

UNDERSTANDING PUBLIC SERVICE ETHICS IN PERSPECTIVE THE NEW PARADIGM OF PUBLIC ADMINISTRATION

HJ. SUKMIAH

sukmiah@gmail.com
STIA Al Gazali Barru

ABSTRACT

This study aims to provide an overview in understanding public service ethics according to the perspective of the new administrative paradigm so that it can be taken into consideration in the implementation of public services in Indonesia. The type of research used is a qualitative research type. Data collection techniques were carried out through a review of literature, literature, scientific journals and statutory documents that were collected to find their relevance to the research theme. The results show that public service ethics in a new paradigm of public administration such as the New Public Service (NPS) that can be used as a reference by bureaucrats is where bureaucrats in carrying out their duties and functions are considered good or ethical if they are responsible and have high professionalism or competence. and have responsibility in carrying out their duties and authorities. Service personnel must also pay attention to efficiency, effectiveness and economy. equality and justice. The most important of a public service is the fulfillment of the needs of the public being served so as to create satisfaction for the community. What is expected in public service ethics according to the new public service (NPS) paradigm is the emergence of self-awareness of bureaucrats based on the norm values in the code of ethics. From that, the most important thing is the awareness of the service apparatus that the service tasks carried out are not only accountable to the people and the state, but also to God Almighty.

Keywords: Public Service Ethics, Ad Paradigm, Public Impression

MEMAHAMI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF PARADIGMA BARU ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberi gambaran dalam memahami etika pelayanan publik sesuai perspektif paradigma baru administrasi sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kajian pustaka, literatur, jurnal ilmiah dan dokumen perundang-undangan yang dikumpul untuk menemukan relevansinya dengan tema penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik dalam paradigma baru administrasi publik seperti New Public Service (NPS) yang dapat dijadikan acuan oleh birokrat adalah di mana birokrat dalam menjalankan tugas dan fungsinya dinilai baik atau etis jika bertanggung jawab dan memiliki keprofesionalan atau kompetensi yang tinggi. dan memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya. Aparat pelayanan juga harus memperdulikan efisiensi, efektivitas dan ekonomi. kesetaraan dan keadilan. Yang terpenting dari suatu pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan publik yang dilayani sehingga tercipta kepuasan bagi masyarakat. Yang diharapkan dalam etika pelayanan publik sesuai paradigma new public service (NPS) adalah munculnya kesadaran dari diri sendiri para birokrat yang didasarkan pada nilai-nilai norma dalam kode etik. Dari itu semua yang paling utama adalah lahirnya kesadaran dari aparat pelayanan bahwa tugas pelayanan yang dilakukan tidak hanya dipertanggungjawabkan pada rakyat dan negara, tetapi juga kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Kata Kunci: Etika Pelayanan Publik, Paradigma Administrasi Publik

A. PENDAHULUAN

Secara historis dalam perkembangan paradigma administrasi publik telah mengalami beberapa perubahan. Terjadinya pergeseran dari paradigma satu ke paradigma lain dalam perspektif administrasi publik dipicu oleh berbagai penyebab yang melatarbelakanginya. Setiap kali perubahan paradigma baru yang muncul kemudian pada prinsipnya

adalah bentuk reaksi terhadap kelemahan-kelemahan dari paradigma sebelumnya.

Konsep tersebut sejalan dengan pandangan Thomas Khun (1993), yang menyatakan bahwa apabila sepanjang karya-karya yang dihasilkan (termasuk teori) yang berakumulasi pada dukungan terhadap paradigma, maka ilmu pengetahuan tersebut berada pada

kondisi normal (*normal science*). Tetapi apabila di suatu masa ditemukan karya-karya yang membuahkan penyimpangan yang tidak dapat dijelaskan dengan paradigma yang ada, maka kondisi inilah disebut *anomalies*. Kondisi *anomalies* ini kemudian membuat orang tidak lagi percaya pada paradigma yang ada dan berusaha membangun paradigma baru. Ketika orang mulai tidak percaya dengan paradigma lama, dan berusaha menemukan/membangun dan beralih ke paradigma baru.

