

ETIKA PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

KIKI ENDAH

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan
FISIP-Universitas Galuh
kiki_spt@yahoo.co.id

ABSTRAK

Etika pemerintahan mengatur perilaku aparatur atau pemerintah yang berada dalam lembaga resmi pemerintahan. Pemerintah merupakan alat kelengkapan negara yang akan mewujudkan cita-cita negara. Pada hakikatnya pelayanan kepada masyarakat harus berlandaskan kepada pedoman yang dapat menuntun tindakan segala pola perilaku aparatur kearah yang lebih baik, terpuji dan bermoral. Etika pemerintahan bersumber pada norma sosial dan norma hukum. Penerapan etika pemerintahan dapat menjadi kontrol daripada aparatur pemerintahan dalam rangka melaksanakan apa yang menjadi tugas, fungsi dan kewenangannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan dalam rangka pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Aparatur yang beretika dalam sikap dan perilaku sehari-hari di lingkungan pemerintahan akan senantiasa terpanggil untuk menjaga kewibawaan pemerintah, menjalankan fungsi dengan sebaik mungkin, dan menghindari penyimpangan yang dapat mencoreng citra korps tempat aparatur pemerintah bekerja.

Kata Kunci: *Etika, Pemerintahan, Pelayanan Publik*

A. Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi pemerintahan modern. Dimana setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan baik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah. Undang-Undang Dasar Tahun 1945 telah mengamanatkan bahwa negara harus memenuhi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara demi kesejahteraan rakyat serta mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada hakekatnya pemberian pelayanan merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintahan dijalankan. Dimana fungsi penting pemerintah

adalah sebagai regulasi, proteksi dan sebagai distribusi.

Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini masih terlihat dari masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa seperti ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Prosedur tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan.

Ketidakpastian dalam waktu dan biaya pelayanan, ketidakramahan petugas, kesopanan yang tidak dikedepankan, adanya diskriminatif oleh petugas, berbelit-belit dalam prosedur pelayanan menyebabkan munculnya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum aparatur pemerintahan sebagai pelayan maupun dari masyarakat yang meminta pelayanan. Selain itu banyak masyarakat yang enggan datang langsung ke instansi pemerintah untuk menyelesaikan pelayanan dan lebih menggunakan biro jasa untuk membantu menyelesaikan kepentingan masyarakat akibat dari ketidakpastian pelayanan yang diberikan.

Permasalahan berkaitan pelayanan yang diutarakan tersebut

seharusnya tidak boleh terjadi sebab dampak kedepan bisa jadi membuat trauma masyarakat untuk berdekatan dan berurusan dengan aparat pemerintahan sehingga mendapatkan cap negatif sebagai pengrusak citra, rendahnya wibawa serta kredibilitas buruk untuk aparat pemerintahan sebagai pelayanan yang mengabdikan negara dan masyarakat. Etika serta moralitas yang baik harus dijunjung tinggi oleh semua aparatur sehingga hadir penghormatan dari masyarakat untuk abdi negara yang menjalankan amanah sebagai pelayan masyarakat. Dengan melihat kenyataan tersebut maka muncul sebuah pertanyaan mengenai sejauhmana penerapan etika pemerintahan dalam pelayanan publik?

B. Pembahasan

1. Pengertian Etika Pemerintahan

Etika selalu bersentuhan dengan nilai-nilai kemanusiaan, karena disamping kedudukannya sebagai landasan filosofis, etika juga sebagai pemberi arah untuk membimbing perilaku seseorang dalam melakukan hubungan dengan manusia lain atau antara kelompok dengan kelompok lain agar harkat dan martabat sebagai manusia tetap terjaga yaitu dihormati, diakui, dilindungi.

Etika merupakan asal bahasa dari Yunani Kuno, dimana dalam bahasa Yunani disebut *ethos* yaitu bentuk tunggal yang mempunyai banyak arti seperti tempat tinggal, padang rumput, kebiasaan, adat istiadat, akhlak, perasaan, watak, sikap, cara berfikir.

Dalam bentuk jamak *ta etha* artinya adat istiadat. Jadi kalau dilihat dari asal usul etika berarti ilmu tentang apa yang bisa dilakukan atau ilmu tentang adat istiadat. Etimologi etika sama dengan etimologi kata moral karena keduanya berasal dari kata yang mempunyai arti adat istiadat.

