

# ETIKA DAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Oleh : Dr. Ismiyanto, SH, M.Si

## ABSTRAK

Kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara, baik pemerintah pusat maupun daerah belum memuaskan masyarakat, hal ini salah satunya dikarenakan belum berakar pada norma-norma etika yang benar. Di sisi lain menunjukkan bahwa pola penyelenggaraan pelayanan publik cenderung sentralistik dan didominasi pendekatan kekuasaan, sehingga yang dirasakan oleh masyarakat adalah perilaku penyelenggara atau aparatur dirasakan diskriminatif, berbelit-belit, dengan biaya mahal, sehingga pelayanan publik kurang memuaskan masyarakat.

Pemerintah telah menerbitkan berbagai kebijakan berupa peraturan perundang-undangan, mulai dari undang-undang, peraturan pemerintah, dan peraturan menteri terkait dengan etika penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan diterbitkannya berbagai peraturan perundang-undangan terkait etika dan pelayanan publik dimaksud, penyelenggaraan pelayanan publik akan lebih baik dan memuaskan masyarakat.

Kata kunci: etika, pelayanan publik dan azas umum pemerintahan yang baik.

## A. Pendahuluan

Dalam kehidupan masyarakat modern saat ini, setiap individu atau anggota masyarakat diharapkan untuk dapat bersosialisasi dengan anggota masyarakat lainnya. Namun dalam kehidupan bermasyarakat tunduk pada kaidah-kaidah yang terdapat dalam lingkungannya, baik itu norma hukum, kesopanan, kesusilaan dan agama yang disebut sebagai etika. Kondisi ini menimbulkan konsekuensi berupa penghormatan terhadap nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat (Hartini dkk, 2010:47).

Istilah etika berasal dari bahasa Yunani *ethos*, yang berarti kebiasaan atau watak. Jadi dalam hal ini etika merupakan pola perilaku atau kebiasaan yang baik dan dapat diterima oleh lingkungan pergaulan seseorang atau sesuatu organisasi tertentu (Fernanda, 2003:2). Dengan demikian, tergantung pada situasi dan cara pandangnya, seseorang dapat menilai apakah etika digunakan atau diterapkan itu bersifat baik atau

buruk. Dalam konteks organisasi administrasi publik atau pemerintah, pola-pola sikap dan perilaku serta hubungan antar manusia dalam organisasi maupun hubungannya dengan pihak luar organisasi pada umumnya diatur dalam peraturan perundang-undangan. Etika bagi penyelenggara negara merupakan hal penting yang harus dikembangkan karena dengan adanya etika diharapkan mampu untuk membangkitkan kepekaan birokrasi atau pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dewasa ini administrasi publik menghadapi tantangan yang cukup pelik sebagai akibat dari adanya tuntutan yang semakin beragam, sementara itu sumber daya yang dimiliki sangat terbatas baik dalam jumlah maupun kualitasnya. Oleh karena itu administrasi publik dituntut mampu menjawab berbagai tantangan dengan menempuh berbagai cara yang dapat dilakukannya.

Salah satu cara yang dapat ditempuh guna menjawab tantangan itu adalah dengan melakukan berbagai aspek dalam reformasi administrasi publik, salah satu aspek yang penting diperhatikan dalam proses reformasi administrasi publik adalah aspek etika dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat atau yang lebih dikenal sebagai etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi aparatur pemerintah sering kurang tersentuh dalam kajian-kajian bidang administrasi publik yang dilakukan selama ini, padahal kinerja pelayanan publik sangat ditentukan oleh etika penyelenggara negara yang melaksanakan pelayanan kepada publik atau masyarakat. Apabila penyelenggara memahami dan menerapkan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara benar, maka kinerja pelayanan diharapkan akan meningkat dan memenuhi keinginan masyarakat yang dilayani. Sebaliknya, apabila dalam beretika tidak dipahami, dihayati dan dilaksanakan secara benar maka kinerja pelayanan publik menjadi buruk dan akan timbul banyak pengaduan dari masyarakat yang dilayani.