Perlunya perubahan paradigma administrasi publik disampaikan oleh Saefullah, Djadja (2002) yang menyatakan bahwa ilmu administrasi sebagai suatu ilmu memerlukan pengembangan dengan menggali konsep-konsep baru yang dilakukan berdasarkan kepentingan-kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan sebagai suatu seni administrasi harus berkembang sesuai dengan perubahan perilaku manusianya sendiri. Oleh karena itu, menurutnya pengembangan sumber daya manusia harus dilakukan untuk menghasilkan tenaga-tenaga yang kompetitif dalam menghadapi era globalisasi. Tuntutannya bukan hanya *the right man on the right place*, tetapi juga kemampuan untuk bersaing dalam mengikuti perkembangan sehingga mempunyai keunggulan bekerja sama yang efektif dan efisien. Jadi

semboyannya menjadi *the right man on the right place to follow the continuing changes*.

Perjalanan penyelenggaraan peran administrasi publik yang demikian, telah mengalami berbagai macam perkembangan dimulai pada masa sebelum lahirnya konsep Negara Bangsa hingga lahirnya ilmu modern dari Administrasi Publik yang hingga saat ini telah mengalami beberapa kali pergeseran paradigma, mulai dari model klasik yang berkembang dalam kurun waktu 1855/1887 hingga akhir 1980an; *New Public Management* (NPM) yang berkembang dalam kurun waktu akhir 1980an hingga pertengahan 1990an; sampai kepada *Good Governance* yang berkembang sejak pertengahan 1990an hingga saat ini. Pergeseran paradigma Administrasi Publik tersebut, telah membawa implikasi terhadap penyelenggaraan peran Administrasi Publik khususnya terkait dengan pendekatan yang digunakan dalam pembuatan dan pelaksanaan strategi; pengelolaan masyarakat dan aktor lainnya. Implikasi yang demikian tentu saja pada akhirnya akan sangat menentukan corak dan ragam dalam penyelenggaraan pemerintahan dari sebuah Negara, termasuk Indonesia. Corak dan ragam tersebut akan sangat ditentukan oleh kondisi lokal yang ada di negara tersebut, dalam artian

sejauhmana Administrasi Publik di Negara tersebut telah menyesuaikan diri dengan perkembangan paradigma yang ada; serta sejauhmana penyesuaian tersebut dilakukan dengan memperhatikan konteks lokal dan permasalahan yang ada di Negara tersebut. (Teguh Kurniawan.2007: 1-2).

Pergeseran paradigma administrasi publik khususnya pada paradigma *New Publik Service* (NPS) telah berimplikasi antara lain pada perubahan penyelenggaraan negara khususnya dalam menata keidupan masyarakat.. Dengan kata lain pemerintah dituntut untuk lebih merespon kepentingan publik sebagai pemegang kedaulan tertinggi dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan menerapkan nilai-nilai etika dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam level apapun diharapkan dapat bertindak secara bertanggung jawab dengan etis, dan sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi dan kepentingan dan aspirasi masyarakat.

SejalandenganituHerizalddkk(2020) mengatakan bahwa berkembangnya paradigma baru administrasi publik ini, menyebabkan pola hubungan antara pemerintah dengan warga negara berubah, yang lebih menekankan kepada kepentingan warga negara. Akibatnya pemerintah dituntut untuk

lebih perhatian dan responsif dalam memberikan pelayanan publik kepada warga negara. Berdasarkan pandangan tersebut tentu saja nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik harus dikedepankan dan dianggap penting sebagai norma mendasar dalam penyelenggaraan administrasi publik.

Pergeseran paradigma administrasi publik yang pro rakyat menghendaki perhatian pemerintah terutama dalam pelayanan publik. Namun kondisi pelayanan publik pelayann publik di Indonesia sampai saat ini masih cukup memperhatikan, beragai masalah masih mewarnai penyelenggaraan pelayanan oleh birokrat pemerintah. Berbgai regulasi telah diterbitkan oleh pemerintah agar penyelenggaraan pelayanan publik lebih berkualitas, ternyata belum mampu mememnuhi aspirasi masyarakat yang terus berkembang seiring perkembangan zaman.

Keperihatinan kualitas pelayanan publik ini juga digambarkan oleh Agus Dwiyanto, (2002) bahwa praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan prosedur pelayanan. Hal ini disebabkan tidak adanya prosedur pelayanan yang mengatur kewajiban secara pasti dan transparan dari penyelenggara

pelayanan dan hak apa saja yang diperoleh warga sebagai pengguna layanan. Prosedur pelayanan publik cenderung hanya mengatur kewajiban warga (persyaratan administratif) sebagai pengguna ketika berhadapan dengan unit pelayanan publik. Ketidakpastian prosedur pelayanan menstimulasi warga untuk melakukan hal ilegal seperti membayar pungutan liar kepada petugas atau menggunakan jasa calo, agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh.

