

Dr. Cholidah Utama, S.H., M.Hum.

PELAYANAN PUBLIK ETIK PEGAWAI NEGERI SIPIL



Dipindai dengan CamScanner

PELAYANAN PUBLIK ETIK PEGAWAI NEGERI SIPIL

Dr. Cholidah Utama, S.H., M.Hum.

**Editor:
Dr. Edi Harapan**



**Dilarang memperbanyak, mencetak, menerbitkan
sebagian maupun seluruh buku ini tanpa izin tertulis dari penulis**

Ketentuan Pidana

**Kutipan Pasal 72 Undang-undang Republik Indonesia
Nomor 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta**

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 5.000.000,00 (lima juta rupiah).
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau hak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

**PELAYANAN PUBLIK ETIK
PEGAWAI NEGERI SIPIL**

Penulis : Dr. Cholidah Utama, S.H., M.Hum.
Editor : Dr. Edi Harapan
Layout : Nyimas Amrina Rosyada
Desain Cover : Ismoko

Hak Penerbit pada **Noer Fikri Offset**
Anggota IKAPI (No. 012/SMS/13)

Dicetak oleh:
CV. Amanah
Jl. Mayor Mahidin No. 142
Telp: (0711) 366 625
Palembang – Indonesia 30126
E-mail : noerfikri@gmail.com

Cetakan I : Mei 2023
14,8 x 21 cm
vi, 147 hlm

Hak Cipta dilindungi undang-undang pada penulis
All right reserved

ISBN : 978-623-178-093-5



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah telah selesainya buku yang berjudul pelayanan publik etik Pegawai Negeri Sipil. PNS sebagai aparatur pemerintah wajib untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, yang pertama kali dinilai oleh masyarakat adalah pelayanannya. PNS sebagai aparatur pemerintah harus mempunyai integritas, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat.

Masyarakat selalu menilai perilaku dan tindakan-tindakan PNS, karena yang sering dinilai oleh masyarakat adalah baik atau buruknya sistem pelayanan, apakah sudah sesuai dengan etika atau tidak. Masyarakat menilai siapa yang melayani, melayani dengan apa, dan bagaimana dilayani, kritikan masyarakat yang utama adalah sistem pelayanannya. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas, sebaliknya apabila pelayanan kurang baik maka masyarakat menjadi tidak puas. Menurut Fizsimmons bahwa *customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired*, maksudnya rasa

puas orang yang memerlukan pelayanana bisa diartikan kecocokan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Apa yang diberikan oleh pemerintah bisa dipenuhi dan sesuai dengan apa yang diharapkan maka itulah yang dinamakan pelayanan sehingga masyarakat puas. Kepuasan masyarakat menjadi penentu baik buruknya pelayanan.

Pelayanan publik yang memuaskan tentu saja membutuhkan komitmen yang energi yang besar dan kuat, Sisi positif dari harapan masyarakat yang dilayani menunjukkan rasa percaya masyarakat itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh PNS sebagai aparatur pemerintah. Disisi lain, persepsi kinerja PNS sebagai aparatur pemerintah didasarkan atas pengetahuan, keyakinan, dan penilaian publik terhadap organisasi publik itu sendiri secara nyata. Puas atau tidaknya masyarakat penerima layanan, bisa dilihat kualitas dari pemberi layanan. Faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan adalah *Servqual (service quality)*, pendekatan berdasarkan perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang mereka terima dan layanan yang sesungguhnya diharapkan.

Penulis menyadari apa yang ditulis dalam buku ini masih jauh dari sempurna. Saran dan masukan yang bersifat konstruktif sangat membantu memperbaiki buku ini ke depan. Demikianlah, terima kasih banyak penulis sampaikan.

Palembang, Januari 2020

Cholidah Utama

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	i
BAB I. Pengantar Pegawai Negeri Sipil Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik	1
A. Latar Belakang Pegawai Negeri Sipil sebagai Penyelenggara Pelayan Publik.....	1
BAB II. Pegawai Negeri Sipil sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.....	15
A. Pegawai Negeri Sipil sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik	15
B. Prinsip-prinsip Pegawai Negeri Sipil sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.....	19
C. Kewajiban dan Larangan Pegawai Negeri Sipil sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.....	22
D. Tugas dan Fungsi Pegawai Negeri Sipil sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.....	24
E. Strategi Pelayanan Publik oleh Pegawai Negeri Sipil dalam Membangun Praktik <i>Good Governance</i>	28
F. Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik terhadap Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Publik.....	38
BAB III. Standar, Prinsip dan Tujuan Pelayanan Publik Etik Pegawai Negeri Sipil.....	43
A. Pelayanan Publik Etik.....	43