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara belum berakar pada norma-norma etika yang benar. Fenomena lain yang terlihat di lapangan menunjukkan bahwa pola pelayanan penyelenggara cenderung sentralistik dan didominasi pendekatan kekuasaan, sehingga kurang peka terhadap perkembangan ekonomi, sosial, budaya dan politik masyarakat, yang seharusnya terbuka, profesional dan akuntabel. Implikasi dari ketidakhadiran

(*absence*) etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang paling dirasakan masyarakat adalah perilaku penyelenggara yang diskriminatif dan tidak efisien. Pelayanan yang diterima publik atau masyarakat tidak memperhatikan standar pelayanan publik yang berlaku terkait dengan persyaratan, waktu dan biaya pada setiap jenis pelayanan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang pemikiran di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu Bagaimanakah penerapan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintah pusat dan daerah saat ini ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Guna menganalisis dan mengevaluasi etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi.

## **D. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*) dengan sifat *deskriptif*.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Kajian tentang etika telah dimulai oleh Aristoteles. Kepada anaknya Nikomachus, dia menulis sebuah buku dengan judul *Ethika Niromacheia*. Pesan moral yang ingin disampaikan Aristoteles kepada anaknya adalah bagaimana tata pergaulan, rupa-rupa penghargaan manusia satu terhadap manusia lainnya. Tata pergaulan ideal antar manusia seyogianya didasarkan atas kepentingan orang banyak (*altruistis*) bukan kepentingan egois individual semata-mata. Pergaulan ideal manusia dengan sesamanya akan langgeng begitu juga kehidupan bermasyarakat karena pada dasarnya manusia itu adalah *zoon politicon* (Wiranata, 2005:84).

Istilah etika dalam bahasa Latin disebut *ethos* atau *ethikos*. Kata ini merupakan bentuk tunggal, sedangkan dalam bentuk jama adalah *ta etha*. Istilah ini juga kadang-kadang disebut dengan *mores*, *mos*, yang juga berarti “adat istiadat” atau “kebiasaan”

yang baik sehingga dari istilah ini lahir penyebutan moralitas atau moral. Etika berkembang menjadi studi tentang berbagai kebiasaan manusia berupa kebiasaan dalam konvensi/kesepakatan, yaitu dalam berbicara, berbusana, bergaul, dan sebagainya. Studi tentang etika lebih menekankan pada perbuatan yang dilandasi oleh tatanan nilai kodrat manusia yang tercermin dalam manifestasi kehendak, bukan kebiasaan semata-mata.

Terdapat beberapa definisi tentang etika, sebagaimana dikemukakan WJS Poerwadarminta (1986) etika adalah ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral). Sedangkan Sonny Keraf (1991) etika adalah sebuah refleksi kritis dan rasional mengenai nilai dan norma moral yang menentukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia, baik secara pribadi maupun kelompok. Dalam konteks profesionalisme, etika memberikan jawaban dan sekaligus pertanggungjawaban tentang ajaran moral, yaitu bagaimana seseorang yang berprofesi harus bersikap, berperilaku dan bertanggungjawab atas perbuatannya.

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. 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 (LAN, 2005).

Menurut Keban (2005:2-3) etika penyelenggaraan pelayanan publik memiliki dua arti yaitu arti sempit dan arti luas. Dalam arti yang sempit pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggungjawabnya 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, dan sebagainya. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah 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.

Dalam arti yang luas, konsep pelayanan publik (*public service*) identik dengan *public administrasion* yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik (JL. Perry, 1989:625 dalam Istiyadi, 2006:62). Dalam konteks ini pelayanan publik lebih dititikberatkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti *policy making*, desain organisasi dan proses manajemen dimanfaatkan untuk menyukseskan penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah merupakan pihak *provider* yang memberi tanggungjawab. Karya Denhardt yang berjudul *The Ethic of Public Service* (1988) merupakan contoh dari pandangan ini yang menyatakan bahwa pelayanan publik benar-benar identik dengan administrasi publik.

Dalam dunia administrasi publik atau pelayanan publik, etika diartikan sebagai filsafat dan profesional standard (kode etik) atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik (Denhardt, 1988, dalam Istiyadi 2006:61).

