

ETIKA VS ETIKET
(SUATU TELAAH TENTANG TUNTUTAN DAN TUNTUNAN DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK)

IMAM MAULANA YUSUF

Dosen Program Studi Administrasi Negara
FISIP Universitas Galuh Ciamis

ASTRAK

Fenomena tentang maraknya pungutan liar yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini, dipandang sebagai suatu gejala sosial yang muncul akibat dari ketidakpastian pelayanan. Praktek pungli yang terjadi dalam perspektif pelayanan publik tentunya mengarah pada suatu tindakan yang lebih cenderung pada sikap etis yang sangat tidak dibenarkan. Namun hal itu, meskipun menimbulkan kontraditif dengan aturan, disebagian masyarakat justru memandang praktek seperti itu lajim dilakukan dan bahkan telah menjadi kebiasaan sebagai bentuk terimakasih, karena telah dibantu dalam urusan keperluan pelayanan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka bentuk konsepsi pendekatan yang dapat dilakukan dalam mengatasi fenomena tersebut, adalah dengan mengintegrasikan antara nilai-nilai etika dengan pandangan etiket dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam praktek pelayanan publik agar tidak menimbulkan kontradiktif antara nilai tuntutan dan tuntunan, maka dapat dilakukan dengan berdasarkan pada konsepsi pendekatan melalui penguatan dan penataan kembali, terkait dengan moralitas masyarakat dan pejabat penyelenggara pemerintahan. Dan penguatan sistem budaya dan sistem sosial mengadaptasi dan merujuk harapan-harapan tentang suatu kehidupan masyarakat yang berpola sesuai dengan budaya, tradisi adat-istiadat masyarakat dan kepercayaan (agama), sehingga dengan demikian praktek-praktek yang dianggap akan memunculkan dikotomi antara etika dan etiket dapat dikendalikan melalui pengintegrasian antara nilai-nilai intelektualisme, spiritualisme, perasaan dan kolektivitas yang disesuaikan dengan norma sistem sosial yang telah ada di masyarakat

Kata Kunci : *Etika, Etiket, Moralitas, dan Sistem Budaya serta Sistem Sosial.*

A. PENDAHULUAN

Harapan akan terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, profesional dan terbebas dari penyalahgunaan wewenang tentunya merupakan salah satu tujuan yang harus terlaksana dalam wujud pemerintahan yang demokratis. Akan tetapi disisi lain di dalam proses penyelenggaraan pemerintahan demokratis tuntutan akan pemberian layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat telah memberikan ruang dan kesempatan kepada petugas pemberi layanan dengan membebani masyarakat selaku pemohon layanan dengan adanya tarip layanan sebagai bentuk pengganti jasa yang berorientasi pada produk layanan itu sendiri.

Adanya tarip dalam pemberian layanan dimaksudkan untuk mempermudah proses pemberian layanan yang seharusnya tidak ada, seolah memberikan gambaran yang menunjukkan tentang rendahnya tingkat responsivitas pelayanan publik yang seharusnya dapat ditunjukkan oleh para pemberi layanan dan aparatur pemerintah terutama dalam mengutamakan kepentingan masyarakat, akan tetapi justru masyarakat pemohon layanan seolah dijadikan sebagai objek yang dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan keuntungan. Pelayanan publik seolah menjadi suatu produk yang eksklusif dan bersifat diskriminatif, karena untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan diperlukan biaya atau tarif yang disesuaikan dengan

proses dan hasil layanan yang diberikan, artinya semakin besar biaya atau tarif yang dikeluarkan maka pelayanan yang diberikan dan dirasakan akan semakin prima.

Sementara itu, masyarakat yang seharusnya memberikan kontrol atas tindakan diskriminatif dalam pemberian pelayanan publik, justru seolah mendukung dan menyepakati praktek-praktek yang memberikan peluang kepada pemberi layanan publik agar bertindak diluar prosedural. Dalam hal ini, memberikan suatu penjelasan bahwa pemberian pelayanan publik berikut dengan seluruh proses penyelenggaraanya layanan seolah mengimplikasikan tentang adanya tindakan yang mengarah pada penyalahgunaan wewenang dan jabatan.

Sebut saja beberapa kasus belakangan ini yang sempat mencuat ke publik, yaitu terkait adanya pungutan liar (pungli) yang terjaring oleh operasi tangkap tangan (OTT) di Kementerian Perhubungan (Kemenhub) yang dilakukan oleh petugas Kemenhub di loket Direktorat Perhubungan Laut. Selain itu, Satgas Sapu Bersih (Saber) Pungli Kepolisian Republik Indonesia, mengamankan sebanyak 235 Kasus terkait dengan pungutan liar yang terjadi di internal kepolisian selama tahun 2016, yang meliputi : 160 Kasus terjadi di unit Lalu Lintas, 39 kasus di Unit Badan Pemeliharaan Keamanan (Baharkam), 26 kasus di unit reserse kriminal, dan 10 kasus berhubungan dengan pemberian berbagai pelayanan oleh

unit Intelijen. (sumber : <http://news.okezone.com/read/2016/10/18/337/1518000/235-kasus-pungli-di-kepolisian-terungkap-terbanyak-di-lalu-lintas>).

Bila melihat pada fenomena tentang maraknya pungutan liar yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini, dipandang sebagai suatu gejala sosial yang muncul akibat dari ketidakpastian pelayanan, karena prosedur dan tahapan yang berbelit-belit ditambah dengan lemahnya kesadaran masyarakat ketika berhadapan dengan birokrasi sehingga menimbulkan celah atau kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan praktek penyalahgunaan wewenang. Namun kendati demikian, masyarakat seolah mentolerir praktek seperti itu sebagai suatu kebiasaan dan dianggap lumrah, karena dengan demikian dapat memperlancar urusan dan keinginan pribadinya.

Dalam hal ini, ada suatu yang menarik dan perlu dicermati secara seksama tentang terjadinya pungutan liar (pungli) dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik sebagai sebuah realita sosial yang menunjukkan adanya dispersi otoritas yang berorientasi pada penyalahgunaan kekuasaan, akan tetapi hal itu tidak hanya terbentuk dari pelaku pejabat yang memanfaatkan situasi karena ada kesempatan, namun adanya budaya perilaku masyarakat yang membentuk lingkungan dan sistem dimana perilaku tersebut dapat tumbuh berkembang dan seolah-olah menjadi lumrah dan *conditioned*, karena dipandang

memberikan efek keuntungan bagi kedua belah pihak dan menerimanya sebagai hal wajar.

