

STANDAR ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

Fadjar Tri Sakti^{1)*}, Dessylva Maharany Santosa¹⁾,
Dhesinta Hermaniar Putri¹⁾ & Dwi Aulia Putri¹⁾

UIN Sunan Gunung Djati Bandung¹⁾

Email: fadjartrisakti@uinsgd.ac.id*

Riwayat Artikel

Diterima: 16 Juli 2023

Disetujui: 19 Agustus 2023

Diterbitkan: 3 September 2023

Abstract

This research is motivated by the ethics of public services in Indonesia, which have not reached an optimal level. One of the main reasons is the low implementation of ethical standards that align with the regulations. The aim of this research is to explore and discuss the phenomenon of public services in Indonesia. The method used in this research is a literature study approach. The results indicate that public services in Indonesia are still not optimal due to weaknesses in the implementation of ethical codes, such as complicated government bureaucracy in delivering public services, limited facilities, and a lack of resources and infrastructure, which result in them acting as holders of power rather than public servants. In conclusion, this research emphasizes the importance of implementing ethical codes as reference standards to regulate specific norms and ethics related to violations committed by officials in public services.

Keywords: Public Service, Ethics, Code of Ethics

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi untuk menginvestigasi isu etika dalam pelayanan publik di Indonesia yang belum mencapai tingkat optimal. Salah satu penyebab utamanya adalah rendahnya implementasi standar kode etik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan mendiskusikan fenomena pelayanan publik di Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih belum mencapai tingkat optimal karena kelemahan dalam penerapan kode etik, seperti adanya birokrasi pemerintah yang rumit dalam melaksanakan pelayanan publik, keterbatasan fasilitas, serta kekurangan sarana dan prasarana yang membuat mereka bertindak sebagai pemegang kekuasaan daripada sebagai pelayan masyarakat. Dalam kesimpulannya, penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan kode etik sebagai standar acuan untuk mengatur norma dan etika khusus yang berkaitan dengan pelanggaran yang dilakukan oleh aparat dalam pelayanan publik.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Etika, Kode Etik

A. PENDAHULUAN

Penelitian alat ukur etika dalam pelayanan publik muncul sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dan lembaga publik lainnya dilakukan dengan cara yang etis dan profesional. Pada saat ini, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik seringkali dipertanyakan karena terjadinya berbagai kasus korupsi, penyalahgunaan wewenang, dan perilaku buruk lainnya oleh pejabat publik. Dalam konteks ini, alat ukur etika dalam pelayanan publik dapat

membantu mengevaluasi sejauh mana institusi publik mematuhi standar etika dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan publik. Alat ukur ini dapat berupa penilaian kinerja, atau metode lain yang dirancang untuk mengumpulkan data dan informasi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dan integritas pelayanan publik.

Pengertian tentang alat ukur etika dalam pelayanan publik juga dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku etis dan tidak etis di antara pejabat publik. Hal ini dapat membantu lembaga pemerintah dan publik dalam mengembangkan strategi dan program pelatihan untuk meningkatkan integritas dan etika dalam pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan dasar untuk pengembangan regulasi dan kebijakan yang mendorong praktik-praktik etis dalam pelayanan publik. Beberapa penelitian mengenai alat ukur etika dan akuntabilitas publik sudah banyak dilakukan, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Setiawan, 2016) dengan judul “Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung” yang didalam penelitiannya membahas mengenai bagaimana etika berperan dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung sudah cukup baik karena masih ada beberapa penerapan etika yang tidak sesuai dengan prosedur dan masih diperlukan pengawasan baik dari penyelenggara pelayanan publik maupun dari masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Satu penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Nugroho & Halik, 2016) berjudul “Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri”. Penelitian ini mengemukakan bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang digunakan sebagai panduan dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan sebagai tanggung jawab dan komitmen penyelenggara terhadap masyarakat dalam menyediakan pelayanan berkualitas, cepat, mudah diakses, dan terukur. Masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, hal ini berkaitan dengan fokus penelitian ini, yaitu mengkaji peran implementasi standar etika dalam setiap layanan publik di Indonesia.