Penjelasan Agus Dwiyanto tersebut menunjukkan betapa masih lemahnya pelayanan publik di Indonesia. Selain itu masih juga disaksikan berbagai bentuk diskriminasi pelayanan yang dialami oleh kelompok miskin, dan yang paling disayangkan adalah pelayanan yang diberikan oleh birokrat pemerintah belum menerapkan etika dan moral dalam praktik pelayanan publik.

Dari apa yang disajikan di atas, mengindikasikan perlunya perubahan paradigma administrasi publik yang antara lain menghendaki penerapan etika dalam pelayanan publik. Berdasarkan fenomena tersebut tulisan ini akan memberi gambaran dalam memahami etika pelayanan publik sesuai perspektif paradigma baru administrasi sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Etika

Etika dapat dipahami sebagai tata cara atau aturan perilaku, yang memuat prinsip-prinsip moral yang disepakati bersama oleh suatu kesatuan masyarakat, yang menuntun perilaku individu dalam berhubungan dengan individu lain di masyarakat.

Secara umum etika diartikan sebagai tata cara pergaulan, aturan perilaku, adat kebiasaan manusia dalam bermasyarakat dan menentukan nilai baik dan nilai tidak baik (Haryatmoko. 2007). Sedangkan Bertens (2000) menilai etika sebagai seperangkat nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan dari seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya

Bertens (2000) melihat adanya perbedaan antara konsep etika dan konsep etiket. Menurutnya etika lebih menggambarkan norma tentang perbuatan itu sendiri, apakah suatu perbuatan boleh atau tidak boleh untuk dilakukan, misalnya mengambil barang milik orang tanpa ijin. Sementara etiket menggambarkan cara suatu perbuatan dilakukan oleh manusia dan cenderung berlaku dalam kalangan tertentu saja.

Jika dicermati konsepsi di atas, dapat dipahami bahwa meskipun

terdapat perbedaan pandangan dan apapun perbedaan tersebut etika dan etiket selalu merujuk pada perbuatan nilai-nilai moral yang baik atau tidak baik dalam kehidupan manusia. Pada umumnya setiap perbuatan baik manusia selalu dimulai oleh niat baik, begitu pula sebaliknya setiap perbuatan buruk manusia selalui dimulai oleh niat buruk manusia. Jadi pada prinsipnya tindakan apapun yang dilakukan manusia tergantung pada pangkal utam yaitu niat dan faktor-faktor yang mempegaruhinya.

Mengenai etika, lebih jauh Suseno (1993) berpendapat bahwa etika berhubungan dengan empat segi, yaitu:

- 1) Objek pembahasannya, etika berupaya membahas perbuatan yang dilakukan oleh manusia;
- 2) Sumbernya, etika bersumber pada akal pikiran atau filsafat. Sebagai hasil pemikiran, maka etika tidak bersifat mutlak, *absolute* dan tidak pula universal, namun bersifat terbatas, dapat berubah, memiliki kekurangan, kelebihan dan sebagainya. Selain itu, etika juga memanfaatkan berbagai ilmu yang membahas perilaku manusia seperti ilmu Antropologi, Psikologi, Sosiologi, Ilmu Politik, Ilmu Ekonomi dan sebagainya;

3) Fungsinya, etika berfungsi sebagai penilai, penentu dan penetap terhadap sesuatu perbuatan yang dilakukan oleh manusia, yaitu apakah perbuatan tersebut akan dinilai baik, buruk, mulia, terhormat, hina dan sebagainya. Dengan demikian etika lebih berperan sebagai konseptor terhadap sejumlah perilaku yang dilaksanakan oleh manusia. Etika lebih mengacu kepada pengkajian sistem nilai-nilai yang ada;

4) Sifatnya, etika bersifat relatif yakni dapat berubah-ubah sesuai dengan tuntutan zaman.

Dengandemikianetikaberhubungan dengan berbagai sudut pandang yang menyertainya. Dari aspek pembahasan, etika mengkaji perbuatan manusia, dari sumbernya, etika bersumber pada akal pikiran manusia, dari fungsinya, etika sebagai penilai perbuatan manusia dan dari aspek siftanya, etika bersifat relatif artinya akan mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman.

