

# PENERAPAN ETIKA ADMNISTRASI PUBLIK MELALUI PELAKSANAAN TUGAS PELAYANAN BIROKRAT

**A. Pananrangi M; Andi Muhammad Ishak Ismail**

Pananrangi@Algazali.Ac.Id  
Ismail@Algazali.Ac.Id  
STIA Al Gazali Barru

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk membahas penerapan etika admnistrasi publik melalui pelaksanaan tugas pelayanan birokrat. Tipe penelitian yang digunakan adaah kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan (Juli-September) Tahun 2021. Teknik pengumpulan data, melalui penelusuran kajian pustaka, literatur, jurnal ilmiah dan dokumen perundang-undangan yang sesuai dengan tema penelitian.*

*Hasi penelitianl menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi dapat ditelusuri melalui asas-asas pokok yang mendasari penerapan administrasi publik, yaitu asas-asas pokok dalam sistem nilai (etika) administrasi modern, seperti dalam aspek: tanggung jawab, pengabdian, kesetiaan, kepekaan, keadilan, dan kepastasan. Kemudian untuk menilai suatu pelayanan dari birokrat yang dapat dikategorikan berkualitas dapat ditinjau dari dimensi pelayanan, yaitu: bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsivennes), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Jika seluruh dimensi pelayanan tersebut semuanya dapat diterapkan secara tepat dalam poses penyelenggaraan pelayanan, maka dapat menghasilkan kinerja birokrat yang berkualitas. Dengan demikian penerapan etika pelayanan publik sudah terpenuhi yang berarti pula penerapan etika administrasi publik juga sudah dijalankan dengan baik oleh birokrat. Diharapkan lahirnya seluruh aparat birokrat yang memiliki kemampuan menerapkan etika administrasi publik yang dapat tercermin dari sikap dan prilaku yang profesional, simpatik, beretika dan bermoral tinggi dalam melakukan pelayanan publik.*

*Kata Kunci: Penerapan etika administrasi publk, pelaksanaan tugas pelayanan birokrat.*

## A. PENDAHULUAN

Setiap bangsa di dunia ini hampir dapat dipastikan memiliki ideologi dan pegangan moral yang menjadi landasan pada sikap, perilaku dan perbuatan dalam mencapai tujuan. Melalui pegangan moral tersebut akan selalu menjadi patokan untuk menilai mana yang baik dan mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah kemudian mana yang ideal dan mana tidak ideal terhadap suatu hal.

Oleh karena itu peranan etika akan selalu menjadi bagian dalam kehidupan masyarakat, termasuk masyarakat Indonesia. Sejak dulu bangsa Indonesia dikenal sebagai masyarakat berbudi luhur dan beretika baik secara individu dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam hidup berkelompok. Namun pelan tapi pasti etika yang berbudi luhur tersebut mengalami pergeseran karena akibat perubahan zaman yang identik dengan materialistik.

Begitu pula dalam konsep kepemimpinan, terjadinya perubahan paradigma konsep kepemimpinan di era globalisasi saat ini, telah membawa dampak negatif pada dimensi moral kepemimpinan. Kondisi ini pada akhirnya dapat membawa konsekuensi untuk munculnya berbagai bentuk malpraktek kekuasaan yang berujung

pada penyalahgunaan wewenang, kolusi, korupsi dan nepotisme, serta berbagai bentuk tindakan dan perilaku kepemimpinan yang melanggar hukum.

Lord Action, seorang pakar politik ketetanearaan abad ke-20 yang secara tegas menyatakan, bahwa kekuasaan itu cenderung menimbulkan praktek koruptif. Sinyalemen Action tersebut, ternyata bukanlah sekedar pernyataan yang mengada-ngada, sebab dalam realitanya, setiap kekuasaan dalam wujud apapun yang bersentuhan dengan wilayah publik selalu diwarnai dengan noktah hitam berupa kasus-kasus korupsi (A. F. Djunaedi. 2005: 54).

