

PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*

Budiman¹⁾, Aditya Ferlan Farhanuddin²⁾, Astri Ayulia Putri Setia³⁾, Diella Jauza⁴⁾.

UIN Sunan Gunung Djati Bandung ^{1,2,3,4)}

Email : *budiman57@uinsgd.ac.id¹⁾, adityaferlan234@gmail.com²⁾,
astriayuliaps@gmail.com³⁾, diellajauza8@gmail.com⁴⁾.*

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada kenyataannya sampai saat ini, pelayanan publik masih dinilai belum memuaskan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan beberapa permasalahan etika administrator pelayanan publik seperti sikap kurang responsif, kurang mau mendengar saran dan keluhan, inefisiensi, diskriminatif serta sikap kurang ramah. Etika masih dianggap suatu hal yang kurang penting dan diabaikan, padahal penerapan etika atau kode etik administrator dalam menjalankan pelayanan akan mendorong optimalisasi pelayanan publik. Selain itu, optimalisasi pelayanan publik akan bisa mewujudkan *good governance* yang selama ini menjadi harapan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas tentang dampak kode etik sebagai faktor utama yang mempengaruhi pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka yang diambil dari beberapa jurnal dan artikel yang berkaitan dengan fenomena dan objek yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan publik bagi pegawai memegang peranan penting karena akan mencegah perbuatan yang tidak etis, dapat meminimalisir masalah pelayanan publik sehingga membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa terciptanya pelayanan publik yang baik dapat membangun *good governance* menjadi suatu kenyataan.

Kata Kunci : Etika, Kode Etik, Pelayanan Publik, Administrator, *Good governance*.

Abstract

The implementation of public services is an effort by the state to fulfill the basic needs and civil rights of every citizen for goods, services, and administrative services provided by public service providers. In fact, until now, public services are still considered unsatisfactory to the community. This is due to several ethical problems of public service administrators such as being less responsive, less willing to listen to suggestions and complaints, inefficiency, discriminatory and unfriendly attitudes. Ethics is still considered something that is less important and is ignored, even though the application of ethics or an administrator's code of ethics in carrying out services will encourage the optimization of public services. In addition, the optimization of public services will be able to realize good governance which has been the hope of the community. Therefore, this study will discuss the impact of the code of ethics as the main factor influencing public services in realizing good governance. This study uses a qualitative approach with a literature study method taken from several journals and articles related to the phenomena and objects studied. The results show that the application of public service ethics for employees plays an important role because it will prevent unethical acts, can minimize public service problems so as to generate support and trust from the wider community that the creation of good public services can build good governance into a reality.

Keywords : *Ethics, Code of Ethics, Public Service, Administrator, Good governance.*

A. PENDAHULUAN

Bartens (2000) menggambarkan konsep etika dengan beberapa arti, salah satu di antaranya dan biasa digunakan orang adalah kebiasaan, adat istiadat, akhlak dan watak. Bertens juga mengatakan bahwa di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia karangan Purwadarminta, Etika dirumuskan sebagai ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral).

Dari memperhatikan beberapa sumber di atas, Bertens berkesimpulan bahwa ada tiga arti penting etika, yaitu:

1. Sebagai nilai-nilai moral dan norma-norma moral.
2. Sebagai pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya atau disebut dengan sistem nilai.
3. Sebagai kumpulan asas atau nilai moral yang sering dikenal sebagai kode etik.
4. Sebagai ilmu tentang yang baik atau buruk yang acapkali disebut filsafat moral.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa masalah etika selalu berhubungan dengan kebiasaan atau watak manusia sebagai individu atau dalam kedudukan tertentu. Watak baik yang termanifestasikan dalam kelakuan baik, sering dikatakan sebagai sesuatu yang patut atau sepatutnya. Sedangkan watak buruk yang termanifestasikan dalam kelakuan buruk, sering dikatakan sebagai sesuatu yang tidak sepatutnya.

Dalam kaitannya dengan administrasi publik, etika khususnya etika kerja seorang administrator sangat berperan dalam menjalankan salah satu kegiatan administrasi publik yaitu pelayanan publik. Isu tentang etika dalam pelayanan publik di Indonesia kurang dibahas secara luas dan tuntas sebagaimana terdapat di negara maju, walaupun 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 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. Terdapat beberapa elemen yang 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. Misalnya, dengan menggunakan nilai-nilai moral yang berlaku umum (*six great ideas*) seperti nilai kebenaran (*truth*), kebaikan (*goodness*), keindahan (*beauty*), kebebasan (*liberty*), kesetaraan (*equality*), dan keadilan (*justice*).

