

**DIMENSI ETIKA DALAM PELAYANAN PUBLIK
ARTI PENTING, DILEMA DAN IMPLIKASINYA
BAGI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA**

Ipah Ema Jumiati

Emmatop_31@yahoo.co.id

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Jl. Raya Jakarta Km 4

***Abstract :** One of the weaknesses in public administration in Indonesia is the lack of ethics of public service as it already exists in developed countries. Ethics relating to the discipline that studies the values held by humans and their justification, and in this ethics is a branch of philosophy that studies the values of good and bad for humans. Ethics is more associated with the moral principles on which the act someone with a particular profession or in other words, talking about the ethical values of life and the laws that govern human behavior both as individuals and as social beings. Therefore, as a philosophy and professional ethics standards (code of ethics), or morals or the right rules of conduct (rules of correct behavior) are supposed to be there and be obeyed by the providers of public services or public administrators in the provision of services to the public.*

Keywords: Ethics, Service, Public

I. PENDAHULUAN

Isu tentang etika dalam pelayanan publik di Indonesia kurang dibahas secara luas dan tuntas seperti terdapat di negara maju, meskipun telah disadari bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah moralitas. Etika sering dilihat sebagai elemen yang kurang berkaitan dengan dunia pelayanan publik. Padahal, dalam kenyataannya etika merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri.

Dalam literatur administrasi publik dan ilmu politik, selalu diingatkan sisi etika dari administrasi publik (Henry, 1995:400-401). Memang dari hari ke hari selalu

muncul pelanggaran etika atau *misconduct* di dalam instansi pemerintah, termasuk pemerintah Indonesia. Di Amerika Serikat sekalipun banyak pejabat publik yang terlibat dalam perilaku yang tidak terpuji. Dennis F. Thompson (2005), Professor dari Harvard University, menyatakan bahwa skandal etika ini memang semakin meluas, tidak saja disebabkan oleh semakin banyak aturan yang membatasi moral pejabat tetapi juga oleh semakin banyak tuntutan publik agar pejabat publik harus mengikuti nilai-nilai dasar yang mereka tuntut.

Herbert A. Simon dalam karyanya *Administrative Behavior* yang ditulisnya pada tahun 1947 mengingatkan bahwa para administrator ternyata dalam membuat keputusan cenderung didasarkan pada

pertimbangan-pertimbangan di luar rasionalitas atau di luar pertimbangan ekonomi dan efisiensi. Para administrator nampaknya sangat dipengaruhi oleh faktor sosial dan psikologis sehingga berdampak pada keputusan yang mereka buat. Apa yang disampaikan oleh Simon ini ternyata senada dengan yang diungkapkan beberapa tahun sebelumnya oleh Harold Lasswell dalam *Psychopathology and Politics* di tahun 1930, dan oleh Chester I. Barnard dalam *The Function of the Executive* pada tahun 1938. Kemudian beberapa karya penting seperti *Morality and Administration in Democratic Government* oleh Paul H. Appleby tahun 1952 dan *The Polity* oleh Norton Long tahun 1962, *The Politics of Bureaucracy* tahun 1965 oleh Gordon Tullock, dsb., telah meyakinkan kita bahwa masalah moral dan etika menjadi isu yang sangat strategis di dalam dinamika administrasi publik.

Dewasa ini, etika terus mendapat sorotan dalam beberapa literatur administrasi publik (Cooper, 1998; Donahue, 2003; Berman, 2003). Etika dapat menjadi suatu faktor yang menyukseskan tetapi juga sebaliknya menjadi pemicu dalam menggagalkan tujuan kebijakan, struktur organisasi, serta manajemen publik. Bila moralitas para penyusun kebijakan publik rendah, maka kualitas kebijakan yang dihasilkanpun sangat rendah. Begitu juga bila struktur organisasi publik

yang disusun berdasarkan kepentingan-kepentingan tertentu yang berbeda dengan kepentingan publik, maka struktur organisasi tersebut tidak akan efektif. Di dalam proses manajemen misalnya, kebobrokan moralitas atau etika dari mereka yang merencanakan, mengimplementasikan, dan memonitor serta mengevaluasi pelayanan publik akan sangat berpengaruh pada hasil akhir. Dengan kata lain, tingkat moralitas atau etika para pemberi pelayanan publik akan mempengaruhi pencapaian hasil.