Pandangan lain, memberikan perhatiannya tentang gambaran terjadinya praktek pungli dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai penyimpangan perilaku pejabat/aparaturnegara yang dilakukan untuk kepentingan pribadi atau privat dan merugikan publik, karena jelas bertentangan dengan aturan atau kekuasaan hukum yang berlaku. Sikap yang ditunjukkan oleh para pejabat publik seperti itu, ditegaskan sebagai bentuk dari lemahnya kredibilitas dan kewibawaan pemerintah di mata masyarakat. Nilai-nilai etika dalam pemerintahan yang seharusnya dinyatakan dalam setiap perbuatan dan ditegaskan melalui aturan dan pedomanan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban masih sangat jauh berbeda dengan kenyataan yang terjadi saat ini.

Etika sebagai suatu pandangan nilai hendaknya tidak menonjolkan sisi normatif sebagai pandangan benar dan salah, tetapi harus lebih kembangkan kearah pemahaman baik atau buruk. Sebab suatu tindakan yang terkadang dinilai benar menurut hukum belum tentu baik secara moral dan etis. Sementara praktek pungli yang terjadi dalam perspektif pelayanan publik tentunya mengarah pada suatu tindakan yang lebih cenderung pada sikap etis yang sangat tidak dibenarkan. Namun hal itu, meskipun menimbulkan kontraditif dengan aturan, disebagian masyarakat justru memandang praktek

seperti itu lajim dilakukan dan bahkan telah menjadi kebiasaan sebagai bentuk terimakasih, karena telah dibantu dalam urusan keperluan pelayanan.

Bila melihat pada uraian tersebut, seolah menandakan tentang adanya pergeseran etika yang seharusnya dipegang teguh pejabat pemerintah dan dijadikan sebagai dasar dalam melaksanakan kewenangannya telah berapiliasi dengan pola-pola kebiasaan masyarakat yang mengandung moralitas subjektif yang lantas diakui sebagai norma yang mempengaruhi perilaku dan perbuatan dalam kehidupan sehari-hari. Norma subjektif atau lebih dikenal sebagai bentuk etiket merupakan sebutan untuk tata krama, perilaku terhormat atau hal kegaliban dalam pergaulan.

Etiket menyangkut cara perbuatan atau cara-cara tertentu yang dianut oleh masyarakat dalam melakukan hal-hal tertentu. Maka dari itu etiket dapat bersifat relatif dan absolut, artinya tidak memiliki ukuran yang pasti, karena standar ukuran etiket hanya bergantung pada bentuk atau hal yang sifatnya fisik dan lahiriah serta memiliki batasan wilayah dalam peranannya. Tujuan adanya etiket hanya bertujuan untuk memperlancar dan mengharmoniskan pergaulan sosial yang berlaku di suatu tempat atau masyarakat tertentu.

Jika fenomena tentang pungli yang terjadi dalam praktek pemberian layanan publik dikaitkan dengan perspektif etika dan penerapan etiket tentunya akan mempertemukan suatu telaah tentang adanya pertentangan

antara suatu tuntutan yang selama ini menjadi bagian dari pekerjaan yang bertolak belakang dengan tuntunan yang terbentuk akibat dari adanya pola-pola kebiasaan masyarakat, seperti sikap, sistem kepercayaan dan harapan-harapan yang secara tidak langsung telah membuka kesempatan atas terjadinya dis-orientasi terhadap perilaku pejabat publik.

Selanjutnya untuk dapat menelaah dan mempelajari bagaimana etika dapat bertentangan dengan etiket ketika berada pada suatu lingkungan pekerjaan, terutama pada tataran pejabat publik yang mempunyai orientasi sebagai petugas pemberi layanan publik, tentunya perlu dikaji secara kritis dan mendalam. Maka dalam kesempatan ini, muncul pertanyaan, bagaimanakah penerapan etika sebagai suatu nilai tuntutan dan etiket sebagai sebuah tuntunan agar dapat diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam menciptakan kesejahteraan secara umum.

B. KAJIAN LITERATUR

a. Kajian Etika

Konsepsi etika dalam kehidupan sosial dipandang pedoman atau petunjuk dalam bersikap, bertindak dan berperilaku sebagai kumpulan dari seperangkat nilai-nilai yang dianggap etis, karena dapat berupa norma-norma atau kaidah atau peraturan yang mengatur tentang sesuatu itu dianggap baik dan buruk dalam suatu lingkungan kehidupan sosial. Etika sangat berhubungan erat dengan standar

penilaian perilaku atau tingkah laku yang mencerminkan tentang tindakan apa yang harus sebaiknya dilakukan dan apa yang sebaiknya tidak dilakukan.

Dalam ensiklopedi Indonesia, etika disebut sebagai ilmu ke-susilaan yang menentukan bagaimana sepatutnya manusia hidup dalam masyarakat; apa yang baik dan apa yang buruk. Sedangkan secara etimologis, etika berasal dari kata *ethos* (bahasa Yunani) yang berarti kebiasaan atau watak. Etika menurut bahasa Sansekerta lebih berorientasi kepada dasar-dasar, prinsip, aturan hidup (*sila*) yang lebih baik (*su*). Etika menurut Bertens dalam (Pasolong, 2007) adalah kebiasaan, adat atau akhlak dan watak.

Secara Epistimologis etika dan moral memiliki kemiripan, namun sejalan dengan perkembangan ilmu dan kebiasaan dikalangan cendekiawan ada pergeseran arti. Etika cenderung dipandang sebagai suatu cabang ilmu dalam filsafat yang mempelajari nilai baik dan buruk manusia. Sedangkan moral adalah hal-hal yang mendorong manusia untuk melakukan tindakan yang baik sebagai kewajiban atau norma.

Bratawijaya (1992) dalam Pasolong (2007) membagi etika kedalam dua jenis yaitu :

1. *Etika Umum* adalah menyajikan suatu pendekatan yang teliti mengenai norma-norma yang berlaku umum bagi setiap warga masyarakat. Etika umum terdiri dari atas tiga bagian norma, yaitu

norma santun, norma hukum, dan norma moral.

2. *Etika Khusus* adalah penerapan etika umum dalam kegiatan profesi misalnya Etika Dosen, Etika Sekretaris, Etika Doktor, Etika Bisnis dan Etika Pelayanan.

