

Transformasi Etika Dalam Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah

Hubertus Oja¹, Eka Sugiarti Setianingrum², Erwin Nugraha Purnama³

¹²³ Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Musamus, Indonesia

Email : setianingrum2304@gmail.com

(Diterima September 2024; Disetujui September 2024; Dipublikasikan September 2024)

Abstrak

Pelayanan public adalah seluruh kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar setiap warga negara atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Tugas pemerintah pusat dan daerah adalah memberikan pelayanan public yang memuaskan masyarakat. Kebijakan otonomi daerah di Indonesia mengakibatkan pemerintah daerah mempunyai tanggungjawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal. Permasalahan mendasar dalam proses pelayanan adalah etika. Tidak ada standar tentang etika dan sanksi yang mengatur secara khusus untuk pelanggaran yang dilakukan aparat dalam pelayanan public. Adanya pemberian otonomi kepada pemerintah kabupaten dan kota diharapkan dapat lebih responsive dalam menanggapi berbagai masalah yang berkembang di daerah sehingga program-program Pembangunan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat menjadi lebih efektif. Pemerintah daerah melalui otonomi daerah mempunyai kewenangan besar dalam menetapkan kebijakan termasuk kebijakan dalam pelayanan public yang berkualitas sesuai dengan situasi dan kondisi pada daerah. Tuntutan perubahan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang mengubah orientasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan kini ditentukan oleh masyarakat bukan pemerintah lagi. Dengan demikian, penilaian tentang kualitas pelayanan bukan berdasarkan pengakuan dari pemberi layanan, melainkan penerima layanan (masyarakat).

Kata Kunci : *Pelayanan public, otonomi daerah.*

Abstract

Public services are all activities to fulfill basic needs in accordance with the basic rights of every citizen to goods, services and/or administrative services provided by service providers. The task of central and regional governments is to provide public services that satisfy the community. Regional autonomy policies in Indonesia result in regional governments having responsibility and authority in determining minimum service standards. The fundamental problem in the service process is ethics. There are no standards regarding ethics and sanctions that specifically regulate violations committed by officials in public services. It is hoped that the granting of autonomy to district and city governments will be more responsive in responding to various problems developing in the regions so that development programs in meeting community needs become more effective. Regional governments through regional autonomy have great authority in determining policies, including policies regarding quality public services in accordance with the situation and conditions in the region. The changing demands and growing needs of society are changing the orientation of service quality. The quality of service is now determined by the community, not the government anymore. Thus, the assessment of service quality is not based on recognition from the service provider, but rather the service recipient (society).

Keywords: *Public services, regional autonomy.*

asas efektifitas dan efisiensi. Pelaksanaan kewenangan tersebut dilaksanakan secara sebeb- bebasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Transformasi pelayanan publik dalam wujud pelaksanaan otonomi daerah yang luas dan nyata serta bertanggungjawab telah menjadikan pemerintah daerah sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, fenomena yang berbeda dapat dilihat bahwa birokrasi di era otonomi daerah masih dipenuhi dengan praktik hubungan timbal balik antara atasan dan bawahan. Hubungan tersebut menyebabkan bentuk hubungan yang dioperasionalkan secara emosional, dengan tanpa mengindahkan aturan yang berlaku. Pola hubungan timbal balik ini sangat tidak sehat karena Ketika seorang pemimpin dalam birokrasi dipindah tugaskan maka anak buah yang setia kepadanya biasanya akan disingkirkan oleh pejabat baru, sehingga hal ini akan semakin memperburuk kinerja birokrasi dalam pelayanan public.

Upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara / masyarakat provinsi dan kabupaten dalam setiap pelayanan public dan sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan public sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga masyarakat dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan public maka diperlukan hukum yang mendukungnya.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas mengenai permasalahan dalam pemberian pelayanan di era otonomi daerah, maka dapat di simpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan pengkajian terhadap etika pelayanan public di era otonomi daerah serta meningkatkan kesadaran secara nyata terhadap transformasi atau perubahan dalam pemberian pelayanan yang transparansi kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan kajian penelitian bersifat kajian literatur. Kajian literatur adalah satu penelusuran dan penelitian kepustakaan dengan membaca berbagai buku, jurnal, dan terbitan-terbitanlain yang berkaitan dengan topik penelitian, untuk menghasilkan satu tulisan berkenaan dengan satu topik atau isu tertentu, Marzali, (2016). Teknik pengumpulan data dalam kajian ini dengan mengumpulkan berbagai jurnal dan sumber buku lainnya yang sesuai dengan topik penelitian. Sumber jurnal dan sumber buku lainnya yang dikumpulkan selanjutnya akan dilakukan proses reduksi artikel, display artikel, pengorganisasian dan pembahasan, dan proses terakhir penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Agus Dwiyanto, dkk. (2002). Mengilustrasikan bahwa mengurus pelayanan publik ibaratnya memasuki hutan belantara yang penuh dengan ketidakpastian. Waktu dan prosedur pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal ini terjadi karena prosedur pelayanan belum sepeuhnya mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Untuk itu transformasi dalam tata kelolah sebuah pelayanan publik

