



PERUBAHAN NILAI DALAM MASYARAKAT SERTA PENGARUHNYA TERHADAP MORAL BIROKRASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK

Dera Izhar Hasanah

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Bale Bandung, Indonesia
zifanigabriela@yahoo.com

Received: Nov 2019; Revised: Nov 2019; Accepted Nov 2019; Published: Nov 2019; Available online: Nov 2019

ABSTRAK

Pada zaman era reformasi sekarang ini, persaingan untuk mendapatkan pelayanan yang baik semakin ketat, begitupun dalam lingkup birokrasi, pelayanan publik harus lebih baik sehingga dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, dengan seperti itu publik akan lebih merasakan adanya peran serta pemerintah yang dengan eksistensinya dapat menjalankan tugas sebagaimana mestinya khususnya dalam melayani publik. Pelayanan publik yang terdapat di Indonesia baru pada tahapan tersusunnya perundang-undangan atau peraturan-peraturan instansi terkait secara parsial dan belum menyentuh pada aspek kepemimpinan serta budaya melayani yang kongkrit dan komprehensif. Masyarakat menuntut untuk diterapkannya manajemen yang baik dan transparan. Sebagai konsekuensinya, pemerintah harus meningkatkan kinerja dalam fungsi pelayanan publik agar lebih efektif, efisien dan transparan demi terwujudnya tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Strategi yang dilakukan untuk mengatasi beberapa persoalan birokrasi melalui reformasi. Reformasi birokrasi berupaya untuk mengurangi masalah dengan perubahan, penyegaran dan pembaharuan khususnya dalam hal moral dan nilai-nilai guna memenuhi pelayanan publik yang dapat mengimbangi dinamika dan kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Nilai, Moral, Birokrasi, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah representasi dan eksistensi dari birokrasi pemerintah yang memangku fungsi sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan merupakan cerminan dari kualitas birokrasi pemerintah. Paradigma pelayanan publik pada masa lalu, memberikan peran yang lebih terhadap

pemerintah sebagai sole provider. Masyarakat atau penerima layanan sebagai pihak luar tidak memiliki tempat atau termarjinalkan. Masyarakat hanya memiliki sedikit sekali dalam memberikan warna dalam proses pelayanan publik.

Dalam perspektif pelayanan publik, pemimpin harus mampu membawa organisasi publik untuk memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Tangkilisan (2005:35) mengatakan bahwa: organisasi publik dikatakan efektif apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat, artinya tidak ada hambatan yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal.

Efektivitas organisasi publik tersebut merupakan produk dari sebuah sistem yang salah. Sistem (unsur) adalah sumber daya manusia aparatur. Faktor kedua yang mempengaruhi reformasi pelayanan publik adalah budaya yang diciptakan untuk menjadi pembeda yang jelas antar satu organisasi dan organisasi lainnya yang sekaligus sebagai identitas bagi anggota organisasi (Robbin, 1996:294). Menurut Schein (1992), pola dasar yang diterima organisasi untuk bertindak dan memecahkan masalah. Membentuk karyawan yang mampu beradaptasi dengan lingkungan dan mempersatukan anggota-anggota organisasi.

Lebih lanjut, budaya organisasi memiliki tiga tingkatan yaitu tingkatan pertama adalah artifak, dimana budaya bersifat kasat mata, tetapi seringkali tidak dapat diartikan. Tingkat yang kedua adalah nilai yang memiliki tingkat kesadaran lebih tinggi dari artifak. Dan yang ketiga adalah asumsi dasar dimana budaya diterima begitu saja yang bersifat tidak kasat mata dan tidak disadari.

Dalam perkembangannya, reformasi pelayanan publik di Indonesia baru pada tahapan tersusunnya perundang-undangan atau peraturan-peraturan instansi terkait secara parsial dan belum menyentuh pada aspek kepemimpinan serta budaya melayani yang kongkrit dan komprehensif. Kualitas layanan masih dinilai oleh internal organisasi pemberi layanan hanya sebagai alat dari

sebuah penilaian kerja organisasi, dan belum menjadi sebuah keniscayaan akan tugas dari organisasi terhadap publik sehingga sering terlihat kecenderungan pemimpin organisasi pemberi layanan publik dalam mengimplementasikan kebijakannya belum mampu menyentuh esensi dari pelayanan publik itu sendiri yang bisa dipahami oleh karyawannya sehingga terjadi kesenjangan. Persepsi yang cukup besar antara persepsi pimpinan dan hasil pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap publik.

