

KODE ETIK DAN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

Herini Siti Aisyah*

Abstract The problems of public service in Indonesia is highly related with ethic, morality and law. In structural area, in macro level, law might be able to be predicted more functional while in level of micro agency new ethic will play more roles. Ethic code includes formal and informal regulations developed by an organization and its units and behavior which is determined by law, morality, and professional ethic towards the organization.

Increasing the public service optimally is an obligatory to achieve a better and professional public service. Ethic code must be able to accommodate various interests of politics, economics and social-cultural aspects of the people. It must be well considered that the importance of the country and people must be above all.

Kata kunci : Pegawai, Kode Etik

Latar Belakang

Pelayanan publik yang buruk akan berdampak luas terhadap segala kehidupan di masyarakat. Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang "netral" dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan negara, ternyata dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Untuk dapat menghadapi tantangan pada era globalisasi, maka perlu dicari suatu jawaban mengenai bagaimana pemerintah melakukan penyempurnaan dan pembenahan serta meningkatkan kualitas kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), baik sisi kelembagaan maupun perilaku aparatnya sendiri.

Masalah-masalah pelayanan publik di Indoensia sangat berkaitan dengan etika, moral serta hukum. Gerakan demokrasi mendorong adanya kontrol Eksternal (hukum) tidak boleh diabaikan, namun demikian kekuatan norma etik sebagai sarana kontrol internal tetaplh tidak boleh disepelekan. Dalam kancah struktural, pada tataran makro, hukum boleh diduga akan lebih fungsional; sedangkan tataran agency yang mikro diduga etik baru akan lebih berperan

Kriteria untuk menjadi PNS adalah memiliki akhlak dan sikap perilaku yang terpuji serta profesionalisme. (www.dinfokom-jatim.go.id) Gerakan demokrasi mendorong adanya kontrol Eksterternal (hukum) tidak boleh diabaikan, namun demikian kekuatan norma etik sebagai sarana kontrol internal tetaplh tidak boleh disepelekan, karena dalam tataran agency yang mikro diduga etik baru akan lebih berperan (Wignjosobroto, 2004:14-16)

Untuk tujuan apa etika itu diperlukan? Etika tidak langsung membuat kita menjadi manusia yang lebih baik, itu tugas ajaran moral, melainkan etika merupakan sarana untuk memperoleh orientasi kritis berhadapan

* Herini Siti Aisyah adalah dosen FH UNAIR

dengan pelbagai moralitas yang membingungkan. Etika mau menimbulkan suatu keterampilan intelektual, yaitu keterampilan untuk berargumentasi secara rasional dan kritis. (Yustina Rostiawati, :4)

Isu etika menjadi masalah penting karena profesional dengan keahlian khusus tidak memiliki kekuatan pendukung di dalam keputusan yang mempengaruhi seluruh aspek di dalam masyarakat. Etika, reputasi, dan profesionalisme merupakan perhatian dunia, terlebih dengan tuntutan tanggung jawab sosial yang tidak lagi hanya menjadi isu lokal. Oleh sebab itu penggalan dasar etika dan profesional dari praktik public relations tidak dapat diabaikan. (Simandjuntak, 2003: 85-86)

Untuk dapat menghadapi tantangan pada era globalisasi, maka perlu dicari suatu jawaban mengenai bagaimana pemerintah melakukan penyempurnaan dan pembenahan serta meningkatkan kualitas kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), baik sisi kelembagaan maupun perilaku aparatnya sendiri. (Nur Budiyanto : 2001)

Etika Pelayanan Publik

Etika mempunyai banyak arti, kebiasaan, adat akhlak, watak, perasaan, sikap, cara berpikir (Bertens, 1993: 4-5) Etika merupakan ajaran dan pandangan moral (Suseno, 1987: 14-15) Baik hukum maupun moral mengatur tingkah laku manusia, namun hukum membatasi diri pada tingkah laku lahiriah saja, sedangkan moral menyangkut juga sikap batin seseorang. (Bertens, 1993: 29-35)

Norma mempunyai fungsi rangkap : sebelum terjadi sesuatu dipakai sebagai haluan atau pedoman untuk menunjukkan bagaimana sesuatu harus terjadi, dan sesudah terjadi sesuatu dipakai sebagai ukuran untuk mempertimbangkan apakah sesuatu itu terjadi seperti yang seharusnya. Di sini patut diperhatikan ungkapan "sebelum terjadi sesuatu", tidak perlu dipahamkan semata-mata dengan hubungannya dengan waktu; seseorang dapat dalam benaknya atau di atas kertas menyusun suatu rencana, kemudian memeriksanya apakah rencana ini jika telah dilaksanakan sesuai dengan maksudnya. Tanpa adanya norma-norma kiranya kehidupan manusia akan menjadi liar. (H. Devos, 1987 : 17-18)

