

## Hakikat Filsafat Ilmu Dalam Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Daerah

**Julharya Adrika<sup>1\*</sup>, Azmi Fitriisia<sup>2</sup>, Ofianto<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Magister Administrasi Publik Publik Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

Email : [jhaaxv@gmail.com](mailto:jhaaxv@gmail.com)

### Abstrak

Etika pelayanan ialah penggunaan nilai-nilai luhur oleh aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat didasarkan pada aturan yang telah ditetapkan, yaitu norma hukum dan norma sosial. Penerapan etika pelayanan harus menjadi sarana kontrol bagi petugas pelayanan dalam menjalankan tugas dan fungsi serta kewenangannya dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat di daerah. Pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara. Aparatur yang beretika dalam bertindak dan berperilaku sehari-hari dalam lingkup pemerintahan daerah selalu tergerak untuk membela kehormatan pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan sebaik-baiknya dan akan selalu berusaha menghindari pelanggaran-pelanggaran yang akan melemahkan kewibawaan pemerintah daerah atau unit organisasi pemerintahan tempat mereka ditugaskan.

**Kata Kunci:** *Filsafat Ilmu, Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah.*

### Abstract

Service ethics is the use of noble values by service personnel in providing public services. The services provided to the community are based on predetermined rules, namely legal and social norms. The application of service ethics must be a means of control for service personnel when carrying out their duties and functions and authority in administering public services to the people in the regions. Public service is an activity or a series of activities in the context of fulfilling the service needs of every citizen and resident for goods, services, and/or administrative services provided by the organizers. Apparatuses who have ethics in acting and behaving daily within the scope of regional government will always be moved to defend the honor of the government in carrying out their duties and functions as well as possible and will always try to avoid violations that will undermine the authority of the organizational unit or government where they are assigned.

**Keywords:** *Philosophy of Science, Public Service, Local Government.*

### PENDAHULUAN

Pelayanan Publik ialah salah satu tugas utama dari pemerintahan daerah disamping pemberdayaan dan pembangunan. Pelayanan publik bukan sekedar barang dan jasa namun lebih khusus ialah pelayanan administrasi kependudukan, perizinan dan lain sebagainya. Pelayanan publik merupakan kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat pada saat ini. Setiap warga berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah daerah. Didalam UUD 1945 menetapkan bahwa negara wajib mamenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dalam rangka menjaga kesajahteraan rakyat dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik ialah 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. Pada dasarnya, pemberian layanan ialah proses input dan output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dilakukan. Fungsi pemerintah ialah mengatur, melindungi, dan mendistribusikan.

Pada saat ini menggambarkan bahwa tuntutan masyarakat yang semakin beragam terhadap pelayanan publik, sehingga perlu dijawab oleh pemerintah daerah dengan perbaikan kualitas dan kuantitas sumber daya aparturnya serta etika dalam pelayanan publik tersebut. Pelaksanaan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang belum efektif dan efisien serta kualitas penyelenggara pelayanan yang belum mumpuni. Masih banyaknya atau masih adanya keluhan dari masyarakat yang menerima pelayanan tersebut, hal ini menandakan kualitas pelayanan publik kita masih belum dikatakan baik atau belum memenuhi prosedur yang ada.

Belum jelasnya biaya dan waktu, kerahamahan aparatur dalam melayani dan memperhatikan nilai-nilai kesopanan atau nilai-nilai norma yang ada ditengah-tengah masyarakat menjadi perlu diperhatikan juga oleh pemerintah daerah sebagai pengampu pelayanan di daerah, karena petugas atau aparatur pelayanan merupakan ujung tombak dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah disamping kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Isu-isu terkait layanan tersebut seharusnya tidak boleh terjadi kedepannya, hal ini tentu akan berdampak pada kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah, sehingga aparatur birokrasi akan dipandang negatif sebagai perusak citra pemerintah daerah, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semua lembaga harus menjaga moral dan etika yang baik agar masyarakat bisa menghormati Aparatur Sipil Negara yang menjalankan tugasnya sebagai pejabat publik. Dari kenyataan tersebut timbul satu pertanyaan, sejauh mana etika pelayanan publik diterapkan pada pemerintahan daerah?

