

Aktualisasi Pelayanan Prima dalam Kapasitas PNS Sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat

■ Oleh Drs. Ismail Mohamad

Deputi Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara

“Tuntutan profesionalisme dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat juga menjadi kewajiban yang harus dilakukan oleh PNS di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri)”

PENYEDIAAN pelayanan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan ini, aparaturnya pemerintah sebagai pengelola pelayanan publik merupakan kunci dari penyediaan pelayanan yang berkualitas. Profesionalisme dalam pemberian pelayanan merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap pegawai negeri (PNS) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tuntutan profesionalisme dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat juga menjadi kewajiban yang harus dilakukan oleh PNS di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Posisi Polri sebagai pengemban tugas fungsi pemeliharaan Kamtibmas, penegak hukum, serta pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat seiring dengan kemandirian dan pembangunan Polri berimplikasi terhadap bidang pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat dan harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin mengingat keamanan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat.

Kondisi keamanan di wilayah Republik Indonesia yang belakangan ini dinilai menurun, merupakan tantangan tersendiri bagi Polri untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Selama ini baik buruknya pemberian pelayanan yang diberikan oleh Polri lebih dititikberatkan pada Polisi sebagai ujung tombak, sesungguhnya pelayanan Polri sesuai dengan bentuk kelembagaannya terdapat PNS yang

juga memiliki peran penting dalam rangka mendukung operasi keamanan dan ketertiban masyarakat yang dilaksanakan oleh polisi

Kondisi Pelayanan Publik

Sudah menjadi rahasia umum jika kondisi pelayanan publik di Indonesia masih terus dinilai buruk oleh masyarakat penggunaannya. Persoalan yang sudah lama kita hadapi sampai saat ini masih tetap merupakan persoalan besar yang masih dihadapi oleh sebagian besar pengelola pelayanan publik di Indonesia. Berbagai keluhan dari masyarakat setelah berurusan dengan pelayanan publik masing-masing sering terdengar. Misalnya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan PLN di beberapa daerah yang sering mati aliran listriknya melahirkan *anekdot* PLN sebagai kepanjangan dari Perusahaan Lilin Negara. Seringkali PDAM diartikan bukan Perusahaan Daerah Air Minum, tetapi sebagai Perusahaan Daerah Air Mampet. *Anekdot* tersebut merupakan cerminan dari ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah serta menggambarkan buramnya kondisi pelayanan publik.

Buruknya kondisi pelayanan publik tidak hanya dalam hal penyediaan air dan listrik saja, tetapi hampir disebagian besar pelayanan publik seperti pelayanan KTP, paspor, telepon, prasarana jalan, pendidikan, ijin usaha hingga pengurusan sertifikat tanah.

Keluhan masyarakat akan pelayanan yang mereka terima, juga terjadi pada pelayanan yang terkait dengan Polri, seperti pengurusan

SIM dan STNK. Selain itu citra buruk pelayanan juga terjadi akibat terlambatnya satuan kepolisian ketika dibutuhkan masyarakat, bahkan kadang terkesan apabila mengundang satuan keamanan dari kepolisian identik dengan keharusan membayar mahal kepada petugas. Pungutan di jalan raya terhadap pelanggaran lalu lintas yang kadang terkesan pelanggaran terjadi karena "jebakan", seperti tanda-tanda lalu lintas yang tidak jelas dan petugas yang seolah-olah sembunyi, merupakan cerminan rendahnya kinerja polisi di mata masyarakat.

Apabila kita bercerita tentang pelayanan publik di Indonesia, figur pegawai negeri sebagai pengelola pelayanan akan segera tergambar dibenak masyarakat. Hal ini mengingatkan sebagian besar penyediaan pelayanan publik masih dipegang pemerintah, sehingga semuanya itu diidentikkan dengan sebutan "birokrasi yang berbelit". Sesungguhnya birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisasikan secara teratur suatu pekerjaan oleh sekelompok orang yang masing-masing memiliki fungsi, peran dan kewenangan yang jelas.