Masalah etika dalam administrasi publik menunjukkan kurangnya perhatian atau dikesampingkannya etika dalam praktek penyelenggaraan administrasi publik. Padahal etika merupakan salah satu unsur yang penting yang menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi dan aktor administrasi publik. Sebabnya ialah, karena nilai-nilai moral itu terdapat dalam seluruh proses kegiatan administrasi publik. Mulai dari rancangan struktur organisasi, perumusan kebijakan, implementasi dan evaluasi kebijakan serta pelaksanaan pelayanan publik sarat dengan nilai-nilai etis (Ahmad Husnan Aksa. 2010: 127)

Dalam studi kebijakan publik, hampir seluruh kebijakan publik yang diterbitkan oleh pemerintah umumnya berisi perintah atau larangan sehingga membawa konsekuensi logis yaitu siapapun yang melanggar perintah atau justru berbuat yang dilarang, maka akan dikenakan sanksi sesuai isi kebijakan tersebut. Hal ini berarti pendekatan yuridis terhadap kebijakan publik kurang memperhatikan dampak atau kemanfaatan dari kebijakan tersebut, sebaliknya kurang mempertimbangkan dimensi etis dan moral dalam masyarakat. Inilah salah satu faktor penyebab kebijakan pemerintah masih sering tidak diterima baik oleh masyarakat.

Dari pandangan tersebut, dapat dikatakan bahwa suatu kebijakan publik yang bersumber dari pemerintah seyogyanya tidak hanya mengutamakan nilai-nilai benar atau salah, tetapi harus juga memperhatikan nilai-nilai baik atau buruk. Dimensi kebijakan publik ini dinilai cukup penting karena dalam praktiknya meskipun menurut hukum yang berlaku suatu tindakan dianggap sudah benar, tetapi belum tentu baik jika dilihat dari dimensi moral dan etika.

Bagaimana kualitas pelayanan publik di Indonesia, oleh Dwiyanto (2002), menjelaskan bahwa praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih penuh

dengan ketidakpastian biaya, waktu dan prosedur pelayanan. Apa yang dikhawatirkan oleh Dwiyanto tersebut bukan mengada-ada karena beberapa bukti menunjukkan kebenarannya, antara lain yang dirilis oleh media massa maupun media lainnya.

Isu tentang etika birokrasi di dalam pelayanan publik di Indonesia yang dominan diberitakan di media adalah bahwasalahsatu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah moralitas pelayanan. Berbagai bentuk diskriminatif pelayanan masih menjadi problema bagi birokrat penyelenggara pelayanan. Diskriminasi pelayanan terhadap kelompok warga miskin terlihat pada beberapa bentuk pelayanan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan berbagai bidang pelayanan lainnya.

Adanya diskriminasi pelayanan tersebut sangat bertentangan dengan etika pelayanan publik. Penyebabnya adalah karena etika merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik sehingga menjadi penunjang keberhasilan organisasi di dalam melaksanakan pelayanan publik. Oleh karena itu diharapkan penyelenggara pelayanan dapat menerapkan etika dalam setiap fase pelayanan publik, mulai dari penyusunan kebijakan pelayanan, desain struktur organisasi pelayanan, sampai

pada manajemen pelayanan sehingga dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas pada berbagai sektor publik.

Dengan demikian sangat diharapkan dari aparat birokrat penyelenggara pelayanan agar mampu menerapkan etika sebagai bagian dari pelayanan yang bermoralitas. Berdasarkan fenomena tersebut diatas, maka penelitian ini bermaksud membahas penerapan etika administrasi publik melalui pelaksanaan tugas pelayanan birokrat.

## **1. Etika Administrasi Publik**

### **a. Konsep Etika, Moral dan Norma**

Etika, moral dan norma secara substantif memiliki perbedaan makna yang kadang-kadang dipersamakan. Etika berasal dari bahasa Yunani, yaitu "etos", yang berarti kebiasaan atau watak. Moral berasal dari bahasa Latin, yaitu "mos", yang berarti cara hidup atau kebiasaan. Kemudian norma berasal dari bahasa Latin (penyiku atau pengukur), jika makna dari norma dikaitkan dengan perilaku manusia, maka norma digunakan sebagai pedoman atau haluan dalam menjalani hidup.