Berdasarkan konsep etika dan pelayanan publik di atas maka yang dimaksudkan dengan etika penyelenggaraan pelayanan publik (*delivery system*) yang didasarkan atas serangkaian tuntutan perilaku (*rules of conduct*) atau kode etik yang mengatur hal-hal yang baik dan harus dilakukan atau sebaliknya yang tidak baik agar dihindarkan.

Isu tentang etika dalam pelayanan publik di Indonesia kurang dibahas secara luas dan tuntas sebagaimana terdapat di negara maju. Telah disadari oleh berbagai pihak bahwa salah satu kelemahan dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah masalah moralitas. Etika sering dilihat sebagai suatu elemen yang kurang berkaitan dengan dunia pelayanan publik. Pada hal dalam literatur tentang pelayanan publik dan administrasi publik, etika merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri.

Elemen itu harus diperhatikan dalam setiap fase pelayanan publik mulai dari penyusunan kebijakan pelayanan, desain struktur organisasi pelayanan, sampai pada manajemen pelayanan untuk mencapai tujuan akhir dari pelayanan tersebut. Dalam konteks ini pusat perhatian ditujukan kepada aktor yang terlibat dalam setiap fase, termasuk kepentingan aktor-aktor tersebut apakah para aktor telah benar-benar mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan kepentingan yang lain. Misalnya dengan menggunakan nilai-nilai moral yang berlaku umum (*six great ideas*) seperti nilai kebenaran (*truth*), kebaikan (*goodness*), kebebasan (*liberty*), kesetaraan (*equality*), dan keadilan (*justice*), (Denhardt 1988, dalam Keban, 2008:168). Hal ini dapat dinilai apakah para aktor tersebut jujur atau tidak dalam penyusunan kebijakan, adil atau tidak adil dalam menempatkan orang dalam unit dan jabatan yang tersedia, dan dusta atau tidak dalam melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan publik.

Perbuatan melanggar moral atau etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik sulit ditelusuri dan dipersoalkan karena adanya kebiasaan masyarakat kita melarang orang “membuka rahasia” atau mengancam mereka yang mengadu. Sementara itu, kita juga menghadapi tantangan ke depan semakin berat karena standar penilaian etika pelayanan terus berubah sesuai dengan perkembangan paradigmanya. Secara substantif, tidak mudah pula mencapai kedewasaan dan otonomi beretika karena penuh dengan dilema. Karena itu, dapat dipastikan bahwa pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik di Indonesia akan terus meningkat. Hal ini seperti yang dikemukakan Keban (2008:178-179) kaum teleologis mengemukakan bahwa tidak ada “universal moral”. Suatu norma dapat dikatakan baik kalau memiliki konsekuensi atau outcome yang baik, yang berarti bahwa harus didasarkan pada kenyataan. Misalnya, berbohong adalah norma universal yang dinilai tidak baik, tetapi bila berbohong ternyata membawa hasil yang baik, maka berbohong itu sendiri tidak dapat dinilai melanggar norma etika. Sebaliknya menceritakan kebenaran itu baik, akan tetapi bila menceritakan kebenaran akan membawa konsekuensi yang jelek, maka menceritakan kebenaran itu sendiri tidak dapat dinilai sebagai sesuatu yang etis. Karena itu, kaum teleologis ini berpendapat bahwa tidak ada suatu prinsip moralitas yang bisa dianggap universal, kalau belum diuji atau dikaitkan dengan konsekuensinya.

Dalam rangka menjelaskan mengenai kaitan antara etika dengan pelayanan publik, Keban (2008:3) menyatakan bahwa : Saran klasik di tahun 1900 sampai 1929 untuk memisahkan administrasi dari politik (dikotomi) 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 publik atau kebijakan publik. Sejak saat ini 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 publik interest terhadap kepentingan umum (Henry, 1995:400 dalam Istiyadi, 2006:64).