Kita menjadi bangsa yang tidak lagi memiliki etika. Tak ada komitmen untuk jujur, tak ada kemauan untuk lurus, kehilangan akal sehat, dalam kultur yang carut marut dan sistem nilai yang rapuh, penyimpangan dan praktik KKN. Globalisasi telah membawa liberalisasi di segala bidang, termasuk liberalisasi ekonomi. Kondisi ini semakin memacu kalangan bisnis dan pemerintah untuk responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pada era bisnis global ini, etika bisnis muncul sebagai salah satu faktor yang harus diperhatikan agar dapat bersaing di kancah internasional. (Anonim, Auditor Internal, 2004: 6) Isu etika menjadi masalah penting karena profesional dengan keahlian khusus tidak memiliki kekuatan pendukung di dalam keputusan yang mempengaruhi seluruh aspek di dalam masyarakat. Etika, reputasi, dan profesionalisme merupakan perhatian dunia, terlebih dengan

tuntutan tanggung jawab sosial yang tidak lagi hanya menjadi isu lokal. Oleh sebab itu penggalan dasar etika dan profesional dari praktik public relations tidak dapat diabaikan. (Simandjuntak, 2003 : 185-86)

Pembentukan berbagai profesi dan penterjemahan secara luas ide-ide atas perilaku benar, menjadi pedoman formal (formal codes) etika dan perilaku profesional (professional conduct). Pertanyaan-pertanyaan atas etika terapan memimbing kaum profesional dalam berpraktik dan menyediakan dasar untuk penegakannya dan diikuti dengan sanksinya. Jadi, pedoman profesional berdasar pada apa yang secara umum disadari sebagai motif penegakan moral (virtuous motives), diawasi dan dinilai berdasar pedoman perilaku, dan diperkuat melalui interpretasi kongkrit bagi mereka yang menyimpang dari kinerja standar yang diakui. Prinsip di balik etika profesional adalah bahwa setiap tindakan dari seseorang diarahkan untuk membentuk sesuatu yang terbaik bagi klien dan masyarakat sebagai satu kesatuan, dan tidak hanya semata-mata ditujukan untuk memperkuat posisi dan kekuatan para praktisi. Mengapa terjadi pemikiran atas etika dan penegakan pedoman berperilaku? Jawab atas keduanya pada saat yang sama bisa dianggap sederhana dan bisa dianggap rumit pula. Jawaban sederhananya adalah untuk melindungi mereka yang menggantungkan kehidupannya kepada kaum profesional. Jawaban yang lebih rumit memasukkan pemikiran atas perlindungan terhadap profesi itu sendiri yaitu: kepentingan profesional, status, dan ikatan diantara (Simandjuntak, 2003:88)

Kode etik meliputi aturan-aturan formal dan informal yang dikembangkan oleh organisasi dan berbagai unitnya dan perilaku yang ditentukan oleh hukum, moralitas, dan etika profesional terhadap organisasi itu. (Kast & James, 2002: 256) Kode etik profesi, merupakan suatu sistem aturan, norma etika yang telah disetujui oleh anggota organisasi profesi. (Soehoet, 2002: 6-12) Adanya kode etik akan melindungi perbuatan yang tidak profesional; ketaatan tenaga profesional terhadap kode etik merupakan ketaatan naluriah yang telah bersatu dengan pikiran, jiwa dan perilaku tenaga profesional. (Basuki:2001) Sedangkan Unsur-unsur yang esensial dalam suatu profesi yang ideal sebagai berikut : (Kast, 2002 : 240)

1. Profesi mempunyai sekelompok teori yang sistematis.
2. Profesional mempunyai otoritas yang didasarkan atas pengetahuan yang unggul yang diakui oleh langganannya.
3. Ada sanksi dan pengesahan sosial yang luas untuk pelaksanaan otoritas tersebut.
4. Terdapat kode Etik yang mengatur hubungan para profesional dengan para klien dan dengan para koleganya, self disiplin dipakai sebagai basis bagi kontrol sosial.
5. Ada kultur yang ditunjang oleh organisasi. Interaksi peranan-peranan sosial yang dibutuhkan oleh kelompok ini, suatu kultur profesional.