B. Standar Pelayanan Publik Etik Pegawai Negeri Sipil..	44
C. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik Etik Pegawai Negeri Sipil.....	54
D. Tujuan Pelayanan Publik Etik Pegawai Negeri Sipil .	58
BAB IV. Kinerja Pelayanan Publik Etik Pegawai Negeri Sipil.....	61
A. Sifat dan Bentuk Kinerja pelayanan Publik Etik Pegawai Negeri Sipil	61
B. Indikator Kinerja Pelayanan Publik Etik Pegawai Negeri Sipil.....	62
BAB V. Model Pelayanan Publik Etik Pegawai Negeri Sipil.....	67
BAB VI. Kualitas Pelayanan Publik Etik Pegawai Negeri Sipil.....	71
BAB VII. Etika Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil	75
A. Etika Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil.....	75
B. Ukuran Etika Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil.....	78
BAB VIII. Pelayanan Publik Etik sebagai Pertanggungjawaban Pegawai Negeri Sipil.....	103
BAB IX. Pelayanan Publik Etik Pegawai Negeri Sipil ...	109
Daftar Pustaka.....	136
Glosarium	143

BAB I
PENGANTAR PEGAWAI NEGERI SIPIL
SEBAGAI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

A. Latar Belakang Pegawai Negeri Sipil sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik

Masyarakat selalu menilai perilaku dan tindakan-tindakan PNS, karena yang sering dinilai oleh masyarakat adalah baik atau buruknya sistem pelayanan, apakah sudah sesuai dengan etika atau tidak. Masyarakat menilai siapa yang melayani, melayani dengan apa, dan bagaimana dilayani, kritikan masyarakat yang utama adalah sistem pelayanannya. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada kenyataannya PNS sebagai pelaksana pelayanan publik belum menekankan pada sisi etika, yang bisa menilai baik atau buruknya sistem pelayanan yang diberikan oleh PNS adalah masyarakat. Masyarakat mengharapkan agar PNS sebagai pelaksana pelayanan publik memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, agar bisa memberikan tingkat kepercayaan dari masyarakat, PNS tidak hanya sebagai abdi negara saja tapi juga sebagai abdi masyarakat.

1. Etik

Etik (*ethic*) adalah kata benda. Istilah etik lebih terkait dengan moral, benar, salah dan juga hukum. Menurut

KBBI online, etik adalah kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak atau dengan kata lain etik adalah nilai mengenai benar atau salah yang dianut golongan atau masyarakat dalam proses pembangunan. Jadi pelayanan publik etik adalah pengabungan konsep antara pelayanan publik dan etik, pelayanan publik etik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berdasarkan nilai benar atau salah yang dianut dalam golongan masyarakat.

Definisi etik adalah prinsip-prinsip yang dipegang teguh oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya, dengan kata lain etik adalah perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai etika. Etika adalah bagian dari suatu cabang filsafat yang mengkaji tentang kesesuaian, perintah dan larangan, apa yang baik dan buruk, yang baik harus dilakukan dan yang buruk harus dihindari. Etika mengkaji tentang hal-hal yang berkaitan dengan perilaku, baik terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain, khususnya berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

2. Moral

Secara etimologis, kata moral sama dengan kata etika, keduanya berarti adat istiadat kebiasaan. Perbedaan hanya pada bahasa asalnya, Etika berasal dari bahasa Yunani.¹ Moral dari bahasa latin *mos* (jamak *mores*), artinya cara hidup atau kebiasaan. dari istilah ini muncul pula istilah *morale* atau

¹ Abdulkadir Muhammad, 2014, *Etika Profesi Hukum*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, hlm.17.

moril.² Menurut pendapat De Vos moral adalah keseluruhan aturan, kaidah atau hukum yang berbentuk perintah dan keseluruhan aturan, kaidah atau hukum yang berbentuk perintah dan larangan yang mengatur perilaku manusia dan masyarakat dimana manusia berada, ciri moral mengandalkan kesadaran manusia. Jadi manusia tidak boleh berbuat semaunya sendiri dan tidak berbuat sesuatu.³

Moral adalah tingkah laku atau kelakuan dari seseorang, hal mana mengandung kaidah-kaidah atau ketentuan-ketentuan mengenai tingkah laku baik atau buruk. Ketentuan tingkah laku ini dapat didasarkan kepada agama dan atau adat istiadat, dengan perkataan lain, norma-norma itu dapat didasarkan kepada agama dan atau adat istiadat. Dengan kata lain norma-norma itu dapat bersumberkan agama ataupun suatu kepercayaan dan kebiasaan, yang kesemuanya tadi berasal dari suatu agama. Dimana diajarkan secara dogmatis, kaidah-kaidah penghidupan atau kehidupan yang baik, dengan harapan agar masyarakat dapat bertingkah laku seperti yang diharapkan, yaitu berdasarkan norma-norma, dengan demikian dapat diartikan, bahwa kaidah-kaidah atau norma-norma tersebut mempunyai fungsi mengatur masyarakat.⁴

Walaupun sudah ada norma yang mengatur, tapi dengan adanya perbedaan-perbedaan kejiwaan pada setiap orang, maka moral yang terdapat pada setiap orang itu akan berbeda-beda pula, jadi dengan demikian, jiwa seseorang itulah yang menentukan nilai tingkah laku, apabila jiwanya rendah,

² Johannes Basuki, 2018, *Administrasi Publik; Telaah Teoritis dan Empiris*, Depok, PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 155.

³ Abdulkadir Muhammad, 2014, *Etika Profesi Hukum, Op. Cit.*, hlm. 31.

⁴ Musanef, 2017, *Manajemen Kepegawaian Indonesia*, Jakarta, Gunung Agung, hlm. 80.

moralnya pun rendah. Terutama bagi pihak-pihak yang wajib menggerakkan, memimpin atau membimbing orang-orang maka moral adalah sangat perlu, dengan alasan bahwa baik buruknya penggerak atau kepemimpinan tersebut adalah tergantung padanya,⁵ bukan hanya pengetahuan saja seorang PNS harus juga punya moral, karena kebanyakan kegagalan itu adalah moral yang menjangkiti terutama dalam jabatan, karena mudah timbul penyalahgunaan wewenang dan tindakan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan dari bawahan kepada atasannya.

Sebagai kode etik profesi, peraturan dan keputusan ini dapat dilihat sebagai tuntutan moral internal individu yang dijadikan pijakan seorang PNS sebagai aparatur negara dalam menjalankan tugasnya sehari-hari. Tuntutan moral yang muncul dari norma moral menuntut seorang PNS dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan norma moral yang ada, norma moral bisa berasal dari adat istiadat dan norma-norma agama serta pandangan moral para etikawan yang berbicara tentang apa yang baik yang wajib dilakukan dan apa yang buruk yang dilarang untuk dilakukan. Hal yang wajib dilakukan dan apa yang dilarang dilakukan menurut teori etika termasuk kategori teori etika deontologis. Teori deontologis yang dikemukakan Immanuel Kant menjelaskan bahwa suatu tindakan atau perbuatan yang baik adalah suatu perbuatan atau tindakan yang wajib dilakukan, ia wajib dilakukan karena perbuatan itu sudah baik pada dirinya.⁶

Hal yang baik menurut kaum Utilitarian adalah perbuatan yang membawa banyak manfaat bagi orang, *greatest*

⁵ *Ibid.*

⁶ Philipus Ngorang, 2020, *Etika Pelayanan Publik sebuah Pengantar*, Depok, PT Raja Grafindo Persada, hlm. 39.

happines of the greatest number (memperbanyak kebahagiaan). Teori etika yang dipelopori Jeremy Betham dan diteruskan oleh John Stuart Mill ini menjelaskan juga bahwa suatu tindakan dikatakan baik kalau tindakan itu membawa manfaat bagi banyak orang. Tindakan aparaturnegara yang tidak korupsi tentu membawa manfaat bagi banyak orang karena uang yang tidak korupsi dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat banyak. Suatu tindakan atau perbuatan yang baik juga suatu perbuatan atau tindakan yang dilakukan berdasarkan keutamaan moral penyelenggaraan negara. Keutamaan moral atau moral *virtue*, bisa datang dari ajaran-ajaran moral yang dikemukakan oleh para etikawan.⁷

Berdasarkan uraian di atas bahwa diperlukan teori moral sebagai dasar yang relevan agar PNS dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan harus berdasarkan tindakan atau perbuatan yang baik, dan hasilnya bisa bermanfaat untuk semua orang, baik bagi diri PNS itu sendiri maupun bagi masyarakat yang dilayani.

Teori yang digunakan oleh penulis mengenai moral adalah teori De Vos, menurut De Vos bahwa manusia dalam bertingkah laku harus berperilaku baik berdasarkan kesadaran dari manusia itu sendiri, karena aturan yang diberlakukan dalam suatu negara berkaitan dengan implementasi terhadap tingkah laku tiap manusia, tiap orang dalam bertingkah laku harus sesuai dengan ketentuan dalam aturan, aturan hukum itu berbentuk perintah ataupun larangan, kalau isi aturan hukum itu berisi perintah harus kita lakukan dan kalau aturan hukum itu berisi larangan jangan kita lakukan.

⁷ *Ibid.*

Menurut pendapat Purnadi Purbacaraka yang dikutip oleh penulis sendiri bahwa esensi kaedah hukum, adalah membatasi atau mematoki bukan memaksa, sebab hukum sebagai kaedah merupakan pedoman atau patokan tentang bagaimana seharusnya manusia bersikap tindak/berperilaku dalam hukum.⁸ Artinya kaedah hukum itu tidak memaksa, karena yang dapat mengadakan paksaan itu adalah diri kita sendiri, yang diwujudkan dalam bentuk perilaku atau sikap tindak, karena esensi kaedah hukum adalah hanya sebatas membatasi/ mematoki bukan memaksa, agar kita tidak melanggar hukum, maka kita sendiri punya kesadaran untuk mematuhi hukum, agar tidak melanggar hukum tersebut.

3. Etika

Indonesia adalah negara demokrasi Pancasila, memiliki perbedaan latar belakang filosofi, kemasyarakatan dan budaya dibandingkan filosofi masyarakat barat, dan sangat memelihara etika dan sopan santun ketimuran. Etika bermasyarakat dan bernegara adalah tumpuan dan sumber moralitas masyarakat dalam membangun kehidupan masyarakat bangsa Indonesia termasuk penyelenggara negara.⁹

Etika berasal dari bahasa Yunani *ethos* artinya kebiasaan atau watak, Yunani Kuno *ethikos* berarti timbul dari kebiasaan, adalah cabang utama filsafat yang mempelajari nilai kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk dan

⁸ Cholidah Utama, 2018, *Pengantar Ilmu Hukum, Edisi Revisi*, Palembang, Noerfikri, hlm. 38.

⁹ Romli Atmasasmita, 2020, *Moral Pancasila Hukum dan Kekuasaan*, Bandung, PT .Refika Aditama, hlm. 75.

tanggung jawab. Etika menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah etika disebut sebagai 1) ilmu apa yang baik dan buruk dan tentang hak dan kewajiban, 2) kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, 3) nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat,¹⁰ dalam sistematika filsafat, etika adalah teori tentang tingkah laku perbuatan manusia dipandang dari segi baik dan buruk, sejauh yang dapat ditentukan oleh akal.¹¹

Etiket berbeda artinya dengan etika, penggunaan kata etika dan etiket sering dicampuradukan padahal keduanya berbeda makna yang sangat mendasar. Kata etika berarti moral, menurut penulis istilah moral sama dengan etika, hanya perbedaan penyebutannya saja, sedangkan kata etiket berarti sopan santun, tatakrama. Persamaan keduanya sama-sama mengenai perilaku manusia, baik etika maupun etiket mengatur perilaku manusia secara normatif artinya memberi norma perilaku manusia bagaimana seharusnya manusia berbuat atau tidak berbuat.¹²

Menurut aliran utilitarisme tujuan etika adalah mencapai kesenangan hidup sebanyak-banyaknya bagi orang banyak.¹³ John Stuart Mill mengartikan etika adalah perbuatan baik yang mengandung unsur manfaat sebesar-besarnya bagi orang banyak, sedangkan etika menurut Bartens hanya mengartikan sebagai perilaku baik berdasarkan kebiasaan, dan tidak mengandung unsur manfaat. Etika menurut pendapat Bartens berasal dari bahasa Yunani Kuno *ethos* dalam bentuk

¹⁰ Johannes Basuki, 2018, *Administrasi Publik; Telaah Teoritis dan Empiris*, *Loc. Cit.*

¹¹ *Ibid*, hlm. 158.

¹² Abdulkadir Muhammad, 2014, *Etika Profesi Hukum*, *Op. Cit.*, hlm. 16.

¹³ Susanto, 2014, *Filsafat Ilmu*, Jakarta, Bumi Aksara, hlm. 180.

tunggal yang berarti adat kebiasaan, adat istiadat, akhlak yang baik, bentuk jamak dari *ta etha* artinya adat istiadat kebiasaan, dari bentuk jamak itulah terbentuklah istilah etika yang oleh filsuf Yunani Aristoteles sudah dipakai untuk menunjukkan filsafat moral.

Berdasarkan asal-usul kata ini, maka etika berarti ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat istiadat.¹⁴ Menurut Teori Hak, etika yaitu suatu tindakan dianggap benar dan baik jika didasarkan martabat manusia, dimana tiap kewajiban akan ada hak. Sama halnya dengan teori keutamaan, menurut teori keutamaan, etika yaitu suatu tindakan dianggap benar apabila berdasarkan kepada kejujuran, kewajaran, kepercayaan, dan keuletan.¹⁵

Chandler dan Plano bahwa etika adalah *ethics is the rules or standars proffesion*, aturan atau standar pengelolaan, arahan moral bagi anggota organisasi atau pekerjaan manajemen. Aturan atau standar pengelolaan yang merupakan arahan moral bagi administrasi publik dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat.¹⁶

Istilah dan pengertian yang dipakai masih mencampuradukan istilah-istilah moral dan etika, tapi The Lian Gie tidak inggin mempertentangkan istilah etika dan moral.¹⁷ Berdasarkan keyakinan bahwa keduanya merujuk pada hal yang sama, meskipun berasal dari dua istilah yang berbeda,

¹⁴ *Ibid*, hlm. 13.

¹⁵ Aripin, 2014, *Filsafat dan Filsafat Ilmu; dari Hakikat ke Tanggung Jawab*. Bandung, Alfabeta, hlm. 132.

¹⁶ Johannes Basuki, 2018, *Administrasi Publik; Telaah Teoritis dan Empiris*, *Loc. Cit.*

¹⁷ The Lian Gie, 1986, *Etika Administrasi Pemerintahan*, Universitas Terbuka, hlm.1. Dalam Wahyudi Kumorotomo, 2018, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta, PT. Raja Grafindom Persada, hlm. 7.

tetapi makna secara etimologinya tetap sama. Akan tetapi Solomon menggariskan adanya perbedaan antara etika dan moral.¹⁸ Frankena mengemukakan bahwa etika (*ethics*) merupakan salah satu cabang filsafat yang mencakup filsafat moral atau pembenaran filosofis.¹⁹

Dalam konteks organisasi administrasi publik atau pemerintah, pola-pola sikap perilaku serta hubungan antar manusia dalam organisasi maupun hubungan dengan pihak luar organisasi pada umumnya diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Etika bagi aparatur pemerintah merupakan hal penting yang harus dikembangkan karena dengan adanya etika diharapkan mampu membangkitkan kepekaan birokrasi (pemerintah) dalam melayani kepentingan masyarakat.²⁰ Etika menurut kesimpulan penulis sama artinya dengan moral hanya yang membedakan dari penyebutan istilahnya saja. Etika membahas mengenai sikap baik atau buruk seseorang dalam bertingkah laku atau bersikap tindak dalam hidup.

Diperlukan teori etika sebagai dasar yang relevan agar PNS dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan harus berdasarkan tindakan atau perbuatan yang baik, karena imbas pelayanan yang baik menghasilkan hasil yang baik juga, baik bagi diri PNS sebagai penyelenggara pelayanan publik itu sendiri maupun bagi masyarakat yang dilayani, agar terwujud pelayanan publik berdasarkan nilai-nilai etika. Teori etika yang

¹⁸ Robert C. Solomom, 1987, *Etika Suatu Pengantar*, Erlangga, Jakarta, hlm.2. Dalam Wahyudi, 2018, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta, PT. Raja Grafindom Persada, hlm. 7.

¹⁹ Wahyudi Kumorotomo, 2018, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta, PT. Raja Grafindom Persada, hlm.8.

²⁰ Sri Hartini, 2017, *Hukum Kepegawaian di Indonesia; Edisi Kedua*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 51.

penulis gunakan adalah menurut pendapat Chandler dan Plano, bahwa etika berkaitan dengan arahan moral yang digunakan oleh aparatur pemerintah dalam melakukan tugas pelayanan publik.

4. Kode Etik

Kode etik dapat mendorong keberhasilan suatu organisasi. Suatu organisasi hanya akan berhasil bila PNS memiliki inisiatif-inisiatif baik, teliti, jujur, dan memiliki loyalitas yang tinggi. Selain itu, Kode etik bisa menumbuhkan kesadaran moral PNS dalam penempatan jabatan. Kesadaran pejabat akan menempatkan kewajiban atas nama pemerintah di atas kepentingan-kepentingan karir dan kedudukan. Standar kode etik yang jelas juga memberikan PNS rasa tanggung jawab karena mencerminkan profesinya sebagai pelayan publik.²¹

Kode etik disusun untuk menyediakan pijakan bagi seseorang untuk membuat pertimbangan secara mandiri dan menentukan tindakan apa yang tepat dalam menghadapi situasi tertentu. Berbeda dengan kode etik yang memuat prinsip-prinsip yang cenderung luas dan tidak spesifik, kode perilaku merupakan sebuah aturan yang merincikan hal-hal yang diperbolehkan dan dilarang yang merupakan penjabaran dari nilai etik yang dimiliki oleh instansi.²² Dalam kondisi ideal,

²¹ Gilman, Stuart C. 2005. *Ethics Codes and Codes of Conduct as Tools for Promoting an Ethical and Professional Public Service: Comparative Successes and Lessons*. Washington, D. C. PREM, the World Bank.

²² KASN, 2019, *Best Practices Internalisasi Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai ASN; Pokja Pengkajian dan Pengembangan Sistem*, Jakarta, Bidang Pengkajian dan Pengembangan Sistem - Komisi Aparatur Sipil Negara (PPS – KASN).

setiap pegawai akan melakukan tindakan yang sama sesuai dengan kode perilaku yang dimiliki oleh perusahaan. Kode Perilaku dirancang untuk mengantisipasi dan mencegah jenis perilaku tertentu; misalnya konflik kepentingan, penyuaipan, dan tindakan tidak pantas lainnya. Hal itu juga menurut Gilman bertujuan untuk melindungi profesionalitas PNS dan melindungi reputasi pemerintah.²³

Menurut pendapat E. Sumaryono yang dikutip oleh Sirajuddin ada beberapa alasan pentingnya kode etik profesi, yakni : (1) Kode etik itu sebagai pengawas sosial, (2) Kode etik penting mencegah pengawasan atau campur tangan yang dilakukan pemerintah atau oleh masyarakat melalui beberapa agen atau pelaksanaannya, (3) Kode etik penting untuk mengembangkan pedoman kehendak yang lebih tinggi.²⁴ Asas Profesionalitas yaitu asas yang mengutamakan keahlian berlandaskan kode etik, pedoman bertingkah laku yang dirumuskan ke dalam norma, baik itu norma agama, kesucilaan, sopan santun maupun norma hukum yang disebut sebagai etika.

Kode etik merupakan suatu etika yang telah disepakati oleh suatu kelompok masyarakat tertentu. Kode etik umumnya termasuk dalam norma sosial. Namun apabila ada kode etik yang memiliki hukuman yang agak berat, maka masuk dalam kategori norma hukum. Norma atau kita sebut dengan istilah kaedah adalah patokan/pedoman/petunjuk bagi tiap manusia dalam bersikap tindak atau bertingkah laku dalam hidupnya.²⁵

²³ *Ibid.*

²⁴ Sirajuddin, 2012, *Hukum Pelayanan Publik; Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang, Setara Press, hlm. 87

²⁵ Cholidah Utama, 2015, *Pengantar Ilmu Hukum*, Palembang, Noerfikri Offset, hlm. 15

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

- Abdulkadir Muhammad, 2014, *Etika Profesi Hukum*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti.
- Aripin Banasuru, 2014, *Filsafat dan Filsafat Ilmu ; dari Hakikat ke Tanggung Jawab*, Bandung, Alfabeta.
- Abintoro Prakoso, 2015, *Etika Profesi Hukum*, Surabaya, LaksBang Yustisia.
- Agus Santoso, 2015, *Hukum Moral dan Keadilan ; Sebuah Kajian Filsafat*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Alam,G.Surya,1989, *Etikadan Etiket bergaul*,Semarang, Anekallmu.
- Bartens, 2004, *Etika*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama..
- Buchori Alma, 2019, *Menjadi Guru Profesional*, Bandung, Angkasa Bandung.
- Cholidah Utama, 2015, *Pengantar Ilmu Hukum*, Palembang, Noerfikri Offset.
- , 2018, *Pengantar Ilmu Hukum, Edisi Revisi*, Palembang.Noerfikri.
- Darji Darmodiharjo dan Shidarta, 2006, *Pokok-pokok Filsafat Hukum*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Donni Juni, 2017, *Manajemen Pelayanan Prima ; Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*, Bandung, Alfabeta.
- Erwan Agus Purwanto, 2017, *Pelayanan Publik ; Modul Pelatihan Dasar Calon PNS*, Lembaga Administrasi Negara.

- Frans Magnis Suseno, 1987, *Etika Dasar ; Masalah-masalah Pokok Filsafat Hukum*, Yogyakarta, Kanisius.
- Faisal Abdullah, 2012, *Hukum Kepegawaian Indonesia*, Yogyakarta, Rangkang Education.
- Gilman, Stuart C. 2005. *Ethics Codes and Codes of Conduct as Tools for Promoting an Ethical and Professional Public Service: Comparative Successes and Lessons*. Washington, D. C.PREM, the World Bank.
- George R. Tery, 1986, *Asas-asas Management*, Bandung, Alumni.
- Gilman, Stuart C. 2005. *Ethics Codes and Codes of Conduct as Tools for Promoting an Ethical and Professional Public Service: Comparative Successes and Lessons*. Washington, D. C.PREM, the World Bank.
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok, PT. Raja Grafindo Persada.
- , 2020, *Birokrasi dan Aparatur Negara; Teori dan Isu-isu Kontemporer dalam Sistem Pemerintahan Indonesia*, Malang, Intrans Publishing.
- Herbert, 1969, *Responsibility in Government Theory and Practice*, New York, Van Nostrand Reinhold Company.
- Harbani Pasolong, 2016, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta.
- Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*, Yogyakarta, Gava Media.
- Isjwara, 1982, *Pengantar Ilmu Politik*, Palembang, Binacipta.
- Joko Widodo, 2001, *Good governance ; Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era*

Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Surabaya, Insan Cedekiawan.

- Jonaedi, 2018, *Metode Penelitian Hukum ; Normatif dan Empiris*, Jakarta, Prenada Media Group.
- Johanes Basuki, 2018, *Administrasi Publik ; Telaah Teoritis dan Empiris*, Depok, PT. Raja Grafindo Persada.
- Kansil, 1985, *Sistem pemerintahan Indonesia*, Jakarta, Aksara Baru.
- Kumorotomo, 2001, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Mardiasmo, 2004, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah ; Good Governance*, Yogyakarta, Adni Offset.
- Mumuh, 2018, *Membangun Karakter Aparatur Sipil Negara, Melati Mekar*, Fokus Media.
- Mardani, 2019, *Etika Profesi Hukum*, Depok, PT. Raja Grafindo Persada.
- Musanef, 2017, *Manajemen Kepegawaian Indonesia*, Jakarta, Gunung Agung.
- Nomensen Sinamo, 2015, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, Jala Permata Aksara.
- Nurmah Semil, 2018, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*, Depok, Prenada Media Group.
- Philipus Ngorang, 2020, *Etika Pelayan Publik Sebuah Pemandangan*, Depok, PT. Raja Grafindo Persada.
- Romli Atmasasmita, 2020, *Moral Pancasila Hukum dan Kekuasaan*, Bandung, PT. Refika Aditama.
- Susanto, 2014, *Filsafat Ilmu*, Jakarta, Bumi Aksara.

- Sedarmayanti, 2017, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Data Manusia*, Bandung, Refika Aditama.
- Salam, 1997, *Etika Sosial, Asas, Moral dalam Kehidupan Manusia*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Sri Soemantri, 1987, *Prosedur dan sistem Perubahan Konstitusi*, Alumni, Bandung.
- Suganda, 2001, *Kepemimpinan di dalam Organisasi dan Manajemen*, Bandung, Sinar Baru.
- Sirajuddin, 2012, *Hukum Pelayanan Publik ; Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang, Setara Press.
- Sri Hartini, 2017, *Hukum Kepegawaian di Indonesia ; Edisi Kedua*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Sedarmayanti, 2017, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan ; Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik*, Bandung, Refika Aditama.
- , 2017, *Sumber Daya Manusia ; Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung, PT. Refika Aditama.
- Safroni, 2012, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Malang, Aditya Media Publishing.
- Syamsiar, 2016, *Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik*, Jatim, Intrans.
- Syamsiar Sjamsuddin, 2017, *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Pemerintahan; Manajemen Birokrasi dan Akuntabilitas Sektor Publik*, Jatim, Intrans Publishing.
- Sony Kerap, 1998, *Etika Bisnis ; Tuntutan dan Relevansinya*, Yogyakarta, Kanisiusus.

- Suhrawardi, 2014, *Etika Profesi Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Syafruddin Nurdin, 2019, *Profesi Keguruan*, Depok, PT. Raja Grafindo Persada.
- Sanipar, 1998, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta, LAN RI.
- Tedi Sudrajat, 2017, *Hukum Birokrasi Pemerintahan ; Kewenangan dan Jabatan*, Jakarta, Sinar Grafika.
- The lian Gie 1986, *Etika Pemerintahan*, Jakarta, Yayasan Obor.
- Wahyudi Kumorotomo, 2018, *Etika Adminitrasi Negara*, jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Wachs, 1985, *Ethics in Planning Center For Urban Policy Research*, The State University of New Jersey.
- Yeremias, 2011, *Memahami Good Governance*, Yogyakarta, Gava media.
- , 1994, *Pengantar Adminsitrase Publik*, Yigyakarta, Program MAP UGM.
- Zaenal Mukarom, 2016, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik ; Menuju Clean Government and Good Governance*, Bandung, Pustaka Setia.
- , 2018, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jawa Barat, Pustaka Setia.

Peraturan Perundang-undangan :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

Internet :

Achmad, 2017, *Etik, Etika, Etiket, dan Etos*, <https://achmadruky.com/146/etik-etika-etiket-dan-etos/>, diakses tanggal 10 Juli 2021.

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengukuran-kepuasan-masyarakat-->, diakses tanggal 15 Maret 2021.

Disertasi :

Siti Rochmiyatun, 2008, *Asas Itqan (Profesional) sebagai Dasar Reorientasi dan Reformulasi Pengelolaan Tanah Wakaf Produktif dalam Hukum Wakaf Indonesia*, Disertasi, Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Palembang.

Jurnal dan Laporan :

Ateng Syafruddin, 2000, *Menuju Penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang Bersih dan Bertanggung Jawab*, Vol. IV No.1, Bandung, Jurnal Pro Yustitia Universitas Parahyangan.

Iza Rumesten, Febrian, 2021, *Politik Hukum Pemilihan Kepala Daerah dengan Calon Tunggal*, Jurnal Repertorium, Vol. 10 No.1.

Nuriyanto, September 2014, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep*

“Welfare State”? Asisten Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur, *Jurnal Konstitusi*, Vol. 11, No. 3.

KASN, 2019, *Best Practices Internalisasi Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai ASN: Pokja Pengkajian dan Pengembangan Sistem*, Jakarta, Bidang Pengkajian dan Pengembangan Sistem - Komisi Aparatur Sipil Negara (PPS – KASN).

Lembaga Administrasi Negara, 2006, *Tantangan Utama Reformasi Birokrasi*, Jakarta.

GLOSARIUM

A

Asas adalah dasar (sesuatu yang menjadi tumpuan berpikir atau berpendapat). Asas adalah alas berfikir, menjiwai tumpuan berfikir atau pendapat seorang individu yang bersumber dari suatu aturan yang tertulis maupun yang tidak tertulis, sehingga nilai ini menjadi landasan dari keberadaan asas. Dalam kamus besar Bahasa Inggris, Asas di formatkan sebagai *Principle*, sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia ada tiga pengertian yaitu :hukum dasar, dasar sesuatu yang menjadi tumpuan berfikir atau berpendapat, dan dasar cita-cita

E

Etik adalah kumpulan asas atau nilai berkenaan dengan akhlak, dengan kata lain nilai mengenai benar atau salah yang dianut suatu golongan masyarakat. Etik merupakan kata benda.

Etika berasal dari bahasa Yunani "*ethos*" artinya kebiasaan atau watak, Yunani Kuno *ethikos* berarti "timbul dari kebiasaan," adalah cabang utama filsafat yang mempelajari nilai kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk dan tanggung jawab. Etika menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah etika disebut sebagai 1) ilmu apa yang baik dan buruk dan tentang hak dan kewajiban, 2) kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, 3) nilai mengenai benar dan salah yang dianut

suatu golongan atau masyarakat. Dalam sistematika filsafat, etika adalah teori tentang tingkah laku perbuatan manusia dipandang dari segi baik dan buruk, sejauh yang dapat ditentukan oleh akal.

J

Jabatan adalah ruang lingkup pekerjaan yang dibentuk untuk waktu tertentu dan diberikan tugas dan wewenang berdasarkan kemampuan seseorang. Kemampuan menunjukkan kecakapan atau keahlian yang harus dimiliki oleh pemegang jabatan, siapapun yang akan menduduki jabatan haruslah orang yang memiliki kualifikasi yang tepat sesuai dengan keahlian dan kecakapan, karena akan berpengaruh terhadap kualitas dari tugas yang dilakukan oleh pemangku jabatan tersebut.

Jabatan Publik adalah lingkungan kerja tetap yang didalamnya terkandung wewenang yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

M

Moral Moral dari bahasa latin *mos* (jamak *mores*), artinya cara hidup atau kebiasaan, dari istilah ini muncul pula istilah *morale* atau *moril*

Moral Kerja padanan bahasa inggris *working morale*, dalam tulisan ini diartikan sebagai kegairahan kerja. Moral atau kegairahan kerja adalah kesepakatan batiniah yang muncul dari

dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan baku mutu yang ditetapkan.

P

Profesi adalah pekerjaan tetap pada bidang tertentu berdasarkan keahlian khusus serta bertanggung jawab. Pekerja yang menjalankan profesi disebut dengan profesional, dengan kata lain seseorang yang memiliki suatu profesi tertentu. Profesi juga diartikan sebagai suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang intensif.

Profesional berasal dari kata sifat yang berarti pencarian dan sebagai kata benda dan yang berarti orang yang mempunyai keahlian seperti guru, dokter, hakim, dan sebagainya, profesional menunjuk pada dua hal yaitu, 1) pertama, orang yang menyangkut suatu profesi, misalnya dia seorang profesional. 2) Kedua, penampilan seseorang dalam melakukan pekerjaannya yang sesuai dengan profesinya. Pengertian kedua ini, bahwa kata profesional dikontraskan dengan non profesional atau amatir.

Profesionalitas adalah, mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional. Profesionalitas bersangkutan dengan profesi, memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya, dan mengharuskan adanya pembayaran untuk melakukannya.

Penjabat (pemangku jabatan) adalah orang yang memegang jabatan atau menjadi wakil untuk melakukan jabatan.

Penempatan adalah proses, cara, perbuatan menempati atau menempatkan. Penempatan adalah menempati seseorang di posisi kerja sesuai dengan keahliannya atau kecakapan seseorang karena dipilih dan diangkat berdasarkan kebutuhan dalam suatu organisasi.

Pegawai Negeri Sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Pegawai ASN adalah profesi bagi PNS dan PPPK yang bekerja pada instansi pemerintah. Kedudukan dan peranan dari PNS dalam setiap organisasi pemerintahan sangatlah menentukan, sebab PNS merupakan tulang punggung pemerintahan dalam melaksanakan pembangunan nasional.

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. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan.

Pelayanan Publik Etik adalah penggabungan konsep antara pelayanan publik dan etik, pelayanan publik etik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berdasarkan nilai benar atau salah yang dianut dalam golongan masyarakat.