Sementara itu, menurut Chandler dan Plano (1988) dalam Pasolong (2007) membagi etika kedalam empat aliran utama, yang meliputi :

1. *Empirical Theory*, berpendapat bahwa etika diturunkan dari pengalaman manusia dan persetujuan umum. Misalnya peperangan/penggunaan zat kimia tertentu yang membahayakan manusia. Dalam konteks ini penilaian tentang “baik dan buruk” tidak terlepas atau terpisahkan dari fakta dan perbuatan yang dirasakan.
2. *Rational Theory* berasumsi bahwa baik dan buruk sangat tergantung dari *rasing* atau alasan dan logika yang melatarbelakangi suatu perbuatan, bukan pengalaman. Dalam konteks ini, setiap situasi dilihat sebagai suatu yang unit dan membutuhkan penerapan yang unik pula tentang baik dan buruk.
3. *Intuitive Theory* berasumsi bahwa etika tidak harus berasal dari pengalaman dan logika, tetapi dari manusia secara alamiah memiliki

pemahaman tentang apa yang benar dan apa yang salah, baik dan buruk. Teori ini menggunakan hukum moral atau “*natural moral law*”.

4. *Relavation Theory* berasumsi bahwa yang benar atau salah berasal dari kekuasaan di atas manusia yaitu, Tuhan sendiri. dengan kata lain apa yang dikatakan Tuhan (dalam berbagai kitab suci) menjadi rujukan utama untuk memutuskan apa yang benar dan apa yang salah.

Dari beberapa hasil pemikiran tersebut, memberikan suatu pandangan bahwa etika sebagai sebuah hasil pemikiran yang berisi tentang pola atau standar yang merefleksi nilai-nilai dasar bagi manusia yang dapat digunakan sebagai suatu panduan untuk mengatur dan menentukan kebaikan yang sesuai dengan kegunaan dan kepentingan didalam bertindak dan berperilaku.

Kattsoff (1986) mengemukakan bahwa, Etika sebenarnya lebih banyak bersangkutan dengan prinsip-prinsip dasar pembenaran dalam hubungan tingkah laku manusia. Sementara, Suseno (1994) mendefinisikan Etika adalah suatu ilmu yang membahas tentang bagaimana dan mengapa kita mengikuti suatu ajaran moral tertentu atau bagaimana kita harus mengambil sikap yang bertanggung jawab berhadapan dengan pelbagai ajaran moral. Dari kedua pandangan tersebut, mengarahkan bahwa etika terus berevolusi dan masuk pada setiap ranah

kehidupan manusia, tidak hanya sebagai cara dalam pergaulan namun telah menjadi bagian dari peradaban manusia yang memunculkan nuansa baru sebagai paradigma keilmuan yang posisikan etika tidak hanya berkenaan dengan perilaku yang menuntun kehidupan sebagai nilai dasar (*core value*), akan tetapi menjadi pegangan dan bahkan kewajiban dalam lingkup yang lebih luas, seperti dalam pekerjaan, berkendara, berkomunikasi, berpolitik, berpemerintahan dan lain sebagainya.

Bartens sebagaimana dikutip oleh AbdulKadir (1991), memberikan tiga pengertian tentang etika yaitu ;

- 1) Etika dipakai dalam arti nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. 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 disini adalah kode etik.
- 3) Etika dipakai dalam arti ilmu tentang yang baik atau yang buruk. Makna ini berkenaan dengan filsafat moral.

Sementara dalam perkembangannya lebih lanjut, etika terus mengalami transformasi, dari yang sekedar kebiasaan dan tradisi atau nilai-nilai dasar tentang kebaikan, kebenaran, dan keindahan. Menjadi suatu asumsi-asumsi yang merefleksikan

sebagai standar dalam berbagai situasi yang berlaku umum yang membentuk sistem kepercayaan yang harus diperhatikan di dalam setiap kondisi dan situasi apapun. Dalam hal ini, etika tidak hanya dijadikan sebagai dimensi dalam pergaulan namun telah menjadi sebuah komitmen yang disusun untuk mempengaruhi, membentuk, mengatur dan melakukan penyesuaian berperilaku yang berorientasi pada pencapaian hasil atau tujuan yang disepakati secara bersama.

Bila melihat pada luasnya konsepsi etika yang berkembang saat ini, yang kemudian berpadu dengan setiap lingkup yang ada dalam kehidupan manusia terutama dalam mewujudkan kualitas kehidupan yang lebih baik, dimana salah satunya berintegrasi dengan penyelenggaraan pemerintahan. Pada konteks ini, etika memainkan fungsinya tidak sebatas pada sebuah pengaturan perorangan (*personal ethic*) dan organisasi (*Organization ethic*) akan tetapi lebih jauhnya lagi sebagai parameter dan merinci kewajiban-kewajiban (*obligations*) organisasi itu sendiri, serta menggariskan konteks tempat keputusan-keputusan etika perorangan itu dibentuk.

Etika dalam penyelenggaraan pemerintahan mengupayakan dan mendorong sinergitas antara pemerintah dengan masyarakat serta mengkonstruktif tata kelola pemerintahan pemerintah berdasarkan nilai-nilai kebajikan sebagai gabungan antara nilai-nilai pokok (*cardinal values*), dan nilai-nilai yang menjadi

turunan (*derivative*) dari nilai-nilai pokok itu. Dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan etika berhubungan erat dengan moral, yang merupakan kristalisasi dari ajaran-ajaran, wejangan-wejangan, patokan-patokan, kumpulan peraturan-peraturan dan ketetapan baik lisan maupun tulisan. Etika dan moral mengandung pengertian yang mirip dalam percakapan sehari-hari di dalam masyarakat. Kedua istilah tersebut dimaknai sebagai kesusilaan.

Secara umum fungsi etika pemerintahan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan ada dua: 1) sebagai suatu pedoman, referensi, acuan, penuntun, dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan; 2) sebagai acuan untuk menilai apakah keputusan dan/atau tindakan pejabat pemerintahan itu baik atau buruk, terpuji atau tercela. Widodo (2007) menjelaskan bahwa oleh karena etika mempersoalkan baik dan buruk dan bukan benar dan salah tentang sikap, tindakan, dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya baik dalam masyarakat maupun organisasi publik atau bisnis, maka etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi negara. Etika diperlukan dalam administrasi Negara, karena etika dapat dijadikan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus dilakukan oleh administrasi negara dalam menjalankan kebijakan politik, dan sekaligus dapat digunakan sebagai standar penilaian apakah perilaku administrasi negara dalam menjalankan kebijakan politik dapat

dikatakan baik atau buruk. Karena administrasi Negara bukan saja berkait dengan masalah pelaksanaan kebijakan politik saja, tetapi juga berkait dengan masalah manusia dan kemanusiaan.