Menurut James J Spillane (Labolo,2016:19) bahwa etika atau *ethics* mempertimbangkan dan memperhatikan tingkah laku manusia dalam pengambilan moral. Sedangkan menurut kamus Bahasa Indonesia bahwa etika merupakan ilmu tentang baik buruk serta tentang hak dan kewajiban moral. Perilaku yang baik mengandung nilai-nilai keutamaan, dimana nilai-nilai keutamaan yang berhubungan erat dengan hakikat dan kodrat manusia yang luhur. Sedangkan menurut Magis Suseno (Labolo, 2016:11) berkaitan moral dimana moral berkaitan dengan ajaran-ajaran wejangan, kotbah-kotbah, patokan-patokan, kumpulan peraturan dan ketetapan baik tulisan maupun lisan. Tentang bagaimana manusia harus hidup dan bertindak agar ia bisa menjadi manusia yang baik. Sedangkan menurut Keraf (Ismail, 2009:63-64) bahwa etika sebagai refleksi kritis dan rasional mengenai nilai dan norma moral yang menentukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia baik secara pribadi maupun kelompok. Begitu juga yang diutarakan oleh Kumorotomo (1992:7) dimana etika merupakan penuntun tindakan

untuk seluruh pola tingkah laku yang disebut bermoral.

Berkait dengan beberapa definisi di atas, Bartens sebagaimana dikutip oleh (2000) mengungkapkan : 1) Etika dipakai dalam arti nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah laku. Arti ini dapat juga disebut sistem nilai dalam hidup manusia perseorangan atau hidup bermasyarakat. 2) Etika dipakai dalam arti kumpulan asas dan nilai moral, yang dimaksud di sini adalah kode etik 3) Etika dipakai dalam arti ilmu tentang yang baik atau yang buruk. Makna ini berkenaan dengan filsafat moral.

Etika merefleksikan mengapa seseorang harus mengikuti moralitas tertentu atau bagaimana kita mengambil sikap yang bertanggung jawab ketika berhadapan dengan berbagai moralitas. Oleh sebab itu dikatakan etika sebagai alat yang digunakan dalam kehidupan bermasyarakat supaya dapat membimbing segala tingkah laku manusia dan terhindar dari tindakan-tindakan yang tidak baik serta memiliki moral atau akhlak yang baik.

Etika dapat dikaitkan dengan filsafat dimana ada tiga cakupan yang membahas kaitan dengan etika yaitu :1) etika berkaitan dengan logika, berkaitan dengan benar dan salah ;2) etika berkaitan dengan perilaku juga baik dan buruk ;3) etika berkaitan dengan estetika yaitu selaras dan tak selaras, indah atau jelek.

Apabila melihat dari pengertian tersebut maka etika dapat dikatakan sebagai nilai-nilai yang dapat diterima serta dipandang sebagai sebuah norma yang dapat dijadikan pegangan atau tuntunan untuk menilai baik dan buruk, patut atau tidak patut, terpuji atau tidak terpuji dalam melakukan segala aktivitas kehidupan seseorang atau kelompok masyarakat.

Telah diuraikan di atas bahwa pengertian etika adalah norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi setiap orang atau kelompok dalam mengatur tingkah lakunya atau kumpulan asas atau nilai moral. Begitu juga dalam organisasi yang didirikan secara resmi dan dibentuk untuk memaksimalkan efisiensi pelayanan oleh pemerintahan dalam melaksanakan kegiatan demi kepentingan publik atau masyarakat.

Etika pemerintahan adalah aplikasi etika umum yang mengatur perilaku pemerintah. Pemerintah adalah lembaga atau organisasi yang merupakan alat kelengkapan negara yang mewujudkan cita-cita negara. Oleh karena itu etika pada hakikatnya adalah mengatur atau pedoman tingkah laku manusia, maka organisasi ini tidak dapat dikenai penilaian etis. Penilaian etis berlaku bagi orang-orang yang duduk dalam organisasi pemerintahan. Organisasi secanggih apapun susunannya, undang-undang yang sempurna kalimat atau materinya tidak menjamin terciptanya pemerintahan yang baik apabila para penyelenggara tidak memiliki semangat etis.

Pengertian etika pemerintahan menurut Nurdin (2017:11) bahwa etika pemerintahan merupakan ajaran untuk berperilaku baik dan benar sesuai dengan nilai-nilai keutamaan yang berhubungan dengan hakikat manusia. Sedangkan menurut Sumaryadi (2010) etika pemerintahan mengacu pada kode etik profesional khusus bagi mereka yang bekerja dan untuk pemerintahan. Etika pemerintahan melibatkan aturan dan pedoman tentang panduan bersikap dan berperilaku untuk sejumlah kelompok yang berbeda dalam lembaga pemerintahan. Kemudian berkaitan etika pemerintahan Anggara (2012:402) menyatakan bahwa etika birokrasi adalah norma atau nilai-nilai moral yang menjadi pedoman bagi keseluruhan aparat pemerintah dalam menjalankan tugas dan kewajibannya demi kepentingan umum dan masyarakat. Kemudian masih berkaitan dengan etika pemerintahan dimana Widodo (2001:241) menyatakan bahwa etika administrasi negara merupakan wujud kontrol daripada administrasi negara dalam rangka melaksanakan apa yang menjadi tugas, fungsi dan kewenangannya. Manakala administrasi negara menginginkan sikap, tindakan dan perilakunya dikatakan baik maka dalam mewujudkan tugas pokok, fungsi dan kewenangannya harus menyandarkan pada etika administrasi negara.