Seperti kita ketahui bahwa etika berkenaan dengan disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta kebenarannya dan dalam hal ini etika merupakan salah satu cabang filsafat yang mempelajari nilai-nilai baik dan buruk bagi manusia. Etika juga lebih banyak dikaitkan dengan prinsip-prinsip moral yang menjadi landasan bertindak seseorang yang mempunyai profesi tertentu atau dengan kata lain etika berbicara mengenai nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia baik sebagai individu maupun sebagai makhluk bermasyarakat.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa etika dan moral merupakan suatu perpaduan dari dua kata atau istilah yang senafas dan sejiwa, berkaitan dengan hak dan kewajiban moral (akhlak) tentang hal baik dan buruk sehingga terbentuk kualitas mental yang menjadikan

seseorang tetap berani, bersemangat, bergairah, berdisiplin, dan memegang norma-norma kebenaran dalam menjalankan peranannya dalam menetapkan standar keputusan dalam masyarakat, serta memberikan kontrol bagi pergaulan dalam masyarakat. Namun bahasan kita kali ini adalah terkait dengan etika pelayanan publik sebagai suatu pondasi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Dalam pelayanan publik, perbuatan melanggar moral atau etika sulit ditelusuri dan dipersoalkan karena adanya kebiasaan masyarakat kita melarang orang "membuka rahasia" atau mengancam mereka yang mengadu. Sementara itu kita menghadapi tantangan ke depan semakin berat karena standard penilaian etika terus berubah sesuai dengan perkembangan paradigmanya. Dan secara substantif, kita juga tidak mudah 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.

Makalah ini mencoba membahas konsep dan pentingnya etika pelayanan publik, dilema dalam beretika dan implikasinya bagi pelayanan publik di Indonesia.

II. PEMBAHASAN

2.1 Konsepsi Etika Pelayanan Publik

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

Dalam arti yang luas, konsep pelayanan public (*public service*) identik dengan *public administration* yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik (lihat J.L. Perry, 1989 : 625). Dalam

konteks ini pelayanan publik lebih dititikberatkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti *policy making*, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk mensukseskan pemberian pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak *provider* yang diberi tanggung jawab. Karya Denhardt yang berjudul *The Ethics of Public Service* (1988) merupakan contoh dari pandangan ini, dimana pelayanan publik benar-benar identik dengan administrasi publik.

Dalam dunia administrasi publik atau pelayanan publik, etika diartikan sebagai filsafat dan *professional standards* (kode etik), atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik (lihat Denhardt, 1988).

Berdasarkan konsep etika dan pelayanan publik diatas maka yang dimaksudkan dengan etika pelayanan publik adalah suatu praktek administrasi publik dan atau pemberian pelayanan publik (*delivery system*) yang 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" agar dihindarkan.

2.2 Arti Penting Mengapa Pelayanan Publik Harus Diberikan

Jika kita kembali melihat perkembangan paradigma administrasi publik, dimana terjadi dikotomi (pemisahan) administrasi dari politik (1900-1926) menunjukkan bahwa administrator sungguh-sungguh netral, bebas dari pengaruh politik ketika memberikan 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 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 : 400).

Terdapat beberapa alasan substantif mengapa pelayanan publik harus diberikan ? *Pertama*, adanya *public interest* atau kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena pemerintahlah yang memiliki "tanggung jawab" atau *responsibility*. Artinya dalam memberikan pelayanan, pemerintah diharapkan secara

profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan politik secara tepat mengenai siapa mendapat apa, berapa banyak, dimana, kapan, dan sebagainya. Padahal kenyataan menunjukkan bahwa pemerintah tidak memiliki tuntunan atau pegangan kode etik atau moral secara memadai.

Kedua, alasan yang lebih berkenaan dengan lingkungan didalam birokrasi yang memberikan pelayanan itu sendiri. Menurut Denhardt, pelayanan publik harus lebih *concern* pada aspek kemanusiaan dalam organisasi (*organizational humanism*), maksudnya dianjurkan agar manajer harus bersikap etis, yaitu memperlakukan manusia atau anggota organisasi secara manusiawi. Alasannya adalah bahwa perhatian terhadap manusia (*concern for people*) dan pengembangannya sangat relevan dengan upaya peningkatan produktivitas, kepuasan dan pengembangan kelembagaan.