Seolah-olah kondisi birokrasi saat ini diatur agar suatu pekerjaan dapat dilakukan oleh orang banyak, yang berdampak pada munculnya pengangguran yang terselubung di lingkungan instansi pemerintah. Implikasi dari kondisi ini antara lain adalah beban biaya operasional pengelolaan organisasi publik yang juga menjadi lebih besar, sementara sumber-sumber dana sangat terbatas.

Sesungguhnya hal ini dapat diatasi melalui penetapan sasaran-sasaran tertentu yang ingin diwujudkan oleh organisasi. Sasaran-sasaran tersebut, tidak hanya dilengkapi target-target yang ingin dicapai, tetapi juga dilengkapi kebutuhan sumber-sumber daya yang digunakan, seperti: berapa lama waktu yang dibutuhkan. Khusus mengenai SDM dapat pula diidentifikasi kompetensi yang dibutuhkan, pembagian



Kebijakan Kapolri yang memberikan posisi semula sebagai suplemen organisasi menjadi komplement organisasi disambut hangat oleh PNS Polri. Tampak PNS Polri menyambut Kapolri saat acara Syukuran HUT KORPRI ke-32 Unit Polri.

kerja (siapa melaksanakan apa). Dengan cara ini pencapaian kinerja organisasi dapat diukur dan dipertanggungjawabkan, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien, efektif, dan akuntabel.

Meskipun berbagai kebijakan sudah diupayakan oleh pemerintah untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik namun kekecewaan seringkali masih dirasakan masyarakat ketika mereka harus berurusan dengan aparat pemerintah. Bahkan disebagian masyarakat merasakan sebagai suatu beban yang harus mereka hadapi ketika harus berurusan dengan organisasi pelayanan pemerintah; bahkan bila mungkin, apabila mereka bisa memilih, mereka akan memilih tidak berurusan dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah.

Hal ini teridentifikasi dengan berkembangnya berbagai biro jasa yang menyediakan pengurusan ijin berbagai jenis pelayanan publik, seperti pengurusan SIM, STNK, Paspor, KTP dan lain-lain. Logikanya apabila suatu pelayanan telah dikelola dengan baik, masyarakat akan dengan senang hati memanfaatkan jasa pelayanan tersebut kapanpun mereka membutuhkan. Sayangnya, kepuasan terhadap jasa pelayanan publik masih sebatas harapan dan belum menjadi kenyataan. Penyediaan pelayanan oleh instansi pemerintah masih dinilai belum profesional.

Karakteristik Organisasi Pelayanan Publik

Karakteristik penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah antara lain adalah: (1) memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraan, (2) memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani (*wide stakeholders*), (3) memiliki tujuan sosial, (4) dituntut untuk akuntabel kepada publik, (5) memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan (*complex and debated performance indicators*), serta (6) seringkali menjadi sasaran isu politik.

Berbagai pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah pada umumnya masih menghadapi berbagai persoalan, yang mana persoalan itu muncul dikarenakan beberapa kelemahan mendasar yang menjadi ciri dan organisasi publik. Kelemahan mendasar tersebut seperti: *pertama*, adalah kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur *output* maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kedua, pelayanan pemerintah tidak mengenal "*bottom line*" artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut. *Ketiga*, berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah *externalities*, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa *internalities*.



Sebagaimana perhatian Kapri terhadap anggota Polri tentang kesejahteraan anggotanya, tidak kurang kepada PNS Polri juga tidak luput menjadi perhatian Kapri tentang kesejahteraan lahir batin. Tampak Kapri pada HUT KORPRI Unit Polri ke-32 secara simbolis menyematkan Tanda Kehormatan Satya Lencana kepada beberapa anggota KORPRI Unit Polri.

Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah atau lepas dari pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dialayannya.