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator perwujudan *good governance*, jika pelayanan publik berjalan secara optimal maka *good governance* akan mudah tercapai dan sebaliknya. Pelayanan publik yang optimal dapat dilakukan melalui implementasi etika pelayanan publik, sehingga etika memiliki peran yang sangat penting dalam perwujudan *good governance*. Wujud peranan dari etika pelayanan publik dalam melaksanakan *good governance* adalah melalui pelaksanaan berbagai aturan-aturan ideal yang tertulis maupun tidak tertulis baik yang bersumber dari Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945, Ketetapan MPR, Undang-undang, peraturan pemerintah dan lain-lain yang terkait dengan etika, khususnya etika pelayanan publik. Diantaranya melalui aplikasi nyata pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dengan menjunjung tinggi nilai-nilai luhur yang hidup dalam kehidupan masyarakat, bangsa dan negara dengan berpegang teguh pada implementasi nyata tentang benar dan salah, baik dan buruk dan estetika, mengenai tentang keindahan dan kejelekan.

Tuntutan masyarakat pada era reformasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh

kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

B. KAJIAN PUSTAKA

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan melalui Studi Kasus di BP2T Kabupaten Sragen dan Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa perilaku berbudaya mutu yang tergambarkan di dua daerah penelitian telah membentuk budaya mutu di masyarakat. Ide pelayanan yang berbasis SMM ISO 9001 yang bertaraf internasional dan diakui perannya, perilaku pegawai yang responsif terhadap pelanggan dan masyarakat, serta sarana dan prasarana pelayanan yang telah memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat adalah bukti telah terjadinya perubahan budaya birokrasi yang lambat, tidak responsif dan tidak kredibel menjadi budaya birokrasi yang menjadikan masyarakat sebagai pelanggan utamanya. Hal tersebut membuktikan bahwa etika kerja menjadi faktor penting keberhasilan *good governance* melalui pelayanan publik.

Kode etik yang mengutarakan nilai-nilai dan standar dalam pelayanan publik merupakan salah satu elemen infrastruktur etis yang dengannya fungsi orientasi diperkuat (memberi petunjuk untuk tindakan dan perilaku). Para pegawai harus mengetahui prinsip dan standar dasar yang harus diterapkan di tempat kerja dan di mana letak batasan perilaku yang bisa ditolerir. Ini dapat dilakukan dengan pernyataan ringkas dari prinsip-prinsip etika inti yang mengatur pegawai negeri, menciptakan saling pengertian dalam interaksi antara administrasi publik dan komunitas pada umumnya (Sadhana, 2010)

Secara etimologis, moralitas berasal dari bahasa Yunani "*Ethos*" yang berarti akhlak atau adat kebiasaan. Serupa dengan kata moral yang berasal dari bahasa Latin "*mos*" dengan bentuk jamak "*mores*" juga berarti adat atau cara hidup. Kumorotomo (2013) menegaskan bahwa moralitas berarti kebiasaan atau tabiat, sedangkan moralitas berarti cara hidup atau kebiasaan.

Dalam dunia pelayanan publik, etika didefinisikan sebagai filosofi atau nilai etika dan dipandang sebagai apa yang harus dipatuhi oleh penyedia layanan publik. Etika didefinisikan sebagai kode etik atau aturan perilaku yang baik yang harus dihormati oleh penyedia layanan publik. Etika didefinisikan sebagai cabang filsafat yang berhubungan dengan nilai-nilai tentang perilaku manusia, sisi baik dan buruk dari suatu tindakan, dan alasan baik atau buruk untuk tujuan tindakan itu diperlukan perilaku, perilaku, dan sikap. , diimplementasikan atau dihindari oleh penyedia layanan. Penerapan praktis etika dan moralitas dapat dilihat dari kode etik yang dipegang oleh aparatur publik.

Good governance saat ini menjadi fokus isu terpenting dalam manajemen negara dari administrasi publik. Kebutuhan akan *good governance* semakin meningkat dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan pengetahuan masyarakat serta pengaruh perkembangan teknologi informasi yang pesat dan tidak terduga. Pertanyaan publik ini wajar dan harus dijawab oleh pemerintah dengan mengubah, memperbaiki, menyederhanakan, dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, jujur, dan akuntabel.