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menunjukkan perbedaan dari locus karena akan membahas secara keseluruhan penerapan standar etika dan apa permasalahannya yang ada di Indonesia dan yang menjadi novelty pada penelitian ini yaitu akan membahas secara konseptual pentingnya standar etika dalam pelayanan publik di Indonesia dan menegaskan bahwa standar etika pelayanan publik akan memperkuat integritas, profesionalisme, akuntabilitas, dan transparansi dalam pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan standar etika dalam pelayanan public yang ada di Indonesia dan mencoba untuk membantunya dengan memberikan saran yang dapat dijadikan acuan untuk memperbaikinya, karena pada dasarnya pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang baik dan bersih sesuai dengan standar etika yang berlaku.

B. KAJIAN PUSTAKA

Terminologi Etika

Terminologi etika adalah ilmu yang mempelajari mengenai perumpamaan yang sesuai penggunaan. Perumpamaan adalah kata dan gabungan untuk membahas suatu kalimat tertentu. Secara keseluruhan terminologi membahas tentang kaitan suatu perumpamaan menurut konteks tertentu, contohnya konteks kebudayaan. Pakar atau ahli dalam terminologi biasanya disebut sebagai juru istilah dan biasanya adalah bagian dari ahli bahasa. Sedangkan menurut KBBI sendiri pengertian terminologi adalah, ilmu yang membahas mengenai batasan dan juga mengenai pengertian dari suatu istilah. Pengertian dari etika sendiri adalah sebuah aturan ataupun norma yang menjadi panduan untuk manusia melakukan tingkah laku

agar sesuai aturan. Fungsi dari etika mampu mengatur sikap dan perilaku seseorang sehingga lebih baik lagi kepada orang lain, sehingga mampu menciptakan suasana dan lingkungan yang teratur, harmonis, dan beretika secara intelektual. Etika publik adalah suatu standar atau norma yang menjadi pedoman untuk melakukan hal baik atau buruk dan benar atau salah, menjadikan setiap perilaku dan tindakan sesuai dengan kebijakan publik yang bertanggung jawab untuk mendapatkan pelayanan publik yang sesuai. Etika publik juga dibuat karena adanya pelayanan publik yang kurang maksimal, sehingga tujuan etika publik dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik lagi kedepannya.

Etika Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat, karena pelayanan publik berkaitan langsung dengan hak dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilakukan dengan etika yang baik agar masyarakat dapat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Etika pelayanan publik merupakan kumpulan prinsip-prinsip moral dan nilai-nilai yang harus diterapkan oleh pihak yang terlibat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Etika ini mencakup prinsip-prinsip seperti integritas, transparansi, akuntabilitas, profesionalisme, dan tanggung jawab. Dengan menerapkan etika ini, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Integritas merupakan prinsip etika yang paling mendasar dalam pelayanan publik. Integritas berarti menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, keadilan, dan kebenaran dalam setiap tindakan yang dilakukan. Pihak yang terlibat dalam memberikan pelayanan publik harus mempunyai integritas yang tinggi agar dapat menghindari tindakan yang tidak etis seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Transparansi adalah prinsip etika yang berkaitan dengan keterbukaan informasi. Pihak yang terlibat dalam memberikan pelayanan publik harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada masyarakat. Transparansi juga berarti tidak ada yang disembunyikan dari masyarakat terkait dengan pengambilan keputusan dan pelaksanaan pelayanan publik. Akuntabilitas merupakan prinsip etika yang berkaitan dengan pertanggungjawaban. Pihak yang terlibat dalam memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil. Dalam hal ini, pihak yang terlibat harus siap menerima sanksi apabila tindakan dan keputusan yang diambil tidak sesuai dengan etika dan hukum yang berlaku. Profesionalisme adalah prinsip etika yang berkaitan dengan keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan publik. Pihak yang terlibat harus mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam bidang yang ditekuni. Dalam hal ini, pihak yang terlibat harus selalu mengembangkan diri dan meningkatkan kompetensinya. Tanggung jawab adalah prinsip etika yang berkaitan dengan kesadaran terhadap kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat. Pihak yang terlibat harus memahami sepenuhnya bahwa mereka bertugas untuk melayani masyarakat dan harus bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil. Dalam melaksanakan pelayanan publik dengan etika yang baik, diperlukan kerja sama dari semua pihak yang terlibat. Menurut (Engkus, 2017) Upaya untuk membangun etika dalam sebuah pekerjaan bukanlah hal yang mudah. Etika yang baik ditandai dengan birokrat yang cinta akan pekerjaan mereka, karena hal itu akan mendorong mereka untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan memberikan layanan sebanyak mungkin kepada organisasi dan masyarakat.