Sementara itu karakteristik pelayanan pemerintah yang sebagian besar bersifat monopoli (tidak menghadapi permasalahan persaingan pasar) menjadikan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Kondisi ini lebih diperburuk dengan adanya sebagian oknum yang mememanfaatkannya untuk mengambil keuntungan pribadi/golongan.

Akibat permasalahan tersebut, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat sampai saat ini, sehingga mengakibatkan rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat pada pengelola pelayanan publik bahkan kepada seluruh aparatur pemerintah.

Kenyataan ini merupakan tantangan yang harus segera diatasi terlebih pada persaingan dalam mekanisme pasar yang berkembang sesuai dengan paradigma *good governance*. Oleh karena itu kita perlu terus mengupayakan peningkatan kompetensi dan profesionalisme SDM aparatur dalam pengelolaan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Berbagai Kebijakan di Bidang Pelayanan Publik

Usaha pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas, seiring dengan karakteristik pelayanan publik yang menghadapi banyak tuntutan, berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya tersebut dilakukan antara lain melalui terbitnya berbagai kebijakan seperti: Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum; Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat; Surat edaran Menko Wasbangpan No. 56/Wasbangpan/6/98 tentang langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat. Instruksi Mendagri No. 20/1996 tentang Penyusunan Buku Petunjuk Pelayanan Perijinan di Daerah; Surat Edaran Menkowasbangpan No. 56/MK.Wasbangpan/6/98 tentang Langkah-langkah Nyata memperbaiki Pelayanan Masyarakat Sesuai Aspirasi Masyarakat; Surat Menkowasbangpan No. 145/MK.Wasbangpan/3/1999 tentang Peluncuran Pelayanan Prima; serta Surat Edaran Mendagri No. 503/125/PUOD/1999 tentang Pelaksanaan Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) untuk Jenis-jenis Pelayanan Terkait.

Kesemuanya itu merupakan upaya berkelanjutan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kemudian, sebagian upaya lebih lanjut terhadap perbaikan pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) telah merevisi Kep Men PAN No 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum melalui Kep Men PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Di dalam Kep Men PAN tersebut dimuat asas-asas pelayanan publik seperti transparansi; akuntabilitas; kondisional; partisipatif; kesamaan hak; serta keseimbangan hak dan kewajiban. Sedangkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang dituangkan dalam kebijakan tersebut adalah kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kelengkapan sarana dan prasarana; kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; serta kenyamanan.

Selanjutnya untuk mendukung operasionalisasi berbagai kebijakan di bidang pelayanan publik dilakukan pula Pencanangan Bulan Peningkatan Pelayanan Publik melalui "pilot project" di Jakarta Timur yang dimulai pada tanggal 2 September sampai dengan akhir Nopember 2003 oleh Menpan dan Gubernur DKI Jakarta. Bahkan pada Tahun 2004 akan dicanangkan sebagai tahun Pelayanan Publik. Selain itu dicanangkan pula Bulan Pelanggan pada bulan September oleh Meneg BUMN.

Apabila dikaji lebih lanjut, berbagai kebijakan dan implementasinya yang telah diupayakan oleh pemerintah tersebut sesungguhnya dapat dijadikan pedoman bagi pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sayangnya sampai saat ini masih terkesan dan cenderung sebatas retorika saja, belum merupakan sesuatu yang dapat menjadi contoh dan acuan bagi para pengelola dan pengguna (*user*) pelayanan pelayanan publik. Apabila kompetensi dan profesionalisme

dari PNS sebagai pengelola pelayanan publik tidak tunjukkan dan dirasakan oleh masyarakat, sebagai apapun peraturan dibuat tetap akan sulit untuk berpengaruh terhadap upaya perbaikan kualitas pelayanan publik. Penilaian kurangnya kompetensi dan profesionalisme para pengelola pelayanan publik ini terjadi hampir di sebagian besar pelayanan pemerintah termasuk tentunya pelayanan yang diberikan Polri.