Jika ditinjau dari dimensi epistemologis, etika dan moral memiliki kemiripan, seiring perkembangan zaman kemudian makna etika

mengalami perubahan. Etika lebih dimaknai sebagai suatu cabang ilmu dalam filsafat yang mempelajari nilai baik dan buruk manusia. Etika merupakan seperangkat nilai yang berfungsi sebagai pedoman atau acuan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Selain itu etika juga berfungsi sebagai standar untuk menilai apakah sifat, perilaku, dan tindakan seseorang dalam menjalankan tugas dinilai baik atau buruk. Sedangkan moral dimaknai sebagai hal yang mendorong manusia untuk melakukan tindakan yang baik sebagai kewajiban atau norma dalam kehidupannya.

Sementara itu Bertens (2000) melihat adanya perbedaan antar konsep etika dan konsep etiket. Menurutnya Etika lebih menggambarkan norma tentang perbuatan itu sendiri, apakah suatu perbuatan boleh atau tidak boleh untuk dilakukan, misalnya mengambil barang milik orang tanpa ijin. Sementara etiket menggambarkan cara suatu perbuatan dilakukan oleh manusia dan cenderung berlaku dalam kalangan tertentu saja.

Menurut Haryatmoko (2007) secara umum etika diartikan sebagai tata cara pergaulan, aturan perilaku, adat kebiasaan manusia dalam bermasyarakat dan menentukan nilai baik dan nilai tidak baik. Sedangkan Bertens (2000) menilai etika sebagai

seperangkat nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan dari seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya.

Dari beberapa konsep di atas, maka pada prinsipnya etika dapat dipahami sebagai tata cara atau aturan perilaku, yang memuat prinsip-prinsip moral yang disepakati bersama oleh suatu kesatuan masyarakat, yang menuntun perilaku individu dalam berhubungan dengan individu lain di masyarakat.

Menurut pandangan Suseno (1993) bahwa etika berhubungan dengan empat segi, yaitu:

- 1) Segi objek pembahasannya, etika berupaya membahas perbuatan yang dilakukan oleh manusia;
- 2) Segi sumbernya, etika bersumber pada akal pikiran atau filsafat. Sebagai hasil pemikiran, maka etika tidak bersifat mutlak, *absolute* dan tidak pula universal, namun bersifat terbatas, dapat berubah, memiliki kekurangan, kelebihan dan sebagainya. Selain itu, etika juga memanfaatkan berbagai ilmu yang membahas perilaku manusia seperti ilmu Antropologi, Psikologi, Sosiologi, Ilmu Politik, Ilmu Ekonomi dan sebagainya;
- 3) Segi fungsinya, etika berfungsi sebagai penilai, penentu dan penetap terhadap sesuatu

perbuatan yang dilakukan oleh manusia, yaitu apakah perbuatan tersebut akan dinilai baik, buruk, mulia, terhormat, hina dan sebagainya. Dengan demikian etika lebih berperan sebagai konseptor terhadap sejumlah perilaku yang dilaksanakan oleh manusia. Etika lebih mengacu kepada pengkajian sistem nilai-nilai yang ada;

- 4) Segi sifatnya, etika bersifat relatif yakni dapat berubah-ubah sesuai dengan tuntutan zaman.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat diinterpretasi bahwa sesuatu yang disebut etika berhubungan dengan berbagai hal yang penting yang dapat ditinjau dari berbagai perspektif. Dari aspek pembahasan, etika mengkaji perbuatan manusia, dari sumbernya, etika bersumber pada akal pikiran manusia, dari fungsinya, etika sebagai penilai perbuatan manusia dan dari aspek sifatnya, etika bersifat relatif berubah sesuai dengan tuntutan zaman.

Jika dicermati makna dari etika di atas, maka pada hakekatnya, etika sangat bergantung pada diri manusia. Sejauhmana Etika dan moralitas seseorang hanya dapat dilakukan oleh manusia. Kemudian bagaimana perilaku, sifat dan tindakan seseorang hanya dapat dinilai oleh manusia itu sendiri.

## b. Etika Birokrat

Rohr sebagaimana dikutip oleh Holbrook dan Meier, 1993: 29) mendefinisikan etika birokrasi sebagai perilaku yang mencerminkan keadilan, kejujuran dan kesempatan yang sama dalam kehidupan. Menurutnya perilaku etis juga bersifat situasional bergantung pada kondisi dan tempat (lingkungan) seseorang berinteraksi. Meski demikian perilaku birokrasi ilegal tidak dilakukan secara institusional meskipun perilaku tersebut menggejala pada banyak aparatur birokrasi atau oknum.