2. Pelayanan Publik

Herbert N. Casson (1981: 13) mengartikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli

dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik serta peningkatan penjualan serta pendapatan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan. (AS. Moenir. 2000:7). Kemudian pelayanan menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Ratminto (2006: 8), adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Keban dalam Mashur Hasan Bisri dan Bramantyo Tri Asmoro (2019: 64) berpendapat bahwa pelayanan publik dapat diartikan secara sempit dan luas. Pelayanan publik dalam arti sempit adalah tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan tanggung jawabnya kepada publik. Barang dan jasa bisa diberikan secara langsung oleh pemerintah atau melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, tergantung jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar.

Konsep ini menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu *delivery system* yang sehat. Konsep pelayanan publik secara luas identik dengan prinsip-prinsip *public administration*, yaitu mengutamakan kepentingan publik. Dalam konteks ini pelayanan publik lebih fokus tentang bagaimana elemen administrasi publik seperti *policy making*, desain organisasi dan proses manajemen dimaksimalkan dan dimanfaatkan secara efektif efisien, karena pemerintah merupakan pihak *provider* yang diberi tanggung jawab.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian pelayanan publik dapat dimaknai sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap orang, warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

C. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu Mei-Juli Tahun 2021. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kajian pustaka, literatur, jurnal ilmiah dan dokumen perundang-undangan yang dikumpul untuk menemukan relevansinya dengan tema penelitian. Kemudian langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data dan kemudian proses penarikan kesimpulan hasil penelitian.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Etika Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik sebagai suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Etika dalam konteks pelayanan publik digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika dalam pelayanan harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan

pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Oleh karena etika mempersoalkan “baik-buruk” dan bukan “benar-salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi negara (Kumorotomo. 1992),

Etika pelayanan publik adalah suatu praktek administrasi publik dan atau pemberian pelayanan publik (*delivery system*) yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku (*rules of conduct*) atau kode etik yang mengatur hal-hal yang “baik” yang harus dilakukan atau sebaliknya yang “tidak baik” agar dihindarkan (Hasan Bisri, Bramantyo Tri Asmoro. 2019)

Dari pemahaman di atas dapat digarisbawahi bahwa etika pelayanan publik merupakan suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat yang didasarkan atas serangkaian tuntunan kode etik yang mengatur hal-hal yang baik yang harus dilakukan atau yang tidak baik agar dihindarkan

Pemerintah sebagai penyelenggara

pelayanan publik, khususnya para birokrat yang melakukan pelayanan kepada masyarakat, idealnya memiliki sikap, mental dan perilaku yang mencerminkan, keluhuran budi yang dilandasi asas etika dan moral. Dalam praktik pelayanan publik, para birokrat diharapkan dapat memahami dan menerapkan berbagai asas etis yang bersumber pada kebajikan moral.

Seperti yang disampaikan oleh Mashur Hasan Bisri, Bramantyo Tri Asmoro (2019) bahwa setiap birokrasi pelayanan publik wajib memiliki sikap, mental dan perilaku yang mencerminkan keunggulan watak, keluhuran budi dan asas etis. Birokrat wajib mengembangkan diri sehingga dapat memahami, menghayati dan menerapkan berbagai asas etis yang bersumber pada kebajikan moral, khususnya keadilan dalam tindakan jabatannya.

Mashur Hasan Bisri, Bramantyo Tri Asmoro (2019) menambahkan bahwa secara umum nilai moral terdiri dari enam nilai besar atau yang dikenal dengan "*six greatideas*", yaitu :

- a. Kebenaran (*Truth*),
- b. Kebaikan (*Goodness*),
- c. Keindahan (*Beauty*),
- d. Kebebasan (*Liberty*),
- e. Kesamaan (*Equality*)
- f. Keadilan (*Justice*).

Selain apa yang disajikan di atas, birokrat dalam memberikan pelayanan publik harus pula menjaga , tutur kata, sikap dan perilaku yang menunjukkan keluhuran budi. Sikap etis ini penting bagi para birokrat karena sebagian masyarakat yang menerima pelayanan memberikan penilaian yang mana nilai-nilai etika tersebut dijadikan sebagai ukuran kualitas pelayanan.yang diterimanya.

Kemudian menurut Mashur Hasan Bisri, Bramantyo Tri Asmoro (2019) bahwa terdapat nilai-nilai lain yang penting dalam pemberian pelayanan publik, yang dari waktu ke waktu terus dinilai, dikembangkan dan disebarkan. Nilai tersebut sering dilihat sebagai "muatan lokal" yang wajib diikuti, seperti keteladanan yang baik, rasa empati yang tinggi, internalisasi nilai agama yang baik, bertaqwa, dan sebagainya.