Etika dalam Pengelolaan Pelayanan Publik sebagai Alternatif Solusi Perbaikan

Pengelolaan pelayanan publik yang masih dinilai kurang profesio-

nal merupakan cerminan antara lain dari perilaku aparat pengelolanya. Upaya pengelolaan pelayanan yang berkualitas dimulai dengan melihat kembali peran dan fungsi pemerintah dalam pelayanan. Sesungguhnya pelayanan publik diciptakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, menjamin ketertiban dan keamanan masyarakat serta melindungi hak-hak masyarakat. Dalam hal ini jelaslah bahwa masyarakat yang menjadi focus dalam pengelolaan pelayanan. Oleh karena itu seharusnya setiap aparat pemerintah sebagai pengelola pelayanan haruslah melayani masyarakat sebagai pelanggannya dengan sebaik-baiknya.

Realitas yang terjadi di lapangan dalam pelayanan publik justru sebaliknya; yaitu masyarakat cenderung "diminta" untuk melayani aparat penyedia/pengelola pelayanan. Perhatian aparat pengelola pelayanan cenderung lebih kepada atasan mereka dan buan kepada kepentingan publik; masyarakat cenderung dijadikan sebagai obyek dibandingkan mitra dalam pengelolaan pelayanan. Paradigma yang dipergunakan dalam pelayanan publik masih cenderung bersifat direktif, yang merupakan salah satu indikator kurang profesionalnya pengelolaan pelayanan publik.

Penegasan pentingnya orientasi

Optimalisasi PNS Polri pada Pelaksanaan Tugas Pokok Kepolisian RI

SEMANGAT reformasi saat ini sudah semakin menggulir dan memasuki semua sektor kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara; seperti halnya dilingkungan PNS Polri. Kebijakan Polri yang memberikan posisi kepada PNS yang semula bersifat suplemen organisasi kemudian berubah menjadi komplemen organisasi, maka ini berarti mitra kerja Polri yang memiliki dinamika kerja selaras dengan semangat reformasi.

Sejalan dengan hal tersebut saat ini PNS Polri tengah berupaya mereformasi diri dalam arti mereposisi diri dengan menyusun konsep pemberdayaan untuk dapat bermitra dengan Polri secara maksimal, terutama dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas-tugas operasional Polri baik di Mabes Polri maupun dikewilayahan seperti pada Polda, Polres dan Polsek.

Kekuatan PNS Polri saat ini didominasi golongan II (dalam jumlah terbanyak), sehingga apabila dikaitkan dengan posisinya sebagai komplemen, maka perlu peningkatan kemampuan/ketrampilan yang setara dengan anggota Polri untuk mengawaki struktur tugas yang semula dilaksanakan oleh Pama dan Bintara Polri. Oleh karena itu pada masa mendatang diproyeksikan jumlah PNS Polri nantinya dapat mencukupi kebutuhan untuk mengawaki tugas-tugas operasional Polri.

Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 Pasal 2 ayat (1) disebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI dan anggota

Polri. Disisi lain dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara RI terdiri dari anggota Polri dan Pegawai Negeri Sipil, dengan demikian keberadaan PNS di lingkungan Polri diperlukan penataan yang lebih konkrit dan tegas.

Oleh karena perubahan kedudukannya dari suplemen menjadi komplemen maka budaya kerja yang selama ini berlaku, sudah saatnya dilakukan perombakan total. Bukan saatnya lagi seorang gotongan III misalnya masih saja melakukan cleaning service, pembuat minuman dan pembuat sampul, tetapi harus mampu memposisikan dirinya sebagai golongan III pada era sekarang ini.