Dengan diterapkannya prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan, diharapkan kehidupan sosial, ekonomi dan politik serta pengembangan masyarakat sipil, khususnya masyarakat dengan nilai-nilai fundamental kesakralan, kemandirian dan kemanusiaan, akan terwujud. hak, martabat manusia, kebangsaan, demokrasi, pluralisme, solidaritas, persatuan dan kesatuan, kesejahteraan, kesetaraan, keterbukaan, kemitraan, partisipasi, dasar etika, tanggung jawab dan faktor-faktor lain yang melekat pada setiap individu atau lembaga untuk melaksanakan pemerintahan yang baik, benar dan otoriter.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu pendekatan yang lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Adapun alasan memilih pendekatan kualitatif karena dapat membantu ketersediaan deskripsi yang kaya atas fenomena. Kualitatif mendorong pemahaman atas substansi dari suatu peristiwa. Dengan demikian, penelitian kualitatif tidak hanya untuk memenuhi keinginan peneliti untuk mendapatkan gambaran atau penjelasan, tetapi juga membantu untuk mendapatkan penjelasan yang lebih dalam (Sofaer, 1999). Metode pengumpulan data yang digunakan pada pendekatan kualitatif ini adalah studi pustaka yaitu mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian. Informasi tersebut diperoleh dari beberapa jurnal dan artikel.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ruang Lingkup Etika Pelayanan Publik

Sesungguhnya antara etika dan administrasi publik mempunyai landasan yang berbeda. Etika merupakan induknya filsafat nilai dan moral sedangkan administrasi publik merupakan dunianya keputusan dan tindakan. Etika bersifat abstrak dan berkenaan dengan persoalan baik dan buruk sedangkan Administrasi Negara bersifat konkrit dan harus mewujudkan apa yang diinginkan. Namun dalam berorganisasi, dikenal 3 macam etika, yaitu:

- a. Etika individu yakni menentukan baik atau buruk perilaku orang perorangan (individu) dalam hubungannya dengan orang lain. Etika inilah yang justru harus dimiliki oleh orang yang menjadi pengabdian masyarakat (*public servant*)
- b. Etika organisasi yakni etika yang berfungsi sebagai aturan (*ethics as rule*) yang dicerminkan dalam struktur organisasi dan fungsi-fungsi serta prosedur termasuk di dalamnya sistem intensif dan disinsentif dan sanksi-sanksi yang berdasarkan pada aturan
- c. Etika Profesi yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang, yang berlaku dalam suatu kerangka yang diterima oleh semua yang secara hukum atau secara moral menginginkan mereka dalam kelompok profesi yang bersangkutan.

Sehingga pada ruang lingkup pelayanan publik, etika administrasi publik (Pasolong, 2007 :193) dapat diartikan sebagai filsafat dan profesional standar (kode etik) atau *right rules of conduct* yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrasi publik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa etika administrasi publik adalah aturan atau standar pengelolaan, arahan moral bagi anggota organisasi atau pekerjaan manajemen aturan atau standar pengelolaan yang merupakan arahan moral bagi administrator publik dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat. Aturan atau standar dalam etika administrasi negara tersebut terkait dengan kepegawaian, perbekalan, keuangan, ketatausahaan, dan hubungan masyarakat. Dalam rangka menjalankan tanggung jawab pelayanan publik. Ada tiga fokus utama dalam pelayanan publik, yakni:

1. Pelayanan publik yang berkualitas dan relevan
2. Sisi dimensi reflektif, Etika Publik berfungsi sebagai bantuan dalam menimbang pilihan sarana kebijakan publik dan alat evaluasi.
3. Modalitas Etika, menjembatani antara norma moral dan tindakan faktual.

Kode Etik memberikan rasa hormat kepada semua orang yang terkena dampak penerapannya. Artinya, setiap orang yang berada di bawah otoritas kode etik memiliki hak dan kewajiban yang saling berkaitan. Jadi, misalnya, setiap pejabat publik wajib menjalankan tugasnya dengan tidak merugikan kepentingan orang lain. Bahkan ketika ada konflik antara kepentingan pribadi dan tugas resmi, masalah tersebut harus diselesaikan demi kepentingan umum. Namun di sisi lain, karyawan berhak untuk merasa dihormati dan dievaluasi, jika

bekerja dengan benar, dengan menerapkan standar etika pada masyarakat umum (Nandari & Latrini, 2015).