Etika pelayanan publik sangat diharapkan dapat ditunjukkan oleh birokrat yang melakukan pelayanan. Oleh karena itu Titus dalam (Makmur, 2003: 78) mengatakan diperlukan etika menjadi *spirit code of conduct* bagi birokrasi karena:

- a. Etika diperlukan sebagai metode untuk menemukan cara yang benar dalam pelaksanaan kehidupan berbangsa,

- b. Etika diperlukan sebagai kode moral dalam masyarakat meliputi prosedur, prinsip dan aturan perilaku.
- c. Etika dapat mendorong manusia menuju kesejatan hidupnya, yakni perilaku yang didasarkan pada nilai-nilai kebaikan universal
- d. Sistem etika juga tetap perlu dikritik secara wajar, agar nilai-nilai etis dapat berkembang kompatibel (selaras) menyesuaikan perkembangan zaman,
- d. Setia, loyal dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan;
- e. Adil, memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi, menerima perbedaan serta berpikiran terbuka;
- f. Perhatian, memperhatikan kesejahteraan orang lain, memberikan kebaikan dalam pelayanan;
- g. Hormat, menghormati martabat manusia, privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang;

Dalam *Institute Josephson America* sebagaimana dikutip oleh The Liang Gie (2006), memuat prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang dapat digunakan sebagai rujukan atau referensi bagi para birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, antara lain adalah :

- a. Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang dan berbelit;
 - b. Integritas, memunyai prinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermuka dua;
 - c. Memegang janji, memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian secara sepihak;
 - h. Kewarganegaraan, bertanggung jawab menghormati, menghargai dan mendorong pembuatan keputusan yang demokratis;
 - i. Keunggulan, memperhatikan kualitas pekerjaan
- Selanjutnya terkait dengan kode etik pelayanan publik dapat dilihat dari American Society for Public Administration (ASPA) yang dikutip oleh The Liang Gie (2006) yakni :
- a. Pelayanan kepada masyarakat berada di atas pelayanan kepada diri sendiri;
 - b. Rakyat berdaulat dan instansi pemerintah bertanggung jawab kepada rakyat;
 - c. Hukum mengatur semua tindakan dari instansi pemerintah. Apabila

- hukum bermakna ganda, tidak bijaksana atau perlu perubahan, maka kepentingan rakyat harus menjadi patokan
- d. Manajemen yang efisien dan efektif. Penyalahgunaan pengaruh, penggelapan, pemborosan atau penyelewengan tidak dapat dibenarkan. Pegawai bertanggung jawab melaporkan jika ada tindakan penyimpangan;
 - e. Sistem penilaian kinerja, kesempatan yang sama, dan niat baik harus didukung, dijalankan dan dikembangkan;
 - f. Perlindungan terhadap kepentingan rakyat. Konflik kepentingan, penyuapan, hadiah, atau favoritisme tidak dapat diterima;
 - g. Pelayanan kepada masyarakat menuntut kepekaan khusus dengan ciri-ciri sifat keadilan, keberanian, kejujuran, persamaan, kompetisi dan kasih sayang;
 - h. Hati nurani memegang peranan penting dalam memilih arah tindakan. Diperlukan kesadaran akan makna moral dalam kehidupan, pengkajian tentang prioritas nilai karena tujuan yang baik tidak pernah membenarkan cara yang tak bermoral (*good and never justify immoral means*);
 - i. Administrator negara tidak hanya terlibat untuk mencegah hal yang salah, tetapi juga untuk mengusahakan hal yang benar melalui pelaksanaan tanggung jawab dan penyelesaian tugas tepat pada waktunya.
- ## 2. Perubahan Etika Pelayanan Publik dalam *New Public Service*
- Terbaikannya etika dalam penyelenggaraan negara serta kehidupan sosial politik di berbagai negara, telah menciptakan suatu kondisi keterpurukan yang nyata. Kondisi inilah yang menurut Hart (Cooper, 2001:38)) akan mendorong bangkitnya kesadaran etis tentang pentingnya etika administrasi (Ismanto. 2012: 90).
- Pergeseran etika pelayanan publik dalam paradigma *baru administrasi publik* sangat berhubungan dengan munculnya pandangan dari Denhardt dan Denhardt (2007) dalam karyanya berjudul "*The New Public Service: Serving Not Steering*". Dalam hal ini menurut Ismanto (2012: 90) bahwa dalam konteks ilmu administrasi publik, bangkitnya kesadaran etis tersebut dapat dikaitkan dengan munculnya paradigma sebagaimana dibangun oleh Denhardt dan Denhardt (2007:45-63) yang salah satunya mendasarkan dari pada warga negara (*the citizen*)

sebagai pemilik kedaulatan negara yang sah dan sebenarnya, yang harusnya mendapatkan pelayanan paripurna dari negara. Karenanya negara harusnya bukan hanya mengendalikan (*steering*) dan memuaskan pelanggannya atau konstituennya saja, melainkan melayani seluruh masyarakat. Kesadaran untuk melayani warga negara dengan sebaik-baiknya inilah yang merupakan manifestasi dari kembalinya kesadaran etis sebagai *mainstream* dalam ilmu administrasi publik.