Untuk itu, segenap PNS Polri diberikan kesempatan untuk dapat memberikan masukan sebanyak-banyaknya, sebagai kontribusi dalam merumuskan konsep peningkatan kinerja PNS Polri sebagai komplemen organisasi Polri. Kontribusi tersebut diantaranya penyusunan Konsep Kode Etik profesi PNS Polri dibidangnya. Dengan adanya pedoman tersebut, pembinaan terhadap PNS yang bekerja dilingkungan Polri akan dapat



Seperti halnya anggota Polri pada instansi lain, anggota KOPPRI Unit Polri juga sering mengadakan seminar yang diikuti oleh anggotanya, yang biasanya dilakukan dengan sangat antusias dan bersemangat.

terintegrasi dengan baik mulai dari rekrutmen, peningkatan kemampuan, pengembangan karir dan perawatan kesejahteraan termasuk pengakhiran dinasnya sejalan dengan pembinaan anggota Polri.

Namun perlu disadari bahwa, secara administrasi kepegawaian, PNS Polri masih terkait dengan Badan Kepegawaian Negara, sehingga hal-hal yang berkaitan dengan hak-hak kepegawaian, pengangkatan, gaji/penghasilan, kepangkatan tidak dapat sama atau setara dengan anggota Polri.

Sehingga hal itu hendaknya tidak dapat dilihat dari suatu diskriminasi dalam pembinaan kepegawaian di lingkungan Polri. (Disarikan dari Amanat Kapolri pada Seminar Sehari tentang Optimalisasi PNS Polri pada pelaksanaan tugas pokok Kepolisian Negara RI). ■ NATS

pengelolaan pelayanan publik kepada masyarakat haruslah segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Paradigma pengelolaan pelayanan publik seharusnya lebih bersifat *supportif* (mengacu pada pemenuhan kebutuhan masyarakat), yang menempatkan masyarakat sebagai fokus yang harus dinomor satukan, sehingga peran PNS sebagai abdi negara dan abdi masyarakat tidak hanya menjadi semboyan saja. Fokus pada kepentingan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan penyediaan pelayanan publik.

Pemberian pelayanan dengan berfokus pada kepentingan pelanggan masih belum merupakan jaminan pelayanan akan menjadi baik apabila tidak ditunjang dengan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional. Oleh karena, diperlukan langkah lebih lanjut untuk menciptakan pelayanan publik yang profesional antara lain dengan lebih memperhatikan etika pelayanan. Menurut Kenneth Anderson (1999), etika adalah suatu studi tentang nilai-nilai dan landasan bagi penerapannya. Ilmu ini berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan mengenai apa itu kebaikan/keburukan dan bagaimana yang seharusnya. Sedangkan yang dimaksud dengan nilai-nilai adalah inti dan filosofi yang menggambarkan bagaimana organisasi bersikap dalam melaksanakan misinya. Dengan demikian etika pelayanan merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Etika pelayanan yang kurang diperhatikan ini terkadang justru menjadi sumber dari citra buruk pengelolaan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian Pusat Studi Keamanan dan Perdamaian, UGM tahun 2001 masalah etika juga menjadi salah satu sebab rendahnya kinerja Polri yang terlihat dari tingginya pelanggaran hukum dan etika oleh anggota Polri yang disertai sikap fatalistik (persepsi bahwa tindakan tersebut tidak dapat dihindari,

yang mana faktor-faktor yang menjadi penyebab antara lain adalah moral anggota Polri, kepemimpinan, kesejahteraan, dan kebiasaan masyarakat.

Dalam hubungan ini, dapat kita ilustrasikan prinsip-prinsip etika dalam pengelolaan pelayanan yang dipakai dalam pengelolaan pelayanan publik di Jepang, sebagaimana termuat dalam *National Public Service Ethics Law No. 129/1999*, yaitu (1) Petugas penyedia pelayanan tidak adil dan diskriminatif kepada masyarakat seperti pemberian pelayanan khusus kepada segolongan orang tertentu; serta selalu memberikan pelayanan dengan adil dan menyadari bahwa dirinya sebagai pelayan dari seluruh warga masyarakat dari golongan manapun; (2) Petugas harus dapat membedakan antara kepentingan pribadi/golongan dan kepentingan masyarakat serta tidak seharusnya memanfaatkan posisinya untuk kepentingan pribadi/golongan; (3) Petugas tidak seharusnya berperilaku yang mencurigakan atau bertentangan dengan prinsip keadilan yang akan mengurangi kepercayaan publik ketika sedang memberikan pelayanan, seperti menerima pemberian karena tugas yang dijalankannya. Berdasarkan prinsip-prinsip di atas, organisasi pelayanan di Jepang diharuskan menerapkan etika dalam penyediaan pelayanan sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan untuk menghindari ketidakpercayaan atau kecurigaan masyarakat.