Permasalahan Etika Pelayanan Publik

Interacting with Elected Officials

Hubungan antara pejabat eksekutif dan pejabat politik terpilih, baik kepala pemerintahan seperti presiden, gubernur dan bupati/walikota, atau anggota legislatif, DPR atau DPRD, akan menghadirkan permasalahan khusus. Seperti contoh, administrator publik harus bekerja akuntabel pada anggota legislatif, namun di lain sisi, kebijakan anggota legislatif tidak selalu berpihak pada kepentingan publik.

Following Orders

Terjadi jika seorang pimpinan memerintahkan kepada seorang administrator publik sesuatu yang menyalahi etika.

Conflict Interest

Terjadinya konflik kepentingan, khususnya masalah yang menyangkut keuangan, di antara beberapa pihak pejabat publik.

Whistle Blowing

Tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam organisasi publik untuk membocorkan kecurangan yang dilakukan oleh oknum pejabat atau organisasinya kepada pihak lain. Pihak yang dilaporkan itu biasanya pimpinan yang lebih tinggi agar kecurangannya diketahui masyarakat luas. Hal tersebut termasuk buruk karena akan memicu reaksi negatif masyarakat. Pelaporan seperti itu seharusnya melalui prosedur hukum yang benar.

Prohibitions on Political Activities

Administrator publik harus bersikap netral terhadap politik. Namun tetap dapat turut berpartisipasi dalam pemilihan umum demokrasi.

Permasalahan terjadi manakala pimpinan publik melarang administrator publik untuk turut berpartisipasi dalam pemilihan umum seperti yang terjadi pada masa pemerintahan Theodore Roosevelt di Amerika Serikat.

Secara umum jika dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika, seperti sikap administrator yang kurang responsif, kurang mau mendengar saran dan keluhan, inefisiensi, serta sikap kurang ramah dalam memberi pelayanan sehingga membuat masyarakat merasa tidak enak hati.

Penerapan Etika dalam *Good Governance*

Saat ini, salah satu permasalahan terkait penyelenggaraan ketatanegaraan yang belum terselesaikan adalah adanya penyimpangan etika. Hal ini kemudian membuat masyarakat mempertanyakan kinerja administrasi publik untuk mengetahui apakah pemerintah mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam perspektif ini, upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di sektor ini sangat penting. Selalu ada keluhan dari masyarakat tentang berbagai permasalahan dalam pelayanan publik seperti penerapan pendapatan haram (pungutan), selalu ada kecenderungan pelayanan yang timpang, dan lain-lain. Timbulnya permasalahan tersebut menunjukkan bahwa proses pencapaian *good governance* belum terlaksana secara optimal dan pemerintah memiliki tanggung jawab untuk segera mengambil tindakan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang muncul pada saat terjadi kecelakaan. wajib. Selain itu, pemerintah sebagai badan administrasi publik memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya guna menjamin kesejahteraan masyarakat.

Dengan menerapkan etika administrasi publik dengan cara yang paling optimal, akan dimungkinkan untuk mempromosikan kinerja pemerintahan yang baik yang diinginkan. Oleh karena itu, dalam menjalankan tugas kedinasannya, para pemimpin negara harus memiliki nilai moral tersendiri, terutama dalam tata krama, kesopanan, nilai dan standar yang berkaitan dengan peraturan internal, dan mereka harus memiliki perilaku yang baik, karena jika setiap publik manajer yang tidak memiliki nilai moral yang baik akan berpengaruh pada kinerja dan profesionalisme akan dipertanyakan. Sistem yang baik harus memiliki nilai kelembagaan, menghindari masalah kecurangan seperti kasus korupsi pejabat yang meluas.

Pelanggaran etika dan etika tetap, mulai dari konstruksi, implementasi, hingga evaluasi, sangat tidak seimbang demi kepentingan tertentu. Proses pelaksanaan *good governance* masih memiliki penyimpangan, semua dengan tampilan ketidakadilan, kurangnya transparansi, kurangnya umpan balik, kurangnya partisipasi, kurangnya akuntabilitas, dan lain-lain. Semua pertanyaan di atas menunjukkan bahwa etika administrasi belum berperan besar dalam membantu terciptanya pelayanan yang diharapkan masyarakat dan etika belum menjadi prinsip yang dipahami dengan baik oleh lembaga penyelenggara negara. Oleh karena itu, etika administrasi publik memegang peranan penting dalam pelaksanaan *good governance*.

