mendapatkan pelayanan yang optimal dari para penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik adalah faktor etika. Pelayanan publik tanpa etika akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan aparatur terhadap masyarakat. Padahal, tingkat kepuasan masyarakat salah satunya diperoleh dari pelayanan para aparatur negara. Semakin baik pelayanan yang diberikan para aparatur, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Namun, permasalahan mengenai etika dalam hal pelayanan publik seringkali terlupakan. Etika seringkali dianggap sebagai faktor yang kurang memiliki keterkaitan dengan dunia pelayanan publik. Padahal, dalam literatur pelayanan publik, etika merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan publik sebagai pihak yang dilayani dan

sekaligus tingkat keberhasilan organisasi sebagai pihak yang melayani.

Etika harus selalu diperhatikan dalam setiap fase pelayanan publik. Jika setiap aparatur memiliki etika dalam pelayanan publik, organisasi akan mampu mencapai tujuan akhir dari pelayanan yaitu melakukan tugas pelayanan dengan kinerja terbaik agar dapat memberikan kepuasan kepada publik. Oleh karena itu, etika sebagai salah satu elemen penting dalam dunia pelayanan publik harus senantiasa dikembangkan demi memenuhi harapan publik.

## B. KONSEP ETIKA

Istilah etika dalam Bahasa Indonesia sebenarnya berasal dari bahasa Yunani: *ethos*, yang berarti kebiasaan atau watak. Etika juga berasal dari bahasa Perancis: *etiquette* atau dalam Bahasa Indonesia dikenal dengan kata etiket yang berarti juga kebiasaan atau cara bergaul, berperilaku yang baik. Etika lebih merupakan pola perilaku atau kebiasaan yang baik dan dapat diterima oleh lingkungan pergaulan seseorang. Tergantung kepada situasi dan cara pandangnya, seseorang dapat menilai apakah etika yang digunakan itu bersifat baik atau buruk. Etika merupakan cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Etika juga mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk dan tanggung jawab.

Secara umum, etika diartikan sebagai suatu susunan prinsip-prinsip moral dan nilai. Prinsip-prinsip tersebut kemudian diakui dan diterima oleh individu atau suatu kelompok sosial sebagai sesuatu yang mengatur dan mengendalikan tingkah laku serta menentukan hal yang baik dan hal yang buruk untuk dilakukan. Sedangkan secara konkrit, prinsip-prinsip moral dan nilai tersebut biasanya diwujudkan dalam bentuk suatu kode etik (*code of ethic*), yaitu suatu aturan, sistem

atau standar yang memuat prinsip-prinsip mengelola moralitas dan tingkah laku yang diterima (*accepted conduct*) dalam suatu lingkungan masyarakat.

Istilah etika sering disejajarkan dengan istilah moral ataupun moralitas. Moral diartikan sebagai nilai-nilai dan norma-norma yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Sedangkan, menurut Bertens (2002) Moralitas adalah sifat moral atau keseluruhan asas dan nilai yang berkenaan dengan baik dan buruk. The Liang Gie (1986) berkeyakinan etika dan moral ataupun moralitas merujuk kepada persoalan yang sama, meskipun berasal dari dua istilah yang berbeda, tetapi memiliki makna epistemologisnya yang sama. Namun, lain halnya dengan The Liang Gie, Solomon memiliki pendapat yang berbeda. Solomon (1987) beranggapan bahwa antara etika, moral dan moralitas memiliki suatu perbedaan. Etika merujuk kepada dua hal. *Pertama*, etika berkenaan dengan disiplin ilmu yang mempelajari tentang nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta pembenarannya dan etika merupakan salah satu cabang filsafat. *Kedua*, etika merupakan pokok permasalahan dalam disiplin ilmu itu sendiri yaitu nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia. Sedangkan Moral, dalam pengertian umum menaruh penekanan kepada karakter atau sifat-sifat individu yang khusus, di luar ketaatan kepada peraturan. Maka moral dikatakan Solomon lebih merujuk kepada tingkah laku yang bersifat spontan seperti rasa kasih, kemurahan hati, kebesaran jiwa, dan sebagainya. Sedangkan moralitas mempunyai makna yang lebih khusus sebagai bagian dari etika dan moralitas yang berfokus kepada hukum-hukum dan prinsip-prinsip yang abstrak dan bebas.

Secara epistemologis, pengertian etika dan moral memang memiliki kemiripan. Namun, sejalan dengan perkembangan ilmu dan kebiasaan di kalangan para cendekiawan, ada beberapa pergeseran

makna yang kemudian membedakannya. Etika cenderung dipandang sebagai suatu cabang ilmu dalam filsafat yang mempelajari tentang nilai baik dan buruk bagi manusia. De Vos (1987) bahkan secara eksplisit mengatakan bahwa etika adalah ilmu pengetahuan tentang kesucilaan atau moral. Sedangkan moral adalah hal-hal yang mendorong manusia untuk melakukan tindakan-tindakan yang baik sebagai "kewajiban" atau "norma". Dibandingkan dengan moral, etika lebih banyak dikaitkan dengan prinsip-prinsip moral yang menjadi landasan bertindak seseorang yang mempunyai profesi tertentu. Sementara moralitas, lebih dimaksudkan untuk menentukan sampai sejauh mana seseorang memiliki dorongan untuk melaksanakan tindakan-tindakannya sesuai dengan prinsip-prinsip etika dan moral (KumoroTomomo : 1992)

Pemaknaan dan interpretasi di atas menunjukkan adanya suatu perbedaan antara etika dan moralitas. Moralitas cenderung lebih merujuk kepada nilai-nilai yang diyakini dan menjadi semangat dalam diri seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Sedangkan etika lebih merupakan nilai-nilai perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang dalam interaksinya dengan lingkungan. Moralitas dapat melatar belakangi etika seseorang. Tetapi antara moralitas dengan nilai-nilai etika dapat saja tidak sejalan atau bertentangan. Namun perbedaan tersebut tidak berarti harus mempertentangkan penggunaan kedua istilah tersebut. Hal itu didasarkan kepada keyakinan bahwa keduanya merujuk kepada persoalan yang sama. Makna epistemologis dari kedua istilah tersebut adalah sama meskipun istilahnya berbeda.