5. Adil, memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi, menerima perbedaan serta berpikiran terbuka;
6. Perhatian, memperhatikan kesejahteraan orang lain, memberikan kebaikan dalam pelayanan;
7. Hormat, menghormati martabat manusia, privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang;
8. Kewarganegaraan, bertanggungjawab menghormati, menghargai dan mendorong pembuatan keputusan yang demokratis;
9. Keunggulan, memperhatikan kualitas pekerjaan.

Praktek etika pelayanan publik lembaga pemerintahan daerah merupakan kode perilaku dan standar yang harus dipatuhi oleh para pejabat pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan publik yang adil, jujur, dan profesional. Kode etik ini mencakup semua aspek kelembagaan, termasuk bagaimana menjaga integritas dan transparansi. Integritas dan transparansi merupakan kunci untuk menciptakan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa para pejabat pemerintah menunjukkan integritas yang tinggi dalam pelayanan publik yang mereka berikan. Pejabat pemerintah harus menjaga integritas dalam mengambil keputusan, menjalankan tugas-tugasnya, dan menyediakan pelayanan publik. Dengan demikian nilai-nilai dasar etika mempunyai peranan penting bagi penyelenggara pelayanan public guna meningkatkan integritas dan transparansi dilembaga pemerintahan.

Alasan mendasar mengapa etika dalam pelayanan publik menjadi pedoman adalah adanya publik interest atas kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah kepada pemerintahan yang memiliki tanggungjawab” atau responsibility. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya dan harus mengambil keputusan politik secara tepat mengenai siapa mendapat apa, berapa banyak, dimana, kapan atau dengan kata lain masyarakat dalam setiap jenis pelayanan apa syaratnya, berapa lama waktu yang diperlukan, dan berapa biayanya.

2. Transformasi Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah

Etika pelayanan public adalah norma atau standar yang mengatur perilaku, Tindakan, dan kebijakan public dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Etika pelayanan public penting diterapkan aparatur negara dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam hal ini, etika pelayanan public muncul karena adanya pelayanan public yang kurang baik. Etika pelayanan public berfungsi sebagai bantuan dalam menimbang pilihan sarana kebijakan public dan alat evaluasi. Suatu asumsi mendasar bahwa pelayanan public akan terus meningkat baik dari segi kuantitas maupun kualitas, berbanding lurus dengan meningkatnya kesejahteraan public, populasi public bertambah, dan teknologi yang semakin maju serta perubahan lingkungan.

Upaya dalam mengtransformasi prinsip-prinsip dasar etika sebagai pedoman sekaligus sebagai landasan perilaku para birokrasi dalam praktek pelayan publik (public service) dalam era otonomi daerah memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan pemahaman, penghayatan, serta pengamalan nilai-nilai etika bagi aparat birokrasi untuk merubah sikap dan orientasi

seluruh rakyat Indonesia. Keadilan dalam dimensi pelayanan public di lingkup pemerintah daerah yakni masyarakat selaku penerima layanan diberikan kesempatan dan kemudahan yang sama untuk megkases semua jenis pelayanan yang diharapkan, diberlakukan secara adil bagi kelompok masyarakat yang perlu ada perhatian secara khusus.