Peran etika administrasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik melibatkan implementasi cita-cita tertulis dan tidak tertulis, baik yang bersumber dari Pancasila dan UUD 1945, undang-undang dan aturan lain yang berkaitan dengan etika.

Upaya Keberhasilan Infrastruktur Etika

1. Perilaku pegawai negeri harus mencerminkan kepentingan.

Pemangku kepentingan Pegawai negeri harus mengenali prinsip dan standar dasar, yang diharapkan untuk dilakukan di tempat kerja mereka, dan mengetahui di mana batas-batas perilaku yang dapat diterima. Pernyataan yang ringkas dan dirumuskan dengan baik, seperti kode etik, standar dan prinsip dasar etika, yang mengarahkan penyelenggara negara, misalnya dalam bentuk kode etik dapat mencapai hal tersebut dengan menciptakan pemahaman melalui pemerintah dan dalam komunitas yang lebih luas.

2. Perilaku dan komunikasi operator publik harus terjadi dalam batas-batas kerangka hukum dan kelembagaan.

Struktur hukum adalah dasar untuk mengkomunikasikan standar minimum dan prinsip perilaku wajib bagi semua pegawai negeri. Hukum dan peraturan harus menyampaikan nilai-nilai inti dari administrasi publik dan menyediakan struktur dasar untuk orientasi, penyelidikan, tindakan disipliner dan penuntutan hukum. Asosiasi profesional harus membantu mengembangkan penilaian dan keterampilan yang diperlukan untuk memungkinkan pegawai kantor menerapkan prinsip-prinsip etika dalam keadaan konkret. Pelatihan memfasilitasi kesadaran etika, dan bahkan dapat mengembangkan keterampilan penting untuk analisis etika dan penalaran moral. Kemajuan yang obyektif dapat membantu menciptakan lingkungan di mana pejabat publik bersedia menghadapi dan menyelesaikan ketegangan dan masalah etika.

3. Pegawai negeri harus menyadari hak dan kewajiban yang tepat saat bertindak dan mengambil keputusan.

Nilai dasar administrasi publik adalah pelaksanaan hukum dan hukum negara. Pegawai negeri harus mengetahui hak dan kewajibannya dalam hal menemukan adanya kegiatan ilegal yang terjadi atau yang dicurigai seperti itu dalam administrasi publik. Ini harus mencakup aturan dan prosedur yang jelas yang harus diikuti oleh petugas dan rantai tanggung jawab formal. Juga pegawai negeri perlu tahu perlindungan apa yang diberikan kepada mereka jika mereka membuat pelanggaran ringan. Dengan demikian, atasan ingin memastikan bahwa staf

merasa bebas untuk mengungkapkan masalah dan kekhawatirannya. Ini memberi kesempatan untuk memperbaiki kesalahan atau kesan yang salah.

4. Proses pengambilan keputusan harus transparan dan terbuka untuk ditinjau.

Bangsa berhak mengetahui bagaimana lembaga publik menerapkan kompetensi dan sumber daya yang dipercayainya. Tinjauan publik harus difasilitasi oleh proses yang transparan dan demokratis, dengan dukungan terhadap undang-undang dan akses ke informasi publik. Transparansi harus dipromosikan lebih lanjut dengan langkah-langkah, seperti: pembukaan sistem dan penerimaan peran yang dilakukan oleh media yang aktif dan independen.

5. Kebijakan, prosedur dan praktik di tingkat organisasi harus memastikan perilaku etis.

Kebijakan pemerintah tidak hanya bertujuan untuk merumuskan standar minimum di mana tindakan resmi pemerintah tidak akan ditoleransi, tetapi juga untuk mengekspresikan secara jelas totalitas nilai-nilai administrasi publik, yang ingin dicapai oleh pegawai. Prinsip ini menekankan pentingnya memasukkan tujuan jangka panjang dalam standar perilaku etis dan kebutuhan untuk menghindari perlakuan minimal atas dasar aturan di mana, apa pun yang tidak dilarang, dimaksudkan untuk diizinkan.

6. Sistem evaluasi kinerja dan tanggung jawab harus jelas dan diterima oleh publik.

Pegawai negeri harus bertanggung jawab atas tindakan mereka terhadap atasan mereka dan, dalam skala yang lebih besar, kepada rakyat. Tanggung jawab harus fokus sesuai dengan aturan dan prinsip etika, dan dalam pencapaian hasil. Mekanisme pertanggungjawaban dapat bersifat internal atau eksternal, disediakan baik oleh pemerintah maupun masyarakat sipil. Mekanisme yang mempromosikan tanggung jawab mungkin sedemikian rupa sehingga untuk memastikan kontrol yang ketat, yang mengarah pada pengelolaan situasi yang fleksibel dan efisien.