Nurdin (2017: 12) mengatakan bahwa etika pemerintahan selalu berkaitan dengan nilai-nilai keutamaan yang berhubungan dengan hak-hak

dasar warga negara selaku makhluk sosial. Nilai-nilai yang dikembangkan etika pemerintahan adalah :

1. Penghormatan terhadap hidup manusia dan HAM lainnya
2. Kejujuran baik terhadap diri sendiri maupun terhadap manusia lainnya.
3. Keadilan dan kepastian merupakan sikap yang terutama yang harus diperlakukan terhadap orang lain
4. Kekuatan moralitas, ketabahan serta berani karena benar terhadap godaan
5. Kesederhanaan dan pengendalian diri
6. Nilai-nilai agama dan sosial budaya termasuk nilai agama agar manusia dapat bertindak secara profesional dan bekerja keras.

Secara umum fungsi etika pemerintahan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan ada dua yaitu :

1. Sebagai suatu pedoman, referensi, acuan, tuntunan dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan
2. Sebagai acuan untuk menilai apakah keputusan dan/atau tindakan pejabat pemerintahan itu baik atau buruk, terpuji atau tercela.

Pada hakekatnya etika pemerintahan bersumber dari peraturan perundang-undangan, nilai-nilai keagamaan dan nilai-nilai sosial budaya yang berasal dari kehidupan bermasyarakat serta berasal dari adat kebiasaan dan sejenis dengan itu. Pemerintah sebagai alat kelengkapan

sebuah organisasi modern yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk dapat merealisasikan cita-cita negara harus memiliki keinginan yang kuat dan menanamkan nilai etis dalam diri aparatur agar cita-cita negara dapat terwujud. Kaitan etika pemerintahan, disajikan ada sembilan asas yang diterima oleh *American Society for Public Administration (ASPA)* sebagai kaidah etis (dalam Kumorotomo,1992:413-414) sebagai berikut :

1. Pelayanan kepada masyarakat adalah pelayanan di atas pelayanan kepada diri sendiri;
2. Rakyat adalah berdaulat dan mereka yang bekerja dalam instansi pemerintah pada akhirnya bertanggung jawab kepada rakyat;
3. Hukum mengatur semua tindakan dari instansi pemerintah. Apabila hukum atau peraturan dirasa bermakna ganda, tidak bijaksana, atau perlu perubahan, kita akan mengacu kepada sebesar-besarnya kepentingan rakyat sebagai patokan;
4. Manajemen yang efektif dan efisien adalah dasar bagi administrasi negara. Subversi melalui penyalahgunaan pengaruh, penggelapan, pemborosan atau penyelewengan tidak dapat dibenarkan. Para pegawai bertanggung jawab untuk melaporkan jika ada tindak penyimpangan;
5. Sistem penilaian kecakapan, kesempatan yang sama, dan asas-

asas itikad baik akan didukung, dijalankan, dan dikembangkan;

6. Perlindungan terhadap kepercayaan rakyat adalah sangat penting. Konflik kepentingan, penyuapan, hadiah, atau favoritisme yang merendahkan jabatan publik untuk keuntungan pribadi tidak dapat diterima;
7. Pelayanan kepada masyarakat menuntut kepekaan khusus dengan ciri-ciri keadilan, keberanian, kejujuran, persamaan, kompetensi, dan kasih sayang. Kita menghargai sifat-sifat seperti ini dan secara aktif mengembangkannya;
8. Hati nurani memegang peranan penting dalam memilih arah tindakan. Ini memerlukan kesadaran akan makna ganda moral dan kehidupan, dan pengkajian tentang prioritas nilai; tujuan yang baik tidak pernah membenarkan cara yang tidak bermoral (*good ends never justify immoral means*).
9. Para administrator negara tidak hanya terlibat untuk mencegah hal yang salah, tetapi juga untuk mengusahakan hal yang benar melalui pelaksanaan tanggung jawab dengan penuh semangat dan tepat pada waktunya.