Dalam etika pemerintahan ada asumsi bahwa melalui penghayatan etis yang baik seorang aparatur akan dapat membangun komitmen untuk menjadikan dirinya sebagai teladan tentang kebaikan dan moralitas pemerintahan. Aparatur pemerintahan yang baik dan bermoral tinggi akan senantiasa menghindarkan dirinya dari perbuatan tercela, karena ia terpanggil untuk menjaga kewibawaan Negara. Citra aparatur pemerintahan sangat ditentukan oleh sejauhmana penghayatan etis mereka tercermin di dalam tingkah laku sehari-hari.

Rasyid (1999) berpendapat keberhasilan pejabat pemerintahan di dalam memimpin pemerintahan harus diukur dari kemampuannya mengembangkan fungsi pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat. Inilah yang sekaligus menjadi misi pemerintahan di tengah-tengah masyarakat. Etika pemerintahan sebaiknya dikembangkan dalam upaya pencapaian misi itu. Artinya setiap tindakan yang tidak sesuai, tidak mendukung, apalagi yang menghambat pencapaian misi itu, semestinya dipandang sebagai pelanggaran etik, oleh karena itu, etika ditempatkan

sebagai kode etik /standar profesi, atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar).

b. Kajian Etik

Selama ini banyak yang berpendapat bahwa etiket merupakan turunan atau bagian dari etika itu sendiri yang diwujudkan sebagai tatakrama atau tata cara dalam membangun hubungan antara sesama manusia tetapi lebih bersifat relatif. Artinya bahwa etiket tergantung dari sudut pandang dan kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan dalam suatu kelompok masyarakat tertentu. Sebagaimana dijelaskan oleh menurut Sedarmayanti (2005) adalah cara bicara yang sopan, cara duduk, menerima tamu dan sopan santunnya lainnya. Selain dari itu, Ernawati, (2004) menjelaskan etiket, adalah tata cara pergaulan antar manusia yang meliputi aturan, tata karma, tata tertib, sopan santun dalam tindakanya. Dari kedua pendapat di atas, maka makna etiket lebih merujuk pada perbuatan yang dapat digunakan dalam memperlancar pergaulan dan dapat pula untuk membantu dalam menunjang dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Pada dasarnya, etiket adalah terjemahan dari bahasa Inggris dan bahasa Perancis "*etiquette*" yang berarti "persyaratan konvensional mengenai perilaku sosial. Etiket menyangkut cara melakukan perbuatan manusia atau dapat disebut sebagai kesopanan dan kegaliban. Tentunya bila dilihat dari hal itu, etiket terkadang mengakaburkan makna yang penting dan tidak penting, karena pada

dasarnya etiket hanya menunjukkan cara yang tepat. Artinya apa diharapkan serta ditentukan dalam sebuah kalangan tertentu. Oleh sebab itu, etiket berhubungan dengan cara atau bagaimana suatu perbuatan itu harus dilakukan.

Secara harfiah etiket memiliki keterkaitan dengan etika, sementara apabila dilihat secara mendalam ternyata konsepsi etiket dan etiket tentunya memiliki perbedaan, meskipun sama-sama berkaitan dengan pengaturan perilaku manusia. K. Berten dalam Sutarno (2008) menjelaskan perbedaan antara etika dengan etiket, yaitu : *pertama*, etiket selalu berhubungan dengan cara atau bagaimana suatu perbuatan harus kita lakukan, biasanya diharapkan dan ditentukan oleh suatu masyarakat atau budaya tertentu. Sementara etika, tidak membatasi diri pada soal cara dan bagaimana suatu tindakan harus dilakukan. Etika dalam hal ini memberi norma atau tatanan mengenai perbuatan itu sendiri.

Kedua, Etiket hanya berlaku dalam pergaulan dan sangat bergantung pada kehadiran orang lain. Artinya etiket hanya berlaku ketika adanya kehadiran orang lain sedangkan apabila tidak ada saksi atau orang lain, maka etiket tidak berlaku. Lain halnya dengan etika, ada atau tidak ada orang lain etika tetap berlaku dan tetap dijadikan sebagai pedoman yang harus dilakukan. *Ketiga*, etiket bersikap relatif, tidak mutlak dan tidak permanen. Artinya etiket tidak bisa diterapkan diberbagai tempat atau

dalam semua periode waktu. Sedangkan etika lebih bersifat absolut atau mutlak, yaitu tanpa memandang tempat, waktu atau situasi dimanapun dan kapanpun.

Keempat, etiket hanya memandang manusia dari lahiriah, bukan dari sisi batiniah. Artinya etiket hanya melihat dari sisi penampilan atau menyoroti hanya dari pandangan secara fisik dari luar. Disisi lain etika justru lebih melihat dari sisi batiniah yang lebih pada perilaku etis yang benar-benar sungguh dari dalam hati tanpa ada kemunafikan.

Melihat pada uraian tersebut mempertegas tentang orientasi dari etiket yang cenderung mengarahkan pada perhatian-perhatian yang relatif pada pembentukan perilaku manusia yang menyesuaikan dengan keadaan dan situasi tanpa memerlukan pertimbangan-pertimbangan yang berorientasi pada landasar, alasan, dan pandangan hidup. Karena tidak menutup kemungkinan untuk etiket dapat berupa suatu tindakan yang dimungkinkan dapat bertentangan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam etika. Selama ini, ketika etiket memainkan peranannya maka ada bagian lain dari etika yang terkadang tidak begitu diperhitungkan, mengingat dalam kehidupan yang pluralist dan menghadapi keragaman masyarakat sisi nilai etiket yang merupakan modal dalam pergaulan yang sifatnya konvensional, sehingga etiket dapat saja terjadi selama hal itu merupakan suatu kesepakatan atau kesepakatan

dalam suatu kesempatan atau dalam kondisi tertentu.

C. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Dengan melihat pada uraian sebagaimana dikemukakan sebelumnya, bahwa indikasi yang menunjukan tentang adanya fenomena pungutan liar (pungli) yang terjadi didalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik sebagai salah satu bagian dari pelanggaran etika yang dilakukan oleh pejabat pemerintah selaku pemberi layanan publik, memang apabila dilihat berdasarkan sudut pandang sosial dan budaya yang ada selama ini, seolah berada pada wilayah yang sama (*abu-abu*).

Meskipun pada kenyataannya berbagai produk perundang-undangan dan peraturan pemerintah senantiasa mengatur segala segi dalam kehidupan manusia, namun hal itu ketika dibenturkan dengan istilah adat atau kebiasaan terkadang menjadi kurang produktif, karena pandangan masyarakat saat ini tidak melihat pada proses dan regulasi, namun lebih pada apa yang dapat dirasakan sebagai suatu manfaat.