Paradigma baru administrasi publik dalam *New Publik Service (NPS)* yang antara lain berorientasi pada pelayanan publik dengan sendirinya mendorong munculnya konsep-konsep penunjang yang kemudian menjadi teori baru pelayanan publik.

Paradigma baru administrasi publik terkait pada pelayanan publik juga terjadi di Indonesia. Dapat dilihat dari amandemen UUD 1945 merupakan perubahan mendasar sejak tahun 1999, antara lain dapat dilihat dari beberapa perubahan, yaitu :

- a. Kekuasaan legislative diselenggarakan oleh dua lembaga perwakilan yaitu DPR dan DPD,
- b. Kekuasaan yudikatif diselenggarakan oleh dua Mahkamah Agung dan Mahkamah Konstitusi,

- c. Daerah otonom diberikan kewenangan yang luas,
- d. Pemilihan presiden dan wakil presiden dilakukan secara langsung
- e. Adanya kebebasan mendirikan partai politik.

Adanya perubahan mendasar dalam sistem ketatanegaraan di atas dapat disebut sebagai reformasi politik, terutama distribusi kekuasaan. Reformasi tersebut juga berimplikasi pada langkah demokratisasi yakni lahirnya kesimbangan kekuatan eksekutif, legislatif, dan yudikatif.. jika demikian maka akan tumbuh kekuatan sosial yang melakukan kontrol kekuasaan, seperti organisasi sosial dan politik serta media massa. Masyarakat melalui intitusi yang ada akan menuntut pertanggungjawaban publik dari penyelenggara negara.

Etika pelayanan publik juga tidak terlepas dari asas-asas etis administrasi publik yang dapat menjadi pedoman perilaku birokrasi. Dalam hal ini Waldo dalam Makmur, (2003: 81) memberikan asas-asas etis administrasi publik berupa berbagai bentuk kepatuhan prilaku birokrasi, yaitu :

- a. Kepatuhan terhadap konstitusi
- b. Kepatuhan terhadap hukum
- c. Kepatuhan terhadap bangsa dan Negara

- d. Kepatuhan terhadap demokrasi
- e. Kepatuhan terhadap norma birokrasi/organisasi
- f. Kepatuhan terhadap profesi dan profesionalisme
- g. Kepatuhan terhadap famili dan teman
- h. Kepatuhan terhadap dirinya sendiri
- i. Kepatuhan terhadap kolektivitas
- j. Kepatuhan terhadap kepentingan umum
- k. Kepatuhan terhadap humanitas dan dunia

1. Kepatuhan terhadap agama atau Tuhan

Perubahan tersebut juga memberikan peluang ke arah perubahan administrasi, khususnya perubahan dalam dimensi pelayanan publik. Salah satu alasan utamanya adalah bahwa dalam ilmu administrasi dikenal suatu prinsip *When politic end, administrative began* yang berarti bahwa untuk melakukan perubahan pelayanan publik, diperlukan perubahan politik, baik mekanisme pengambilan keputusan maupun kelembagaan.

Beberapa ahli berpandangan bahwa secara umum terdapat dua hal yang sangat berperan bagi organisasi pemerintah di dalam mengimplementasikan konsepsi mengenai pelayanan publik. Jika kedua

hal tersebut dijadikan sebagai acuan di dalam pelaksanaan fungsi pelayanan, maka akan membentuk suatu etika yang dijadikan sebagai pedoman di dalam setiap perilaku birokrat untuk melaksanakan tugasnya dengan sepenuh hati. Dua hal yang dimaksud adalah , :

- a. Adanya komitmen untuk melaksanakan kebijakan. Hal ini birokrasi dituntut untuk mempunyai komitmen yang jelas melalui visi dan misi organisasi untuk melaksanakan fungsi pelayanan dengan baik.
- b. Adanya birokrat yang menjalankan fungsi pelayanan tersebut. setiap individu yang menjalankan fungsi pelayanan harus mengacu pada komitmen organisasional sesuai visi dan misi organisasi