Masalah etika merupakan hal yang sangat penting dalam manajemen publik. PNS sebagai abdi negara dan abdi masyarakat harus berperilaku baik dalam menjalankan tugas-tuganya. PP 30 tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri memberikan rambu-rambu tentang etika PNS dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bagian dari tugas pokoknya, sebagaimana yang tertuang dalam pasal dua yang mengatur kewajiban

PNS dalam bertugas, antara lain: (1). Menjunjung tinggi kehormatan dan martabat negara, pemerintah dan pegawai negeri sipil, harus bekerja jujur, tertib dan bersemangat untuk kepentingan negara; (2). Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing; (3). Melaksanakan tugas kedinasan dengan sebaik-baiknya dan dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab; (4). Berpakaian rapi dan sopan serta bersikap dan bertingkah laku sopan satu terhadap masyarakat, sesama PNS dan terhadap atasan.

Selain kewajiban bagi PNS sebagaimana diatur dalam PP 30 tahun 1980 pasal 3 juga diatur larangan bagi PNS, seperti (1). Melakukan hal-hal yang dapat menurunkan kehormatan dan martabat negara, pemerintah atau PNS; (2). Menyalahgunakan wewenangnya; (3). Menerima hadiah atau sesuatu pemberian berupa apa saja dari siapapun juga yang diketahui atau patut diduga bahwa pemberian itu bersangkutan atau mungkin bersangkutan dengan jabatan atau pekerjaan PNS yang bersangkutan; (4). Melakukan suatu tindakan atau sengaja tidak melakukan suatu tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani sehingga mengakibatkan kerugian bagi pihak lain; (5). Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun juga dalam melaksanakan tugasnya untuk kepentingan pribadi atau golongan atau pihak lain.

Sebagai PNS di Indonesia yang pada umumnya tergabung dalam Korps Pegawai Negeri Indonesia (KORPRI), masalah etika ini juga termuat dalam Sapta Prasetya Korpri, sebagai janji luhur dalam melaksanakan tugas dan pengabdiannya selaku aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat, serta pedoman sikap dan tingkah laku bagi setiap anggota Korpri dalam kehidupan sehari-hari. Kode etik ini

apabila dilaksanakan secara utuh, maka akan terwujud sosok pegawai yang ideal, yang didambakan masyarakat. Dengan sendirinya, berbagai penyimpangan, penyelewengan, korupsi, tindakan indisipliner dan sejenis akan lebih dapat dikendalikan dan tidak berkembang seolah-olah sebagai bagian dari budaya kita.

Namun demikian masalah disiplin kerja sebagaimana diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan dan kode etik tersebut di atas masih belum dapat diterapkan sebagaimana yang diharapkan. Oleh karena itu pengembangan dan penerapan etika birokrasi pemerintah masih perlu diupayakan pelaksanaannya untuk meningkatkan profesionalisme dan kompetensi PNS.

Lebih lanjut dalam hal pengembangan etika birokrasi tersebut, disamping dilakukan dengan mengacu pada berbagai kebijakan dan peraturan perundang-undangan, serta berbagai kode etik dan nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat, juga dilakukan dengan memperhatikan paradigma *good governance* dengan prinsip-prinsipnya yang bersifat universal dan global. Sebagian dari prinsip-prinsip pemerintahan yang berkaitan dengan masalah etika antara lain adalah: (1). Prinsip Penegakan Hukum, berdasarkan prinsip ini setiap penyelenggara pemerintah harus bersikap adil kepada semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat; (2). Prinsip Kesetaraan, yang mengharuskan adanya pemberian peluang yang sama bagi setiap anggota masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya; (3) Prinsip Transparansi, yang menuntut adanya pemberian informasi yang akurat dalam organisasi publik; (5) Prinsip Profesionalisme, yang mengharus-

kan setiap penyelenggara pemerintah untuk meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintah agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya terjangkau.