Keempat, berkenaan dengan karakteristik masyarakat publik yang terkadang begitu variatif sehingga membutuhkan perlakuan 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 relatif lebih maju. Kebijakan *affirmative action* dalam hal

ini merupakan terobosan yang bernada etika karena akan memberi ruang 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 pendapat John Rawls yaitu bahwa distribusi kekayaan, otoritas, dan kesempatan sosial akan terasa adil bila 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.

Kelima, Alasan penting yang terakhir adalah peluang untuk melakukan tindakan yang bertentangan dengan etika yang berlaku dalam pemberian pelayanan publik sangat besar. Pelayanan publik tidak sesederhana sebagaimana dibayangkan, atau dengan kata lain begitu kompleksitas sifatnya baik berkenaan dengan nilai pemberian pelayanan itu sendiri maupun mengenai cara terbaik pemberian pelayanan itu sendiri. Kompleksitas dan ketidakmenentuan ini mendorong pemberi pelayanan publik mengambil langkah-langkah profesional yang didasarkan kepada "keleluasaan bertindak" (*discretion*). Dan keleluasaan inilah yang sering

menjerumuskan pemberi 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 publik (pengusulan program, proyek, dan kegiatan yang tidak didasarkan atas kenyataan), desain organisasi pelayanan publik (pengaturan struktur, formalisasi, dispersi otoritas) yang sangat bias terhadap kepentingan tertentu, proses manajemen pelayanan publik yang penuh rekayasa dan kamufase (mulai dari perencanaan teknis, pengelolaan keuangan, Sumber Daya Manusia, informasi, dan sebagainya), yang semuanya itu nampak dari sifat-sifat tidak transparan, tidak responsif, tidak akuntabel, tidak adil, dan sebagainya. Dan tidak dapat disangkal, semua pelanggaran moral dan etika ini telah diungkapkan sebagai salah satu penyebab melemahnya pemerintahan kita. Alasan utama yang menimbulkan tragedi tersebut sangat kompleks, mulai dari aturan hukum dan perundang-undangan kita, sikap mental manusia, nilai-nilai sosial budaya yang kurang mendukung, sejarah dan latar belakang kenegaraan, globalisasi yang tak 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.

2.3 Dilema dalam Beretika

Meskipun telah digambarkan bahwa dalam perkembangannya telah terjadi pergeseran paradigma etika pelayanan publik, namun itu tidak berarti bahwa paradigma yang terakhir (Administrasi Negara Sebagai Administrasi Negara, 1970) mudah diimplementasikan. Mengapa? Karena didalam praktek kehidupan sehari-hari masih terdapat dilema atau konflik paradigmatis yang cenderung mendatangkan diskusi panjang. Dilema ini menyangkut pandangan *absolutis* versus *relativist* dan adanya *hierarki etika*.

Absolutis vs Relativist. Dalam sistem administrasi publik atau pelayanan publik telah dikenal norma-norma yang bersifat absolut dan relatif diterima orang. Norma-norma yang bersifat absolut cenderung diterima di mana-mana atau dapat dianggap sebagai *universal rules*. Norma-norma ini ada dan terpelihara sampai saat ini di semua atau hampir di semua masyarakat di dunia, yang berfungsi sebagai penuntun perilaku dan standard pembuatan keputusan.

Sementara itu, ada juga yang kurang yakin dengan keabsolutan

norma-norma tersebut. Mereka digolongkan sebagai kaum *Relativis*. Kaum teleologis (salah satu aliran/pendekatan dalam etika relativis) 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. Dalam hal ini kaum relativis berpendapat bahwa nilai-nilai yang bersifat universal itu baru dapat diterima sebagai sesuatu yang etis bila diuji dengan kondisi atau situasi tertentu.

Implikasi dari adanya dilema diatas maka sulit memberi penilaian apakah aktor-aktor pelayanan publik telah melanggar nilai moral yang ada atau tidak, tergantung kepada keyakinannya apakah tergolong absolutis atau relativis. Hal yang demikian barangkali telah menumbuhkan suasana KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) di negeri kita. Persoalan moral atau etika akhirnya tergantung kepada persoalan "interpretasi" semata.