Memang selama ini belum ada analisa dan diskusi yang mendalam tentang pertentangan antara etika dengan etiket yang kerap terjadi dalam realita sosial kemasyarakatan, terutama berkaitan dengan praktek penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam pemberian layanan publik memang dapat dipandang dilematis. Hal ini mengingat terkadang

untuk dapat menjalankan suatu peran tertentu didalam lingkup kehidupan masyarakat dan untuk dapat meraih tujuan yang diinginkan pergeseran antara nilai tuntutan yang menghendaki pencapaian sesuatu secara sempurna dengan nilai tuntunan sebagai proses mengarahkan dan memberikan pencerahan agar suatu hal dapat mempunyai dampak dan manfaat.

Jika melihat pada kenyataan yang berkembang saat ini dan melihat orientasi yang terjadi pada praktek-praktek penyalahgunaan wewenang dan kekuasaan, maka menepatkan fenomena tentang terjadinya pungutan liar (pungli) pada proses pemberian pelayanan publik, tentunya dapat diketorkan sebagai permasalahan moral yang tidak kalah merusaknya dengan perilaku korupsi. Pungutan liar (pungli) dipandang tidak hanya sebagai bentuk kejahatan atau perbuatan tercela yang dapat merugikan, namun perlu didalami sebagai suatu masalah yang berkaitan dengan sosial kemasyarakatan, politik, ekonomi dan budaya.

Bila mempelajari keterkaitan permasalahan praktek pungli yang terjadi akhir-akhir ini, khususnya pada penyelenggaraan pelayanan publik akan sangat diperlukan suatu konsepsi yang dapat memberikan suatu pandangan tentang bagaimana sikap seharusnya yang dapat dijadikan sebagai pedoman untuk penerapan etika sebagai suatu nilai tuntutan dan etiket sebagai sebuah tuntunan agar dapat diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam menciptakan kesejahteraan

secara umum. Selanjutnya untuk menyikapi hal tersebut, akan diuraikan tentang konsepsi pendekatan tentang etika sebagai nilai tuntutan dan etiket sebagai tuntunan, dengan berdasarkan beberapa pendekatan sebagai berikut :

a. Berdasarkan penilaian moral

Perwujudan moral yang selama ini direalisasikan sebagai pedoman atau acuan yang digunakan dalam berperilaku baik secara individu maupun kelompok agar dapat melakukan berbagai kontrol dalam berinteraksi sosial baik dalam situasi formal maupun nonformal. Moral berasal dari bahasa latin *mores* yang berarti tata cara, kebiasaan, perilaku, dan adat istiadat dalam kehidupan (Hurlock, 1990). Moral dapat pula disebut sebagai kekuatan normatif yang dibentuk dari seperangkat nilai-nilai atau asas-asas baik yang berasal dari ketentuan-ketentuan agama, sosial kemasyarakatan, aturan hukum, profesi ataupun dari falsafah hidup.

Pandangan atas moral pada umumnya menyangkut tentang nilai yang dijadikan sebagai patokan dalam perbuatan untuk senantiasa dapat membedakan antara hal yang dianggap buruk dengan hal yang dianggap baik. Sebagaimana dijelaskan oleh Simpton dalam (Allen, 1980) mengartikan moral sebagai pola perilaku, prinsip-prinsip, konsep dan aturan-aturan yang digunakan individu atau kelompok yang berkaitan dengan baik dan buruk. Disamping itu, Rogers (1977) mengartikan moral sebagai pedoman salah atau benar bagi perilaku

seseorang yang ditentukan oleh masyarakat.

Dari pengertian tersebut mengarahkan pada suatu pandangan atas moral yang pada hakekatnya merupakan kebaikan yang disesuaikan dengan ukuran tindakan yang diterima oleh umum atau masyarakat, meliputi kesatuan sosial ataupun lingkungan tertentu. Sementara kaitannya dengan permasalahan terjadinya pungutan liar (pungli) dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik, yang dipandang sebagai bentuk pelanggaran dari sisi etika akan tetapi dianggap wajar apabila ditinjau berdasarkan kebiasaan (etiket) pada situasi dan kondisi di masyarakat tertentu. Bila dibiarkan tanpa ada penanganan yang lebih lanjut, maka dapat berpotensi kearah terwujudnya *Moral Hazard*.

Moral hazard merupakan perilaku tidak jujur dalam memberikan informasi kepada pihak lain yang membuat yang kontrak kerja sama demi untuk memenuhi keinginan secara pribadi. Apabila dikaitkan dengan praktek pungli yang selama ini terjadi dan dilakukan oleh oknum petugas pemberi layanan publik, tentunya bukan murni merupakan pelanggaran atau kesalahan oknum petugas teknis yang memberikan layanan, karena bagaimanapun juga praktek pungli tentunya melibatkan berbagai pihak yang terkait, mengingat kasus-kasus serupa kerap menyeret para pejabat yang berada di atasnya, karena dianggap sebagai pihak yang bertanggungjawab.

Praktek penyalahgunaan wewenang atau adanya pengakomodiran kepentingan-kepentingan diluar kepentingan publik, disinyalir karena adanya suatu sistem yang telah mengakar berupa sikap loyalitas semu, yang ditunjukkan melalui adanya kebiasaan “*setor*” terhadap atasan atau kepada pejabat yang lebih tinggi. Begitupun motif yang mendorong terjadinya praktek pungli dimungkinkan karena adanya tindakan-tindakan berupa pemberian setoran yang diperuntukan bagi atasan atau pejabat yang mempunyai wewenang di atasnya. Hal ini, dipandang sebagai bagian dari sikap yang mementingkan diri sendiri atau egoistis untuk kepentingan-kepentingan yang sifatnya individu dan dapat menjalar atau bahkan memicu munculnya *moral hazard*.

Maka dari itu, sebagai bentuk pencegahan dan memperkecil terjadinya moral hazard yang dikhawatirkan akan muncul akibat dari pergeseran nilai etika dan etiket terutama dalam pemberian layanan publik, maka penegasan dan penguatan dari sisi moral dipandang akan sangat potensial dalam menentukan kualitas perilaku. Sisi pandangan menurut moral mencoba mengedepankan sesuatu hal yang melekat pada kodrati manusia, agar senantiasa memegang prinsip yang teguh atas nilai-nilai kejujuran, keuletan, ketekunan dan kepercayaan terhadap nilai religius.