Paradigma Etika Pelayanan Publik

Paradigma etika publik adalah pandangan atau pemahaman tentang etika yang fokus pada tindakan dan kebijakan publik yang diambil oleh pemerintah atau institusi publik dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Etika publik membahas bagaimana

tindakan pemerintah dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan memastikan bahwa kepentingan publik selalu menjadi prioritas. Salah satu prinsip dari etika publik yaitu keadilan, yang dapat diartikan bahwa keputusan dan tindakan dari pemerintah harus adil bagi semua pihak. Prinsip keadilan ini berarti bahwa pemerintah harus mempertimbangkan setiap keputusan untuk kepentingan dan hak - hak masyarakat, terutama masyarakat yang kurang mampu harus diberikan secara penuh dan adil.

Selain keadilan, paradigma etika publik juga mencakup nilai-nilai seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan keberlanjutan. Transparansi berarti bahwa pemerintah harus terbuka dan jujur tentang keputusan dan tindakan yang diambil, serta menyediakan informasi yang cukup kepada masyarakat agar mereka dapat memahami dan memantau keputusan pemerintah. Akuntabilitas berarti bahwa pemerintah harus bertanggung jawab atas tindakan mereka dan siap menerima kritik dan saran dari masyarakat. Partisipasi publik berarti bahwa masyarakat harus memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan publik, sementara keberlanjutan berarti bahwa tindakan pemerintah harus mempertimbangkan dampak jangka panjang dan keberlanjutan lingkungan.

Paradigma etika publik dapat diimplementasikan dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan, lingkungan hidup, kesehatan, dan pemberantasan korupsi. Misalnya, dalam bidang pendidikan, paradigma etika publik dapat diimplementasikan dengan memastikan bahwa semua anak memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas. Dalam bidang lingkungan hidup, paradigma etika publik dapat diimplementasikan dengan memastikan bahwa kebijakan dan tindakan pemerintah mempertimbangkan dampak lingkungan jangka panjang dan berusaha untuk mengurangi emisi gas rumah kaca dan polusi lainnya. Bentuk dari implementasi paradigma etika publik dapat menghadapi berbagai tantangan, termasuk perbedaan pandangan dan kepentingan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Namun, dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip etika publik dan berusaha untuk mencapai keseimbangan yang adil antara kepentingan yang berbeda, tindakan pemerintah dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat secara keseluruhan.