### C. GARIS-GARIS BESAR LANDASAN ETIKA

Seperti yang telah diuraikan di atas, bahwa etika merupakan salah satu cabang dari filsafat. Wahyudi KumoroTomomo dalam bukunya yang berjudul Etika Administrasi

Negara ( 1992:24) menguraikan enam garis besar landasan etika, namun tidak secara kronologis dikarenakan diantara keenam landasan etika tersebut memiliki kemiripan, sekedar merupakan penekanan atau bahkan tambahan dari aliran yang sudah ada sebelumnya.

#### 1. Naturalisme

Paham ini berpendapat bahwa sistem-sistem etika dalam kesucilaan mempunyai dasar yang alami. Pembeneran-pembeneran hanya dapat dilakukan melalui pengkajian atas fakta dan bukan atas teori-teori yang sangat metafisis. Paham ini juga berpendapat, bahwa pada dasarnya manusia memiliki "kodrat" yang baik, sehingga manusia harus dihargai dan menjadi ukuran. Namun, paham naturalisme ini juga memiliki kelemahan. Aliran paham naturalisme mengilhami paham vitalisme (*vita*=kehidupan) yang berpendapat bahwa perilaku yang baik adalah perilaku yang menambah daya hidup, sedangkan perilaku yang buruk adalah perilaku yang merusak daya hidup. Pemahaman ini mengundang kritik karena sistem kefilsafatannya dianggap mengandung pertentangan logika.

#### 2. Individualisme

Paham individualisme mengajarkan bahwa di dalam hubungan sosial yang paling utama adalah individunya. Segala interaksi dalam hidup bermasyarakat harus dilakukan demi keuntungan individu. Dampak positif dari paham ini adalah mampu menciptakan iklim etos kerja yang kuat, memotivasi individu untuk lebih meningkatkan prestasi, dan berkreaitivitas serta selalu ingin berbuat yang terbaik untuk pengembangan dirinya. Namun, paham individualisme ini tentu memiliki dampak negatif. Keinginan setiap orang untuk mementingkan kepentingan individu di atas kepentingan bersama tentu menimbulkan sikap egosentris.

Pandangan yang menganut paham individualisme muncul dari orang-orang yang menganut paham liberalisme yang berpendapat bahwa manusia merupakan makhluk yang terlahir bebas dan bebas pula menentukan hidupnya sendiri, sehingga paham ini beranggapan orang lain tidak mempunyai hak untuk mengganggu apa yang menjadi pilihannya. Namun, harus disadari bahwa kebebasan juga memiliki keterbatasan. Untuk itu, manusia sebagai individu harus tetap menghormati kebebasan manusia lainnya.

### 3. Hedonisme

Paham hedonisme lebih menekankan bahwa kodrat manusia adalah makhluk yang selalu ingin meraih kenikmatan (*hedone*=kenikmatan dalam bahasa Yunani). Paham ini memiliki kesamaan dengan pola materialisme dan marxisme. Gagasan utama dari pola materialisme adalah bahwa pada dasarnya alat pokok manusia untuk memenuhi kepuasannya adalah materi, dan manusia akan kehilangan hakikatnya sebagai manusia jika ia lepas dari materi. Sedangkan, pola marxisme lebih menekankan bahwa faktanya manusia memiliki rasa lapar dan memiliki kehendak untuk melestarikan hidupnya. Namun paham-paham tersebut selalu memiliki kelemahan. Walau bagaimanapun, manusia merupakan makhluk mulia yang dalam memenuhi hasratnya memiliki cara-cara yang manusiawi.

### 4. Eudaemonisme

Inti dari paham Eudaemonisme adalah bahwa sesungguhnya manusia hidup untuk mencari kebahagiaan. Paham ini mengajarkan bahwa kebahagiaan merupakan kebaikan tertinggi (*prima facie*). Namun, yang menjadi persoalan adalah kata bahagia seringkali memiliki makna ganda. Selain itu kebahagiaan merupakan faktor yang sulit diukur.

### 5. Utilitarianisme

Paham Utilitarianisme menyatakan bahwa setiap perbuatan harus memiliki manfaat. Suatu perbuatan dikatakan baik jika mendatangkan manfaat atau kegunaan. Berguna yang dimaksud artinya memberikan sesuatu yang baik dan tidak menghasilkan sesuatu yang buruk. Namun, paham ini mendapat beberapa penolakan dari berbagai pihak karena pengertian manfaat tak pernah mencapai kesepakatan mutlak. Aliran yang serupa dengan Paham Utilitarianisme adalah aliran Pragmatisme, Empirisme dan Positivisme. Pragmatisme berpendapat bahwa yang benar itu harus dibuktikan dengan kegunaannya. Empirisme menyatakan bahwa yang mengajarkan manusia untuk melihat manfaat-manfaat nyata dari tindakan bermoral adalah akalnyanya. Sedangkan Positivisme menerjemahkan nilai-nilai manfaat secara kuantitatif. Dan seiring perkembangannya, kemudian dihasilkan paham neo-positivisme atau scientisme yang menghubungkan kebenaran dan kegunaan berdasarkan ilmu, bahwa di luar ilmu tidak ada kebenaran. Paham-paham di atas memiliki banyak keunggulan, namun juga mengandung banyak kelemahan.