Hierarki Etika. Di dalam pelayanan publik terdapat empat tingkatan etika. *Pertama*, etika atau moral pribadi yaitu yang memberikan teguran tentang baik dan buruk, yang sangat tergantung kepada beberapa faktor antara lain pengaruh orang tua, keyakinan agama, budaya, adat istiadat, dan pengalaman masa lalu. *Kedua* adalah etika profesi, yaitu serangkaian norma atau aturan yang

menuntun perilaku kalangan profesi tertentu. *Ketiga* adalah etika organisasi yaitu serangkaian aturan dan norma yang bersifat formal dan tidak formal yang menuntun perilaku dan tindakan anggota organisasi yang bersangkutan. Dan *keempat*, etika sosial, yaitu norma-norma yang menuntun perilaku dan tindakan anggota masyarakat agar keutuhan kelompok dan anggota masyarakat selalu terjaga atau terpelihara (Shafritz dan Russel, 1997 : 607-608).

Adanya hirarki etika ini cenderung membingungkan keputusan para aktor pelayanan publik karena semua nilai etika dari keempat tingkatan ini saling bersaing. Misalnya menempatkan orang dalam posisi atau jabatan tertentu sangat tergantung kepada etika yang dianut pejabat yang berkuasa. Bila ia sangat dipengaruhi oleh etika sosial, ia akan mendahului orang yang berasal dari daerahnya sehingga sering menimbulkan kesan adanya KKN. Bila ia didominasi oleh etika organisasi, ia barangkali akan melihat kebiasaan-kebiasaan yang berlaku dalam organisasi seperti menggunakan sistem "senioritas" yang mengutamakan mereka yang paling senior terlebih dahulu, atau mungkin didominasi oleh sistem *merit* yang berarti ia akan mendahulukan orang yang berprestasi.

Dengan demikian, persoalan moral atau etika di dalam konteks ini akhirnya tergantung kepada tingkatan etika yang paling mendominasi

keputusan seorang aktor kunci pelayanan publik. Konflik antara nilai-nilai dari tingkatan etika yang berbeda ini sering membingungkan para pembuat keputusan sehingga kadang-kadang mereka menyerahkan keputusan akhirnya kepada pihak lain yang mereka percaya atau disegani seperti pejabat yang lebih tinggi, tokoh-tokoh kharismatik, "orang pintar", dan sebagainya.

2.4 Implikasi Bagi Etika Pelayanan Publik di Indonesia

Dibutuhkan Kode Etik. Kode etik pelayanan publik di Indonesia masih terbatas pada beberapa profesi seperti ahli hukum dan kedokteran sementara kode etik untuk profesi yang lain masih belum nampak. Ada yang mengatakan bahwa kita tidak perlu kode etik karena secara umum kita telah memiliki nilai-nilai agama, etika moral Pancasila, bahkan sudah ada sumpah pegawai negeri yang diucapkan setiap apel bendera. Pendapat tersebut tidak salah, namun harus diakui bahwa ketiadaan kode etik ini telah memberi peluang bagi para pemberi pelayanan untuk mengenyampingkan kepentingan publik. Kehadiran kode etik itu sendiri lebih berfungsi sebagai alat kontrol langsung dari perilaku para pegawai atau pejabat dalam bekerja. Dalam konteks ini, yang lebih penting adalah bahwa kode etik itu tidak hanya sekedar ada, tetapi juga dinilai tingkat implementasinya dalam kenyataan. Bahkan berdasarkan penilaian

implementasi tersebut, kode etik tersebut kemudian dikembangkan atau direvisi agar selalu sesuai dengan tuntutan perubahan jaman.

Kita mungkin perlu belajar dari negara lain yang sudah memiliki kedewasaan beretika. Di Amerika Serikat, misalnya kesadaran beretika dalam pelayanan publik telah begitu meningkat sehingga banyak profesi pelayanan publik yang telah memiliki kode etik. Salah satu contoh yang relevan dengan pelayanan publik adalah kode etik yang dimiliki ASPA (*American Society for Public Administration*) yang telah direvisi berulang kali dan terus mendapat kritikan serta penyempurnaan dari para anggotanya. Nilai-nilai yang dijadikan pegangan perilaku para anggotanya antara lain integritas, kebenaran, kejujuran, ketabahan, respek, menaruh perhatian, keramahan, cepat tanggap, mengutamakan kepentingan publik diatas kepentingan lain, bekerja profesional, pengembangan profesionalisme, komunikasi terbuka dan transparansi, kreativitas, dedikasi, kasih sayang, penggunaan keleluasaan untuk kepentingan publik, memberi perlindungan terhadap informasi yang sepatutnya dirahasiakan, dukungan terhadap sistem *merit* dan program *affirmative action*.