Hierarki Etika

Etika atau moralitas adalah bidang filsafat yang mempelajari prinsip-prinsip yang membimbing perilaku manusia. Ada berbagai pendekatan dalam etika, salah satunya adalah hierarki etika. Hierarki etika adalah teori yang mengklasifikasikan nilai-nilai etika ke dalam beberapa tingkat atau hierarki yang berbeda-beda. Secara umum, hierarki etika terdiri dari tiga tingkatan, yaitu: 1) Etika Normatif: Merupakan tingkat yang paling dasar dalam hierarki etika. Pada tingkatan ini, terdapat seperangkat aturan dan norma yang menentukan tindakan yang baik atau buruk. Aturan dan norma ini berasal dari kepercayaan, agama, adat istiadat, hukum, dan sebagainya; 2) Etika Teleologis: Merupakan tingkatan yang lebih tinggi daripada etika normatif. Pada tingkatan ini, tindakan yang dianggap baik atau buruk ditentukan oleh hasil akhir atau tujuan yang ingin dicapai. Sebagai contoh, utilitarisme adalah salah satu teori etika teleologis yang menekankan bahwa suatu tindakan dianggap baik jika memberikan manfaat terbesar bagi sebanyak mungkin orang; 3) Etika Metaetika: Merupakan tingkatan yang paling tinggi dalam hierarki etika. Pada tingkatan ini, dibahas tentang sifat dasar dari etika itu sendiri, seperti sumber keabsahan nilai etika, atau bagaimana kita dapat mengetahui apakah suatu tindakan itu benar atau salah. Setiap tingkatan dalam hierarki etika memiliki peranannya masing-masing. Tingkatan yang lebih tinggi cenderung lebih abstrak dan kompleks, sementara tingkatan yang lebih rendah lebih konkret dan spesifik. Oleh karena itu, tingkatan yang lebih rendah seringkali membentuk dasar atau landasan bagi tingkatan yang lebih tinggi. Namun, hierarki etika tidak selalu mudah diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Terkadang, nilai-nilai etika dapat bertentangan satu sama lain, atau situasi tertentu

memerlukan keputusan yang sulit. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan berbagai faktor dan mempertimbangkan keadaan sekitar sebelum membuat keputusan etis.

Standar Kode Etik Pelayanan

Standar Pelayanan merupakan acuan dan indikator yang digunakan untuk mengatur penyelenggaraan pelayanan serta mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai komitmen dan janji dari penyelenggara kepada masyarakat. Tujuannya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien, mudah dijangkau, dan dapat diukur. Kemudian, Etika Pelayanan mengacu pada pendekatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan norma-norma yang mengatur perilaku petugas pelayanan publik yang dianggap positif. Etika Pelayanan menjadi tanggung jawab aparat birokrasi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan yang bertujuan untuk kepentingan publik.

Biasanya, prinsip-prinsip moral dan nilai-nilai diwujudkan dalam suatu kode etik, yang merupakan seperangkat aturan atau standar yang mengatur prinsip-prinsip dalam mengelola moralitas dan perilaku para penyelenggara pelayanan. Kode etik memiliki beberapa tujuan utama, seperti memberikan penjelasan tentang standar etika, menetapkan batasan tentang apa yang diperbolehkan atau dilarang, mendorong moralitas, serta berfungsi sebagai alat kontrol sosial. Dengan adanya kode etik, diharapkan dapat menciptakan kerangka kerja yang jelas dan memberikan pedoman bagi praktik-praktik yang bertanggung jawab dan etis dalam penyelenggaraan pelayanan. (Ismiyarto, 2016) Pemerintah menempatkan pentingnya integritas, profesionalisme, dan akuntabilitas penyelenggara pelayanan dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengatur perilaku para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini, pelaksana pelayanan publik diharapkan untuk mematuhi prinsip-prinsip berikut:

a) Memperlakukan semua individu secara adil dan tanpa diskriminasi; b) Melakukan pekerjaannya dengan teliti; c) Bersikap santun dan ramah dalam berinteraksi dengan masyarakat; d) Bertindak tegas jika diperlukan; e) Handal dan memberikan keputusan tanpa menunda-nunda; f) Bersikap profesional dalam setiap aspek pekerjaan; g) Tidak menghambat proses pelayanan; h) Mematuhi perintah yang sah dan wajar dari atasan; i) Mengamalkan nilai-nilai akuntabilitas dan integritas sebagai lembaga penyelenggara; j) Menjaga kerahasiaan informasi dan dokumen sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku; k) Transparan dan menghindari konflik kepentingan; l) Tidak menyalahgunakan sarana, prasarana, dan fasilitas yang digunakan dalam pelayanan publik; m) Memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada masyarakat serta merespons permintaan informasi dengan cepat; n) Tidak menyalahgunakan informasi, posisi, atau wewenang yang dimiliki; o) Bertindak sesuai dengan norma etika yang berlaku; p) Mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Dengan mempraktikkan perilaku pelaksana pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip ini, diharapkan dapat memberikan dampak positif pada kualitas dan efektivitas pelayanan publik yang akan dilakukan untuk masyarakat.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan kode etik dalam pelayanan publik yang ada di Indonesia. Alasan utama dilakukannya penelitian ini adalah adanya masalah yang terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh para pelayan publik kepada masyarakat yang tidak memuaskan. Metode yang dipakai untuk penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dengan mengacu pada artikel jurnal yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Mengacu pada (Sugiyono, 2016)