### 6. Idealisme

Paham ini memiliki keunggulan yang menyatakan tentang dualisme manusia, bahwa manusia terdiri dari jasmani dan rohani. Paham ini timbul dari kesadaran akan adanya lingkungan normativitas, bahwa terdapat kenyataan yang bersifat normatif yang memberi dorongan kepada manusia untuk berbuat. Komponen idealisme berdasarkan aspek cipta, rasa dan karsa dapat dibagi ke dalam tiga komponen. Pertama, *idealisme rasionalistik* yang menyatakan bahwa dengan menggunakan pikiran dan akal, manusia dapat mengenal norma-norma yang menuntun perilakunya. Kedua, adalah *idealisme estetik*, menyatakan

bahwa manusia merupakan makhluk yang serba laras. Dan yang ketiga adalah *Idealisme Etik*, yang pada intinya menekankan ukuran-ukuran moral dan kesusilaan terhadap dunia dan kehidupan manusia.

Pembahasan mengenai garis-garis besar landasan etika di atas, menunjukkan bahwa setiap paham memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing. Untuk itu, kita harus mampu selektif dalam menyaring hal-hal negatif dan kemudian mengambil nilai positif yang ada dari setiap paham agar kita senantiasa memiliki perilaku beretika yang baik.

#### D. PRINSIP-PRINSIP ETIKA

Selain garis-garis besar landasan etika, Wahyudi Kumorotomo dalam bukunya yang berjudul *Etika Administrasi Negara* (1992) juga mengemukakan adanya 6 (enam) prinsip yang mendasari perilaku ber-etika, diantaranya sebagai berikut :

##### 1. Keindahan (*beauty*)

Prinsip keindahan mendasari segala sesuatu yang mencakup penikmatan rasa senang terhadap keindahan. Sesungguhnya kehidupan manusia itu sendiri merupakan suatu keindahan. Keindahan alamiah didapat dari kenyataan bahwa perilaku alam beserta benda mati, tumbuhan dan hewan mematuhi hukum dari Sang Pencipta. Sementara keindahan artistik bersumber pada pemahaman jiwa manusia terhadap alam semesta. Dalam kehidupan sosial, unsur-unsur keindahan tercermin pada rasa cinta kasih, kedamaian, kesejahteraan serta kehidupan yang berdasarkan saling membantu.

##### 2. Persamaan (*equality*)

Prinsip persamaan menekankan bahwa setiap manusia dilahirkan di dunia memiliki hak dan kewajiban yang

sama. Tidak ada satupun perbedaan yang membedakan manusia yang satu dengan manusia yang lain kecuali dalam hal perbedaan ras dan jenis kelamin. Manusia memiliki derajat yang sama.

##### 3. Kebaikan (*goodness*)

Secara umum, kebaikan berarti sifat atau karakterisasi dari sesuatu yang menimbulkan pujian. Perkataan baik (*good*) mengandung sifat seperti persetujuan, pujian, keunggulan, kekaguman, atau ketepatan. Prinsip kebaikan sangat erat kaitannya dengan hasrat dan cita manusia. Apabila orang menginginkan kebaikan dari suatu ilmu pengetahuan misalnya, maka akan mengandalkan objektivitas ilmiah, kemanfaatan pengetahuan, rasionalitas, dan sebagainya. Jika menginginkan kebaikan tatanan sosial, maka yang diperlukan adalah sikap-sikap sadar hukum, saling menghormati, perilaku baik (*good habits*), dan sebagainya.

##### 4. Keadilan (*justice*)

Suatu definisi tertua yang hingga kini masih sangat relevan untuk merumuskan keadilan yaitu *Justice* yang berasal dari zaman Romawi Kuno; "*justitia est constantis et perpetua voluntas jus suum cuique tribuendi*" yang dalam bahasa Indonesia berarti kemauan yang tetap dan kekal untuk memberikan kepada setiap orang apa yang semestinya.

##### 5. Kebebasan (*liberty*)

Kebebasan secara sederhana dapat diartikan sebagai keleluasaan untuk bertindak atau tidak bertindak berdasarkan pilihan yang tersedia bagi seseorang. Kebebasan berasal dari doktrin bahwa setiap orang memiliki hidupnya sendiri serta memiliki hak untuk bertindak sendiri kecuali jika pilihan tindakan tersebut melanggar kebebasan yang sama dari orang lain. Karena itu, sesungguhnya hukum dibuat bukan untuk membatasi

kebebasan melainkan untuk menjamin kebebasan itu sendiri. Maka kebebasan manusia mengandung pengertian : 1) Kemampuan untuk menentukan diri sendiri, 2) Kesanggupan untuk mempertanggungjawabkan perbuatan dan 3) Syarat-syarat yang memungkinkan manusia untuk melaksanakan pilihan-pilihannya beserta konsekuensi dari pilihan itu. Oleh karena itu, tidak ada kebebasan tanpa tanggung jawab dan tidak ada tanggung jawab tanpa kebebasan. Semakin besar kebebasan yang dimiliki semakin besar pula tanggung jawab yang dipikul.

#### 6. Kebenaran (*truth*)

Ide kebenaran biasanya dipakai dalam pembicaraan mengenai logika ilmiah, sehingga kita mengenal kriteria kebenaran dalam berbagai cabang ilmu, misal: matematika, ilmu fisika, sejarah dan sebagainya. Namun ada pula kebenaran mutlak yang dapat dibuktikan dengan keyakinan, bukan dengan fakta yang ditelaah oleh teknologi dan ilmu agama. Untuk itu, kita perlu menjembatani antara kebenaran dalam pemikiran (*truth in the mind*) dengan kenyataan (*truth in reality*) atau kebenaran yang terbukti.