Berdasarkan pendapat tersebut di atas diketahui bahwa alasan mendasar mengapa pelayanan publik harus diberikan adalah adanya publik interest atas kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah kepada pemerintahan yang memiliki “tanggungjawab” atau responsibility. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya dan harus mengambil keputusan politik secara tepat mengenai siapa mendapat apa, berapa banyak, dimana, kapan atau dengan kata lain masyarakat dalam setiap jenis pelayanan apa syaratnya, berapa lama waktu yang diperlukan, dan berapa biayanya. Padahal, dalam kenyataannya menunjukkan bahwa pemerintah belum memiliki pegangan kode etik atau moral secara memadai. Asumsi bahwa semua aparat pemerintah adalah pihak yang telah teruji pasti selalu membela kepentingan publik atau masyarakatnya, tidak selamanya benar. Banyak kasus membuktikan bahwa kepentingan pribadi, keluarga, kelompok, partai bahkan struktur yang lebih tinggi justru mendikte perilaku seorang birokrat atau aparat pemerintahan. Birokrat dalam hal ini tidak memiliki “independensi” dalam bertindak etis, atau dengan kata lain, tidak ada “otonomi dalam beretika”.

Alasan lain lebih berkenaan dengan lingkungan di dalam birokrasi yang memberikan pelayanan itu sendiri. Desakan untuk memberi perhatian kepada aspek kemanusiaan dalam organisasi (*organizational humanism*) telah disampaikan oleh

Denhardt. Dalam literature tentang aliran *human relation* dan *human resources*, telah dianjurkan agar manager harus bersikap etis, yaitu memperlakukan manusia atau organisasi secara manusiawi. Alasannya adalah bahwa perhatian terhadap manusia (*concern for people*) dan pengembangannya sangat relevan dengan upaya peningkatan produktivitas, kepuasan dan pengembangan kelembagaan.

Alasan berikut berkenaan dengan karakteristik masyarakat yang terkadang begitu variatif sehingga membutuhkan perhatian khusus. Mempekerjakan pegawai negeri dengan menggunakan prinsip “kesesuaian antara orang dengan pekerjaannya” merupakan prinsip yang perlu dipertanyakan secara etis, karena prinsip itu akan menghasilkan ketidakadilan, dimana calon yang dipekerjakan hanya berasal dari daerah tertentu yang telatif lebih maju. Kebijakan *affirmative action* dalam hal ini merupakan terbosan yang bernada etika karena akan memberi orang yang lebih luas bagi kaum minoritas, miskin, tidak berdaya dan sebagainya untuk menjadi pegawai atau menduduki posisi tertentu. Ini merupakan suatu pilihan moral (*moral choice*) yang diambil oleh seorang birokrat pemerintah berdasarkan prinsip *justice as fairness* sesuai dengan pendapat John Rawls yaitu bahwa distribusi kekayaan, otoritas, dan kesempatan sosial akan terasa adil apabila hasilnya memberikan kompensasi keuntungan kepada setiap orang, dan khususnya terhadap anggota masyarakat yang paling tidak beruntung. Kebijakan mengutamakan “putera daerah” merupakan salah satu contoh yang populer saat ini.

Alasan penting lainnya adalah peluang untuk melakukan tindakan yang bertentangan dengan etika yang berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat besar. Pelayanan publik tidak sesederhana sebagaimana dibayangkan atau dengan kata lain begitu kompleksitas sifatnya baik berkenaan dengan nilai penyelenggara pelayanan publik mengambil langkah-langkah profesional yang didasarkan kepada “keleluasaan bertindak” (diskresi). Keleluasaan inilah yang sering menjerumuskan penyelenggara pelayanan publik atau aparat pemerintah untuk bertindak tidak sesuai dengan kode etik atau tuntutan perilaku yang ada.

Dalam pemberian pelayanan publik khususnya di Indonesia, pelanggaran moral dan etika dapat diamati mulai dari proses kebijakan (penyusunan program, proyek dan kegiatan yang tidak didasarkan atas kenyataan), desain organisasi pelayanan publik