Dalam implementasi penegakan kode etik, penerapan ketiga dimensi etika individual, sosial, dan lingkungan sebagaimana dijelaskan di atas, harus memperhatikan aspek deontologis maupun teleologisnya. Deontologi menekankan pada kewajiban-kewajiban dan larangan yang harus dipatuhi seseorang sebagai diri, dalam masyarakat, dan sebagai bagian dari lingkungannya. Sedangkan teleologi menekankan pada kemanfaatan yang dapat diperoleh karena

dilaksanakannya nilai-nilai etika dimaksud, tidak hanya bagi dirinya sendiri (egoisme etis), maupun bagi masyarakatnya dan lingkungannya (*utilitarianism*). Di samping itu prinsip-prinsip etis sebagaimana ditemukan dalam filsafat moral juga harus menjadi landasan dalam penerapan etika, yang mencakup enam prinsip utama yaitu: estetika, *equality*, *goodness*, keadilan, *liberty*, dan kebenaran. Dan bilamana prinsip-prinsip ini dapat diakomodasi dalam kode etik para penyelenggara negara, dan terlaksana dalam praktek administrasi publik di Indonesia, maka tentu keindahan, persamaan, kebaikan, keadilan, kebebasan dan kebenaran bagi setiap orang akan terwujud dengan sebenar-benarnya (Ismanto (2012: 92)

Berdasarkan pemahaman di atas, maka pergeseran paradigma baru administrasi publik dalam dimensi pelayanan publik menghendaki lahirnya pelayanan birkorat yang profesional. Hal ini dipicu oleh kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap penyelenggaraan pelayanan. Tuntutan masyarakat menghendaki para birokrat harus mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. yaitu dari birokrat yang serba mengatur dan mau dilayani menjadi suka melayani rakyat.

Yang terpenting dari suatu pelayanan publik adalah pemenuhan

kebutuhan publik yang dilayani sehingga tercipta kepuasan bagi mereka. Jadi kualitas pelayanan publik dapat dijadikan indikator melalui kepuasan publik. Menurut Parasuraman, dalam Pasolong (2008:135) bahwa terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Bukti Langsung (*Tangible*)
Merupakan bukti fisik pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, penampilan, sarana dan prasarana dalam pelayanan
- b. Keandalan (*Reliability*)
Merupakan wujud dari keandalan aparat dalam pemberian layanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, konsisten dan sesuai harapan
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Merupakan kesanggupan aparat untuk merespon penerima layanan dalam pemberian pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat
- d. Jaminan (*Assurance*)
Merupakan kesanggupan dari pemberi layanan terhadap masyarakat pengguna layanan yang meliputi jaminan waktu, biaya, legalitas dan kepastian dalam pelayanan
- e. Empati (*Empathy*)
Merupakan sanggupan aparat

pemberi layanan untuk memberikan perhatian secara pribadi yang disediakan bagi masyarakat pengguna layanan seperti sikap ramah, sopan santun dan menghargai masyarakat yang dilayani.

Jika seluruh dimensi pelayanan tersebut semuanya dapat diterapkan secara tepat dalam poses penyelenggaraan pelayanan, maka dapat menghasilkan kinerja birokrat pelayanan yang berkualitas. Khusus pada dimensi empati, jika dapat diwujudkan dalam pelayanan publik maka salah satu etika pelayanan publik juga sudah terpenuhi

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat dipaparkan bahwa pergeseran etika pelayanan publik yang dapat dijadikan acuan oleh birokrat adalah di mana birokrat dalam menjalankan tugas dan fungsinya dinilai baik atau etis jika responsibel dan memiliki keprofesionalan atau kompetensi yang tinggi. Kemudian memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya

Jika etika pelayanan publik di atas belum cukup menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas, maka pilhannya adalah diperlukan monitoring untuk memantau kinerja para aparat

pelayanan. Dalam pelaksanaannya, monitoring dapat dilakukan oleh organisasi, tetapi yang terpenting adalah munculnya kesadaran dari diri sendiri yang didasari pada nilai-nilai norma dalam kode etik.