Hal ini senada dengan pendapat dari Menurut John Rawl seorang ilmuan abad ke-20 dalam buku “*A theory of justice*” menjelaskan bahwa keadilan adalah sebuah “fairness” (Jhon Rawls (Khoiron, 2017). menegaskan bahwa secara filosofis bahwa keadilan harus memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh warganya, atau setiap individu mempunyai posisi yang sama , setara dalam potensi dan kesempatan yang dimiliki

Pendapat Jhon Rawl di atas menunjukkan bahwa keadilan dalam sebuah pelayanan harus menjadi sebuah pedoman untuk mengukur sebuah indicator dalam pelayanan public yang berkualitas bagi setiap lapisan masyarakat, hal ini bertujuan untuk menghilangkan ketimpangan sosial dalam masyarakat yang disebabkan dari tindakan pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah daerah yang tidak berlaku adil bagi atau ketidakadilan dalam aktivitas pelayanan. Bagi Morris Ginsberg, ketidakadilan muncul pada saat hal yang sama diperlakukan secara tidak sama, dan juga ketika hal yang tidak sama diperlakukan sama (Morrins Ginsberg; 2003).

c. loyalty,

Pada prinsip ini menjelaskan bahwa adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan yang lainnya. Loyalitas dalam pelayanan public dari penyelenggara pelayanan public di pemerintahan daerah harus dilandasi pada aspek kepatutan dan ketaatan terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan Loyalitas aparat biroktasi di lingkup pemerintah daerah tidak sebatas pada loyalitas secara hierakir namun nilai loyalitas harus ditunjukkan juga pada loyalitas kerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan secara konstitusi sebaga abdi naga dalam tugas pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan pernytaan Hasibuan, (2011) mengemukakan bahwa loyalitas kerja atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian pegawai yang mencakup kesetiaan terhadap tupoksinya, pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini mencerminkan oleh kesetiaan pegawai menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggungjawab.

Ironisnya praktek loyalitas kerja yang terjadi saat ini bagi penyelenggara negara di pemerintah daerah lebih kecenderungan loyalitas yang bersifat hierarki artinya kepatutan dan ketaatan sebagai wujud loyalitas lebih kepada atasan atau pimpinan organisasi. Sehingga berdampak kepada pekerjaan karena keberadaan seorang pimpinan bisa menentukan ketaatan dan kepatutan dalam bekerja khususnya dalam hal pelayanan kepada masyarakt, namun sebaliknya ketiadaan pimpinan menjadi ruang bagi aparat bitokrasi untuk tidak melakukan pekerjaan secara maksimal sehingga berdampak kepada pelayanan yang diberikan. Sebagai contoh sering kali meninggalkan pekerjaan padah hal masih jam kerja, menyibukan dengan diri sendiri sehingga mengabaikan kesibukan untuk melayani masyarakat. Hal ini akan berdampak kepada citra negatif dari masyarakat terhadap

dan mengelola urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Dalam hal pelayanan public, otonomi daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menetapkan kebijakan yang sesuai dengan kondisi daerahnya masing-masing.

Keberhasilan otonomi daerah berada pada peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, kehidupan demokrasi semakin maju, keadilan, pemerintahan, serta adanya hubungan serasi antara pusat daerah dan lintas daerah. System pemerintahan yang demokrasi merupakan salah satu bentuk pengawasan terhadap pelayanan yang di selenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, merupakan unsur penting dalam Upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan penerapan prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalagunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan.

Mashur Hasan Bisri dan Bramantyo Tri Asmoro, (2019) menegaskan bahwa 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. Secara umum nilai moral terdiri dari enam nilai besar atau yang dikenal dengan “*six great ideas*”, yaitu kebenaran (*truth*), kebaikan (*goodness*), keindahan (*beauty*), kebebasan (*liberty*), kesamaan (*equality*) dan keadilan (*justice*).

Mempertegasakan lagi bahwa enam nilai moral yang sudah disebutkan di atas jika dihubungkan dengan pelayanan public bahwa tindakan dari pemerintah daerah selaku penyelenggaraan pelayanan di tingkat daerah harus menunjukkan sikap serta tindakan yang didukung dengan komitmen diri untuk menunjukkan nilai-nilai kebenaran bagi masyarakat yang dilayani, Aspek kebaikan dalam pelayanan publik menunjukkan berperilaku yang baik, sopan santun dalam aktivitas pelayanan, Senada dengan pendapat dari bahwa pelayanan publik yang baik dan efektif dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan (Sartika, 2013).