Etika Birokrasi berarti kita berbicara tentang bagaimana aparat birokrasi tersebut dalam melaksanakan fungsi tugasnya sesuai dengan ketentuan aturan yang seharusnya dan semestinya, pantas untuk dilakukan dan sewajarnya dimana telah ditentukan atau diatur untuk ditaati dan dilaksanakan. (MH: Ismail. 2009).

Jika diteliti pengertian di atas, maka dapat dimaknai bahwa etika birokrat adalah perilaku yang mencerminkan keadilan, kejujuran dan perlakuan dan kesempatan yang sama dari para birokrat dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan dan aturan yang diberlakukan.

Kehadiran birokrasi yang beretika sangat dibutuhkan dalam situasi sekarang ini, dimana kenderungan perkembangan

zaman yang menonjolkan materi. Adalah hal yang wajar jika Agar kondisi ini dapat dimbangi dengan perilaku birokrat yang beretika.

Mengenai kebutuhan etika birokrat, Henry dalam Makmur, (2003: 77) berpendapat bahwa adanya kebutuhan etika birokrasi disebabkan oleh situasi, yaitu:

- 1) Munculnya dikotomi yang semakin tegas antara birokrasi (administrasi publik) dengan politik yang melahirkan perspektif baru manusia sebagai *homo administratikus* dan *homo ethicus* di samping persepektif sebagai *homo economicus* dan *zoon politicon* yang lebih dulu dikenal.
- 2) Munculnya teori pembuatan keputusan yang memungkinkan birokrasi sebagai bagian integral sistem kenegaraan untuk memproduksi keputusan. Keputusan-keputusan yang diterbitkan birokrasi dan menyangkut hajat hidup orang banyak sudah selayaknya mempertimbangkan aspek-aspek etis agar keputusan yang diambil dapat menunjukkan wajahnya yang manusiawi dan tidak hitam-putih.
- 3) Terjadi serangan balik budaya, yakni kritik terhadap *state of the art* administrasi publik yang dianggap

tidak manusiawi, terlampau teknokratik, impersonal dan tak berwajah.

### c. Etika Administrasi Publik

Etika administrasi publik secara konseptual dapat diartikan sebagai nilai-nilai yang mengatur perilaku aparatur pemerintah/birokrasi di dalam menjalankan tugasnya seperti: kode etik aparatur birokrasi/PNS, etika jabatan, sumpah jabatan, peraturan disiplin, dan lain sebagainya yang mengandung nilai-nilai etis/etika.

The Liang Gie sebagaimana dikutip oleh Ismanto (2012) menyatakan bahwa etika administrasi negara/publik merupakan ketentuan-ketentuan atau standar-standar yang mengatur perilaku moral para aparatur negara/pemerintah. Etika administrasi publik/negara berisi ajaran-ajaran moral dan asas-asas kelakuan yang baik bagi aparat negara/pemerintah dalam menunaikan tugas dan melakukan tindakan jabatannya. Etika administrasi publik/negara memberikan berbagai asas etis, ukuran baku, pedoman perilaku dan kebajikan moral yang dapat diterapkan oleh setiap aparat.

Dari apa yang disampaikan di atas memperjelas bahwa etika administrasi publik pada prinsipnya adalah seperangkat nilai-nilai yang mengatur pedoman perilaku dan kebajikan moral

aparatur birokrat pemerintah dalam menjalankan wewenang, tugas dan jabatannya.

### d. Arti Penting Penerapan Etika Administrasi Publik Bagi Birokrat

Arti penting etika administrasi publik secara konkrit dijelaskan oleh Ginandjar Kartasasmita dalam Ahmad Husnan Aksa (2010: 128) bahwa masalah etika dalam birokrasi menjadi keprihatinan (*concern*) yang sangat besar, karena perilaku birokrasi mempengaruhi bukan hanya dirinya, tetapi masyarakat banyak. Di samping itu birokrasi bekerja atas dasar kepercayaan, karena seorang birokrat bekerja untuk negara dan berarti juga untuk rakyat. Jadi wajar jika rakyat mengharap adanya jaminan bahwa para birokrat yang dibiayai oleh negara harus mengabdikan kepada kepentingan umum menurut standar etika yang selaras dengan kedudukannya.