7. Hukuman atas perilaku yang tidak pantas harus didasarkan pada prosedur dan peraturan; menghukum perilaku dan bukan orang.

Mekanisme untuk mendeteksi dan menyelidiki pelanggaran secara independen merupakan bagian penting dari infrastruktur etika. Diperlukan prosedur dan sumber daya yang andal untuk memantau, melaporkan dan menyelidiki pelanggaran aturan administrasi publik, sanksi administratif dan disipliner, dan proporsional untuk menindak perilaku tidak etis. Atasan harus melakukan penilaian yang tepat tentang penggunaan mekanisme ini ketika tindakan harus diambil. Mekanisme harus adil dan dapat diandalkan. Mereka harus melindungi yang tidak bersalah dan menemukan yang bersalah. Hukuman harus proporsional dan diterapkan secara konsisten

Ruang Lingkup dan Prinsip *Good Governance*

Good Governance sering disebut tata pemerintahan yang baik. Konsep pemerintahan yang baik didasarkan pada gagasan saling ketergantungan dan interaksi dari berbagai aktor kelembagaan di semua tingkat Negara (legislatif, eksekutif, yudikatif, militer) dan sektor swasta (perusahaan, lembaga keuangan). Tidak ada aktor institusional pemerintahan yang baik yang harus dikontrol secara mutlak. Dengan kata lain, dalam pemerintahan yang baik, hubungan antara negara, masyarakat sipil dan sektor swasta harus didasarkan pada prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat, yang merupakan prasyarat yang diperlukan untuk keberhasilan perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik dan benteng. penerimaan suatu kebijakan diciptakan, bukan oleh kekuatan kepemilikan, tetapi oleh tingkat keterlibatan aktor-aktor yang menyusunnya.

Konsep pemerintahan yang baik muncul dari ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan urusan publik. Implementasi praktik tata kelola yang baik dapat dilakukan secara bertahap tergantung pada kapasitas

pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu opsi strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyediaan pelayanan publik.

Penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik sangat penting dalam kinerja pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur negara. Memang pemerintah merancang konsep prinsip *good governance* untuk meningkatkan kemampuan mengubah aparatur administrasi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, sedangkan pelayanan publik masih dipandang sebagai aparatur administrasi yang lamban, tidak profesional dan mahal.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Memang pemerintah merancang konsep prinsip *good governance* untuk meningkatkan kemampuan mengubah aparatur administrasi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, sedangkan pelayanan publik masih dipandang sebagai aparatur administrasi yang lamban, tidak profesional dan mahal.

Dalam Peraturan Pemerintah 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik meliputi:

- a. Profesionalisme, peningkatan kapasitas dan moral penyelenggara publik untuk dapat memberikan pelayanan secara sederhana, cepat, tepat, dengan biaya yang wajar.
- b. Akuntabilitas, peningkatan akuntabilitas pengambil keputusan di segala bidang yang terkait dengan kepentingan masyarakat.
- c. Transparansi, menciptakan rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat dengan menyediakan informasi dan memfasilitasi pengumpulan informasi yang akurat dan lengkap.
- d. Pelayanan prima, terwujudnya pelayanan publik yang meliputi prosedur yang baik, tarif yang jelas, kepastian waktu, akses yang mudah, sarana dan prasarana yang lengkap, serta pelayanan yang ramah, bijaksana dan disiplin.
- e. Demokratis dan partisipatif, mendorong seluruh warga negara untuk menggunakan haknya untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- f. Efisien dan efektif, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang ada secara optimal dan bertanggung jawab.
- g. Supremasi oleh hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, menerapkan hukum secara adil kepada semua pihak tanpa kecuali, menjunjung tinggi hak asasi manusia dan peduli terhadap nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Menurut United Nations Development Program (UNDP) ada 14 prinsip *good governance*, yaitu:

- a. Wawasan ke depan (*visionary*)
- b. Keterbukaan dan transparansi (*openness and transparency*)
- c. Partisipasi masyarakat (*participation*)
- d. Tanggung gugat (*accountability*)
- e. Supremasi hukum (*rule of law*)
- f. Demokrasi (*democracy*)
- g. Profesionalisme dan kompetensi (*professionalism and competency*)
- h. Daya tanggap (*responsiveness*)
- i. Keefisienan dan keefektifan (*efficiency and effectiveness*)
- j. Desentralisasi

(*decentralization*)

- k. Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat (*private sector and civilsociety partnership*)
- l. Komitmen pada pengurangan kesenjangan (*commitment to reduce inequality*)
- m. Komitmen pada lingkungan hidup (*commitment to environmental protection*)
- n. Komitmen pasar yang *fair* (*commitment to the fair market*).