Metode penelitian kualitatif berdasarkan pada suatu filsafat khusus dan digunakan untuk menyelidiki keadaan ilmiah dengan peneliti sebagai instrumen utamanya. Pendekatan ini lebih menekankan pada pemahaman makna yang terdapat dalam data, baik dalam proses pengumpulan maupun analisisnya. Selain itu, (Khatibah, 2011) menjelaskan bahwa studi kepustakaan adalah proses sistematis dalam mengumpulkan, mengolah, dan menyimpulkan data dengan melakukan pencarian literatur menggunakan pendekatan dan metode tertentu, penelitian kepustakaan bertujuan untuk menemukan solusi terhadap permasalahan yang sedang dihadapi. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi pustaka, penelitian ini berharap dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang implementasi kode etik dalam pelayanan publik di Indonesia, serta memberikan solusi yang memadai untuk mengatasi isu-isu yang ada.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Artikel ini akan membahas pentingnya standar etika dalam pelayanan publik di Indonesia. Artikel ini menyoroti bahwa pelayanan publik yang baik membutuhkan standar etika yang jelas dan diterapkan secara konsisten oleh pegawai pemerintah. Penulis menegaskan bahwa standar etika pelayanan publik akan memperkuat integritas, profesionalisme, akuntabilitas, dan transparansi dalam pemerintahan. Namun, artikel ini tidak menyajikan data empiris atau penelitian khusus yang mendukung argumen tersebut. Sebaliknya, penulis hanya membahas secara konseptual tentang pentingnya standar etika dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memperkuat dan menguji hipotesis ini. Pelayanan publik tentunya memiliki peran yang signifikan dalam organisasi publik, didalamnya termasuk dalam lingkup pemerintahan. Maka dari itu, pelayanan publik yang disediakan oleh aparat pemerintah, yaitu birokrasi pemerintah, seharusnya selalu berfokus pada kepentingan masyarakat. Keberhasilan dalam memenuhi kepentingan masyarakat secara substansial bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan tersebut dapat memberikan tanggapan positif terhadap upaya pemerintah. Namun, dalam praktiknya, masalah terkait pelayanan publik dalam konteks pemerintahan telah lama menjadi perhatian masyarakat karena adanya kasus-kasus pelayanan publik yang dianggap tidak memprioritaskan kepentingan masyarakat. Situasi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah belum mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat.

Bukti yang jelas dari rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah adalah adanya kompleksitas, ketidakefisienan, keterlambatan, ketidakramahan, ketidakjelasan dalam hal waktu penyelesaian dan biaya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik masih belum memenuhi standar yang baik. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik, antara lain faktor sumber daya manusia (SDM) dalam aparat, struktur organisasi birokrasi, pengelolaan organisasi, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan, kepemimpinan dengan pendekatan transaksional, ketidakadaptifan struktur organisasi, perilaku organisasi yang koruptif, implementasi kebijakan yang lemah, kurangnya penerapan prinsip-prinsip *good governance*, dan komunikasi dalam lingkungan birokrasi. Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat masih belum mencapai tingkat yang memuaskan. Banyak masyarakat yang merasa tidak mendapatkan pelayanan yang memadai dan terdapat keluhan-keluhan yang berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Seharusnya, pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, dalam kenyataannya, pelayanan publik masih dipengaruhi oleh birokrasi yang kompleks, keterbatasan fasilitas, dan kekurangan sarana serta prasarana pelayanan. Selain masalah pelayanan, ada juga situasi di mana

birokrasi pemerintah lebih fokus pada pemegang kekuasaan daripada menjadi pelayan masyarakat.

