



## ETIKA BIROKRASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK

Murniyati Yanur  
Universitas Palangka Raya  
Email: [murniyatiyanur@gmail.com](mailto:murniyatiyanur@gmail.com)

---

### Article Info

#### **Keywords:**

*Bureaucratic ethics,  
public service,  
Implementation of  
Public Services*

*Received 05/06/2023*

*Accepted 07/06/2023*

*Available online*

*10/06/2023*

---

### Abstract

*Governance is aimed at creating quality public service functions. Quality public services are services that can provide satisfaction to the public. This can be seen from the 5 dimensions of public service quality which are the benchmarks in providing satisfaction to the community, namely, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The ethical standards of public service required here are the fulfillment or embodiment of the values or norms of attitude and behavior of the public bureaucracy in every service and action, which can be accepted by the wider community. This does not mean that the public service bureaucracy does not have service ethical standards at all, but it is the application of these ethics that may need to be improved. The method used in this research is qualitative with a literature study. The result of this study is that the existence of a code of ethics does not guarantee that the public service bureaucracy in Indonesia becomes an efficient, clean, and accountable bureaucracy. What is important is not just the existence of rules that are formulated in detail what are the ethical values of administrators but how these values are implemented. Two very important things in implementing ethics are the existence of standards (rules or norms) that must be obeyed and a strong will to carry them out.*

---

### A. PENDAHULUAN

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan prosedur pelayanan (Bisri & Asmoro, 2019). Kesejahteraan masyarakat sangat tergantung pada kemampuan mereka dalam mendapatkan akses dan kemampuan untuk dapat menggunakan pelayanan publik. Akan tetapi, permintaan pelayanan tersebut biasanya jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk dapat memenuhinya.

Berbagai persoalan publik yang saat ini terjadi tidak lepas dari bobroknya moralitas atau etika para pejabat publik dan aparatur secara keseluruhan,

kebobrokan ini diakibatkan oleh lemahnya integritas yang dimiliki oleh aparatur, sistem perekrutan juga dianggap sebagai salah satu biang penyebab adanya para aparatur yang tidak memiliki etika dalam menjalankan tugasnya.

Pada dasarnya, penyelenggaraan pemerintahan ditujukan untuk terciptanya fungsi pelayanan publik yang berkualitas. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik akan membuat masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dan pada akhirnya dapat mencapai tujuan pemerintah dalam pelayanan publik yaitu mensejahterakan masyarakat (Ngatu & Rusmiwari, 2018).

Lemahnya etika publik menyebabkan banyaknya persoalan – persoalan publik yang menyangkut kepentingan masyarakat terabaikan, bahkan masyarakat harus menjadi korban dari kebijakan yang tidak etis.

Pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik sulit ditelusuri dan dibuktikan, karena kebiasaan masyarakat Indonesia yang menganggap tabu dalam “membuka aib”, termasuk dalam permasalahan pelayanan publik (Bisri & Asmoro, 2019). Sisi lain, Indonesia menghadapi tantangan yang semakin berat karena standar penilaian etika pelayanan terus berubah sesuai perkembangan jaman dan paradigmanya (Bisri & Asmoro, 2019).

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum yang diatur di dalamnya, yaitu :

1. Kesederhanaan prosedur Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi (Ketepatan) Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses (Aksesibilitas) Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Aksesibilitas disini adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.
10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Hal ini menjadi penting karena Etika Birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat terkait dengan moralitas dan mentalitas aparat birokrasi dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan itu sendiri yang tercermin lewat fungsi pokok pemerintahan yaitu fungsi pelayanan, fungsi pengaturan atau regulasi dan fungsi pemberdayaan masyarakat.

Etika birokrasi di Indonesia, merupakan bagian terpenting untuk mewujudkan *Good Governance* dan *Clean Governance*. Terwujudnya birokrasi yang baik perlu ditanamkan nilai etika bagi penyelenggara pemerintahan atau Aparatur Sipil Negara (ASN) mulai dari tingkat pemerintah pusat hingga pemerintah desa. Etika birokrasi menjadi panutan dasar bagi penyelenggara pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan public bagi masyarakat(Kamaruddin et al., 2019).