Penerapan etika pelayanan dalam pengelolaan organisasi publik disamping bermanfaat untuk meningkatkan kinerja organisasi publik, juga akan berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kepuasan masyarakat sangatlah penting dalam pengelolaan manajemen



Untuk meningkatkan gairah kerja diperlukan kesehatan yang prima. Satu kesempatan gerak jalan santal anggota KORPRI Unit Pori bersama petinggi Mabes Pori.

pelayanan publik, mengingat pada dasarnya pembentukan organisasi pelayanan publik adalah untuk membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam hubungan ini, kepuasan pelanggan merupakan salah satu prinsip dari total *quality management*, dimana kepuasan pelanggan merupakan ukuran dari keberhasilan kinerja organisasi secara keseluruhan. Munculnya rasa kepuasan pada diri masyarakat merupakan cerminan dari pengelolaan pelayanan yang berkualitas.

Penutup

Aktualisasi pelayanan prima merupakan keinginan semua pihak, baik itu pihak pengelola pelayanan, maupun pihak penerima pelayanan. Namun kenyataan menunjukkan bahwa masyarakat sebagai pelanggan dari semua pelayanan yang di-

sediakan pemerintah masih meragukan kredibilitas dan komitmen pada sebagian besar pengelolaan pelayanan publik. Hal ini tentunya merupakan tantangan bagi aparat pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kompetensi dan profesionalisme dalam rangka meningkatkan kualitas dan memperbaiki kinerja pelayanan publik.

Berbagai kebijakan yang sudah dikeluarkan pemerintah sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik masih belum sepenuhnya diimplementasikan, sehingga belum menghasilkan sebagaimana diharapkan. Hal ini ditunjukkan antara lain dengan masih banyaknya keluhan yang terus menerus muncul dari masyarakat.

Peningkatan kompetensi dan profesionalisme aparat pemerintah dalam pemberian pelayanan dapat diupayakan antara lain dengan pengembangan etika dalam pelayanan. Berbagai kebijakan pemerintah yang telah dikeluarkan akan dihadapkan pada tingkat kesulitan yang tinggi sehingga sulit pula untuk mampu

mencapai tingkat keberhasilan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima, bila upaya-upaya dalam kebijakan-kebijakan tersebut tidak disertai dengan budaya kerja yang mencerminkan diterapkannya etika pelayanan yang didukung dengan kompetensi dan profesionalisme yang dimiliki oleh aparat. Buruknya kinerja pelayanan publik ini cenderung lebih banyak disebabkan oleh sikap perikaluarparat pengelola publik, dibandingkan dengan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Pemberian pelayanan yang lebih profesional yang senantiasa memperhatikan kepentingan masyarakat akan mengembalikan dan memelihara kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga sebutan PNS sebagai abdi negara dan abdi masyarakat tidak hanya sekedar menjadi semboyan saja.***

LAPORAN Akuntabilitas Kinerja Instansi (LAKIP) di lingkungan Polri merupakan realisasi yang tertuang dan Inpres No.7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Pelaksanaan LAKIP di lingkungan Mabes Polri diserahkan kepada Perwira dibidang Perencanaan pada kesatuan masing-masing. Kegiatan ini dilaksanakan dalam dua tahap yakni sosialisasi untuk para pimpinan satuan kerja dan *work shop* untuk para Perwira dibidang pengawasan dan di bidang perencanaan.