### E. KONSEP KODE ETIK

Secara konseptual, kode etik dapat diartikan sebagai pola aturan, tata cara, tanda, dan pedoman etis dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. Kode etik merupakan pedoman dalam berperilaku. Suatu kode etik menggambarkan nilai-nilai profesional dari suatu profesi yang diterjemahkan ke dalam standar perilaku para anggotanya, yaitu nilai-nilai profesional dalam memberikan pengabdian kepada masyarakat.

Pada hakekatnya, suatu tindakan yang tidak mengindahkan kode etik di dalamnya akan berhadapan dengan sanksi.

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dalam Pasal 15 Peraturan Pemerintah RI Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil, yang menyebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pelanggaran kode etik dikenakan sanksi moral yang dibuat secara tertulis dan dinyatakan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian. Sanksi moral tersebut berupa pernyataan secara tertutup dan pernyataan secara terbuka. Pernyataan secara tertutup yaitu pernyataan yang disampaikan oleh pejabat berwenang atau pejabat lain yang ditunjuk dalam ruang tertutup. Ruang tertutup berarti penyampaian pernyataan tersebut hanya diketahui oleh Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan dan pejabat lain yang terkait dengan Catatan pejabat terkait tidak boleh berpangkat lebih rendah dari Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan. Sedangkan pernyataan secara terbuka berarti pernyataan yang dapat disampaikan melalui forum-forum pertemuan resmi, upacara bendera, media massa dan forum lainnya yang dipandang sesuai untuk itu. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan setiap tugas kedinasan serta dalam kehidupan sehari-hari seorang Pegawai Negeri Sipil wajib bersikap dan berpedoman pada etika.

Berdasarkan fungsinya, Biggs dan Blocher (1986) menyatakan bahwa kode etik memiliki 3 (tiga) fungsi. *Pertama*, untuk melindungi suatu profesi dari campur tangan pemerintah. *Kedua*, mencegah terjadinya pertentangan internal dalam suatu profesi. Dan *ketiga*, melindungi para praktisi dari kesalahan praktik suatu profesi. Dalam setiap fungsinya, kode etik bertujuan agar profesional dapat memberikan jasa sebaik-baiknya kepada pihak penerima layanan. Adanya kode etik akan melindungi perbuatan yang tidak profesional.

Dalam hal pelayanan publik, pimpinan dan petugas lembaga pelayanan publik menggunakan seperangkat prinsip-prinsip praktek etik yang berisi kewajiban, standar, tugas dan tanggung jawab untuk

diterapkan dalam setiap jenis pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut akan mempermudah pimpinan dan petugas lembaga pelayanan publik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Prinsip-prinsip etis tersebut kemudian dituangkan dalam kode Etik Profesi, yang berisi kumpulan petunjuk dan kewajiban. Kode etik bagi pimpinan dan petugas lembaga pelayanan publik menurut Jusman Iskandar (2005) diantaranya :

1. Pimpinan dan petugas lembaga pelayanan publik mengutamakan tanggung jawab melayani kesejahteraan individu atau kelompok, yang meliputi kegiatan perbaikan kondisi-kondisi sosial.
2. Pimpinan dan petugas lembaga pelayanan publik mendahulukan/mengutamakan tanggung jawab profesinya dibanding kepentingan pribadinya.
3. Pimpinan dan petugas lembaga pelayanan publik tidak membedakan latar belakang, keturunan, warna kulit, agama, umur, jenis kelamin, warga negara, serta berusaha mencegah serta menghapuskan diskriminasi dalam memberikan pelayanan, dalam tugas-tugas serta dalam praktek-praktek kerja.
4. Pimpinan dan petugas lembaga pelayanan publik melaksanakan tanggung jawab demi mutu dan keeluasaan pelayanan yang diberikannya

Dalam perjalanannya, prinsip-prinsip dasar tersebut kemudian mengalami perubahan. Secara umum prinsip tersebut meliputi :

1. Menghargai dan mempermudah / mewujudkan partisipasi penerima pelayanan
2. Menghargai keinginan penerima pelayanan atau menentukan nasib sendiri

3. Menghargai martabat dan harga diri penerima pelayanan.

Sedangkan prinsip-prinsip tertentu yang lebih berorientasi pada nilai-nilai sosial umum dan nilai-nilai profesional adalah :

1. Memberi kesempatan yang terbuka dan sama dalam memperoleh pelayanan dan bantuan-bantuan sosial
2. Menghormati integritas lingkungan yang meliputi makna simbolik suatu tempat dan identitasnya
3. Menghormati rekan kerja sebagai manusia dan arti sumbangan mereka dalam tugas-tugas pertolongan
4. Menyadari batas-batas kemampuan dalam berfungsi
5. Memelihara standar-standar pelayanan profesional
6. Memberikan pelayanan dalam keadaan darurat bagi masyarakat umum
7. Memberi sumbangan bagi program-program aksi sosial
8. Memberi sumbangan bagi pengembangan pengetahuan di lingkungan ilmu sosial

Dari kesekian prinsip-prinsip dasar yang ada, aparat pemerintah beserta seluruh jajarannya harus mampu mematuhi seluruh prinsip yang tertuang dalam kode etik profesi . Kode etik profesi harus diterapkan dalam setiap jenis pelayanan publik, agar setiap pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang mencerminkan sikap beretika.