Jadi ketika berbicara tentang Etika Birokrasi berarti kita berbicara tentang bagaimana aparat birokrasi tersebut dalam melaksanakan fungsi tugasnya sesuai dengan ketentuan aturan yang seharusnya dan semestinya, pantas untuk dilakukan dan sewajarnya dimana telah ditentukan atau diatur untuk ditaati dan dilaksanakan. Meskipun telah disadari bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah moralitas. Etika sering dilihat sebagai elemen yang kurang berkaitan dengan dunia pelayanan publik. Padahal, dalam literatur tentang pelayanan publik dan administrasi publik, etika merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi di dalam melaksanakan pelayanan publik itu sendiri (Zega, 2018).

Etika birokrasi merupakan suatu yang wajib dalam setiap elemen pemerintahan, baik eksekutif, legislatif maupun yudikatif. Tujuan etika birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah mewujudkan penyelenggara pemerintah yang bermoral, berakhlak dan bertanggung jawab terhadap tugas yang di emban atau diamanahkan kepada aparatur negara. Etika birokrasi juga mewujudkan modernisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, sehingga etika juga melahirkan pemerintahan yang meyenangkan bagi masyarakat, serta mengadopsi kemajuan teknologi yang dapat memudahkan penyelenggaraan birokrasi tersebut (Kamaruddin et al., 2019). Tulisan ini akan bertujuan untuk mengetahui etika birokrasi dalam memberikan pelayanan publik.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan studi literatur, dengan metode pengumpulan datanya adalah melalui dokumentasi terkait dengan dokumen majalah, koran, jurnal dll, atau melalui buku-buku kajian, serta perangkat peraturan undang-undang yang berkaitan dengan penelitian. Metode ini digunakan karena lebih relevan untuk memberikan gambaran terkait etika birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **C. HASIL DAN DISKUSI**

Pada saat ini masalah kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat krusial dan harus menjadi agenda yang mendapat skala prioritas dalam mengelola suatu

organisasi, baik di sektor publik maupun sektor privat(Listiani, 2004). Dalam kehidupan bernegara, birokrasi menjadi aktor yang berperan dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan(Hasanah, 2019). Persoalan yang menjadi kepedulian dan keprihatinan para pakar di bidang etika publik dan birokrasi ini sudah menjadi masalah mendasar bahkan di negara yang paling maju sekali pun, yakni di negara seperti Amerika Serikat yang konstitusi dan gagasan-gagasan idealnya menjadi contoh bagi konstitusi dan gagasan-gagasan dasar banyak negara lain, dan yang administrasinya juga menjadi rujukan administrasi di banyak negara lain.

Negara-negara lain yang telah lanjut usia nya, seperti Inggris, Prancis, dan Jepang, juga mengalami masalah yang sama, yaitu persoalan dalam etika birokrasinya. Di negara-negara itu birokrasi diandalkan untuk menjadi pelindung dan pengayom masyarakat, yang bersifat jujur dan adil, dan keseluruhan sistemnya diarahkan untuk menjamin adanya hal itu. Namun, ternyata mereka tetap saja menghadapi masalah dalam birokrasinya, yang terlihat dari banyaknya skandal yang melibatkan birokrasi mereka. Dengan latar belakang pandangan itu, adalah wajar apabila di negara yang baru membangun ditemukan pula masalah- masalah yang sama.

Bahkan sulit untuk dibantah, meskipun perlu ada kajian yang lebih dalam, bahwa di negara berkembang masalah etika ini proporsinya jauh lebih besar. Pandangan itu didukung oleh observasi yang umum dalam kondisi administrasi di negara-negara berkembang seperti antara lain sebagai berikut:

**Pertama**, belum tercipta tradisi administrasi yang baik, yang menjaga timbulnya masalah etika seminimal mungkin.Negara berkembang sedang mengembangkan administrasinya, yang sesuai dengan kebudayaannya, tetapi mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku umum. Negara-negara itu tidak mempunyai banyak rujukan, karena tidak dapat melanjutkan administrasi yang berasal dari masa kolonial, yang tujuan keberadaannya berbeda dengan administrasi dalam negara yang merdeka.