Situasi seperti ini menghadirkan tantangan bagi masa depan masyarakat karena mereka sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, diperlukan perubahan dalam pendekatan birokrasi pemerintahan agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan optimal kepada masyarakat. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan mendengarkan keluhan dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Saat ini, kondisi pelayanan publik di Indonesia masih mengkhawatirkan, dengan masih adanya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Partisipasi aktif masyarakat dalam mengingatkan birokrasi untuk bekerja dengan lebih profesional juga perlu ditingkatkan. Untuk memberikan pelayanan yang optimal dan efektif, diperlukan perubahan dalam proses, struktur, sikap, dan perilaku birokrasi sesuai dengan kode etik yang telah ditetapkan dalam undang-undang. Birokrasi harus bersifat netral dan tidak lagi menjadi alat politik agar dapat berinteraksi dengan masyarakat tanpa adanya campur tangan politik. Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui akses yang diberikan kepada masyarakat, dan jika pelayanan dasar tidak dapat diakses dengan baik, hal ini akan berdampak negatif pada kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, peran pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berfokus pada kepentingan masyarakat sangatlah penting.

Permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi selalu ada, meskipun seringkali harapan tersebut tidak terwujud. Pelayanan publik sering kali ditandai oleh proses yang rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hal ini terjadi karena masyarakat masih dianggap sebagai objek pelayanan, bukan subjek yang mendapatkan pelayanan. Sebenarnya, seorang birokrat sejati harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memenuhi kepuasan masyarakat, yang dapat dicapai melalui pelayanan yang transparan, terbuka, mudah diakses, dan dapat dipahami oleh semua pihak. Kinerja pemerintah menjadi indikator yang jelas dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dilakukan untuk masyarakat. Birokrat perlu memiliki pemahaman tentang norma dan etika universal sebagai panduan dalam sikap dan perilaku mereka. Namun, penting juga untuk mempertimbangkan konteks situasional yang ada, sehingga diperlukan kebijaksanaan dalam menghadapinya. Dalam mengatasi dilema tersebut, penting bagi birokrat untuk menunjukkan kedewasaan dalam beretika dan menggunakan dialog sebagai sarana untuk mencapai kesepakatan (Bisri, 2019). Kelemahan dalam pelayanan publik di Indonesia terletak pada kurangnya implementasi kode etik yang benar. Belum ada kebebasan untuk menguji dan mempertanyakan norma moral yang berlaku, dan seringkali terjebak dalam norma yang sudah ada tanpa mempertimbangkan perubahan zaman. Kita masih terpengaruh oleh pengaruh eksternal dan belum mencapai otonomi dalam hal etika. Terkadang, kita masih mengutamakan kepentingan pribadi atau kelompok tertentu tanpa memperhatikan konteks tempat kita bekerja atau berada. Prioritas pada kelompok sendiri adalah tindakan yang tidak dapat diterima dalam konteks organisasi publik yang mengharapkan perlakuan yang adil bagi semua. Oleh karena itu, diperlukan kedewasaan untuk memahami situasi dan memilih tingkat etika yang paling tepat untuk diterapkan.

Dalam artikel jurnal sebelumnya yang relevan, peneliti (Fitriyani & Mubarak, 2020) menemukan bahwa penerapan standar etika dalam pelayanan publik di Indonesia masih rendah. Studi ini menunjukkan bahwa hanya 22,8% responden yang mengatakan bahwa pegawai pemerintah menerapkan etika pelayanan publik dengan baik. Hasil ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang etika pelayanan publik di Indonesia. Berdasarkan temuan ini, tindakan lanjut yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan pelatihan dan pendidikan tentang etika pelayanan publik bagi pegawai pemerintah. Selain itu, pemerintah perlu menerapkan sanksi yang tegas bagi pegawai pemerintah yang melanggar standar etika pelayanan publik. Namun, penelitian ini memiliki

keterbatasan dalam hal generalisasi hasil karena hanya dilakukan di satu kota di Indonesia dan hanya melibatkan responden yang terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut yang melibatkan responden dari berbagai wilayah di Indonesia.