Kedewasaan dan Otonomi Beretika. Dalam praktek pelayanan publik saat ini di Indonesia, seharusnya kita selalu memberi perhatian terhadap dilema di atas. Atau

dengan kata lain, para pemberi pelayanan publik harus mempelajari norma-norma etika yang bersifat universal, karena dapat digunakan sebagai penuntun tingkah lakunya. Akan tetapi norma-norma tersebut juga terikat situasi sehingga menerima norma-norma tersebut sebaiknya tidak secara kaku. Bertindak seperti ini menunjukkan suatu kedewasaan dalam beretika. Dialog menuju konsensus dapat membantu memecahkan dilema tersebut.

Kelemahan kita terletak pada ketiadaan atau terbatasnya kode etik. Demikian pula kebebasan dalam menguji dan mempertanyakan norma-norma moralitas yang berlaku belum ada, bahkan seringkali kaku terhadap norma-norma moralitas yang sudah ada tanpa melihat perubahan jaman. Kita juga masih membiarkan diri kita didikte oleh pihak luar sehingga belum terjadi otonomi beretika.

Kadang-kadang, kita juga masih membiarkan diri kita untuk mendahulukan kepentingan tertentu tanpa memperhatikan konteks atau dimana kita bekerja atau berada. Mendahulukan orang atau suku sendiri merupakan tindakan tidak terpuji bila itu diterapkan dalam konteks organisasi publik yang menghendaki perlakuan yang sama kepada semua suku. Mungkin tindakan ini tepat dalam organisasi swasta, tapi tidak tepat dalam organisasi publik. Oleh karena itu, harus ada kedewasaan untuk melihat dimana kita berada dan

tingkatan hirarki etika manakah yang paling tepat untuk diterapkan.

Perlindungan dan Insentif Bagi Pengadu. Diantara kita semua ada pihak yang sangat peduli dengan nilai-nilai etika dan moral, melakukan pengaduan tentang pelanggaran moral. Mereka adalah pihak yang berani membongkar rahasia dan menguji tindakan-tindakan pelanggaran moral dan etika. Namun upaya untuk melakukan hal ini kadang-kadang dianggap sebagai upaya tidak terpuji, bahkan sering dikutuk perbuatannya, dan nasibnya bisa menjadi terancam. Pengalaman ini cenderung membuat mereka takut dan timbul kebiasaan untuk tidak mau "reput" atau tidak mau "berurusan" dengan hukum atau pengadilan, yang insentifnya tidak jelas. Akibatnya, peluang dari pihak-pihak yang berpengaruh dalam pelayanan publik terus terbuka untuk melakukan tindakan-tindakan pelanggaran moral dan etika. Karena itu, dalam rangka meningkatkan moralitas dalam pelayanan publik, diperlukan perlindungan terhadap para pengadu, kalau perlu insentif khusus.

III. PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Dalam praktek pelayanan publik saat ini di Indonesia, para pemberi pelayanan publik harus mempelajari norma-norma etika yang bersifat universal, karena dapat digunakan sebagai penuntun tingkah lakunya.

Di samping itu, penerapan etika seyogyanya memperhatikan konteks atau dimana kita bekerja atau berada. Mendahulukan orang atau suku sendiri merupakan tindakan tidak terpuji bila itu diterapkan dalam konteks organisasi publik yang menghendaki perlakuan yang sama kepada semua suku. Mungkin tindakan ini tepat dalam organisasi swasta, tapi tidak tepat dalam organisasi publik (pemerintah). Oleh karena itu, harus ada kedewasaan untuk melihat dimana kita berada dan tingkatan hirarki etika manakah yang paling tepat untuk diterapkan.

Sebagai implikasinya, etika pelayanan publik di Indonesia membutuhkan kode etik sebagai alat kontrol perilaku para pejabat dan pegawai dalam bekerja, dibutuhkan kedewasaan dan otonomi beretika melalui dialog menuju konsensus serta perlindungan dan insentif bagi pengadu agar terjadi peningkatan moralitas dalam pelayanan publik.