## F. KONSEP PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai tugas pemberian layanan dalam melayani kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam arti sempit, pelayanan publik diterjemahkan sebagai suatu tindakan pemerintah dalam rangka pemenuhan hak-hak publik dan pelaksanaan tanggung jawabnya kepada publik dengan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat, baik diberikan secara langsung maupun secara kemitraan dengan swasta ataupun masyarakat. Sedangkan, dalam arti luas, pelayanan publik diterjemahkan sebagai pengorbanan atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik (Perry : 1989). Perry menitikberatkan konsep pelayanan publik kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti *policy making*, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak yang memiliki tanggung jawab.

Pada hakekatnya, tugas pemerintahan adalah tugas pelayanan negara kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab, Pemerintah harus mampu menerapkan pelayanan publik yang profesional, yaitu pelayanan publik yang bercirikan akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan atau aparatur pemerintah. Widodo (2001) mengemukakan ciri-ciri akuntabilitas dan responsibilitas yang terdiri dari :

1. Efektif , yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai; (a) prosedur tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik teknis maupun persyaratan administratif, (c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (d) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan (e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan;
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/ tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak;
5. Efisiensi, mengandung arti; (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dalam aspirasi masyarakat yang dilayani; dan
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan pelayanan publik juga memiliki asas-asas penyelenggaraan yang harus dipatuhi sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal tersebut sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari 12 (dua belas) asas, diantaranya :

1. Kepentingan umum

Dalam pemberian pelayanan, para pelaksana pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan

2. Kepastian hukum

bahwa adanya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan

3. Kesamaan hak

Bahwa dalam proses pemberian pelayanan tidak boleh membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemenuhan hak harus seimbang dengan kewajiban yang dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan

5. Keprofesionalan

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas

6. Partisipatif

Diharapkan adanya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil dari pemberi pelayanan

8. Keterbukaan

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan

9. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan

11. Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Setiap jenis pelayanan dapat dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau

Kualitas pelayanan publik sudah seharusnya diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penyelesaian setiap jenis pelayanan harus dilakukan sesuai konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Di samping itu, aparat pemerintah sebagai pelaksana pemberi pelayanan dituntut untuk memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang optimal termasuk diantaranya memahami komponen-

komponen standar pelayanan berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Komponen Standar pelayanan sekurang-kurangnya harus meliputi empat belas (14) komponen, yaitu dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

*Dasar hukum*, mengandung pengertian bahwa pelayanan publik harus mematuhi peraturan perundang-undangan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan. *Persyaratan*, syarat yang dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. *Sistem, mekanisme dan prosedur*, proses pelayanan harus mengikuti tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. *Jangka waktu penyelesaian*, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses atau tahapan pelayanan dari setiap jenis pelayanan. *Biaya/tarif*, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. *Produk pelayanan*, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. *Sarana, prasarana dan/atau fasilitas*, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. *Kompetensi pelaksana*, kemampuan yang

harus dimiliki oleh para pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. *Pengawasan internal*, pengendalian atau pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. *Penanganan pengaduan*, memuat tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. *Saran dan masukan*, menerima saran dan masukan dari pihak penerima jasa atau dari pihak lain yang terkait. *Jumlah pelaksana*, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. *Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan*. *Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan*, dalam hal ini kepastian yang ada diharapkan dapat memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Dan yang terakhir, *evaluasi kinerja pelaksana*, adanya penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pelayanan publik profesional yang bercirikan akuntabilitas dan responsibilitas serta keempat belas komponen standar pelayanan yang menunjang pelaksanaan pelayanan publik tersebut dapat dijadikan pedoman dalam memenuhi harapan publik yang menginginkan pelayanan publik optimal. Namun, selain peran aktif dari seluruh jajaran pemerintah, optimalisasi pelayanan publik juga membutuhkan peran serta masyarakat sebagai pihak yang dilayani untuk ikut ambil bagian dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana dalam Pasal 39 ayat 1, 2, dan 3 dijelaskan bahwa peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan yang diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif

dalam penyusunan kebijakan publik. Selain itu, masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik. Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat diwujudkan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pemahaman di atas mengenai konsep pelayanan publik mengingatkan kita bahwa dalam rangka mewujudkan cita-cita pelayanan publik yang berkualitas serta sesuai dengan standar pelayanan publik berdasarkan aturan yang telah ditetapkan, banyak hal yang masih harus diperhatikan. Peran serta aparat pemerintah dan peran serta masyarakat memiliki fungsi yang sama penting. Pelayanan publik yang optimal hanya dapat diwujudkan apabila aparat pemerintah dan masyarakat mampu bekerja sama dan berperan aktif dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk mencapai tujuan akhir pelayanan publik yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat.

## G. PENERAPAN ETIKA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Berdasarkan uraian di atas mengenai konsep etika dan konsep pelayanan publik, dapat dikatakan bahwa etika pelayanan publik didasarkan atas serangkaian tuntutan perilaku (*rules of conduct*) atau kode etik yang mengatur hal-hal yang "baik" yang harus dilakukan atau sebaliknya yang "tidak baik" harus dihindarkan. Seorang birokrat yang juga seorang penulis Sujamto (1989) mengatakan bahwa

*"kode etik adalah suatu alat untuk menunjang pencapaian tujuan organisasi atau sub-organisasi atau bahkan kelompok-kelompok yang belum terikat dalam suatu organisasi. Sesuatu alat itu tentunya bisa saja diadakan kalau ia sudah dirasakan perlunya. Pada dasarnya, kode etik adalah suatu hukum etik yang dibuat oleh suatu organisasi atau suatu*

*kelompok, sebagai suatu patokan tentang sikap mental yang wajib dipatuhi oleh para anggotanya dalam menjalankan tugasnya".*

Dalam setiap pelaksanaannya, kode etik memiliki banyak manfaat. Selain digunakan sebagai pedoman sikap yang ideal bagi seluruh unsur organisasi, kode etik dapat pula mendorong keberhasilan organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Hal ini dikarenakan setiap aparaturnegara yang mematuhi kode etik akan memiliki sikap yang mencerminkan kebaikan, ketelitian, kejujuran serta memiliki loyalitas yang tinggi. Di samping itu, para aparaturnegara juga akan memiliki kesadaran moral atas kedudukan yang diperolehnya dari negara dan atas nama rakyat. Oleh karena itu, dalam setiap jenis pelayanan publik, etika akan mendasari perilaku setiap pelaksana pemberi layanan dalam memberikan perilaku terbaiknya kepada penerima layanan.