Dengan demikian pentingnya etika administrasi publik yang diharapkan dapat diterapkan oleh para birokrat karena akan sangat berpengaruh baik untuk diri aparat birokrat maupun bagi rakyat. Birokrat yang berperan sebagai abdi negara, tentunya diharapkan dapat menjalankan tugas-tugas sesuai aturan hukum yang berlaku. Sedangkan birokrat yang berperan sebagai abdi masyarakat diharapkan

dapat menunjukkan etika dan moral yang tinggi di mata masyarakat ketika menjalankan tugas dan kewajibannya. Jika birokrat dapat menjunjung tinggi kedua fungsi ini dalam menjalankan tugas, maka ia mampu menunjukkan kinerja yang berkualitas sekaligus dapat dipercaya oleh rakyat.

## 2. Pelayanan Publik

### a. Konsep Pelayanan

Sinambela (2010:3) menyatakan bahwa istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani.

Moenir (2000:7), menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Dari beberapa pengertian di atas, pelayanan dapat diartikan sebagai proses yang dilakukn dalam pemenuhan kebutuhan terhadap pelanggan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima agar memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan dari pelayanan tersebut.

### b. Konsep Pelayanan Publik

Secara sederhana pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dartikan sebagai proses pemberian pelayanan oleh aparat pemberi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan penggunaan layanan. Penjelasan lain terhadap perspektif pelayanan publik dapat dilihat dalam J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt (2003) dalam bukunya *The New Public Service* Memberikan pandangan terkat perspektif pelayanan publik bahwa administrasi publik harus melayani warga masyarakat bukan pelanggan, mengutamakan kepentingan publik, dan melayani daripada mengendalikan.

Penjelasan lain terhadap perspektif pelayanan publik dapat dilihat dalam J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt (2003) dalam bukunya *The New Public Service* Memberikan pandangan terkat perspektif pelayanan publik bahwa administrasi publik harus melayani warga masyarakat bukan pelanggan, mengutamakan kepentingan publik, dan melayani daripada mengendalikan. Kurniawan (2005:4) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Regulasilainnyayangmendefinisikan pelayanan publik adalah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik sebagai 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.

Dari rangkaian konsep di atas, maka dapat digarisbawahi bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.

Dari makna pelayanan publik tersebut dapat dipahami adanya unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu pihak penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara.

## B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019: 8) metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan (Juli-September) Tahun 2021. Teknik pengumpulan data adalah melalui penelusuran kajian pustaka, literatur, jurnal ilmiah dan dokumen perundang-undangan yang dikumpul sesuai dengan tema penelitian. Selanjutnya dilakukan analisis dan kemudian penarikan kesimpulan hasil penelitian.

## **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Penerapan Etika Administrasi Publik Oleh Birokrat**

#### **a. Penerapan Etika Birokrat**

Fakta menunjukkan bahwa peran birokrasi masih sangat sentral dalam kehidupan masyarakat modern dewasa ini. Birokrasi berperan sebagai alat dari keputusan politik penguasa, karenanya birokrasi mempunyai posisi yang strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu birokrasi berperan menjadi penerjemah dan sekaligus implementor kebijakan publik, sementara di sisi lain berperan sebagai pelayan publik yang harus responsif terhadap seluruh aspirasi masyarakat. Dengan demikian para birokrat berada dalam posisi sebagai kepanjangan tangan penguasa/negara dan juga sekaligus sebagai penyambung lidah' bagi tuntutan dan harapan publik (A.Pananrangi M, Andi Tenri Nippi.2021: 3)

Idealnya peran birokrasi lebih difokuskan untuk bekerja melayani kepentingan rakyat, namun kemudian aktivitas birokrasi berubah menjadi melayani penguasa yang didasarkan pada kepentingan politik dan kekuasaan. Oleh karena itu terdapat kecenderungan para birokrat lebih

memihak kepada pemerintah dibanding kepada publik. Akibatnya pemerintah sebagai penguasa masih memiliki pengaruh yang kuat terhadap birokrasi yang mengakibatkan para birokrat mengalami berbagai kesulitan dalam memberi pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Kondisi kontradiktif ini membuat para birokrat berada dalam kepentingan politik dan kekuasaan, sementara di saat yang sama birokrat harus mampu menyediakan waktu dan ruang untuk kepentingan publik. Dalam keadaan seperti ini menuntut para birokrat untuk tetap memegang teguh integritas diri dalam bentuk netralitas birokrat yang dapat diandalkan. (A.Pananrangi M, Andi Tenri Nippi.2021: 3)