Kemudian aparat pelayanan juga harus memperdulikan nilai rasionalitas yang menyangkut efisiensi, efektifitas dan ekonomi, kesetaraan dan keadilan. Agar penyelenggara pelayanan tidak melakukan pelanggaran kode etik dalam menjalankan pelayanan publik, maka selain mengimplementasikan nilai-nilai etika, harus pula disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Dari itu semua yang paling utama adalah lahirnya kesadaran dari aparat pelayanan bahwa tugas pelayanan yang dilakukan tidak hanya dipertanggungjawabkan pada rakyat dan negara, tetapi juga dipertanggungjawabkan di hadapan Tuhan Yang Maha Esa.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, maka terdapat beberapa point penting yang dapat dijadikan sebagai dasar kesimpulan dari penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Terbaikannya etika dalam penyelenggaraan negara serta kehidupan sosial politik di

berbagai negara, telah menciptakan suatukondisi keterpurukan yang nyata. Oleh karena itu diperlukan pergeseran etika pelayanan publik dalam paradigma baru administrasi publik yaitu bangkitnya kesadaran etis

2. Paradigma baru administrasi publik dalam *New Publik Service* (NPS) yang berorientasi pada pelayanan publik mendorong munculnya teori baru pelayanan publik.
3. Paradigma baru administrasi publik terkait pada pelayanan publik jyang terjadi di Indonesia. Dapat dilihat dari amandemen UUD 1945 merupakan perubahan mendasar sejak tahun 1999, antara lain adalah perubahan,,: Kekuasaan legislative diselenggarakan oleh dua lembaga perwakilan yaitu DPR dan DPD, kekuasaan yudikatif diselenggarakan oleh dua mahkamah agung dan mahkamah konstitusi, daerah otonom diberikan kewenangan yang luas, pemilihan presiden dan wakil presiden dilakukan secara langsung dan adanya kebebasan mendirikan partai politik.
4. Dalam implementasi penegakan kode etik, penerapan ketiga dimensi etika individual, sosial, dan lingkungan, harus memperhatikan

aspek deontologis maupun teleologisnya. Selain itu perlu dipahami prinsip-prinsip etis dalam penerapan etika, yaitu: estetika, equality, goodness, keadilan, liberty, dan kebenaran.

Yang terpenting dari suatu pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan publik yang dilayani sehingga tercipta kepuasan bagi mereka yang diharapkan dalam etika pelayanan publik sesuai paradigma *new publik servise*(NPS) adalah munculnya kesadaran dari diri sendiri para birokrat yang didasari pada nilai-nilai norma dalam kode etik. Dari itu semua yang paling utama adalah lahirnya kesadaran dari aparat pelayanan bahwa tugas pelayanan yang dilakukan tidak hanya dipertanggungjawabkan pada rakyat dan negara, tetapi juga kepada Tuhan Yang Maha Esa.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bertens, K. 2000. *Etika*. Seri Filsafat Atma Jaya: 15. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Denhardt, Janet Vinzant. Robert B. Denhardt. 2007. *"The New Public Service: Serving Not Steering"*. Expanded Edition. M.E. Sharpe, Armonk, New York

- Dwiyanto Agus, dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PPSK) UGM. Yogyakarta
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika administrasi Negara*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Haryatmoko. 2007. *Etika Komunikasi Indonesia*: Kanisius
- Herbert N. Casson, 1981. *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*. Usaha Nasional, Surabaya
- Moenir, AS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta :
- Suseno, F.M. 1993. *Etika Dasar*. Pustaka Filsafat. Jakarta
- The Liang Gie. 2006. *Etika Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Thomas Khun.1993. *Peran Paradigma Dalam Revolusi Sains*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mashur Hasan Bisri1, Bramantyo Tri Asmoro 2019. *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*. Journal of Governance Innovation Volume 1, Number 1, Maret 2019. (P-ISSN 2656-6273) (E-ISSN)
- Herizal, dkk. 2020. *Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik*. Journal of Governance and Social Policy. ISSN 2723-3758. Volume 1, Issue 1, June 2020 (24-34). doi: 10.24815/gaspol.v1i1.17327.
- Teguh Kurniawan. 2007. *Pergeseran Paradigma Administrasi Publik: Dari Perilaku Model Klasik dan NPM Ke Good Governance*. JIANA Jurnal Ilmu Adm Negara. ISSN. 1411-948X, Volume 7, 1 Januari 2007. Universitas Gadjah Mada. (<http://teguh-kurniawan.web.ugm.ac.id>).

Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Jurnal Ilmiah

- Ismanto. 2012. *Revitalisasi Etika Administrasi Sebagai Manifestasi Paradigma “ New Public Service Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan*. Jurnal Adminsitration Publik. Volume 3 Nomor 1, Juni 2012.