(pengaturan, struktur, formulasi, diskresi otoritas) yang sangat bias terhadap kepentingan tertentu, proses manajemen pelayanan publik yang penuh rekayasa dan kamufase (mulai dari perencanaan teknis, pengelolaan keuangan, SDM, informasi, dan sebagainya), yang semuanya itu tidak dapat disangkal, semua pelanggaran moral dan etika ini telah diungkapkan sebagai salah satu penyebab melemahnya pemerintahan. Alasan utama yang menimbulkan tragedi tersebut sangat kompleks, mulai dari kelemahan atuaran hukum dan peraturan perundang-undangan, sikap mental manusia, nilai-nilai sosial budaya yang kurang mendukung, sejarah dan latar belakang kenegaraan, globalisasi yang tidak terkendali, sistem pemerintahan, kedewasaan dalam berpolitik dan sebagainya. Bagi Indonesia, pembenahan moralitas yang terjadi selama ini masih sebatas *lips service* tidak menyentuh sungguh-sungguh substansi pembenahan moral itu sendiri. Karena itu pembenahan moral merupakan “beban besar” di masa mendatang dan apabila tidak diperhatikan secara serius maka proses “pembusukan” terus terjadi dan dapat berdampak pada disintegrasi bangsa.

## F. Pembahasan

Jenis peraturan perundang-undangan terkait dengan etika dan penyelenggaraan pelayanan publik, yang dikeluarkan pemerintah sangat beragam, antara lain:

### 1. Kode Etik

Kode etik sebetulnya bukan merupakan hal yang baru, sudah sangat lama dilakukan usaha-usaha untuk mengatur tingkah laku moral suatu kelompok khusus dalam masyarakat melalui ketentuan tertulis sehingga dapat menjadi pegangan pokok anggota profesi untuk tetap menjalankan hakikat moralitas kegiatan profesinya. Dengan posisi seperti ini, setiap orang yang menjalin hubungan dengan sebuah profesi memiliki jaminan atas kerperluannya berupa jaminan pelayanan publik sesuai dengan lingkup profesinya. Dengan demikian kode etik memberikan jaminan dalam perolehan pelayanan publik dan menghindarkan dari perbuatan tercela. Selain jaminan atas mutu pelayanan, kode etik merupakan sebuah kompas yang akan memberikan pencerahan moral dalam pelayanan publik.

Prinsip-prinsip moral dan nilai 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 penyelenggara pelayanan.

Kode etik memiliki beberapa tujuan pokok, antara lain untuk memberikan batasan penjelasan standar-standar etika, memberikan batasan kebolehan dan atau larangan, memberikan himbauan moralitas dan sebagai sarana kontrol sosial.

Terkait dengan kode etik agar penyelenggara pelayanan lebih berintegritas, profesional dan akuntabel, pemerintah sangat serius hal ini dengan diterbitkannya :

- 1.1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur terkait perilaku pelaksana dalam pelayanan. Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut: adil dan tidak diskriminatif; cermat; santun dan ramah; tegas; andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; profesional; tidak mempersulit; patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; sesuai dengan kepantasan; dan tidak menyimpang dari prosedur.
- 1.2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, terdapat materi muatan terkait Pelayanan Publik khususnya pada BAB XIII Pasal 344 sampai dengan Pasal 353. Pada pasal 348 terkait sanksi, Kepala daerah yang tidak mengumumkan informasi tentang pelayanan publik melalui media dan tempat yang dapat diakses oleh masyarakat luas

dikenai sanksi administrasi berupa teguran tertulis oleh Menteri untuk gubernur dan oleh gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk bupati/waikota. Dengan materi muatan pelayanan publik pada Undang-Undang Pemerintahan Daerah artinya pemerintah sangat serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya untuk pemerintah pusat, namun diberlakukan juga untuk pemerintah dae

### 1.3. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.

Kelancaran tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan pengabdian aparatur negara. Pegawai Negeri Sipil adalah merupakan unsur aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan yang terbaik, adil dan merata kepada masyarakat. Untuk menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional, diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang netral, mampu menjaga persatuan dan kesatuan bangsa, profesional dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas, serta penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah Republik Indonesia. Agar Pegawai Negeri Sipil mampu melaksanakan tugasnya sebagaimana tersebut di atas secara berdayaguna dan berhasilguna, diperlukan pembinaan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Peraturan Pemerintah tersebut untuk menanamkan jiwa korps Pegawai Negeri Sipil (rasa kesatuan dan persatuan, kebersamaan, kerjasama, tanggungjawab, dedikasi, disiplin, kreativitas, kebanggaan dan rasa memiliki organisasi Pegawai Negeri Sipil dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia) dan mengamalkan etika bagi Pegawai Negeri Sipil (pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai Negeri Sipil di dalam melaksanakan tugasnya dan pergaulan hidup sehari-hari).