Tujuan penyelenggaraan sosialisasi dan *work shop* LAKIP di lingkungan Polri adalah untuk meningkatkan pelaksanaan akuntabilitas kinerja Polri serta wujud pertanggung jawaban dalam mencapai visi, misi serta kebijakan dan strategi Kapolri dalam tahun anggaran berjalan, selanjutnya kegiatan tersebut akan dikembangkan sebagai media pertanggungjawaban akuntabilitas kinerja Polri.

Sebagai Kepolisian Nasional Polri telah memiliki visi, misi dan sasaran yang ingin dicapai oleh masing-masing lini. Program kerja sebagai penjabaran kebijakan dan strategi Kapolri boleh berbeda-beda sesuai dengan fungsi dan karakteristik daerah masing-masing tetapi visi yang ingin dicapai harus sama, yaitu terwujudnya Polri yang mampu menjadi pelindung, pengayom dan pelayanan yang selalu dekat dengan masyarakat. Selanjutnya selaku penegak hukum yang profesional dan proporsional, wajib menjunjung tinggi supremasi hukum dan Hak Asasi Manusia, serta berperan sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, untuk mewujudkan keamanan dalam negeri, dalam suatu kehidupan nasional yang demokratis dan masyarakat yang sejahtera.

Misi Polri yang di capai meliputi :

1. Memberikan perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat terbebas dari segala gang-

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) di Lingkungan Polri

guan baik fisik maupun psikhis.

2. Memberikan bimbingan kepada masyarakat melalui upaya yang dapat meningkatkan kesadaran serta kepatuhan hukum masyarakat.

3. Menegakkan hukum secara profesional dan proporsional dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia menuju kepada kepastian hukum dan rasa keadilan.

4. Memelihara Kamtibmas dengan tetap memperhatikan norma/nilai yang berlaku dan tetap dalam bingkai Negara kesatuan RI.

5. Memberikan bimbingan kepada masyarakat melalui upaya yang dapat meningkatkan kesadaran serta kepatuhan hukum masyarakat.

6. Mengelola Sumber Daya Manusia Polri secara profesional. •

7. Meningkatkan upaya konsolidasi ke dalam.

8. Memelihara solidaritas institusi

9. Melanjutkan operasi pemulihan keamanan di beberapa tempat/wilayah Indonesia

10. Meningkatkan kesadaran hukum dan kesadaran berbangsa masyarakat Indonesia.

Sasaran yang ingin dicapai dalam bidang Kamtibmas meliputi:

1. Terciptanya situasi Kamtibmas yang kondusif

2. Terciptanya suatu proses pene-

gakan hukum yang konsisten dan berkeadilan, bebas KKN dan menjunjung tinggi HAM.

3. Terwujudnya aparat penegak hukum yang memiliki integritas dan kemampuan profesional yang tinggi serta mampu bertindak tegas dan adil.

4. Meningkatkan kesadaran hukum dan kepatuhan hukum masyarakat.

5. Kinerja Polri yang lebih profesional dan proporsional, sehingga disegani, dipercaya dan mendapat dukungan kuat dari masyarakat.

Sasaran yang ingin dicapai dalam bidang Kamdagri adalah :

1. Terciptanya kerukunan umat beragama, antar suku dan etnis serta golongan dalam kerangka interaksi sosial yang intensif, serta tumbuhnya kesadaran berbangsa guna menjamin keutuhan bangsa Indonesia.

2. Memelihara dan mempertahankan tetap tegaknya Negara kesatuan RI yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

LAKIP di lingkungan Polri dilaksanakan sebagai tindak lanjut kewajiban menyampaikan pertanggungjawaban kinerja Polri yang dibiayai dari APBN. Laporan tersebut selanjutnya disampaikan kepada Presiden RI melalui Menteri Negara Pendayanaan Aparatur Negara RI dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja instansi pemerintah secara periodek. (Disarikan dari Amanat Kapolri pada Pembukaan Sosialisasi dan Work-Shop LAKIP di lingkungan Polri). ■ NATS