**Kedua**, adanya keterbatasan dalam sumber daya, yang menyebabkan pengembangan administrasi yang baik tidak bisa cepat berjalan. Keterbatasan itu adalah baik dalam hal sumber dana maupun sumber daya manusia (SDM). SDM administrasi sangat terbatas kualitas, kompetensi, dan

profesionalismenya, dan keadaan itu diperberat oleh imbalan yang rendah karena keterbatasan dana pemerintah.

**Ketiga**, administrasi hidup dalam suatu sistem politik, dan di banyak negara berkembang sistem politik itu sendiri masih berkembang. Peran politik yang besar itu, acapkali tidak diimbangi dengan kebertanggungjawaban (accountability) kepada rakyat seperti layaknya dalam sebuah sistem demokrasi. Dengan demikian, masalah etika dalam administrasi negara yang sedang membangun jauh lebih rumit dibandingkan dengan masalah etika di negara yang sudah maju, yang dari uraian di atas juga kita ketahui sudah cukup rumit.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu, pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Sementara itu, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

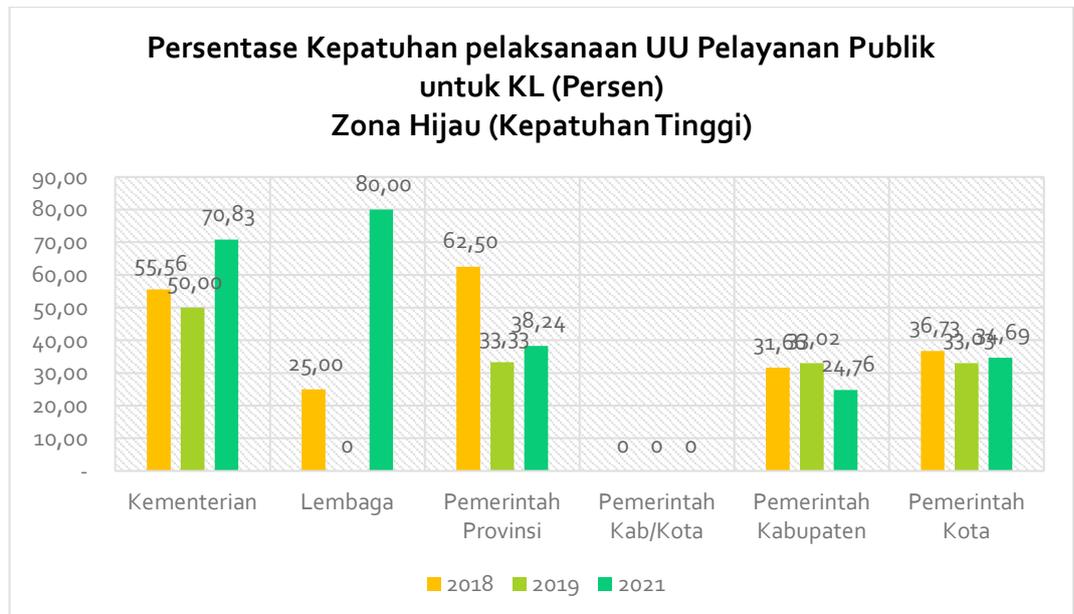
1. Prosedur Pelayanan: yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian: waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan: yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan: yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana: yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