Etika dalam bernegara meliputi: melaksanakan sepenuhnya Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945; mengangkat harkat dan martabat bangsa dan Negara; menjadi perekat dan pemersatu bangsa dalam NKRI; menaati semua peraturan-perundang-undangan yang berlaku dalam melaksanakan

tugas; akuntabel dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan; tanggap, terbuka, jujur, dan akurat, serta tepat waktu dalam melaksanakan setiap kebijakan program pemerintah; menggunakan atau memanfaatkan semua sumber daya Negara secara efisien dan efektif; dan tidak memberikan kesaksian palsu atau keterangan yang tidak benar.

- 1.4. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS, merupakan langkah awal untuk menciptakan aparatur yang profesional sebagai pengganti PP Nomor 80 Tahun 1980 yang bersifat umum. Sanksi bagi PNS pelanggar disiplin, yang merupakan salah satu materi yang cukup menonjol adalah ketentuan tidak masuk kerja, seperti tercantum dalam pasal 8 yang memberikan sanksi diatur secara bertingkat. Selain itu, pelanggaran terhadap kewajiban jam kerja dan mentaati ketentuan jam kerja dihitung secara kumulatif, dan kalau jumlahnya mencapai 7,2 jam dikonversi menjadi satu hari.

Ketentuan lain yang cukup menarik adalah pelanggaran terkait dengan penyalahgunaan wewenang, menerima hadiah/pemberian yang berhubungan dengan jabatan sanksinya termasuk dalam kelompok hukuman disiplin berat.

Dalam pemberian sanksi, pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat pembina kepegawaian dan dapat mendelegasikan kepada pejabat lain di lingkungan masing-masing. Berdasarkan pasal 7 ayat (4), Presiden menjatuhkan hukuman disiplin berat bagi pejabat eselon I dan jabatan lain yang pengangkatan dan pemberhentiannya menjadi wewenang Presiden. Sedangkan pasal 7 ayat (3) menyebutkan, pejabat pembina kepegawaian menjatuhkan hukuman disiplin berat dan sedang berupa penurunan pangkat selama satu tahun bagi PNS eselon II, III, IV dan V serta jabatan fungsional tertentu dan fungsional umum. Pejabat pembina kepegawaian juga menjatuhkan hukuman berat kepada eselon I. Apabila pejabat yang berwenang menghukum tidak menjatuhkan hukuman disiplin, maka pejabat tersebut dijatuhi hukuman disiplin oleh atasannya, sama dengan jenis

hukuman disiplin yang seharusnya dijatuhkan kepada PNS yang telah terbukti melakukan pelanggaran disiplin.

- 1.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2012 tentang Kode Etik Pegawai Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB). Kode etik ini bertujuan untuk menjaga martabat, kehormatan, citra dan kredibilitas Kementerian PANRB serta menciptakan keharmonisan sesama pegawai dalam rangka mencapai dan mewujudkan visi dan misi organisasi. Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan bersikap kehidupan sehari-hari, setiap pegawai wajib berpedoman pada etika: berorganisasi; bermasyarakat; sesama pegawai; dan terhadap diri sendiri.

2. “Keleluasaan Bertindak” (diskresi).

Penyelenggaraan pelayanan publik begitu kompleks sifatnya berkenaan dengan nilai-nilai penyelenggara mengambil langkah-langkah profesional yang didasarkan kepada “keleluasaan bertindak” (diskresi). Untuk itu pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Inti undang-undang ini pada dasarnya mengupayakan untuk membangun prinsip-prinsip pokok, pola pikir, sikap, perilaku, budaya dan pola tindak administrasi yang demokratis, obyektif, dan profesional dalam rangka menciptakan keadilan dan kepastian hukum. Setiap penggunaan diskresi pejabat pemerintahan (penyelenggara) bertujuan untuk mengatasi stagnasi pemerintahan dalam keadaan tertentu guna kemanfaatan dan kepentingan umum. Dengan syarat tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik; berdasarkan alasan-alasan yang obyektif; tidak menimbulkan konflik kepentingan; dan dilakukan dengan itikad baik.