3.2 Saran

Mengingat peranan dan posisi etika dan moral yang amat penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Indonesia, maka penulis memberikan saran berupa rekomendasi yang menitikberatkan pada kebijaksanaan pembinaan dan pengembangan etika dan moral bangsa dalam setiap tatanan masyarakat yang diarahkan pada hal-hal sebagai berikut :

- 1) Pembinaan etika dan moral harus ditanamkan dan dibudayakan sejak dini dan dilakukan secara terus menerus dan konsisten dalam setiap pranata sosial yang ada dalam masyarakat. Pembudayaan moral dan etika yang menghormati nilai-nilai keagamaan, kultural dan kemanusiaan hendaknya menjadi prioritas utama, disamping yang berkaitan dengan nilai-nilai universal lainnya yang berkembang sesuai dengan keadaan jaman.
- 2) Peningkatan etika dan moral diarahkan pada nilai keagamaan, kemasyarakatan, dan kebangsaan yang dianut masyarakat dan bangsa Indonesia yang meliputi nilai kejujuran, keadilan dan kebenaran, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), efisien dan produktif, supremasi hukum, persatuan dan kesatuan, serta inovatif dan konstruktif.
- 3) Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik; dalam rangka mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur, dikembangkan suatu konsepsi dengan membangun partisipasi warga masyarakat dalam penyelenggaraan fungsi-fungsi pelayanan publik untuk membangun kreativitas dan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan disamping masyarakat dapat berpartisipasi

penuh dalam melakukan pengawasan sosial (*social control*). Hal tersebut termasuk pengawasan dari lembaga legislatif (DPR/DPRD).

- 4) Media massa dan elektronik hendaknya berperan aktif mendidik dan memasyarakatkan sikap profesionalisme, etos kerja, dan pembudayaan etika dan moral melalui pemberitaan yang cepat, akurat, dan adil, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang benar tentang penyelenggaraan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara agar mereka dapat lebih memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara.
- 5) Pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat; tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin kuat. Untuk itu perlu didukung dengan terciptanya iklim usaha yang kondusif, dengan indikator pelayanan yang cepat, pasti, aman, layak dan dapat dipertanggungjawabkan. Kenyataan dewasa ini pelayanan masyarakat belum berjalan dengan baik. Oleh karena itu, perlu stimulasi/rangsangan dalam bentuk pemberian penghargaan kepada unit pelayanan yang berhasil terseleksi menjadi unit pelayanan percontohan serta pemberian sanksi kepada unit pelayanan yang

kinerjanya tidak optimal. Maksud dari pemberian penghargaan atau pengenaan sanksi antara lain adalah :

- a. Membangun semangat dan mendorong kreativitas unit penyelenggara pelayanan masyarakat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan;
- b. Menumbuhkan prinsip akuntabilitas dan transparansi aparatur;
- c. Memotivasi unit pelayanan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan;
- d. Menciptakan model pelayanan percontohan;
- e. Meningkatkan nilai unit pelayanan (*good will*).

DAFTAR RUJUKAN

- Ashari, Edi topo. 2003. Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di era Persaingan Bebas. *Jurnal Forum Inovasi*. September-Nopember 2003.
- Baedhowi. 2001. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Sistem Manajemen Nasional. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia*. Volume : IX/Nomor 2/Mei/2001.
- Berman, E.M. 2003. "Implementation of Ethics in Organization". Dalam *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*. Diedit oleh Jack Rabin. New York, N.Y.: Marcel Dekker. Hal 461-464.

- Bertens, K. 2001. *Etika*. Seri Filsafat Atma Jaya. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Cooper, T.L. 1998. *The Responsible Administrator*. 4 th Edition. San Fransisco C.A: Jossey-Bass Publisher.
- Denhardt, Kathryn G. 1988. *The ethics of Public Service*. Westport, Connecticut : Greenwood Press.
- Donahue, A.K. 2003. "Ethics and Public Policy". Dalam *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*. Diedit oleh Jack Rabin. New York, N.Y.: Marcel Dekker. Hal. 469-473.
- Henry, Nicholas. 1995. *Public Administration and Public Affairs*. Sixth Edition. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall International, Inc.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2007. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Perry, James L. 1989. *Handbook of Public Administration*. San Fransisca, CA : Jossey-Bass Limited.
- Simon, H.A. 1992. Proverbs of Administration. Dalam Shafritz, J.M. & J.S.Ott (Editors). *Classics of Organinization Theory*. Third Edition. Pacific Groove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Shafritz, Jay.M. dan E.W.Russell. 1997. *Introducing Public Administration*. New York, N.Y. : Longman.
- Teichman, Jenny. 1998. *Etika Sosial*. Yogyakarta : Kanisius.
- Thoha, Miftah. 2005. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Thompson, F.D. 2005. *Restoring Responsibility: Ethics in Government, Business and Healthcare*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.