Melalui penilaian atas moral sebagai landasan dalam berperilaku, diperkirakan dapat memberikan

kompensasi atas terbentuknya standar dalam menentukan sikap atau perilaku yang bersifat praktis. Moral dalam hal ini, berintak sebagai kontrol yang muncul dari dalam diri berupa sebuah rambu-rambu atas setiap tindakan yang dilakukan agar senantiasa dapat merasakan dan mengetahui perbuatan atau sikap yang seperti apa yang selayaknya dilakukan tanpa harus melakukan pelanggaran, meskipun dalam konteks terjadinya pungli, masih dapat ditolerir melalui legitimasi sebagai suatu komitmen berupa imbalan atau adanya *reward* tertentu yang sifatnya lebih pada menguntungkan secara individual.

Namun dengan adanya penguatan moral, akan mendorong seseorang atau dalam hal ini pejabat yang berkuasa atas pemberi layanan untuk melakukan penolakan intrinsik atas sikap-sikap atau perilaku yang dianggap melanggar, baik itu yang muncul atas adanya kesempatan maupun sebagai akibat dari adanya dorongan yang mengarahkan untuk melakukan tindakan oportunistik (mementingkan kepentingan pribadi atau kelompok). Kohlberg (1981) menyatakan bahwa moral pada dasarnya dipandang sebagai penyelesaian antara kepentingan diri dan kelompok, antara hak dan kewajiban. Artinya moral diidentifikasi dengan penyelesaian antara kepentingan diri dan kepentingan lingkungan yang merupakan hasil timbang menimbang antara komponen tersebut.

Menurut Paul Suparno, dkk. dalam (Budiningsih, 2004), untuk memiliki moralitas yang baik dan benar, seseorang tidak cukup sekedar telah melakukan tindakan yang dapat dinilai baik dan benar. Seseorang dapat dikatakan sungguh-sungguh bermoral apabila tindakannya disertai dengan keyakinan dan pemahaman antara kebajikan dan kebaikan yang tertanam dalam tindakan tersebut. Dengan demikian, maka moral akan menjadi referensi utama dalam menghindari terjadinya perilaku yang menyimpang, karena pada hakekatnya dalam penguatan dan pemahaman moral seseorang diarahkan agar menemukan kembali nilai-nilai kehidupan yang sebenarnya yang dimiliki oleh setiap manusia, melalui sikap dan tindakan yang menghormati kepentingan pihak lain, jujur, bertanggung jawab baik kepada sesama manusia maupun kepada Tuhan.

b. Berdasarkan penilaian sistem budaya dan sistem sosial.

Sesuatu yang telah menjadi kebiasaan dan mengakar dalam kehidupan manusia sering disebut atau dikategorikan sebagai budaya. Sementara sosial dapat dijelaskan sebagai bagian dari kehidupan manusia yang menginterpretasikan tentang tata laku atau tata hubungan yang dihasilkan, diciptakan dan ditetapkan didalam interaksi kehidupan. Selanjutnya apabila antara nilai sosial dengan nilai budaya disatukan sebagai sebuah asa untuk melandasi pola perilaku dan membangun tata struktur

kemasyarakatan, maka akan terbentuk yang dinamakan sistem sosial budaya. Nilai sosial dan nilai budaya tidak bisa dipisahkan dalam suatu sistem yang membentuk kesatuan masyarakat. Oleh karena itu, ketika terjadi perubahan dalam tatanan sistem sosial, maka akan berdampak pada berubahnya sistem budaya yang ada dimasyarakat. Selanjutnya bila dihubungkan dengan fenomena tentang adanya pungutan liar (pungli) dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik akhir-akhir ini banyak disoroti, tentunya dapat dipandang sebagai gejala sosial dan perubahan sosial budaya yang tengah terjadi dimasyarakat.

Kompleksitas dan kejenuhan atas pemberian pelayanan publik yang tidak pasti serta berbagai kekecewaan yang banyak dirasakan oleh masyarakat, disinyalir sebagai salah satu penyebab menyebarnya tindakan-tindakan yang membuka kesempatan terjadinya pelanggaran etika dari para petugas atau pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan publik. Disamping itu, perubahan perilaku masyarakat yang menginginkan segala sesuatu untuk dapat dirasakan dengan mudah, cepat dan eksklusif, juga berdampak pada bergesernya hakekat pelayanan publik yang pada awalnya diarahkan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat, namun seolah telah berubah menjadi suatu produk jasa yang memiliki nilai secara finansial (diperjual belikan).

Selama ini, bangsa Indonesia dikenal memiliki budaya ketimuran

yang senantiasa telah mengakar kuat dan bahkan dipandang sebagai bentuk kepribadian masyarakat. Budaya ketimuran yang dimaksudkan disini, adalah adanya kebiasaan masyarakat yang selalu merasa terhutang baik secara budi maupun perbuatan apabila telah dibantu atau diberikan kemudahan oleh orang lain, maka sebagai wujud terimakasih atau membalas kebaikan tersebut dengan memberikan materi atau jasa kepada orang tersebut. Akan tetapi budaya ketimuran tersebut saat ini seolah telah berorientasi berdasarkan kepentingan yang lebih pada pencapaian materi dan berdeviasi menjadi tindakan atau perilaku yang dapat mengarahkan pada terjadinya pelanggaran etika dan norma sosial.

Oleh karena itu, agar dapat mengurangi dan mengantisipasi meluasnya suatu gejala sosial, yang salah satunya tentang adanya praktek pungutan liar sebagai dampak dari pergeseran nilai-nilai sosial dan budaya dimasyarakat, maka diperlukan penataan dan pemantapan norma atas tindakan dan perilaku masyarakat dengan penyesuaian kembali sistem budaya dan lingkungan sosial di sekitarnya berdasarkan pola-pola kebaikan berserta nilai-nilai kebenaran.

Sistem budaya atau *cultural system* merupakan ide-ide dan gagasan manusia yang hidup bersama dalam suatu masyarakat. Gagasan tersebut tidak dalam keadaan lepas satu dari yang lainnya, tetapi selalu berkaitan dan menjadi suatu sistem. Dengan demikian sistem budaya adalah bagian

dari kebudayaan, yang diartikan pula adat-istiadat. Adat-istiadat mencakup sistem nilai budaya, sistem norma, norma-norma menurut pranata-pranata yang ada di dalam masyarakat yang bersangkutan, termasuk norma agama.