Apa yang disajikan di atas, dapat dipahami bahwa di satu sisi menunjukkan bagaimana birokrat harus taat terhadap kode etik, etika jabatan, sumpah jabatan, peraturan disiplin, dan lain, sementara di sisi lain birokrat dituntut netral dan hanya berpihak pada aturan bukannya pada penguasa. Jika semuanya dapat diterapkan oleh birokrat maka selain dapat menunjukkan integritas, juga mampu menjunjung tinggi nilai-nilai etika dalam bertugas.

Searah dengan konsep di atas, menurut pandangan Thoha (2006: 83-85) bahwa untuk mewujudkan birokrasi

yang etis dan demokratis, yakni dengan mendorong terwujudnya netralitas birokrasi. Jika birokrasi memihak pada kekuatan politik tertentu maka birokrasi tidak bersikap independen, dan itu artinya ia menjadi tidak demokratis.

Secara tegas etika birokrat telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 sebagaimana di revisi dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010. Dalam Peraturan Pemerintah tersebut antara lain diatur hal-hal mengenai: Kewajiban, larangan, sangsi, tata cara pemeriksaan, tata cara pengajuan keberatan terhadap hukuman disiplin. Keseluruhan pengaturan ini dapat dijadikan refrensi dari para aparat birokrat pemerintah dalam beretika ketika menjalankan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya. Dengan demikian Peraturan disiplin Pegawai Negeri sebagaimana pada pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Dengan demikian jika dalam prakteknya terjadi pelanggaran etika birokrat, maka secara otomatis fungsi etika tidak berjalan. Pelanggaran etika

yang dimaksud adalah ketidaktaatan pada nilai-nilai yang mengatur perilaku aparatur pemerintah/birokrasi di dalam menjalankan tugasnya seperti: pelanggaran kode etik aparatur birokrasi/PNS, pelanggaran etika jabatan, mengingkari sumpah jabatan, menyalahi peraturan disiplin, dan lain sebagainya yang mengandung nilai-nilai etis/etika.

Ironisnya apabila terdapat pelanggaran etika di Indonesia, maka pada umumnya akan sulit dilacak eksistensinya apalagi untuk dibuktikan karena mengingat budaya dan kebiasaan masyarakat yang menganggap tabu dalam membuka aib terhadap sesama apalagi jika pelanggaran etika itu dilakukan oleh aparatur birokrat negara. Oleh karena itu adalah hal yang tidak mudah mencapai kedewasaan beretika di Indonesia, karena adanya sinyalemen kemungkinan akan terus terjadi pelanggaran etika birokrat. di dalam menjalankan tugasnya.

Oleh karena itu memahami etika birokrat menjadi sangat penting bagi birokrat karena menjadi tanggung jawab moral bagi aparatur negara baik sebagai abdi negara maupun sebagai abdi masyarakat. Diharapkan munculnya kesadaran diri dari para birokrat untuk beretika yang kemudian diimplementasikan dalam menjalankan tugas agar terhindar dari sanksi

Penerapan etika administrasi antara lain dapat ditelusuri dengan mengajukan pertanyaan, yaitu: bagaimana etika menjiwai pelaksanaan administrasi publik ?. untuk itu dibutuhkan asas-asas pokok yang mendasari penerapan administrasi publik. Dalam hal ini The Liang Gie dalam Makmur (2003: 80) bahwa asas-asas pokok dalam sistem nilai (etika) administrasi modern harus memuat: aspek tanggung jawab, aspek pengabdian, aspek kesetiaan, aspek persamaan, dan aspek kepastian

## 2. Penerapan Etika Pelayanan Publik Oleh Birokrat

Etika pelayanan publik dapat diidentifikasi sebagai pemberian pelayanan publik yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku atau kode etik bagi pemberi layanan yang di dalamnya mengatur hal-hal yang baik yang wajib dilakukan atau sebaliknya yang tidak baik wajib dihindari. Dengan demikian administrasi publik memberikan seperangkat asas etis, ukuran baku, pedoman perilaku dan kebajikan moral, maka aparatur birokrat menerapkan etika dan moral tersebut dalam melakukan pelayanan publik.