Pelayanan Publik Sebagai Aspek Strategis Membangun Good Governance

Mengutip pendapat Dwiyanto (2005) ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia, antara lain :

1. Dengan pelayanan publik nilai-nilai yang mencirikan *good governance* dapat dilakukan secara lebih mudah dan nyata oleh birokrasi pemerintah. Nilai-nilai yang mencirikan praktik *good governance* seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan partisipasi dapat diterjemahkan secara relatif mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik daripada melembagakan nilai-nilai tersebut dalam keseluruhan aspek kegiatan pemerintahan.
2. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*. Pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini. Pelayanan publik memiliki *high stake* dan menjadi pertarungan yang penting bagi ketiga unsur *governance* tersebut karena baik dan buruknya praktik pelayanan publik sangat berpengaruh kepada ketiganya. Nasib sebuah pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah, akan sangat dipengaruhi oleh keberhasilan mereka dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Keberhasilan sebuah rezim dan penguasa dalam membangun legitimasi kekuasaan sering dipengaruhi oleh kemampuan mereka dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan memuaskan warga. Demikian pula dengan membaiknya pelayanan publik juga akan memperkecil biaya birokrasi, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kesejahteraan warga pengguna dan efisiensi mekanisme pasar. Dengan demikian, reformasi pelayanan publik akan memperoleh dukungan yang luas.
3. Pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berintegrasi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas. Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* dalam ranah pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun *good governance* bukan hanya sebuah mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan.
4. Dengan memperbaiki pelayanan publik toleransi terhadap praktik *bad governance* diharapkan dapat dihentikan. Hasil *Governance and Decentralization Survey 2002* (GDS 2002) menunjukkan bahwa sebagian besar warga menganggap wajar terhadap praktik pungutan liar (pungli) dan justru merasa lega karena proses pelayanan dapat segera selesai, menjadi indikator bahwa warga bangsa menjadi semakin toleran terhadap praktik *bad governance*. Hal ini tentu tidak saja dapat mendorong warga

untuk mengembangkan mekanisme survival dengan adanya praktik *bad governance*, tetapi juga menghindari upaya untuk membangun *good governance*.

Kalau hal seperti ini terus terjadi dan semakin meluas tentu sangat berbahaya bagi kelangsungan kehidupan bangsa. Dengan menjadikan praktik pelayanan publik sebagai pintu masuk dalam membangun *good governance*, maka diharapkan toleransi terhadap *bad governance* yang semakin meluas dapat dihentikan.

5. Dengan memperbaiki pelayanan publik diharapkan adanya keterlibatan dari aktor-aktor di luar negara dalam merespon masalah-masalah publik. *Governance* lebih luas dari *government* karena dalam praktik *governance* melibatkan unsur-unsur masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Dalam pelayanan publik, keterlibatan unsur-unsur masyarakat sipil dan mekanisme pasar selama ini sudah banyak terjadi, sehingga praktik *governance* dalam ranah pelayanan publik sebenarnya bukan suatu hal yang baru lagi. Hal ini merupakan suatu keuntungan untuk memulai perubahan karena keterlibatan dan mekanisme pasar sebelumnya telah ada. Selanjutnya yang diperlukan adalah melakukan reposisi terhadap ketiga unsur tersebut dan redistribusi peran yang proporsional dan saling melengkapi di antara pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar sehingga sinergi dapat dikembangkan
6. Tolok ukur dan indikator praktik pelayanan publik dapat dengan mudah dilakukan. Pelayanan publik yang berwawasan *good governance* seperti efisien, non diskriminatif, berdaya tanggap tinggi, dan memiliki akuntabilitas yang tinggi dapat dinilai dan diukur secara mudah. Tolok ukur dan indikator yang sederhana dan yang dapat digunakan oleh penyelenggara, warga pengguna, serta *stakeholders* lainnya dapat dirumuskan dengan mudah. Lebih dari itu, kemajuan dari proses pengembangan pelayanan publik yang berwawasan *good governance* juga dapat dinilai dengan mudah oleh semua *stakeholders*. Dengan memberikan prioritas pada pembenahan birokrasi pemerintah maka dampaknya terhadap percepatan terwujudnya *good governance* sangat besar. Bahkan lebih konkrit lagi, jika perbaikan praktik penyelenggaraan pelayanan publik menjadi agenda awal dari reformasi birokrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik harus menjadi *core business* dari birokrasi pemerintah. Dengan berhasilnya pemerintah memperbaiki penyelenggaraan publik sehingga menjadi efisien, *responsive*, partisipatif, dan akuntabel maka pemerintah bukan hanya dapat memperbaiki kinerja birokrasi tetapi juga membangun *good governance*.