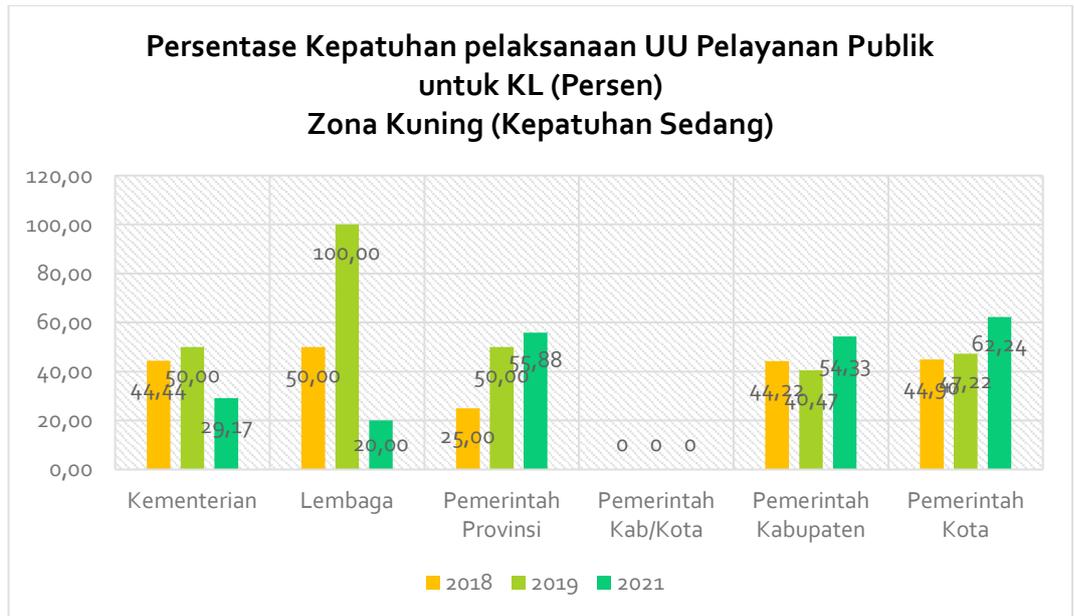
Berikut ini merupakan Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan, OMBUDSMAN RI Sejak tahun 2015 ke atas, penilaian kepatuhan dibedakan antara pemerintah kabupaten dengan pemerintah kota. Pada tahun 2020 tidak ada Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik dari Ombudsman.

Grafik 1.1



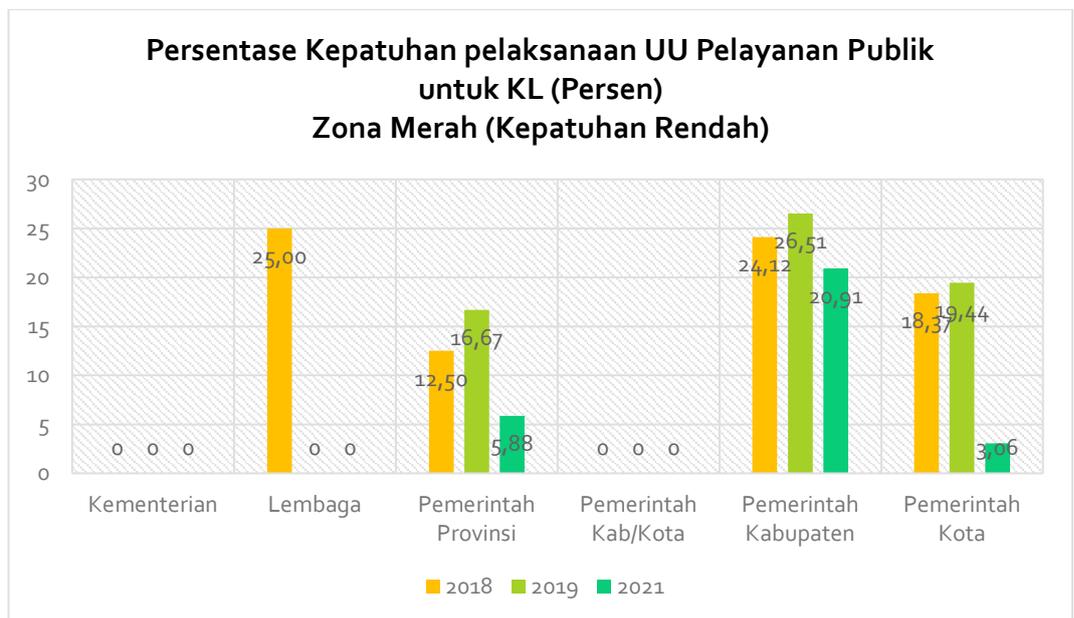
Sumber :Data diolah oleh penulis (BPS, 2022)