Begitu pula kebudayaan yang diimplementasikan kini dimasyarakat oleh para pihak pelayanan publik yang seakan membeda-bedakan, dimana mereka harus kerja secara professional dalam pelayanan terhadap publik dan dimana mereka tidak perlu untuk memperhatikan dan melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut, seakan sudah menjadi tradisi bagi mereka untuk mentradisikan hal tersebut. Begitu elok sesungguhnya pelayanan terhadap publik jika nilai-nilai budaya yang didalamnya di implementasikan secara baik dan sungguh-sungguh, Sehingga moral para birokrat dalam menjalankan tugas serta fungsinya yaitu melayani masyarakat dapat di implementasikan dengan baik dan tujuan organisasi pemerintahpun dapat tercapai dengan efektif dan akan jauh dari penyimpangan-penyimpangan yang tidak diharapkan.

PEMBAHASAN

Di negara berkembang seperti Indonesia, buruknya birokrasi tetap menjadi problem terbesar. Birokrasi selalu dikaitkan dengan prosedur kerja yang berbelit-belit dan lamban. Birokrasi yang memiliki sifat patron-klien yang kental, hierarkhis dan impersonal telah memberikan dampak antara lain mematikan inisiatif masyarakat dan kualitas pelayanan masyarakat yang tidak efisien. Sudah menjadi rahasia umum bahwa

pelayanan umum di instansi pemerintah selama ini lamban, ruwet, tidak efisien bahkan menjengkelkan karena banyak calo yang berkeliaran. Di samsat, di loket stasiun misalnya, calo yang ada tidak pernah bisa diberantas, malah dilindungi karena mendatangkan fulus. Hal ini memberi kesan bahwa birokrasi kita adalah ibarat 'benang kusut', akibatnya masyarakat enggan berhadapan dengan birokrasi. Inilah sebuah paradoks birokrasi kita yang justru tidak mendinamisasi masyarakat.

Dekadensi moral yang terjadi dikalangan birokrat membuat masyarakat tidak percaya lagi akan kinerja yang baik. Banyak contoh kasus yang terjadi dalam pemerintah, salah satunya KKN yang makin tumbuh subur di Indonesia ini, belum permasalahan Ketenagakerjaan Indonesia (TKI), termasuk pelayanan pada masyarakat yang kurang optimal, dan masih banyak lagi permasalahan-permasalahan diakibatkan dari moral para birokrat yang tidak patuh terhadap peraturan yang berlaku di negeri ini.

Kekuasaan yang berlimpah baik yang bersifat otoritas formal, keuangan, informasi maupun skill menjadikan posisi birokrasi kuat dan memungkinkan birokrasi untuk memaksakan kehendaknya tanpa ada kemampuan masyarakat menolaknya. Dengan keadaan seperti itu, birokrasi yang semula dipandang sebagai organisasi yang dapat secara efektif dan efisien melayani kebutuhan masyarakat kemudian mengalami penurunan kepercayaan di mata masyarakat bahkan menumbuhkan resistensi yang tinggi dari masyarakat.

Seiring dengan proses reformasi yang terjadi di negara kita, tuntutan masyarakat terhadap birokrasi juga menguat. Birokrasi dituntut untuk menjadi publik servant. Artinya tugas birokrasi adalah melayani masyarakat, bukan sebaliknya masyarakat yang melayani birokrat. Masyarakat

menuntut untuk diterapkannya manajemen yang baik dan transparan. Sebagai konsekuensinya, pemerintah harus meningkatkan kinerja dalam fungsi pelayanan publik agar lebih efektif, efisien dan transparan demi terwujudnya tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Strategi yang dilakukan untuk mengatasi beberapa persoalan birokrasi tersebut adalah melalui reformasi. Reformasi birokrasi adalah upaya untuk mengatasi berbagai masalah internal birokrasi seperti tumpang tindih tugas dan kesemrawutan fungsi organisasi di berbagai tingkatan, persoalan etos dan budaya kerja, belum adanya standar pelayanan publik, penggunaan anggaran yang belum berorientasi pada hasil dan standar kinerja, monitoring serta evaluasi masih sering terjadi. Reformasi birokrasi berupaya untuk mengurangi masalah tersebut dengan perubahan, penyegaran dan pembaharuan guna memenuhi pelayanan publik yang dapat mengimbangi dinamika dan kebutuhan masyarakat.

Sistem nilai budaya merupakan konsepsi nilai yang hidup dalam alam pemikiran sekelompok manusia/individu yang sangat berpengaruh terhadap budaya kerja aparatur negara. hal tersebut disebabkan secara praktis budaya kerja mengandung beberapa pengertian. budaya berkaitan erat dengan persepsi terhadap nilai-nilai dan lingkungannya yang melahirkan makna dan pandangan hidup yang akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku dalam bekerja di dalam proses budaya terdapat saling mempengaruhi dan saling ketergantungan (interdependensi) baik sosial maupun lingkungan sosial.

Pada hakikatnya, bekerja merupakan bentuk atau cara manusia mengaktualisasikan dirinya, disamping itu

bekerja juga merupakan bentuk nyata dari nilai-nilai, keyakinan yang dianutnya, dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya yang bermutu dalam pencapaian tujuan. permasalahan dalam budaya kerja yang dihadapi adalah terabaikannya nilai-nilai etika dan budaya kerja dalam birokrasi pemerintahan sehingga melemahkan disiplin, etos kerja, dan produktivitas kerja.

Secara umum dapat dikatakan bahwa birokrasi pemerintahan belumlah efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya, kegemukan, berjalan lambat, belum proporsional dan profesional. dilihat dari ketatalaksanaan. dan pelayanan publik, terjadi sistem prosedur pelayanan yang belum transparan, berbelit-belit, dan terjadi praktik kkn. oleh karena itu komitmen mewujudkan birokrasi yang bersih dan profesional harus ditindak lanjuti dalam hal pengawasan dan akuntabilitas aparatur, masih terjadi pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu:

1. Masih banyaknya terjadi praktik KKN, antara lain disebabkan masih banyak peraturan perundang-undangan yang member peluang terjadinya praktik KKN dan perlu ditinjau kembali.
2. Budaya minta dilayani menjadi budaya melayani masyarakat memerlukan waktu untuk diubah.
3. Rendahnya tingkat disiplin masyarakat dan tingkat disiplin aparatur, dan keempat, belum berfungsinya secara baik aparat pengawas fungsional pemerintah termasuk aparat pengawas fungsional pemerintah termasuk aparat penegak hukum.

Suatu cara untuk menciptakan pelayanan terhadap publik menjadi baik, ialah:

1. Proses Sosialisasi

Peningkatan kinerja aparatur baik secara individu dan secara nasional akan dapat berdayaguna bila nilai-nilai dasar budaya kerja dapat diterapkan melalui proses sosialisasi, internalisasi, dan institusionalisasi dengan cara penerapan nilai-nilai budaya kerja untuk pengembangan jati diri, sikap, dan perilaku aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat; penerapan nilai-nilai budaya kerja melalui pengembangan kerjasama dan dinamika kelompok; untuk memperbaiki kebijakan publik; penerapan nilai-nilai budaya kerja untuk memperbaiki pelaksanaan manajemen dan pelayanan masyarakat; penerapan nilai-nilai budaya kerja untuk memperbaiki pengawasan, evaluasi kinerja, dan penegakan hukum rhenti sebagai wacana, melainkan benar-benar bisa terwujud sebagai standard secara konsisten. budaya kerja ini diharapkan tidak te operating procedure. karena itu dua pendekatan dapat ditempuh secara strategis, yaitu sosialisasi dari dalam aparatur sendiri dipadukan dengan sosialisasi kepada masyarakat. sosialisasi kepada masyarakat sangat strategis, karena dapat membentuk opini publik yang diharapkan dapat berdampak positif terhadap perubahan lingkungan sosial yang mampu “memaksa” perubahan sikap dari perilaku setiap aparatur Negara.

2. Etika Kebijakan.

Dalam pengembangan budaya kerja aparatur, telah disusun pedoman pelaksanaan pengembangan budaya kerja aparatur negara beserta teknis dan mekanisme pelaksanaannya, sosialisasi penerapan nilai-nilai budaya kerja aparatur, dan di tunjang dengan pelaksanaan pelatihan untuk “mindsetting and value” di lingkungan aparatur pemerintah, peumusan ruu tentang etika apartur negara (RUU perilaku aparat negara) sebagai acuan mkode etik bagi aparat

negara dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Kondisi budaya kerja yang diharapkan “terbangunnya kultur birokrasi pemerintah” untuk mewujudkan kondisi tersebut, antara lain terciptanya iklim kerja yang berorientasi pada etos kerja dan produktivitas yang tinggi melalui pengembangan budaya kerja yang membentuk perubahan sikap dan perilaku serta motivasi kerja. dengan pengembangan budaya kerja yang tinggi, terbentuk sikap, perilaku, dan budaya kerja pegawai yang etis, bermoral, profesional, disiplin, hemat, hidup sederhana, jujur, produktif, menghargai waktu, menjadi panutan, dan teladan, serta mendapat kepercayaan dari masyarakat.

Dalam reformasi birokrasi diharapkan dapat terwujud birokrasi yang handal dan profesional, efektif dan efisien, serta mampu mengantisipasi dinamika perubahan global yang merupakan landasan kokoh bagi Indonesia menuju civil society yang demokratis, maju dan mandiri, berdaya saing, serta bersih dalam penyelenggaraan negara.

Komitmen mewujudkan birokrasi yang bersih dan profesional harus di tindak lanjuti dengan beberapa strategi, antara lain:

1. Perampingan birokrasi yang meliputi penataan tugas dan fungsi pemerintah disetiap tingkat, rasionalisasi organisasi, rasionalisasi pegawai, desentralisasi, dan privatisasi; pengembangan sistem dan metode kerja aparatur;
2. penerapan sistem merit dalam manajemen PNS; penerapan sistem remunerasi PNS yang layak dan adil;
3. pencegahan dan pemberantasan KKN; penyempurnaan sistem dan peningkatan pelayanan publik yang berkualitas.

Strategi tersebut selanjutnya diikuti dengan langkah-langkah praktis dan rasional

yang memungkinkan sistem pemerintah dapat berjalan secara efektif dan efisien diantaranya:

1. Penataan peran dan kelembagaan pemerintah dengan sasaran terwujudnya organisasi pemerintah yang ramping, efektif, dan efisien yang dapat mendukung peran serta masyarakat dan dunia usaha dalam pembangunan yang berdaya saing tinggi ditingkat nasional dan global.
2. Pengaturan tata laksana pemerintah dengan sasaran terbentuknya mekanisme, prosedur, hubungan, metode dan tata kerja aparatur Negara yang tertib dan efektif.
3. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia dengan sasaran hadirnya pegawai negeri sipil yang proporsional, netral dan dapat mempertanggungjawabkan keputusan serta tindakannya..
4. Pemberantasan kkn dengan sasaran tampilnya aparatur negara yang bebas kkn dan kinerja instansi pemerintah yang accountable.
5. Peningkatan kualitas pelayanan publik dengan sasaran terwujudnya pelayanan publik yang sederhana transparan, tepat, terjangkau, lengkap, wajar serta adil.

Diharapkan dengan strategi dan langkah-langkah konkrit yang dimaksud dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap performance, baik instansi maupun pejabat publik pada gilirannya dapat mendekatkan pemerintah, dengan masyarakat serta terjalin aliansi atau linkage antara institusi negara, masyarakat, dan sektor swasta.

Aliansi antara ketiga pilar tersebut (pemerintah, masyarakat, dan kalangan swasta) diperlukan untuk menghindari sikap dan

perilaku aparat pemerintah terjebak dalam pola birokrasi yang kaku eksklusif dan kebebasan berkreasi. semangat reformasi birokrasi yang menjadi harapan masyarakat seyogyanya memotivasi setiap pengambil kebijakan pada instansi pemerintah manapun, baik dipusat maupun di daerah agar memiliki kemauan dan keberanian secara moral dan politik, untuk memproduksi kebijakan-kebijakan yang berorientasi pada terwujudnya *good governance* yang dapat mendukung kelancaran dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah secara demokratis.

Komitmen untuk memperkuat kebijakan pemerintah dalam mewujudkan birokrasi profesional yang telah menjadi agenda nasional, seiring dengan tuntutan demokratisasi dan globalisasi, sangat memerlukan konsisten dan kontinuitas perjuangan baik oleh pemerintah, masyarakat, dan kalangan dunia usaha tanpa tergantung kepada siapa yang memegang kendali pemerintah.

Karena itu sosialisasi dan implementasi tata pemerintahan yang baik perlu terus ditingkatkan sehingga resonansi dan gerakan bersih, transparan, dan profesional dapat menjadi agenda semua pihak dan perlu di canangkan di segala bidang kegiatan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

PENUTUP

Menegakkan etika publik dalam kebijakan publik sejatinya dapat dilakukan dengan mudah oleh institusi publik seandainya mereka mau 'belajar' dari sektor privat yang relatif mampu melakukannya (layanan jasa/barang) dengan berstandar karena mengedepankan standar etika kesenangan atau kepuasan pelanggan (publik). Kebijakan publik yang berhubungan pelayanan publik seperti untuk perijinan, permohonan akta, dan layanan

administrasi kependudukan sudah saatnya didesentralisasikan (dipencarkan) kepada satuan unit kerja yang berhadapan langsung dengan masyarakat ditingkat grass roots sehingga etika publik tentang mudah, murah, cepat, dan terjangkau tidak hanya merupakan bahasa basa-basi.

Jabatan publik di birokrasi publik harus berbasis kompetensi yang dilakukan melalui uji kompetensi (fit and proper test) oleh lembaga jasa independen serta tidak menutup diri terhadap kemungkinan masuknya kalangan professional. Yang dipastikan memiliki keunggulan kinerja dalam jabatan publik dengan sistem kontrak karya. Etika publik berupa kepastian standar kualitas SDM aparatur harus dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan publik.

Birokrasi publik seyogyanya tidak asyik sendiri disibukkan dengan penataan struktur organisasi publik yang tambun dan inefisien karena hanya alasan mengikuti suatu Peraturan Pemerintah tanpa memerhitungkan kepemilikan sumberdaya yang terbatas; etika publik berupa efisiensi dan efektivitas sudah saatnya menjadi komitmen untuk direalisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwilaga, Rendy. Alfian, Yani, dan Ujud Rusdia. 2018. Sistem Pemerintahan Indonesia. Deepublish: Yogyakarta.
- Croom, S. 2005. Key Issues in e-Procurement: Procurement Implementation and Operation in The Public Sector. Journal of Public Procurement Vol. 5.
- Kaloh. J, 2009. Kepemimpinan Kepala Daerah, Pola kegiatan, Kekuasaan, dan Perilaku Kepala Daerah dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah, Jakarta: Sinar Grafika.

Dera Izhar, Perubahan Nilai dalam Masyarakat serta Pengaruhnya terhadap Moral Birokrasi dalam Memberikan Pelayanan Publik

Kumorotomo, Wahyudi. 2005. Etika Administrasi Negara. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Syafiie, Inu Kencana. 2011. Etika Pemerintahan: dari keseimbangan good governance dengan clean government sampai pada state of the art ilmu pemerintahan dalam mengubah pemerintah biadab menjadi pemerintah.

Vendung, Evert. 2013. Six Models of Evaluation: Routledge Handbook of Public Policy. Routledge: New York.

Wasistiono, Sadu, 2003. Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah, Bandung: Fokus Media