Jika etika administrasi publik berisi seperangkat ajaran-ajaran moral dan asas-asas kelakuan yang baik bagi

aparatus negara, maka idealnya bagi para birokrat etika tersebut bukan saja dapat dipahami, tetapi juga dapat diamalkan, saat melakukan tugas khususnya tugas melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Kehadiran birokrat sebagai abdi masyarakat terutama dapat ditinjau dan dinilai ketika berhadapan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Menjalankan tugas sesuai petunjuk Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah bagian penting yang wajib ditaati oleh aparat pelayanan. Selain itu yang diharapkan oleh masyarakat adalah para aparat yang mengerti apa yang dibutuhkan mereka dan adanya sikap yang simpatik dan berperilaku baik saat melakukan pelayanan.

Bagaimana menilai suatu pelayanan yang dapat dikategorikan berkualitas. Menurut Parasuraman, dalam Pasolong (2008:135) bahwa terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Bukti Langsung (*Tangible*)  
Merupakan bukti fisik pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, penampilan, sarana dan prasarana dalam pelayanan
- b. Keandalan (*Reliability*)  
Merupakan wujud dari keandalan aparat dalam pemberian layanan sesuai dengan yang dijanjikan,

- terpercaya, akurat, konsisten dan sesuai harapan
- c. *Daya Tanggap (Responsiveness)*  
Merupakan kesanggupan aparat untuk merespon penerima layanan dalam pemberian pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat
  - d. *Jaminan (Assurance)*  
Merupakan kesanggupan dari pemberi layanan terhadap masyarakat pengguna layanan yang meliputi jaminan waktu, biaya, legalitas dan kepastian dalam pelayanan
  - e. *Empati (Empathy)*  
Merupakan sanggupan aparat pemberi layanan untuk memberikan perhatian secara pribadi yang disediakan bagi masyarakat pengguna layanan seperti sikap ramah, sopan santun dan menghargai masyarakat yang dilayani.
- Menurut Zeithaml (1990), dimensi kualitas pelayanan publik di atas dapat dikembangkan menjadi 10 dimensi, yaitu sebagai berikut:
- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
  - b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
  - c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
  - d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
  - e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
  - f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
  - g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
  - h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
  - i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
  - j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
- Mencermati konsepsi di atas dapat dipahami bahwa untuk mengukur

kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, tetapi harus menggunakan multi indikator dalam pelaksanaannya. Hal ini dinilai cukup penting karena mengingngat dimensi pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrat. Dengan kata lain jika seluruh dimensi pelayanan tersebut semuanya dapat diterapkan secara tepat dalam poses penyelenggaraan pelayanan, maka dapat menghasilkan kinerja aparat pelayanan secara optimal yang berarti pula pelayanan birokrat sudah berkualitas. Kemudian dari aspek penerapan etika pelayanan publik dapat pula dianggap telah terpenuhi. Selanjutnya jika penerapan etika pelayanan sudah terpenuhi pula berarti penerapan etika administrasi publik juga sudah dijalankan dengan baik oleh birokrat.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan dari berbagai pembahasan di atas, maka terdapat beberapa point penting yang dapat dijadikan kesimpulan dari penelitian, yaitu:

#### **1. Penerapan Etika Administrasi Publik Oleh Birokrat**

Peran birokrasi masih sangat sentral dalam kehidupan masyarakat modern dewasa ini. Dalam fungsinya sebagai abdi negara, birokrat harus taat terhadap ketentuan kode etik, etika jabatan, sumpah jabatan, peraturan disiplin, dan lain, sementara di sisi lain birokrat dituntut netral dan hanya berpihak pada aturan bukannya pada penguasa. Sedangkan fungsinya sebagai abdi masyarakat antara lain sebagai pelayan publik yang harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Penerapan etika birokrat telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 sebagaimana di revisi dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 yang memuat: Kewajiban, larangan, sangsi, tata cara pemeriksaan, tata cara pengajuan keberatan terhadap hukuman disiplin. Keseluruhan pengaturan ini dapat dijadikan refrensi dari para apartur birokrat pemerintah dalam beretika ketika menjalankan tugas.

