

Title : Etika Pegawai Pelayanan Publik

Author(s) : Lina Safitri

Institution : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Category : Article

Topics : Philosophy, Humanities, Culture

ETIKA PEGAWAI PELAYANAN PUBLIK

LINA SAFITRI

Bertens (2000) menggambarkan konsep etika dengan beberapa arti, yaitu kebiasaan, adat, akhlak dan watak. Aristoteles, kata Bertens telah menggunakan kata etika ini dalam menggambarkan filsafat moral, yaitu ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan. Kamus Umum Bahasa Indonesia, karangan Purwadarminta, mengartikan etika sebagai ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral), sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1988), istilah etika disebut sebagai 1) Ilmu yang berbicara tentang apa yang baik dan apa yang buruk, tentang hak dan kewajiban moral, 2) Seperangkat asas atau nilai yang berhubungan dengan akhlak, (3) Nilai tentang apa yang benar dan salah yang ada di suatu golongan atau masyarakat.¹

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur sipil negara, Pasal 5 tentang kode etik dan kode perilaku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b bertujuan untuk menjaga martabat dan kehormatan ASN.

Berisi pengaturan perilaku agar pegawai ASN:²

- a. Melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi;
- b. melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
- c. melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan;
- d. melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau Pejabat yang Berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
- f. menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
- g. menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien;
- h. menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya;
- i. memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
- j. tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
- k. memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN; dan

¹ Mashur hasan basri, bramantyo tri asmoro, *etika pelayanan publik di indonesia, universitas islam raden rahmat, semarang, 2019. Hlm.64-65*

² Undang-undang republik indonesia nomor 5 tahun 2014

1. melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin Pegawai ASN.

Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³ Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008: 192) mengatakan, “seorang aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merasa mempunyai komitmen untuk menghargai hak-hak dari konsumen untuk mendapatkan pelayanan secara transparan, efisien, dan adanya jaminan kepastian pelayanan”. Perilaku pegawai selaku aparat birokrasi yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna layanan.melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin⁴

Pelayanan terbaik untuk masyarakat ini adalah beberapa bentuk pelayanan yang baik untuk masyarakat. Demi menunjang jalannya pelayanan yang baik, semua pelayanan selalu ada mekanisme dan prosedur. Sehingga masyarakat dapat memenuhi semua persyaratan yang diperlukan untuk manajemen file,stap bappenda di meja layanan dapat melakukan hal yang sama mengedit dengan cepat. Ini adalah bentuk simbiosis antara pemberi penyedia dan penerima layanan publik. Mekanisme biasanya dilakukan dengan menjalankan SOP.

Dalam pelaynan masyarakat indonesia saat ini,kami otoritas publik menginginkannya terdiri dari orang-orang yang memiliki karakter berdasarkan sifat kebijakan yang membawa kebajikannya menguntungkan dan mencegah masyarakat dengan tujuan membenarkan segala cara. Poin terakhir ini penting birokrat pelayanan publik ini pelayan dalam hal ini menempatkan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi atau kelompok bersedia berkorban dan bekerja keras tanpa pamrih. Dengan antusias pertempuran adalah birokrasi, mau menahan godaan melakukan apa-apa tentang itu dengan nilai kebenaran, kebaikan, keindahan, kebebasan, kesetaraan dan keadilan.

³ Citra maharanisupriyadi puti, *analisis perilaku pegawai pelayanan publik dilihat dari perspektif administrative responsibility di dinas tenaga kerja kota surabaya, universitas airlangga, surabaya, 201, hlm.3*

⁴ Saprudin,kusworo, deti mulyati, *etika pegawai dalam pelaanan publik dikecamatan konda kabupaten konawe selatan provinsi sulawesi tenggara*, institut pemerintahan dalam negri, kampus sulawesi selatan, 2020,hal. 607