Kode etik, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil menyatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil memiliki kode etik yang merupakan pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai Negeri Sipil di dalam melaksanakan tugasnya dan pergaulan sehari-hari yang senantiasa harus dilaksanakan. Dalam Pasal 7 ditegaskan pula bahwa dalam pelaksanaan tugas kedinasannya, seorang Pegawai Negeri Sipil wajib bersikap dan berpedoman pada etika dalam bernegara, dalam penyelenggaraan pemerintahan, dalam berorganisasi, dalam bermasyarakat, serta terhadap diri sendiri dan sesama Pegawai Negeri Sipil. Kode Etik merupakan landasan sikap bagi seorang Pegawai Negeri Sipil untuk memberikan pelayanan terbaiknya dengan memiliki perilaku "beretika" yang "baik" dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pemaparan di atas menunjukkan bahwa Pegawai Negeri Sipil wajib mematuhi kode

etik yang telah ditetapkan Pemerintah dalam melaksanakan setiap tugas pelayanannya. Etika senantiasa harus dilakukan mulai dari diri sendiri hingga pada konteks yang lebih luas. Dalam pasal 8, 9, 10, 11, dan pasal 12 Peraturan Pemerintah RI Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil terinci secara jelas mengenai dasar ber etika seorang Pegawai Negeri Sipil.

*Etika bernegara*, meliputi : a) melaksanakan sepenuhnya Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945; b) mengangkat harkat dan martabat bangsa dan negara; c) menjadi perekat dan pemersatu bangsa dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia; d) menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam melaksanakan tugas; e) akuntabel dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa; f) tanggap, terbuka, jujur, dan akurat, serta tepat waktu dalam melaksanakan setiap kebijakan dan program Pemerintah; g) menggunakan atau memanfaatkan semua sumber daya Negara secara efisien dan efektif; h) tidak memberikan kesaksian palsu atau keterangan yang tidak benar (Pasal 8).

*Etika dalam berorganisasi*, meliputi : a) melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku; b) menjaga informasi yang bersifat rahasia; c) melaksanakan setiap kebijakan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang; d) membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja organisasi; e) menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan; f) memiliki kompetensi dalam pelaksanaan tugas; g) patuh dan taat terhadap standar operasional dan tata kerja; h) mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja organisasi; i) berorientasi pada upaya peningkatan kualitas kerja (Pasal 9).

*Etika dalam bermasyarakat*, meliputi : a) mewujudkan pola hidup sederhana; b)

memberikan pelayanan dengan empati hormat dan santun tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan; c) memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif; d) tanggap terhadap keadaan lingkungan masyarakat; e) berorientasi kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam melaksanakan tugas (Pasal 10).

*Etika terhadap diri sendiri*, meliputi : a) jujur dan terbuka serta tidak memberikan informasi yang tidak benar; b) bertindak dengan penuh kesungguhan dan ketulusan; c) menghindari konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan; d) berinisiatif untuk meningkatkan kualitas pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap; e) memiliki daya juang yang tinggi; f) memelihara kesehatan jasmani dan rohani; g) menjaga keutuhan dan keharmonisan keluarga; h) berpenampilan sederhana, rapih dan sopan (Pasal 11).

*Etika terhadap sesama Pegawai Negeri Sipil*, meliputi : a) saling menghormati sesama warga negara yang memeluk agama/kepercayaan yang berlainan; b) memelihara rasa persatuan dan kesatuan sesama Pegawai Negeri Sipil; c) saling menghormati antara teman sejawat, baik secara vertikal maupun horizontal dalam suatu unit kerja, instansi, maupun antar instansi; d) menghargai perbedaan pendapat; e) menjunjung tinggi harkat dan martabat Pegawai Negeri Sipil; f) menjaga dan menjalin kerjasama yang kooperatif sesama Pegawai Negeri Sipil; g) berhimpun dalam satu wadah Korps Pegawai Republik Indonesia yang menjamin terwujudnya solidaritas dan soliditas semua Pegawai Negeri Sipil dalam memperjuangkan hak-haknya (Pasal 12).

Penerapan kode etik dalam kehidupan sehari-hari khususnya bagi Pegawai Negeri Sipil wajib dilaksanakan sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Pemerintah tersebut. Penerapan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi suatu keharusan demi menunjang

kelancaran tugas pelayanan. Sebagai suatu prinsip, etika pelayanan publik merupakan unsur penting yang tidak dapat diabaikan. Dalam konteks pelayanan publik, etika seharusnya bukan hanya sekedar ada, tapi mulai dinilai kualitas pelaksanaannya, agar seiring dengan tuntutan zaman, kode etik yang mengatur etika tersebut dapat terus diperbaharui.

Peraturan mengenai kode etik bagi Pegawai Negeri Sipil yang diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah tersebut merupakan sebagian upaya meningkatkan kualitas Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas kesehariannya. Kualitas Pegawai Negeri Sipil sebagai pelayan masyarakat akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya terhadap publik.