E. SIMPULAN

Penerapan etika administrasi pelayanan publik oleh administrator memegang peranan penting karena akan mencegah perbuatan yang tidak etis dan dapat meminimalisir masalah pelayanan publik sehingga mampu mengoptimalisasikan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi haknya.

Penerapan etika pelayanan publik yang mencakup etika individu, etika organisasi, dan etika profesi dapat menjadi upaya untuk meminimalisir masalah etika administrator dalam pelayanan publik seperti sikap kurang responsif, kurang mau mendengar saran dan keluhan, inefisiensi, diskriminatif serta sikap kurang ramah dan keluhan lain dari masyarakat tentang berbagai permasalahan pelayanan publik seperti penerapan pungli, selalu ada kecenderungan pelayanan yang timpang, dan lain-lain. Optimalisasi pelayanan publik melalui etika terwujud dari terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan relevan, etika pelayanan publik menjadi sarana kebijakan publik dan alat evaluasi, etika pelayanan publik dapat

mengkorelasikan antara norma moral dan tindakan faktual. Terwujudnya pelayanan publik dengan pelayanan yang ramah, bijaksana dan disiplin dapat mewujudkan *good government* karena pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian keberhasilan penerapan *good governance*.

REFERENSI

- Batubara, A., H. 2006. “*Pelayanan Publik Sebagai Pintu Masuk Dalam Mewujudkan Good Governance*”. *Jurnal Analisis dan Kebijakan*, 2-4
- Ediyanto, Satibi. I. 2020. “Etika Dan Perilaku Birokrasi Dalam Mendukung Penguatan Good Governance”. *Jurnal Academia Praja* Vo. 3, No. 2, 234-250
- Engkus, E. 2017. “Administrasi Publik dalam Perspektif Ekologi”. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 91-101.
- Engkus, E. 2017. “Kepuasan Kerja Dalam Kajian Administrasi Publik. Demokrasi, Politik dan Kebijakan Publik”, 18(9), 1-25.
- Sakti, F. T., Engkus, E., & Afrilia, A. 2020. The Contribution of “Rumah Susun” Retribution Toward Regional Original Income. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 36(2), 391-400..
- Keban, Yeremias T. 2008. “Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu”. Yogyakarta: Gava Media
- Lubis, B. 2019. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Menerapkan Kode Etik Pelayanan Kepada Pegawai di Layanan Publik”. *Jurnal Binawakya*, Vol. 13, No. 12
- Maani, Dt. 2010. “Etika Pelayanan Publik”. *Jurnal Demokrasi*, Vol. 9, No. 1, 61-69
- Muhammadiyah. 2011. “Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance”. *Jurnal Otoritas*, Vol. I, No. 2, 127-137
- Marliani, L. 2017. “Penerapan NilaiNilai Etika Bagi Birokrasi Pemerintah Dalam Mewujudkan Good Governance dan Clean Governance”. *Jurnal Dinamika*, Vol. 4, No. 4, 542-547
- Maryam, N., S.2016. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*”. Volume VI No. 1
- Santoso, Tulus. 2019. *Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good Governance*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, Vol. 2, No. 2, 179-187
- The Liang Gie. 2006. “*Etika Administrasi Pemerintahan*”. Jakarta: Universitas Terbuka
- Winarni P, Gani, D & Hatmodjosoewito, S. (2020) *Analisis Sikap Pegawai terhadap Perilaku Pelayanan Publik (Studi Kasus di BP2T Kabupaten Sragen dan Sidoarjo)*, *Jurnal Penyuluhan*, Vol. 8 No.1, 67-79.