Secara praktis sistem budaya (*cultural system*) yang dibangun dengan berdasarkan pada standar atau pola hidup yang menyeluruh yang didalamnya tertanam tata nilai, adat, moral, hukum berserta kebiasaan-kebiasaan lain yang dibutuhkan manusia dalam berinteraksi sosial akan menciptakan suatu pola perilaku yang selaras antara berfikir dan bertindak. Parsudi Suparlan, 1981 (Turmudzi, 2013) menjelaskan bahwa sistem budaya (“kebudayaan”) dan sistem konsepsi dilihat sebagai mempunyai persamaan struktur-struktur dinamik, dan begitu pula mempunyai persamaan dari sejakmula, yaitu dalam bentuk-bentuk simbolik.

Geertz (1973) menganggap bentuk simbolik sesuatu yang amat sangat penting, sebab dengan cara itu, kenyataan-kenyataan sosial atau kejiwaan sosial diberi sesuatu “bentuk konseptual yang objektif”. Simbol-simbol yang diajukan Geertz, menunjukkan garis-garis perhubungan antara pemikiran manusia dengan kenyataan-kenyataan yang ada diluarnya. Ini artinya, pemikiran manusia itu dapat dilihat sebagai “sesuatu sistem lalu lintas dalam bentuk simbol-simbol yang signifikan. (Turmudzi, 2013).

Dari kedua pandangan tersebut, memberikan suatu penjelasan bahwa

sistem budaya (*culture system*) pada hekekatnya dapat berupa struktur kejiwaan dari manusia yang dibentuk dari kesadaran, dorongan atau persepsi dalam memberikan penilaian atas setiap konsep, baik berupa kelakuan, kebiasaan, maupun norma-norma yang berkembang menjadi sebagai sesuatu yang teratur dan penuh arti dan dapat diterapkan dalam waktu yang berkelanjutan. Dalam hal ini sistem budaya akan menjadi sebagai kerangka berfikir yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk membentuk karakter masyarakat yang digerakan oleh daya cipta, karakter berfikir dan penilaian atas manusia.

Selanjutnya, apabila dihubungkan dengan praktek pelanggaran etika berupa terjadinya pungli yang dilakukan dalam praktek pemberian layanan publik bagi masyarakat, dapat dipandang sebagai dampak dari transformasi budaya dan peradaban yang muncul akibat dari adanya kekecewaan dari masyarakat atas pemberian layanan publik dari pemerintah yang tidak memberikan kepastian secara jelas dan seolah menempatkan bahwa mutu pelayanan itu tergantung dari biaya yang dikeluarkan. Sehingga mendorong masyarakat untuk menentukan tindakan dalam mengatasi kekecewaannya dengan membentuk perilaku yang membiaskan norma-norma aturan dengan pola-pola kebiasaan yang tujuannya agar dapat terpenuhinya kebutuhan akan kualitas dan mutu layanan yang sesuai dengan harapan.

Maka dari itu, agar dapat mengembalikan pola-pola kebiasaan masyarakat yang diperkirakan mengarah pada aktivitas yang melanggar etika dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya berhubungan dengan pemberian layanan publik. Suatu konsepsi yang menekankan pada perubahan *mindset* atau pola pikir berdasarkan kesadaran dan dorongan agar senantiasa dapat membentuk struktur kejiwaan yang memberikan motivasi yang mengatur berbagai tindakan berdasarkan norma, aturan dan nilai-nilai yang berorientasi pada kemaslahatan secara bersama. Konsep tersebut, tentunya merupakan pembentukan sistem budaya (*culture system*) yang nantinya akan membentuk kebiasaan-kebiasaan yang akan ditularkan atau ditiru oleh masyarakat dan akan diinternalisasikan didalam kehidupan pribadi maupun kelompok.

Selain dari pada itu, konsepsi yang berikutnya dapat pula dilakukan berdasarkan pendekatan berdasarkan konsep sistem sosial yang menekankan pada konsep relasional. Sistem sosial pada dasarnya, merupakan suatu sistem dari elemen-elemen yang terbentuk dari interaksi sosial yang terjadi diantara berbagai individu, yang tumbuh berkembang tidak secara kebetulan, namun tumbuh berkembang diatas konsensus atau nilai di atas standar penilaian umum masyarakat. Iskandar (2004) menjelaskan sistem sosial mencakup kesatuan-kesatuan yang saling berinteraksi, masing-masing

kesatuan memiliki bagian-bagian dan setiap kesatuan adalah bagian dari kesatuan-kesatuan yang lebih besar.

Iskandar, mencoba menggambarkan mengenai sistem sosial sebagai suatu sistem yang bersifat khusus, karena terbentuk dari adanya interaksi manusia dan saling mempengaruhi perilaku, sehingga dapat membentuk perspektif tentang adanya keterikatan atau kolektivitas. Bentuk dari sistem sosial itu sendiri dapat berupa : keluarga, organisasi, komunitas, masyarakat dan bahkan kebudayaan, yang jelas bahwa sistem sosial hakekatnya merupakan pola-pola dasar (*basic unit*) dalam membentuk perilaku kolektif.

Selanjutnya untuk menggambarkan tentang realita dari sistem sosial dapat mempengaruhi setiap komponen dan lingkungan masyarakat sehingga menjadi suatu sudut pandang, maka kerangka konseptual yang dibangun harus senantiasa menggambarkan suatu peristiwa yang sedang berlangsung, karena didalam kehidupan sistem sosial dapat diidentifikasi sebagai sumber energi yang dapat mengaktifkan dan menggerakkan sistem beserta kapasitasnya sehingga dapat menyebabkan suatu lingkungan masyarakat melakukan proses perubahan.

Begitupula dengan contoh kasus tentang pungutan liar, sebagaimana dikemukakan di atas, sebenarnya dapat ditafsirkan sebagai bentuk dari pergeseran nilai-nilai dari suatu kondisi masyarakat yang terbentuk dari adanya pola-pola penyimpangan atas budaya

yang berkembang, sehingga melahirkan budaya baru dan sekaligus mempengaruhi perilaku. Berdasarkan pada hal itu, maka sistem sosial dalam hal ini, diharapkan sebagai salah satu upaya untuk mengatasi dan mengantisipasi bentuk perilaku-perilaku yang dianggap menyimpang baik dari segi etika maupun kepatutan.

Selanjutnya berkaitan dengan hal tersebut, peranan dari sistem sosial akan mencoba mengendalikan sistem pola-pola interaksi di masyarakat, melalui pengembangan dan pembentukan kemampuan yang bersifat operasional sehingga dapat membentuk struktur sistem sosial itu sendiri. Dalam kehidupan masyarakat yang cenderung pluralist penghayatan akan nilai-nilai sosial agar menjadi suatu kehendak bersama (*common will*) untuk membentuk kebiasaan dalam kehidupan sehari-hari tentunya tidak akan terlepas dari struktur sistem sosial yang ada di masyarakat.