Penerapan etika memiliki keterkaitan erat dengan dunia pelayanan publik. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Keban (2005:3) yang menyatakan bahwa di sekitar tahun 1900 sampai tahun 1929 adanya saran klasik untuk memisahkan administrasi dari politik (dikotomi) yang menunjukkan bahwa administrator sungguh-sungguh netral, bebas dari pengaruh politik ketika melakukan pelayanan publik. Akan tetapi kritik bermunculan menentang ajaran dikotomi administrasi politik pada tahun 1930-an sehingga perhatian mulai ditujukan kepada keterlibatan para administrator dalam keputusan-keputusan atau kebijakan publik. Dan sejak saat itu mata publik mulai memberikan perhatian khusus terhadap "permainan etika" yang dilakukan oleh para birokrat pemerintahan. Penilaian keberhasilan seorang administrator atau aparat pemerintah tidak semata didasarkan pada pencapaian kriteria efisiensi, ekonomi dan prinsip-prinsip administrasi lainnya, tetapi juga kriteria moralitas, khususnya terhadap kontribusinya terhadap *public interest* atau kepentingan umum (Henry:1995).

Namun, pada kenyataannya, penerapan etika dalam pelayanan publik

dinilai belum memberikan hasil maksimal. Pelayanan publik di Indonesia tidaklah sederhana. Lemahnya sistem yang ada serta kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia yang belum memenuhi syarat menjadi salah satu faktor penghambat pencapaian kinerja tertinggi pelayanan publik. Terlebih lagi, tanpa disadari banyaknya pelanggaran moral dan etika yang terjadi. Pegawai negeri sipil telah memiliki kode etik yang lebih menekankan pada bagaimana seharusnya seorang pegawai negeri sipil bersikap dalam bernegara, dalam penyelenggaraan pemerintahan, dalam berorganisasi, dalam bermasyarakat, serta terhadap diri sendiri dan sesama Pegawai Negeri Sipil seperti yang telah dibahas sebelumnya. Tidak hanya kode etik bagi diri seorang Pegawai Negeri Sipil, dalam hal pelayanan publik juga alangkah baiknya memiliki kode etik tersendiri untuk dijadikan pedoman sikap bagi para pemberi pelayanan untuk melakukan tugas pelayanan.

Permasalahan moral dan etika merupakan hal yang dilematis. Di satu sisi, pengharapan akan adanya pelayanan publik yang profesional dan akuntabel begitu besar, tapi di sisi lain, permasalahan moral dan etika bukanlah hal yang mudah untuk disikapi. Sikap beretika dapat muncul dari kesadaran setiap individu. Sikap mental yang menjunjung tinggi nilai-nilai agama dan etika moral Pancasila berasal dari setiap pribadi manusia. Banyak pelanggaran moral dan etika yang pada akhirnya mengesampingkan kepentingan publik. Untuk itu, diperlukan pembenahan moral dalam rangka memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada agar beban besar ini bisa berkurang di masa yang akan datang untuk senantiasa diperbaiki demi mencapai kepuasan publik.

Penerapan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Etika yang dimulai dari etika terhadap diri sendiri hingga etika dalam konteks yang lebih luas merupakan suatu pedoman

dalam bertingkah laku. Alangkah indahnya, jika semua warga negara mampu memiliki sikap mental yang menjunjung prinsip-prinsip beretika, dalam hal pelayanan publik dimana aparatur sebagai pemberi pelayanan dan publik sebagai penerima pelayanan.

## H. PENUTUP

Kondisi masyarakat saat ini mengalami suatu perkembangan yang sangat dinamis, dimana tingkat kehidupan masyarakat semakin membaik, yang merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami masyarakat (Thoah:1988). Seiring dengan perkembangan yang ada, penyelenggaraan pelayanan publik yang masih dihadapkan pada situasi yang belum mampu mengimbangi perkembangan zaman dituntut untuk terus menerus memperbaiki kualitas pelayanan yang ada. Dalam hal ini, masyarakat semakin paham mengenai apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dimana masyarakat sebagai penerima layanan dan pemerintah sebagai pemberi layanan. Masyarakat juga semakin kritis dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan para aparatur negara.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak pernah lepas dari birokrasi dan etika pelayanan birokrat itu sendiri. Permasalahan etika yang seringkali terlupakan dianggap sebagai faktor yang kurang memiliki keterkaitan dengan dunia pelayanan publik. Padahal, dalam literatur pelayanan publik, etika merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan publik sebagai pihak yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi sebagai pihak yang melayani.

Namun, pada kenyataannya, penerapan etika dalam pelayanan publik dinilai belum memberikan hasil yang maksimal. Praktek penerapan etika baik di Pusat maupun di Daerah masih jauh dari harapan. Lemahnya sistem yang ada serta

kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia yang belum memenuhi syarat menjadi salah satu faktor penghambat pencapaian kinerja tertinggi pelayanan publik. Di samping itu, kurang optimalnya praktek etika dalam pelayanan publik juga disebabkan belum adanya pemahaman aparatur mengenai prinsip beretika itu sendiri. Ditambah lagi, belum ada pula strategi implementasi yang baku dan memadai dalam pengembangan etika pelayanan publik sehingga etika pelayanan publik yang ada belum mendukung peningkatan kinerja aparatur Pusat maupun Daerah .