Adapun penerapan etika administrasi dapat ditelusuri melalui asas-asas pokok yang mendasari

penerapan administrasi publik, yaitu asas-asas pokok dalam sistem nilai (etika) administrasi modern, seperti dalam aspek: tanggung jawab, pengabdian, kesetiaan, kepekaan, keadilan, dan kepastian,

## 2. Penerapan Etika Pelayanan Publik Oleh Birokrat

Etika pelayanan publik dapat diidentifikasi sebagai pemberian pelayanan publik yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku atau kode etik bagi pemberi layanan yang di dalamnya mengatur hal-hal yang baik yang wajib dilakukan atau sebaliknya yang tidak baik wajib dihindari. Dengan demikian administrasi publik memberikan seperangkat asas etis, ukuran baku, pedoman perilaku dan kebajikan moral, maka aparatur birokrat menerapkan etika dan moral tersebut dalam melakukan pelayanan publik.

Untuk menilai suatu pelayanan dari birokrat yang dapat dikategorikan berkualitas dapat ditinjau dari dimensi pelayanan, yaitu: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Selain itu dimensi kualitas

pelayanan publik dapat dikembangkan menjadi 10 dimensi, yaitu: *tangible, reliable, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, understanding the customer.*

Jika seluruh dimensi pelayanan tersebut semuanya dapat diterapkan secara tepat dalam poses penyelenggaraan pelayanan, maka dapat menghasilkan kinerja birokrat yang berkualitas. Dengan demikian penerapan etika pelayanan publik sudah terpenuhi yang berarti pula penerapan etika administrasi publik juga sudah dijalankan dengan baik oleh birokrat.

Masyarakat pasti menunggu, lahirnya seluruh aparat birokrat yang memiliki kemampuan menerapkan etika administrasi publik yang dapat tercermin dari sikap dan perilaku yang profesional, simpatik, beretika dan bermoral tinggi dalam melakukan pelayanan publik. Semoga harapan rakyat ini dapat segera terwujud dari aparat birokrat kita baik sebagai abdi negara maupun sebagai abdi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agus Dwiyanto, dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PPSK) UGM.
- A. F. Djunaedi. 2005. *Filosofi Dan Etika Kepemimpinan Dalam Islam*. Dosen Tetap Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Agama Islam UII Yogyakarta. Al-Mawarid Edisi XIII.
- Ahmad Husnan Aksa. 2010. *Etika Administrasi Publik; Peranannya Dalam Mewujudkan Good Governance*. Staff Pengajar Jurusan Administrasi Negara FISIP Unila.
- Bertens, K. 2000. *Etika*. Seri Filsafat Atma Jaya: 15. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B., 2003. *The New Public Service: An Approach to Reform*. *International Review of Public Administration* Vol 8 No 1. 2004. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E Sharve.
- Holbrook, Thomas M dan Kenneth J. Meier. 1993. *Politics, Bureaucracy dan Political Corruption: A Comparative State Analysis dalam Ethics and Publik Administration*. New York dan London.
- Haryatmoko. 2007. *Etika Komunikasi Indonesia*: Kanisius
- Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Makmur, M. 2003. *Dasar-Dasar Administrasi Publik dan Manajemen Publik*. FIA UB: Malang.
- Moenir, AS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- MH Ismail. 2009. *Etika Birokrasi*. Malang: Averroes.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cetakan Ke 26. Oktober 2019. Bandung: Alfabeta CV. ISBN 979-8433-64-0
- Suseno, F.M. 1993. *Etika Dasar*. Jakarta: Pustaka Filsafat.
- Thoha, Miftah. 2006. *Demokrasi dalam Birokrasi Pemerintah: Peran Kontrol Rakyat dan Netralitas Birokrasi Dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Zeithaml, Parasuraman and Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press: Macmilland, Inc., New York.

## **Jurnal**

A. Pananrangi M, Andi Tenri Nippi. 2021. *Bureaucracy Neutrality Challenges In Indonesia (Conceptual Study)*. Merajaja Jurnal, STIA Al Gazali Barru. Vol 4, No 1, Februari 2021.

Mashur Hasan Bisri, Bramantyo Tri Asmoro. 2019. *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*. Journal of Governance Innovation Volume 1, Number 1, Maret 2019. (P-ISSN 2656-6273) (E-ISSN).

## **Dokumen**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.