Untuk Aspek kebebasan dalam kaitan dengan etika dalam pelayanan publik yakni penyelenggara pelayanan public di tingkat pemerintah daerah seharusnya memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk menyatakan pendapat, kritikan bagi penyelenggra pelayanan terhadap pelayanan yang diterima, pendapat serta kritikan masyarakat sebagai bentuk sosial control dari masyarakat untuk penyelenggara pelayanan. Aspek kesamaan dalam pelayanan mengeskan bahwa masyarakat sebagai penerima layanan harus diberlakukan secara sama kedudukannya tanpa ada diskriminasi dalam pelayanan. Sedangkan aspek keadilan dalam pelayanan publik lebih mengaskan kepada aparatur birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan public haru netral dan beralaku adil bagi semua orang tanpa harus diintervensi dalam proses pelayanan, Oleh karena itu Denhardt, (Mashur Hasan Bisri dan Bramantyo Tri Asmoro, (2019)).menegaskan bahwa posisi etika dalam pelayanan public dapat diartikan sebagai filsafat moral atau nilai dan disebut juga dengan “*profesional standards*” (kode etik) atau “*right rules of conduct*” (aturan perilaku yang benar), yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan public,

KESIMPULAN

Transformasi Etika Dalam Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah

Berdasarkan hasil uraian pada bagian hasil dan pembahasan di atas, maka sebagai kesimpulan dalam kajian penelitian ini yakni transformasi etika dalam pelayanan public dalam penyelenggaraan pemerintah daerah sebagai pedoman dan patokan serta standar penilaian perilaku birokrasi di pemerintah daerah dalam aktivitas pelayanan yang diberikan. Nilai yang menjadi Patokan dalam pelayanan public tidak hanya sebatas untuk memenuhi hak publik tetapi pelayanan public harus mewujudkan nilai keadilan bagi masyarakat yang dilayani. Untuk itu penyelenggara pelayanan publik dipemereintah daerah penting untuk memahami, menghayati dan mengamalkan prinsip dan nilai-nilai etika proses pelayanan guna memperbaiki citra dan reputasi institusi pemerintah, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, A., Alam, S. , & Djilante, A. (2020). Pengaruh Kedisiplinan Loyalitas Dan Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Pada Sekretariat Dewan Perwakilanrakyat Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar. *AkMen Jurnal Ilmiah*, Volume 17 Nomor 3 Tahun 2020: 427–437
- Agus Dwiyanto, dkk. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PPSK) UGM.
- Bisri, Mashur Hasan dkk 2019 etika pelayanan public di Indonesia *Journal of Governance Innovation*
- Ginsberg, Morris. (2003). *On Justice in Society*. Yogyakarta: Pustaka Jogja Mandiri. Bantul
- Hamid, Abdul 2011 Otonomi daerah dan kualitas pelayanan public <https://www.neliti.com/publications/28530/> (akses pada 28 oktober 2024)
- Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara.
- HB, Ginting 2019 uraian teoritis pelayanan public <http://portaluniversitasquality.ac.id> (akses pada 29 oktober 2024)
- Karjuni Dt. Maani, (2010) *Etika Pelayanan Publik*. *Jurnal DEMOKRASI* Vol. IX No. 1 Tahun. 2010
- Khoiron. (2017). *Pelayanan Publik Dan keadilan Sosial*. *PUBLISIA (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*. Volume 2, Nomor 1, April 2017
- Marzali, A. (2016). *Menulis Kajian Literatur*. *Jurnal Etnosia*, Volumen 1 Nomor 2 Tahun 2016
- Mashur Hasan Bisri dan Bramantyo Tri Asmoro (2019). *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*. *Journal of Governance Innovation* Volume 1, Number 1, Maret 2019
- Mustabir Daming, (2024)/ *Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima*. *Jurnal Governance and Political*. Volume 4, Nomor 1, Tahun 2024
- Nur Halisa, Abdul Kadir Adys, Riskasar (2020). *Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru*. *Jurnal Unismuh*. Volume 3, Nomor 5, Oktober 2022
- Oja, Hubertus 2017 *Dinamika good local governance dalam kerangka pelayanan public di era otonomi daerah* <https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas> (akses pada 27 oktober 2024)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Rosmini Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah <https://journal.uwgm.ac.id> (akses pada 28 oktober 2024)

Sartika, D. (2013). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Lambara Kecamatan Tawaeli. *Katalogis*, 1(7), 135–146.

Widjaja, H.A.W 2005 Penyelenggaraan Otonomi Daerah di Indonesia Dalam Rangka Sosialisasi UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hal.172-173