Dalam hal ini, Pemerintah Pusat maupun Daerah memiliki peran aktif dalam mendukung penegakan etika bagi para aparaturnya. Peraturan yang telah dikeluarkan Pemerintah mengenai kode etik Pegawai Negeri Sipil yang berisi pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai Negeri Sipil di dalam melaksanakan setiap tugas dan kesehariannya merupakan tanda bahwa Pemerintah sudah mulai serius untuk menegakan kode etik di lingkungan Pegawai Negeri Sipil. Namun, kebijakan yang sudah ada, belum mampu diimbangi dengan penerapannya. Kurangnya sosialisasi tentang pelayanan publik khususnya penerapan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu penyebab kurang optimalnya penerapan etika di negeri ini. Untuk itu, perlu dilakukan sosialisasi bagi para aparatur negara agar dapat lebih memahami setiap kebijakan yang ada, khususnya dalam hal ini adalah Etika Pegawai Negeri Sipil agar setiap aparatur negara mampu menerapkan perilaku beretika secara lebih optimal dalam setiap fase pelayanan publik. Di samping itu, alangkah lebih baik jika Pemerintah dalam hal ini dapat menetapkan kembali kebijakan mengenai etika pelayanan publik secara lebih terintegrasi dan lebih operasional agar dapat diterapkan dalam setiap jenis pelayanan publik sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas, dapat diberikan apabila kinerja setiap aparatur selalu didasari dengan nilai-nilai etika. Etika yang dimulai dari etika terhadap diri sendiri hingga etika dalam konteks yang lebih luas merupakan pedoman dalam bertingkah laku. Alangkah indahnya, jika semua warga negara mampu memiliki sikap mental yang menjunjung prinsip-prinsip beretika dimana dalam hal pelayanan publik aparatur sebagai pemberi pelayanan dan publik sebagai penerima pelayanan.

Pada akhirnya, kepuasan publik dapat dicapai apabila aparatur yang terlibat langsung dalam pelayanan, memiliki sikap mental yang baik dalam hal etika serta mampu mengerti, memahami dan juga berkeinginan untuk senantiasa memberikan pelayanan prima. Disamping itu, peran aktif masyarakat untuk ikut serta menerapkan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya sebagai pihak yang menikmati jasa pelayanan diharapkan mampu memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dan diantara banyaknya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, diharapkan penerapan etika mampu menjadi dasar utama dalam berperilaku khususnya seorang aparatur negara dalam mengaplikasikan pelayanan prima kepada masyarakat.

## REFERENSI

- Bertens, Kees. (2002). *Etika*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Biggs, Donald A. & Blocher H. (1986). *The Cognitive Approach To Ethical Counseling :Values in Counseling Ethic*, New York : State University of New York at Albany.
- De Vos. (1987). *Pengantar Etika*, Yogyakarta: Tiara Wacana
- Gie, The Liang. (1986). *Etika Administrasi Pemerintahan*, Universitas Terbuka
- Henry, Nicholas . (1995). *Public Administration and Public Affairs.Sixth Edition*, New Jersey : Prentice-Hall International,Inc.
- Insani, Istyadi dan Sri Tintin. (2009). *Implementasi Etika dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*, www.docstoc.com (diunduh 25/02/11)
- Iskandar, Jusman.(2005). *Manajemen Publik Edisi Kelima*,Bandung : Puspaga
- Keban, Yeremias T .(2005). *Etika Pelayanan Publik ; Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia*, Fisipol Universitas Gajah Mada
- Kumorotomo, Wahyudi. (1992). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada
- Sugiyanto et all . (2004). *Etika dalam Penyelenggaraan Negara-Tinjauan atas strategi pengembangannya dalam penyelenggaraan pemerintahan*, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- Lukmanpelu. (2010).*Konsep Etika Pelayanan Publik*, <http://www.docstoc.com> (diunduh 17/03/11)
- Osborne, David dan Ted Gaebler .(1999). *Reinventing Government*. Jakarta : PT.Pustaka Binaman Pressindo
- Pak Galih. (2009). *Pengertian dan Fungsi Kode Etik*, <http://pakgalih.wordpress.com> (diunduh 17032011)
- Raihanctym.(2009). *Pengertian Pelayanan Publik*, <http://www.scribd.com>, (diunduh 26/02/11)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil
- Perry, James L. (1989). *Handbook of Public Administration*, San Fransisca, CA : Jossey- Bass Limited.

Saepudin, Asep. (2006). *Profesi, Kode Etik dan Profesionalisme* ,<http://file.upi.edu>, (diunduh 15/03/11)

Solomon, Robert C. (1987). *Etika: Suatu Pengantar* ,Jakarta : Erlangga

Sujamto. (1989). *Norma dan Etika Pengawasan*, Jakarta : Sinar Grafika

Supriyono, Bambang.(2009). *Peranan Pemerintah Daerah dalam Peningkatan Kualitas*, <http://www.docstoc.com>, (diunduh 11/05/2011)

Thoha, Miftah. (1988). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta : Grafindo

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Utomo, Budi.(2007).*Etika dalam Pelayanan Publik*,<http://budiutomo79.blogspot.com> (diunduh 02/03/2011)

Walsh, Kieron. (1991). *Quality And Public Services* diambil dari *Jurnal Public Administration Volume 69, Issue 4, pages 503-514, December*

Widodo, Joko. (2001). *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya : Insan Cendekia

Wikipedia Indonesia.(2011).*Etika*, <http://id.wikipedia.org/wiki/Etika> (diunduh 04/03/11)

Wursanto, Ig.(2003). *Etika Komunikasi Kantor*, Yogyakarta : Kanisius

Zainal, Ahmad. *Optimalisasi pelayanan publik :Perspektif David Osborne dan Ted Gaebler*,[www.scribd.com](http://www.scribd.com) (diunduh 01/03/11)