3. KORPRI

KORPRI telah memiliki kode etik KORPRI, yaitu Sapta Prasetya KORPRI yang ditetapkan dengan Keputusan MUNAS Pertama KORPRI Nomor: 03/MUNAS/1978 tanggal 2 Desember 1978, kemudian disempurnakan dengan Keputusan

MUNAS Ketiga KORPRI Nomor: Kep-05/MUNAS/1989 tanggal 1 Juni 1989, Sapta Prasetya KORPRI terdiri atas 7 (tujuh) butir janji luhur dari segenap anggota KORPRI untuk melaksanakan kewajiban sebagai warga negara, unsur aparatur negara dan abdi masyarakat.

Presiden Republik Indonesia Joko Widodo meminta seluruh anggota Korps Pegawai Republik Indonesia (KORPRI) menjaga netralitas dan profesionalitas. “Jadikanlah momentum pilkada 2017 sebagai ujian menjaga netralitas, profesionalitas serta menerapkan Pancaprasetya KORPRI,” ucap Joko Widodo dalam sambutannya dalam upacara HUT ke-45 KORPRI pada 29 November 2016.

Presiden Joko Widodo mengimbau anggota KORPRI agar disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi kerja supaya Indonesia dapat menjadi bangsa pemenang dalam era kompetisi global. “Ingatlah bahwa pengabdian anggota KORPRI hanya kepada negara, bangsa, dan rakyat,” ujarnya. Presiden menambahkan, KORPRI merupakan garda terdepan dalam perjuangan untuk pemberantasan praktek korupsi dan pungli, peningkatan kualitas layanan publik, serta memenangi kompetisi global dengan pelayanan publik yang prima. Presiden Joko Widodo menekankan agar anggota KORPRI berorientasi maju. “Segera tinggalkan pola pikir masa lalu, seperti ego sektoral, mental priyayi, mental penguasa, dan mental koruptif, yang terpaku pada formalitas belaka,” Dalam upacara HUT ke-45 KORPRI di Lapangan Monas Jakarta, Presiden Joko Widodo juga meresmikan toko *online* KORPRI dan membuka secara resmi Korpri Expo 2016 yang diselenggarakan di Lapangan Taman Banteng Jakarta.

#### G. Kesimpulan dan Saran

1. Ketiadaan atau kekurangan kode etik pada masing-masing penyelenggara pelayanan publik, dan etika pelayanan publik yang ada belum mendukung peningkatan kinerja aparatur pusat dan daerah;
2. Penyelenggara pelayanan publik pemerintah pusat dan daerah belum menerapkan etika, mengingat adanya pemahaman yang beragam dan tidak didukung kebijakan yang memadai;

3. Penyusun kebijakan perlu mengakomodasi nilai-nilai etika pelayanan publik dalam setiap produk kebijakan penyelenggaraan pelayanan, mengingat jenis pelayanan berbeda-beda karakteristik pelayanannya, dan berbeda muatan budaya lokal;
4. Penyelenggara perlu mempelajari norma-norma etika yang bersifat universal, karena dapat digunakan sebagai penuntut tingkah laku dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

- Desi Fernanda, *Etika Organisasi Pemerintah, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta, 2003.
- Hartini, Sri dkk, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010.
- Herdiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Keban, Yeremias, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta, 2008.
- Lembaga Administrasi Negara, *Tantangan Utama Reformasi Birokrasi*, Jakarta, 2006.
- Pasolong Harbani, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung, 2007.
- Wiranata I Gede AB, *Dasar-dasar Etika dan Moralitas (Pengantar Kajian Etika Profesi Hukum)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005.

### **Peraturan Perundang-undangan:**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

### **Hasil Penelitian:**

- Lembaga Administrasi Negara, *Tantangan Utama Reformasi Birokrasi*, Jakarta, 2006.

### **Lain-lain:**

- Direktori Kepegawaian Negara, Badan Kepegawaian Negara, 2010  
<https://nasional.tempo.co/.../presiden-ajak-korpri>