E. SIMPULAN

Berdasarkan penjelasan yang sudah kami paparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa Indonesia telah memiliki standar etika pelayanan publik yang terdiri dari empat nilai utama, yaitu integritas, profesionalisme, responsivitas, dan keramahan. Standar etika ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik di Indonesia dapat memberikan layanan yang baik, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Selain itu, artikel ini juga menguraikan beberapa prinsip etika yang harus dipegang oleh penyelenggara pelayanan publik, termasuk kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan kerjasama. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bergantung pada kebijakan pemerintah atau infrastruktur yang ada, tetapi juga pada perilaku etis para penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasi standar etika pelayanan publik di Indonesia, seperti kurangnya kesadaran etis dan kepatuhan terhadap standar tersebut, serta keterbatasan sumber daya dan infrastruktur. Oleh karena itu, perlu adanya dukungan dan komitmen yang kuat dari seluruh pihak, termasuk pemerintah, masyarakat, dan lembaga-lembaga terkait, untuk memastikan bahwa standar etika pelayanan publik dapat diterapkan secara efektif dan berkelanjutan di Indonesia.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, penulis memberikan beberapa saran kepada pemerintah, 1) Penyusun kebijakan perlu memperhatikan nilai-nilai etika pelayanan publik dalam setiap kebijakan yang mereka buat, mengingat jenis pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda-beda dan juga dipengaruhi oleh muatan budaya lokal; 2) Birokrat perlu mengutamakan kepentingan masyarakat dan menghindari kepentingan pribadi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Mereka harus fokus pada pelayanan kepada masyarakat tanpa memperoleh keuntungan pribadi; 3) Birokrat perlu mempelajari norma-norma etika yang universal, karena hal tersebut dapat menjadi pedoman dalam perilaku mereka dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan mengikuti norma-norma etika yang berlaku secara luas, birokrat akan memiliki standar yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian lebih mendalam mengenai kualitas dan penerapan kode etik bagi pelayanan publik serta mengenai faktor-faktor yang membuat praktik pelayanan publik di Indonesia tidak optimal. Selain itu, penelitian mengenai upaya-upaya yang dapat dilakukan pemerintah untuk memperbaiki kualitas dari para pelayan publik serta penguatan standar kode etik diperlukan untuk menunjang keberhasilan dan keoptimalan birokrasi agar menjadi jauh lebih baik.

REFERENSI

- Engkus. (2017). the Influence of Organizational Behavior on Work Ethics Employees in Bandung Regency Government. *International Journal of Humanities and Social Sciences (IJHSS)*, 6(5), 39–54. Retrieved from http://iaset.us/view_archives.php?year=2017&id=72&jtype=2&page=4
- Engkus, E. (2017). Administrasi Publik dalam Perspektif Ekologi. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 91-101.
- Fitriyani, D., & Mubarak, A. (2020). The Implementation of Public Service Ethics in Indonesia. *Journal of Public Administration and Governance*, 10(2), 140–152.
- Ismiyarto. (2016). Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Suara Khatulistiwa*, 1–16. Retrieved from http://eprints.ipdn.ac.id/2264/1/jurnal_kalbar_des_2016.pdf

-
- Khatibah, K. (2011). Penelitian Kepustakaan. *Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 5(1), 36–39.
- Mashur Hasan Bisri, B. T. A. (2019). *Etika Pelayanan Publik di Indonesia : Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Raden Rahmat Malang*. 1(1), 59–76.
- Menzel, D. C. (2017). *Ethics Moments in Government* (1st Editio). New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315094359>
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kelurahan di wilayah Kota Kediri. *JHP 17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*, 01(02), 251–266.
- Setiawan, R. (2016). Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, 2(2), 58–69.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Svara, J. H. (2014). *The Ethics Primer for Public Administrators in Government and Nonprofit Organizations* (Second Edi). Chennai: Michael Brown. Retrieved from www.jblearning.com