Untuk melaksanakan kode etik tersebut diperlukan moralitas yang tinggi bagi penyandang profesi tersebut dan mengacu pada asas pacta sunt

servanda, artinya, kalau sudah berjanji, ya harus ditaati. (Ruslan, 1995: 43-44) Dengan demikian suatu profesi harus memiliki kemampuan tertentu, yaitu: (Soemirat : 177) : (1) Kemampuan untuk kesadaran etis (2) Kemampuan untuk berpikir secara etis (3) Kemampuan untuk berperilaku secara etis, yaitu memiliki perilaku, sikap, etika moral dan tata krama (etiket) yang baik (good moral and good manner) dalam bergaul atau berhubungan dengan pihak lain (social contact) (4) Kemampuan untuk kepemimpinan yang etis (ethical leadership) yakni kemampuan atau memiliki jiwa untuk memimpin secara etis, diperlukan untuk mengayomi, membimbing dan membina pihak lain yang dipimpinnya, termasuk menghargai pendapat dan kritikan dari orang lain demi tercapainya tujuan dan kepentingan bersama.

Profesionalisme Pelayanan Publik

Kedepan dituntut profesionalisme yang tinggi dalam aspek Pendayagunaan Aparatur Negara oleh para Birokrat di pemerintahan serta pentingnya peningkatan pelayanan publik dalam semua aspek kehidupan masyarakat. Aparatur Negara dalam melayani masyarakat harus bersikap netral dan profesional, mampu berjalan sendiri tanpa dipengaruhi oleh perkembangan situasi politik yang senantiasa berubah. Sumber : (www.itjen.esdm.go.id.)

Seorang profesional organisasi kegiatan menyangkut penilaian masyarakat, sehingga banyak organisasi yang berkaitan dengan profesionalisme menyusun suatu kode etik yang wajib dipatuhi oleh para anggota organisasi tersebut. Tujuan diadakan kode etik tersebut ialah agar para anggota organisasi bersangkutan mempunyai pedoman untuk bersikap dan berperilaku dalam rangka menjaga citra organisasi. Orang yang profesional sudah dengan sendirinya berarti orang yang bertanggung jawab: (Soemirat, 2002: 168-169)

Bicara kode etik pelayanan publik berarti bicara tentang bagaimana pemerintah dapat melayani masyarakat dengan sebaik mungkin. ASPA mempunyai komitmen yang tinggi terhadap kualitas pelayanan publik. Komitmen ASPA yang tertuang dalam kode etik, dibagi ke dalam lima prinsip (indikator) yaitu: (Anonim, American, 2000:67-68) (1) Layani orang banyak. (2) Hormati Konstitusi dan Hukum (3) Mempertunjukkan Integritas Pribadi (4) Mempromosikan Etika Organisasi (5) Mengejar Profesional Keunggulan

Peningkatan Pelayanan Umum

Peningkatan pelayanan Publik secara prima, transparan, akuntabel dengan berpedoman kepada : (www.jambi.wasantara.net.id) : (1) Asas Pelayanan Publik:Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, partisipasif, kesamaan hak dan, keseimbangan hak dan kewajiban (2) Prinsip Pelayanan Publik : Keseluruhan, kejelasan, ketepatan waktu, ukuran, keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan akses

dan, Kedispilanan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan (3) Standar pelayanan Publik untuk kepastian bagi pemakai pelayanan (4) Pengukuhan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik (5) manajemen dan prosedur pelayanan publik. Membangun kode etik di lingkungan publik. Hal ini bertujuan agar pejabat publik mengutamakan kepentingan umum, sesuai dengan tugas yang mereka emban. Kode etik tersebut dipublikasikan kepada rakyat agar rakyat turut pula secara aktif mengawasi para pejabat tersebut. ([www.transparansi.or.id/majalah/edisi 4](http://www.transparansi.or.id/majalah/edisi4))

Surat Keputusan MENPAN Nomor 8 Tahun 1993 tentang Pelayanan Kepada Masyarakat, menggariskan prinsip-prinsip umum sebagai berikut: (1) Peningkatan mutu produktivitas instansi pemerintah dalam pelayanan umum (2) Upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan (3) Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dukungan dan peranserta masyarakat (4) Menghindari prosedur birokratik yang berlebihan (5) Kecepatan, ketepatan waktu dan akses informasi kepada yang dilayani.

Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang "netral" dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan negara, ternyata dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Dikotomi "politik-administrasi", yang semula diharapkan akan memungkinkan terwujudnya asas tanggung gugat (administrative accountability) menjadi hal yang sangat sulit direalisasikan. Dengan konsep tanggung gugat yang demikian, para pejabat pemegang kekuasaan (the holders of power) hendaknya menyadari bahwa mereka pada dasarnya merupakan pelaksana dari tugas-tugas yang diberikan atau dimandatkan oleh pihak-pihak yang secara politis dan administratif memiliki kewenangan untuk mengontrol segala tindakannya, baik berdasarkan kode etik, peraturan, arah kebijaksanaan, dan sebagainya. (Mulyadi : 2004)

Posisi PNS yang netral merupakan embrio menuju profesionalisme birokrasi. Untuk mewujudkan aparatur birokrasi (PNS) sebagai suatu profesi, maka perlu dilakukan strategi dan kebijakan menyeluruh dalam konsep pengembangan Sumber Daya Manusia Pemerintahan. Sebagaimana dengan organisasi profesi lainnya, PNS sebagai suatu profesi harus memiliki suatu kode etik tertentu yang mengatur tentang apa yang bisa dan yang tidak bisa dilakukan oleh seorang PNS dalam kapasitasnya sebagai sebuah profesi. Dalam penyusunan kode etik ini harus mampu mengakomodir berbagai kepentingan baik dari aspek politik, ekonomi dan sosial budaya masyarakat dengan mengutamakan kepentingan negara dan masyarakat diatas kepentingan pribadi/golongan. Dengan demikian, diharapkan bahwa keberadaan kode etik dapat mengarahkan profesionalisme PNS untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. (Gea i:2004) Untuk merubah perilaku pegawai pemerintah nampaknya Kode Etik Pelayanan Publik mempunyai fungsi yang sangat strategis. Dengan adanya Kode Etik Pelayanan Publik di Indonesia maka diharapkan akan dapat merekayasa perilaku para pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan

adanya Kode Etik diharapkan pegawai pemerintah mempunyai acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kode Etik dapat menjadi acuan dalam bertindak ketika pegawai mengalami konflik kepentingan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pembaharuan Pemerintah untuk peningkatan pelayanan bertujuan untuk mengoptimalkan sistem pemerintahan yang menjamin seluruh warga dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Hal ini akan memberi andil pada perkembangan pembangunan ekonomi jangka panjang dan berkelanjutan, serta meningkatkan taraf hidup masyarakat. Program ini melibatkan kegiatan-kegiatan memperjelas visi dan misi, membenahi sistem manajemen, sistem pendukung dan informasi, merubah kerangka peraturan dan kebijakan, serta merasionalisasi dan memotivasi petugas untuk meningkatkan kinerja.(www.deliveri.org) Berbagai faktor baik internal maupun eksternal menjadi penyebab atau memiliki pengaruh kuat terhadap kondisi buruk birokrasi tersebut selama 30 tahun terakhir ini. Salah satunya adalah intervensi politik terhadap birokrasi pemerintahan (Setiabudi, 2000)

Berdasarkan pemikiran yang demikian, dalam pelayanan publik dengan konsep tanggung gugat terdapat tiga aspek yang sangat menonjol, yakni (1) setiap pejabat pada masing-masing tingkat manajerial harus memiliki tanggung jawab yang lebih besar; (2) Setiap aparat birokrasi harus punya sikap responsif terhadap segala permasalahan yang terjadi di masyarakat, khususnya kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan prioritas; (3) Dan setiap aparatur harus punya komitmen yang besar pada nilai dan standar moralitas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan. (Mulyadi : 2004) Dengan demikian diharapkan dapat pelayanan publik dapat ditingkatkan.

Simpulan

Masalah-masalah pelayanan publik di Indoensia sangat berkaitan dengan etika, moral serta hukum. Gerakan demokrasi mendorong adanya kontrol Eksterternal (hukum) tidak boleh diabaikan, namun demikian kekuatan norma etik sebagai sarana kontrol internal tetaplah tidak boleh disepelekan.

Kode etik meliputi aturan-aturan formal dan informal yang dikembangkan oleh organisasi dan berbagai unitnya dan perilaku yang ditentukan oleh hukum, moralitas, dan etika profesional terhadap organisasi itu.