Grafik 1.2



Sumber :Data diolah oleh penulis (BPS, 2022)

Grafik 1.3



Sumber :Data diolah oleh penulis (BPS, 2022)

Maka dapat dikatakan bahwa etika sangat diperlukan dalam praktek pelayanan publik untuk dapat dijadikan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus dilakukan oleh pelayan publik. Disamping itu perilaku birokrasi

tadi akan mempengaruhi bukan hanya dirinya sendiri, tetapi juga masyarakat yang dilayani (Rontos et al., 2019). Masyarakat berharap adanya jaminan bahwa para birokrat dalam menjalankan kebijakan politik dan memberikan pelayanan publik yang dibiayai oleh dana publik senantiasa mendasarkan diri pada nilai etika yang selaras dengan kedudukannya. Birokrasi merupakan sebuah sistem, yang dalam dirinya terdapat kecenderungan untuk terus berbuat bertambah baik untuk organisasinya maupun kewenangannya (*big bureaucracy, giant bureaucracy*), perlu menyandarkan diri pada nilai-nilai etika. Dengan demikian maka etika (termasuk etika birokrasi) mempunyai dua fungsi, yaitu : pertama, sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji dan tidak tercela; kedua, etika birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, tidak tercela dan terpuji (Syah, 2004).

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yaitu, *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* (Rianti et al., 2019).

Standar etika pelayanan publik yang diperlukan di sini adalah pemenuhan atau perwujudan nilai-nilai atau norma-norma sikap dan perilaku birokrasi publik dalam setiap pelayanan dan tindakannya, yang dapat diterima oleh masyarakat luas. Ini tidak berarti bahwa birokrasi pelayanan publik sama sekali tidak memiliki standar etika pelayanan, akan tetapi dalam penerapan etika tersebut yang mungkin perlu ditingkatkan.

#### **D. KESIMPULAN**

Adanya kode etik tidak menjamin bahwa birokrasi pelayanan publik di Indonesia menjadi birokrasi yang efisien, bersih dan akuntabel. Yang penting bukan sekedar adanya aturan yang merumuskan dengan terperinci apa nilai-nilai etika administrator tapi bagaimana nilai-nilai itu diimplementasikan. Dua hal yang sangat penting dalam mengimplementasikan etika adalah adanya standard (aturan atau norma) yang harus dipatuhi dan kehendak kuat untuk menjalankannya. Kode etik atau kesepakatan nilai bersama yang sering dilanggar akan menjadi budaya

etika yang buruk. Budaya etika yang buruk akan membuat pegawai berprilaku buruk mempunyai lisensi untuk menjadi semakin buruk, pegawai yang pada dasarnya memiliki kepribadian baik menjadi terdorong atau terpengaruh untuk ikut buruk, akibatnya penyimpangan etika publik diterima sebagai hal yang lumrah. Inilah yang berkontribusi pada pembusukan birokrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### JURNAL DAN BUKU

- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Hasanah, D. I. (2019). Moral Dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *JISIPOL | Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 48–58. <https://unibba.ac.id/ejournal/index.php/jisipol/article/view/6>
- Kamaruddin, Rustam, A., & Asmara, C. J. (2019). *Etika Birokrasi Indonesia*.
- Listiani, T. (2004). Implementasi Kebijakan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik ( Studi Di Pdam Kota Bandung ) Public Service Policy. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol 4(3), 319–333.
- Ngatu, Y. E., & Rusmiwari, S. (2018). Pengaruh Etika Birokrasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 23–30. [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Rontos, I. C., Sambiran, S., & Mantiri, M. (2019). Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–8.
- Syah, M. (2004). Mewujudkan Birokrasi Yang Mengedepankan Etika Pelayanan Publik. 1–61.
- Zega, Y. (2018). Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(2), 99–104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i2.24>

### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005  
Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik