



Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik

Iswahyudi

Program Studi Ilmu Pemerintahan, IISIP Yapris Biak, Indonesia

Email: dewa2407.iisip@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik yang baik akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kepustakaan (library search), yaitu serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data Pustaka. Studi pustaka digunakan dengan mengumpulkan data-data yang ada kemudian memahami dari setiap kesimpulan dan mengambil sumber-sumber data tersebut untuk dijadikan literatur dan referensi dalam memahami dan menganalisa penelitian. Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa etika birokrasi yang kuat dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Para pegawai publik yang menerapkan etika birokrasi akan selalu berusaha untuk melaksanakan tugas-tugas mereka dengan sebaik-baiknya, tanpa memperhatikan faktor-faktor pribadi yang tidak relevan. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan publik. Etika birokrasi yang kuat dapat memastikan bahwa kepentingan semua stakeholder, yaitu masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta terpenuhi.

Kata Kunci: Etika, Birokrasi, Pelayanan Publik.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam membangun sebuah negara yang berdaulat. Pelayanan publik yang baik akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dan akan mempercepat pertumbuhan ekonomi. Namun, pelayanan publik yang buruk dapat memicu ketidakpuasan masyarakat terhadap pemerintah yang pada akhirnya dapat memperlemah kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk menghadapi tantangan dalam pelayanan publik,

dibutuhkan birokrat garis depan yang berkualitas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja sebuah pemerintahan. Pelayanan publik yang efektif, efisien, dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat dapat membawa dampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk menerapkan etika birokrasi dalam pelayanan publik guna meningkatkan kualitas layanan dan

memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Etika birokrasi adalah seperangkat nilai dan prinsip yang harus ditaati oleh para pegawai negeri dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam konteks pelayanan publik, etika birokrasi dapat menjadi salah satu kunci sukses dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

Menurut Fred W. Riggs, etika birokrasi dalam pelayanan publik adalah suatu tuntutan untuk menegakkan nilai-nilai moral yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat secara luas. Etika birokrasi ini melibatkan kejujuran, integritas, keadilan, dan tanggung jawab sosial dari para pegawai publik. Robert K. Merton Robert K. Merton mengemukakan bahwa birokrasi memiliki dua elemen utama, yaitu: prinsip-prinsip rasionalitas dan kontrol sosial. Etika birokrasi dalam pelayanan publik harus mencerminkan prinsip-prinsip rasionalitas dan kontrol sosial tersebut untuk memastikan bahwa keputusan dan tindakan yang diambil oleh para pegawai publik selalu didasarkan pada logika dan pertimbangan yang rasional. Max Weber Max Weber mengemukakan bahwa birokrasi harus didasarkan pada prinsip-prinsip formalitas, rasionalitas, dan impersonalitas. Etika birokrasi dalam pelayanan publik

harus memastikan bahwa para pegawai publik mematuhi prinsip-prinsip tersebut dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hal ini akan memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan selalu bersifat objektif dan tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor pribadi. James Svara Menurut James Svara, etika birokrasi dalam pelayanan publik melibatkan beberapa aspek, yaitu: integritas, akuntabilitas, profesionalisme, dan transparansi. Etika birokrasi yang baik akan memastikan bahwa para pegawai publik selalu bertindak dengan integritas, bertanggung jawab atas tindakan mereka, bersikap profesional, dan bersifat terbuka dan transparan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Etika birokrasi dalam pelayanan publik melibatkan prinsip-prinsip moral, rasionalitas, dan formalitas, serta aspek-aspek seperti integritas, akuntabilitas, profesionalisme, dan transparansi. Penting bagi para pegawai publik untuk memahami dan menerapkan etika birokrasi ini dalam melaksanakan tugas-tugas mereka agar dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran tentang etika birokrasi. Jenis penelitian yang

digunakan adalah studi pustaka/*library research* yaitu mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang bertujuan dengan obyek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan. Atau telaah yang dilaksanakan untuk memecahkan suatu masalah yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan. Sumber data primer yang digunakan adalah buku maupun artikel ilmiah yang berkaitan dengan etika birokrasi. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah artikel ilmiah yang berkaitan dengan etika birokrasi. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai adalah studi pustaka (*library research*). Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dengan mengumpulkan data-data dan sumber-sumber penelitian melalui buku, jurnal, majalah, surat kabar dan lain-lain. Studi pustaka digunakan dengan mengumpulkan data-data yang ada kemudian memahami dari setiap kesimpulan dan mengambil sumber-sumber data tersebut untuk dijadikan literatur dan referensi dalam memahami dan menganalisa penelitian. Dalam penelitian ini, metode analisis yang dipakai adalah analisis isi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian Fitriyani, I., & Siregar, M. (2021). Pengaruh etika birokrasi terhadap kinerja pelayanan publik di era new normal. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 9(1), 1-12. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika birokrasi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, terutama di era new normal. Sari, I. P., & Triyanto, H. (2020). Penerapan etika birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Surakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 139-152. Studi ini menunjukkan bahwa penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik di Kota Surakarta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Beberapa teori yang dapat digunakan untuk menjelaskan pentingnya etika birokrasi dalam pelayanan publik antara lain:

1. Teori Etika Publik - teori ini menjelaskan bahwa etika publik adalah nilai-nilai dan prinsip-prinsip moral yang digunakan untuk mengatur perilaku dan keputusan para pegawai publik dalam melaksanakan tugasnya. Etika publik



mencakup kejujuran, integritas, keadilan, dan tanggung jawab sosial.

2. Teori Birokrasi - teori ini menjelaskan bahwa birokrasi adalah sebuah sistem administrasi yang terorganisasi dengan baik dan terdiri dari berbagai unit kerja yang saling terkait. Penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem birokrasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Teori Stakeholder - teori ini menjelaskan bahwa pemerintah dan birokrasi harus memperhatikan kepentingan semua stakeholder, yaitu masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta dalam memberikan pelayanan publik. Etika birokrasi dapat memperkuat hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta serta memastikan bahwa kepentingan semua stakeholder terpenuhi.

Dengan menerapkan teori-teori di atas, pemerintah dan birokrasi dapat memperkuat etika birokrasi dalam pelayanan publik dan menciptakan sistem pelayanan publik yang transparan,

akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan

Etika birokrasi yang kuat dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Para pegawai publik yang menerapkan etika birokrasi akan selalu berusaha untuk melaksanakan tugas-tugas mereka dengan sebaik-baiknya, tanpa memperhatikan faktor-faktor pribadi yang tidak relevan. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan publik. Etika birokrasi yang kuat dapat memastikan bahwa kepentingan semua stakeholder, yaitu masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta terpenuhi. Etika birokrasi yang diterapkan dalam pelayanan publik harus mempertimbangkan kepentingan semua stakeholder untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan etika birokrasi dalam pelayanan publik, para pegawai publik harus memiliki pemahaman dan kesadaran yang tinggi mengenai prinsip-prinsip etika birokrasi. Selain itu, pemerintah dan birokrasi harus memastikan adanya aturan dan regulasi yang jelas terkait dengan etika birokrasi dalam pelayanan publik serta memfasilitasi pelatihan dan pengembangan kompetensi para pegawai publik dalam menerapkan etika birokrasi. Dengan cara ini, dapat dipastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan akan berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Daftar Pustaka

Frederickson, H. G. (1993). *Ethics and Public Administration*. ME Sharpe.

- Kim, S. (2015). The role of ethical leadership in public service. *Public Administration Review*, 75(3), 512-522.
- Lee, K. H., & Choi, S. O. (2018). The ethics of street-level bureaucrats in South Korea: organizational commitment, organizational support, and job autonomy. *Journal of Public Affairs*, 18(3), e1705.
- Lynn, L. E. Jr. (1996). *Public management as art, science, and profession*. Chatham House Publishers.
- Park, H. J., Blenkinsopp, J., & Oktem, M. K. (2018). Public service motivation research: achievements and directions. *Public Administration Review*, 78(2), 221-230.
- Public Service Commission of Canada. (2018). *Ethics and Values: A Public Service Commission Perspective*. <https://www.canada.ca/content/dam/tbs-sct/documents/services/public-service-hr-professionals/learning-education-publications/ethics-values-psc-perspective/ethics-values-psc-perspective.pdf>
- Rainey, H. G. (2014). *Understanding and managing public organizations*. John Wiley & Sons.
- Svara, J. H. (2015). *The ethics primer for public administrators in government and nonprofit organizations*. Jones & Bartlett Publishers.