Oleh karena itu kewajiban merupakan ukuran utama etika pemerintahan, maka untuk menjadi aparatur pemerintahan yang baik syarat utamanya adalah menunaikan tugas dan tanggungjawabnya dengan memegang teguh kode etik yang ada di dalam organisasi pemerintahan.

3. Pelayanan Publik

Salah satu indikasi negara sejahtera adalah tersedianya pelayanan terbaik kepada masyarakat secara adil dan merata tanpa adanya diskriminasi karena dalam konteks negara demokrasi tugas negara adalah untuk mengabdikan sepenuhnya kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara.

Menurut Rasyid (2000:13) pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Berkaitan dengan pelayanan publik menurut Thoha (2001:12) bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Sedangkan menurut Juliantara (2005:9) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintahan baik pusat maupun daerah. Adapun pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau

pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Zaethaml, Parasuraman & Barry (dalam Ratminto dan Winarsih (2010) mengemukakan lima indikator layanan yang terdiri :

1. *Tangible* atau ketampakan fisik, artinya layanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tampakan fisik seperti gedung, peralatan, pegawai, fasilitas-fasilitas layanan lainnya
2. *Reliability* atau realibilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pelayanan harus diberikan secara pasti
5. *Empathy* atau adanya perlakuan dan perhatian yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk melihat bagaimana tingkat kinerja pelayanan unit penyelenggara pelayanan dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat pelanggan dengan mengacu pada keputusan Menpan No. Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan (Surjadi, 2012:50) dimana unsur minimal yang harus ada dalam pengukuran yaitu :1) Prosedur pelayanan;2) Persyaratan

pelayanan;3) Kejelasan petugas pelayanan;4) Kedisiplinan petugas pelayanan; 5) Tanggung jawab petugas pelayanan;6) Kemampuan petugas pelayanan;7) Kecepatan pelayanan;8) keadilan mendapatkan pelayanan;9) kesopanan dan keramahan petugas;10) Kewajaran biaya pelayanan;11) Kepastian biaya pelayanan;12) Kepastian jadwal pelayanan;13) Kenyamanan lingkungan;14) Keamanan pelayanan.

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara.

Dalam Kepmenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah,

- pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).
- b. Pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telpon.
 - c. Pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.
 - d. Pelayanan regulatif, yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Dari uraian di atas terlihat bahwa salah satu prinsip dalam pemerintahan adalah pelayanan, yaitu semangat untuk melayani masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan suatu proses perubahan perilaku yang antara lain dapat dilakukan melalui penerapan kode etik yang dijadikan acuan aparat pemerintahan dalam memberikan pelayanan baik di pusat maupun di daerah.

4. Etika Pemerintahan dalam Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai alat negara mempunyai kewajiban untuk melindungi warga negara, memberikan rasa aman, kesejahteraan dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada warga negaranya. Bila dikaitkan dengan bunyi penjelasan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa tugas pemerintah adalah untuk mewujudkan cita-cita negara. Ini pula yang menjadikan aparat pemerintahan salah satunya menjalankan aktivitas keseharian memberikan pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk dapat menjalankan tugas dan kewajiban tersebut perlu dilandasi dengan etika pemerintahan sebagai pedoman atau tuntunan sehingga tidak keluar dari koridor yang akan merendahkan kewibawaan pemerintah sebagai alat negara. Di dalam etika pemerintahan ada tiga prinsip yang harus dipegang untuk melaksanakan penyelenggaraan negara (Labolo dkk, 2015:423) yaitu :

- a. Adanya itikad baik, artinya mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan, tidak mengambil jalan pintas. Menempuh jalan pintas (menerobos) mengandung konsekuensi melanggar nilai-nilai keadilan dan ini berarti bukan memecahkan masalah melainkan menciptakan masalah baru.
- b. Profesional artinya mampu bekerja secara cepat, tepat dan akurat, didukung dengan perilaku yang sopan dan siap melayani secara adil.
- c. Altruistik, artinya mengutamakan kemanfaatan bagi orang banyak (tidak egois) dan berdiri di atas semua golongan.

Pengamalan etika yang baik akan melahirkan konsekuensi berupa komitmen untuk menjadikan seorang aparatur memiliki moralitas pemerintahan dan menjunjung semua nilai-nilai kebaikan. Sehingga dapat dilihat, seorang aparatur yang beretika dalam sikap dan perilaku sehari-hari di lingkungan pemerintahan dia akan senantiasa terpanggil untuk menjaga kewibawaan pemerintah, menjalankan fungsinya dengan sebaik mungkin, dan menghindari penyimpangan yang mencoreng citra pemerintahan.

Aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya tidak terlepas dari kode etik yang dijadikan landasan etis yang berlaku bagi setiap aparatur pemerintahan, dimana kode etik tersebut dapat tercermin dari Panca Prasetya KORPRI tertuang dalam

Keputusan MUNAS VI KORPRI Nomor : Kep-8/Munas/2014 yaitu anggota KORPRI beriman kepada Tuhan Yang Maha Esa adalah insan yang:

1. Setia dan taat kepada Negara Kesatuan dan Pemerintah Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.
2. Menjunjung tinggi kehormatan bangsa dan negara serta memegang teguh rahasia jabatan dan rahasia negara.
3. Mengutamakan kepentingan negara dan masyarakat di atas kepentingan pribadi dan golongan.
4. Bertekad memelihara persatuan dan kesatuan bangsa serta kesetiakawanan Korps Pegawai Republik Indonesia.
5. Berjuang menegakkan kejujuran dan keadilan, serta meningkatkan kesejahteraan dan profesionalisme.

Menilai tindakan seseorang apakah sudah sesuai dengan norma etika adalah bukan hal mudah. Umumnya, orang menilai suatu perbuatan disebut bermoral atau beretika apabila tindakan atau perbuatan tersebut memiliki tujuan yang baik, tidak merugikan orang lain ataupun diri sendiri, tidak mementingkan diri sendiri serta menjunjung tinggi harkat dan martabat sebagai manusia.

Untuk mewujudkan pelayanan publik perlu dikembangkan sikap dan perilaku keteladanan serta penerapan nilai-nilai konsistensi dan tanggung

jawab. Ada beberapa sikap dan kepribadian yang harus dipegang oleh aparatur pemerintah berkaitan dalam pelayanan publik yaitu :

- a. Kejujuran dalam melaksanakan tugas. Kejujuran merupakan sikap yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintahan.
- b. Mengutamakan kepentingan publik daripada kepentingan pribadi
- c. Melayani publik dengan semangat pengabdian dan ikhlas dengan niat ibadah karena Tuhan Yang Maha Esa.

Dengan demikian pelaksanaan tugas dan tanggung jawab oleh pemerintah kepada rakyat dalam pemenuhan hak-hak dasar perlu dilandasi dengan memegang teguh etika dalam hal ini adalah kode etik aparatur pemerintahan yang dapat menuntun kepada arah atau koridor kebenaran dalam melaksanakan pelayanan publik.

5. Kesimpulan

Sebuah negara yang mempunyai cita-cita besar harus bisa mewujudkan kesejahteraan, keamanan, dan pelayanan kepada semua warga negara. Seringkali masyarakat sebagai yang membutuhkan pelayanan dari aparatur pemerintahan tidak mendapatkan apa yang diharapkan. Lemahnya tindakan bagi aparatur yang melakukan perbuatan tidak terpuji dan mengindahkan nilai-nilai moral dalam memberikan pelayanan membuat kewajiban dan tugas sebagai aparatur pemerintahan menjadi sia-sia. Ketidaktertanggung-jawaban untuk melakukan

pelanggaran yang selalu berulang disebabkan sanksi dan hukuman yang diberikan terlalu ringan dan lemah. Etika pemerintahan yang seharusnya dijadikan pedoman, tidak memberikan dampak yang positif bagi perubahan pelayanan kepada masyarakat. Untuk dapat benar-benar mengejawantahkan etika pemerintahan dalam tugas dan tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat perlu ditumbuhkan kesadaran dari dalam diri sendiri dengan menanamkan nilai-nilai moral dan nilai-nilai agama untuk menjadikan diri sebagai manusia insani yang bermanfaat bagi orang banyak. Dengan menanamkan nilai-nilai moral dengan kesadaran penuh dalam diri akan menumbuhkan kepercayaan dari masyarakat kepada tugas dan tanggung jawab aparatur pemerintahan, sehingga akan meningkatkan kewibawaan korpsep pegawai sipil negara sebagai pengemban cita-cita negara.

Daftar Pustaka

- Bertens, K, 2000. *Etika. Seri Filsafat* PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1992. *Etika Administrasi Negara*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Labolo muhadam, 2016. *Modul Etika Pemerintahan*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Widodo, Joko, 2001. *Good Governance Telaah Dari*

- Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia, Surabaya.*
- Thoha Miftah, 2012. *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*, Thafa Media. Yogyakarta
- Septi Atik Winarsih & Ratmanto, 2010. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Dadang Juliantara, dkk, 2005. *peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan, Yogyakarta.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Refika Aditama, Bandung.
- Labolo Muhadam dkk, 2015. *Dialektika Ilmu Pemerintahan*. Ghalia Indonesia. Bogor.