Untuk melaksanakan kode etik tersebut diperlukan moralitas yang tinggi bagi penyandang profesi tersebut dan mengacu pada asas *pacta sunt servanda*, artinya, kalau sudah berjanji, ya harus ditaati.

Peningkatan pelayanan Publik secara prima sudah merupakan tuntutan yang tidak bisa ditawar lagi bila ingin ada pelayanan publik yang lebih baik dan profesional. Sedangkan untuk penyusunan kode etik ini harus mampu mengakomodir berbagai kepentingan baik dari aspek politik, ekonomi dan

sosial budaya masyarakat dengan mengutamakan kepentingan negara dan masyarakat diatas kepentingan pribadi/golongan.

Daftar Rujukan

- American Society for Publik Administration , 2000, CODE of ETHECS, Article 8, h. 67-68 Public Administrastion Sixth Edition, 1999/2000, ISBN 0-07-039227-7, ISSN 1052-7532)
- Bertens, K, 1993, *Etika*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,
- Bungin Burhan, 2001, *Metodologi Penelitian Sosial*,: Airlangga University Press, Surabaya
- Devos,H, 1987, *Pengantar Etika*, Tiara Wacana Yogya,
- Denholm , David Y <http://www.psrp.org/issues/beyond.jsp>
- Gea, Rozaman, 2004, www.hariansib.com/date08/rubrik1.htm ikutip tgl 28 desember PNS Menjadi Sebuah Profesi Menuju Profesionalisme Birokrasi
- Kast, Fremont E & James E. Rosenzweig, 2002, Penerjemah Hasymi Ali, Organisasi &Manajemen, , Bumi Aksara,
- Kreitner, Robert, 2003, penterjemah, Erly Suand, *Model Etika Berperilaku di Tempat Kerja.*, Organizational Behavior, y, Penerbit Salemba Emban Patria, Jakarta
- LAMPIRAN KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003 TANGGAL : 10 Juli 2003 PEDOMAN UMUM PENYELENGA-RAAN PELAYANAN PUBLIK
- Manan,Bagir,2000,1Sep*GoodGovernance*.http://www.transparansi.or.id/majalah/edisi14/14berita_2.html
- Mulyadi Deddy, 2004,Sabtu, 07 Agustus PIKIRAN RAKYAT, Mengharap-kan Pelayanan Publik yang Optimal
- Public Relations, John P. Simandjuntak, Budi sutedjo Dharma Oetomo, Z. Bambang Darmadi, Jarot Priyogutomo, 2003.
- Public Relations, John P. Simandjuntak, Budi sutedjo Dharma Oetomo, Z. Bambang Darmadi, Jarot Priyogutomo, 2003.
- Ruslan, Rosadi,1995, *Aspek-Aspek Hukum dan Etika Dalam Aktivitas Public Relations Humasan* , Ghalia Indonesia
- Rostiawati Yustina, *Etika Sosial*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Soehoet, A.M. Hoeta, 2002, *Etika dan Kode Etik Komunikasi*, Yayasan Kampus Tercinta-IISIP Jakarta,
- Soemirat, Soleh, Elvinaro Ardianto, 2002, *Dasar-Dasar Public Relations*
- Suseno, Franz Magnis 1987, *Etika Dasar*, Kanisius
- Teichman Jenny, 1998, *Etika Sosial* , Kanisius
- Susantohttp://www.jakartaconsulting.com/extra_corner_archive05.shtml
- Setiabudi , 2000, Makalah Seminar Public Good Governance. BAPPENAS)

Sjahrir: http://www.transparansi.or.id/majalah/edisi14/14berita_3.html
Good Governance di Indonesia masih utopia
([MTI] [Jurnal Transparansi Edisi 14/Nov 1999] [Jurnal Transparansi
Online] Meraih Kembali Kepercayaan Masyarakat melalui *Good
Governance*

Wignjosoebroto Soetandyo, 2004, Materi kuliah, Seminar Pembangunan &
Publik Affairs, Program Pascasarjana Untag, 45 Surabaya,
www.itjen.esdm.go.id. Senin, 12 April 2004 - 10:46 AM *Membangun kode etik di
lingkungan publik.*

www.d_infokom-jatim.go.id/news.php?id=2923)

www.hariansib.com/date08/rubrik1.htm (Dikutip tgl 28 desember 2004)

www.transparansi.or.id/majalah/edisi4/4wawancara4.html