Sementara itu, untuk mengembalikan pola-pola kebiasaan yang telah terlanjur terjadi dan menjalar di masyarakat, khususnya tentang adanya anggapan praktek pungutan liar sebagai bentuk kewajaran, karena dimanifestasikan sebagai wujud rasa terima kasih atas adanya manfaat yang dirasakan, seolah telah berakibat berpudarnya nilai etika di masyarakat. Dalam hal ini, sistem sosial harus mengarahkan kembali pola-pola etika yang sudah berpudar dengan mengadaptasi dan merujuk harapan-harapan tentang suatu kehidupan masyarakat yang berpola

sesuai dengan budaya, tradisi adat-istiadat masyarakat dan kepercayaan (agama) menjadi suatu kesadaran bersama (kolektivitas) yang akan menjadi motivasi dalam membentuk perilaku agar senantiasa selalu sesuai dengan prinsip-prinsip kemanusiaan dan tatanan kehidupan sosial, yang pada akhirnya dapat mempertegas kembali bahwa praktek pelayanan publik yang pada hakekatnya merupakan suatu bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakat untuk menciptakan kesejahteraan secara umum dan merupakan hak setiap warga negara serta bebas dari sifat diskriminatif.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan pada uraian-uraian tersebut, maka agar dapat mengintegrasikan antara nilai-nilai etika dengan pandangan etiket dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam praktek pelayanan publik agar tidak menimbulkan kontradiktif antara nilai tuntutan dan tuntunan, maka dapat dilakukan dengan berdasarkan pada konsepsi pendekatan melalui penguatan dan penataan kembali, terkait dengan moralitas masyarakat dan pejabat penyelenggara pemerintahan, karena peranan dari moral merupakan referensi utama dalam menghindari terjadinya perilaku yang menyimpang, karena pada hakekatnya dalam penguatan dan pemahaman moral seseorang diarahkan agar menemukan kembali nilai-nilai kehidupan yang sebenarnya yang dimiliki oleh setiap

manusia, melalui sikap dan tindakan yang menghormati kepentingan pihak lain, jujur, bertanggung jawab baik kepada sesama manusia maupun kepada Tuhan.

Disamping itu, sistem budaya dan sistem sosial juga dapat digunakan sebagai bagian dari konsepsi untuk merubah pola-pola kebiasaan yang dipandang kurang sesuai dengan nilai-nilai yang berkembang di masyarakat dengan menerapkan keyakinan dan perasaan berdasarkan pada norma sosial melalui pengaturan interaksi sosial dalam kehidupan individu dan masyarakat. Sistem sosial akan berupaya untuk membentuk pola-pola hubungan atau interaksi yang selaras dengan nilai-nilai yang bersifat fundamental dan dihayati sebagai penetralisir adanya loyalitas ganda yang ditunjukkan oleh masyarakat terhadap suatu keadaan sosial.

Sistem budaya dan sistem sosial mengadaptasi dan merujuk harapan-harapan tentang suatu kehidupan masyarakat yang berpola sesuai dengan budaya, tradisi adat-istiadat masyarakat dan kepercayaan (agama), sehingga dengan demikian praktek-praktek yang dianggap akan memunculkan dikotomi antara etika dan etiket dapat dikendalikan melalui pengintegrasian antara nilai-nilai intelektualisme, spiritualisme, perasaan dan kolektivitas yang disesuaikan dengan norma sistem sosial yang telah ada di masyarakat.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir, Muhammad. (1991) *Etika Profesi Hukum.*, Bandung; Citra Aditya Bakti.
- Allen, D.E. (1980). *Social Psychology as A Social Process.*, California; Wodworten Publishing Company.
- Budiningsih, C.A. (2004). *Pembelajaran Moral : Berpijak pada Karakteristik Siswa dan Budayanya.*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Clifford, Geertz. (1973) *The Interpretation of Cultures.*, New York; Basic Books.
- Ernawati, Ursula. (2004) *Pedoman Lengkap Kesekretarian Untuk Sekretaris dan Calon Sekretaris.*, Yogyakarta; Graha Ilmu..
- Hurlock, E.B. (1990). *Perkembangan Anak.*, Alih Bahasa : Meitasari Tjandrasa dan Muslih Zarkasi. Jakarta; Erlangga.
- Iskandar, Jusman. (2004). *Teori Sosial.*, Bandung, Puspaga.
- Kattsoff, Louis O. (1986) *Pengantar Filsafat.*, (Diterjemahkan oleh: Soejono Soemargono). Yogyakarta; Tiara Wacana.
- Novianingtyastuti, (2009). *Garudafood Menuju Spiritual Company.*, 23 Pebruari, wawancara dengan Samsul Arifin, Manager Human Resource Services PT Garudafood Putra Putri Jaya Divisi Biscuit Gresik, www.beritajatim.com.
- Turmudzi, Didi. (2013) *Bunga Rampai Sosial Budaya.*, Bandung; Prisma Press.
- Pasolong, Harbani. (2007) *Teori Administrasi Publik.*, Bandung;Alfabeta.
- Rogers, D. (1977). *The Psychology of Adolescence.*, Englewood Cliff, New Jersey: Prentice Hall.
- Rasyid, Ryaas. (1999), *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan.*, Jakarta; Yarsif Watampone.
- Sedarmayanti. (2005). *Tugas dan Pengembangan Sekretaris.*, Bandung; Mandar Maju.
- Suseno, Franz Magnis.(1994) *Etika Politik.* Jakarta; Rajawali Press.
- Sutarno, Alfonsus. (2008) *Etiket, Kiat Serasi Berelasi.*, Yogyakarta; Kanisius.
- Widodo, Joko. (2007) *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja.*, Malang ; Banyumedika.
<http://news.okezone.com/read/2016/10/18/337/1518000/235-kasus-pungli-di-kepolisian-terungkap-terbanyak-di-lalu-lintas>.
- Bertens, K. 2000. *Etika. Seri Filsafat* PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta ;
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu.* Gava Media Yogyakarta ;
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 1989 Balai Pustaka, Jakarta;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

Lembaga Administrasi Negara (LAN)
2005, *Good Governance*, Modul
Diklat Prajabatan Golongan III,
LAN, R.I. Jakarta ;

Rohman, Ahmad, dkk. 2010 *Reformasi
Pelayanan Publik* Averroes Press,
Malang

;

Undang-undang No. 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik ;

Undang-Undang Nomor 22 Tahun
1999 tentang Pemerintahan Daerah.