## **METODE**

Dalam penulisan artikel ini penulis menggunakan metode penulisannya yaitu studi literatur atau studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan serangkaian kegiatan yang menggunakan metoda pengumpulan data kepustakaan, mencatat dan membaca lalu mengolah bahan-bahan yang diteliti. Danial dan Warsiah (2009:80) menyatakan, Studi Kepustakaan yaitu penelitian yang dilakukan melalui mengumpulkan beberapa buku, magazine yang berhubungan dengan permasalahan dan maksud penelitian. cara ini dipakai untuk memunculkan beberapa pendapat yang relevan dengan masalah-masalah yang diteliti sebagai pedoman dalam membahas hasil dari penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hakikat Filsafat etika**

Filsafat etika atau moral adalah cabang filsafat yang melibatkan sistematisasi, membela, dan merekomendasikan konsep perilaku benar dan salah. Istilah etika berasal dari kata Yunani Kuno *ethikos*, yang berasal dari kata *ethos* (kebiasaan). Etika selalu dikaitkan dengan nilai-nilai kemanusiaan karena selain statusnya sebagai landasan filosofis, etika juga menjadi pedoman perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain atau antar kelompok dan dengan kelompok lainnya, sehingga harkat dan martabat orang tersebut dapat dimanifestasikan. yaitu rasa hormat, pengakuan dan rasa hormat yang terlindungi.

Etika dikaitkan ketika manusia merefleksikan unsur moral dalam pendapat spontan. Kita merasa perlu untuk berefleksi, sebagian karena pandangan moral kita sering berbeda dari pandangan orang lain. Untuk itu diperlukan etika, yaitu mencari tahu apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia. Soergarda Poerbakawatja berpendapat bahwa etika ialah ilmu yang memberikan arah, acuan dan landasan bagi perilaku manusia.

Etika berasal dari bahasa Yunani, dimana dalam bahasa Yunani disebut *ethos ialah* bentuk tunggal yang memiliki banyak arti seperti kebiasaan, tempat tinggal, kebiasaan, adat istiadat, akhlak, perasaan, watak, sikap, cara berpikir. Pada bentuk jamak *ta etha* yaitu adat istiadat. Ketika dipadang dari muasalny etika berarti ilmu mengenai yang dapat dilaksanakan atau ilmu mengenai kebiasaan atau adat istiadat. Pengertian etika berarti pengertian mengenai moral karena sama-sama asalnya dari dari yang memiliki pengertian adat istiadat atau

kebiasaan.(Nurdin:2016)

Dalam pandangan James J Spillane (Labolo : 2019) etika mempedomani perilaku masyarakat untuk keputusan moral. Menurut kamus besar bahasa Indonesia etika ialah ilmu mengenai baik dan buruk serta hak maupun kewajiban moral. Kelakuan yang baik bermakna nilai-nilai utama, dimana nilai-nilai utama tersebut sangat berkaitan pada hakikat dan ketetapan manusia yang mulia.

Manurut Magis Suseno (Labolo, 2016:11) keterkaitan dengan moralitas, dimana moralitas terkait dengan pengajaran wacana, khutbah, standart, serangkaian peraturan tertulis dan lisan. Tentang bagaimana seseorang harus hidup dan berperilaku untuk menjadi orang yang baik. Sedangkan menurut Keraf (Ismail, 2009: 63-64), etika ialah pandangan kritis dan rasional atas nilai dan norma moral yang menantukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia tengah individu dan kelompok. Demikian pula Kumorotomo (1992:7) menyatakan bahwa moralitas merupakan pedoman bertindak bagi semua pola perilaku yang disebut moralitas.

Bartens menyampaikan: 1) Etika digunakan pada defenisi nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi patokan orang ataupun kelompok dalam mengatur tingkah laku. Hal ini bisa diartikan metode nilai didalam kehidupan manusia individu atau dilingkup kemasyarakatan. 2)Etika digunakan pada kumpulan azas dan nilai moralitas, yang dapat dimaknai dengan kode etik 3) Etika digunakan didalam pengertian ilmu berkaitan dengan yang baik atau buruk. Makna ini berhubungan dengan filsafat moral.

Etika menggambarkan kenapa seseorang perlu bermoralitas yang ditentukan atau seharusnya kita berperilaku yang dapat dipertanggungjawabkan dalam berhubungan dengan berbagai macam moralitas. Oleh karenanya disebutkan etika sebagai alat untuk dipakai dalam hidup bermasyarakat agar supaya mengarahkan perilaku manusia dan terhindar dari perilaku-perilaku yang tidak disukai dan diharapkan mempunyai moral atau perilaku yang baik.

Etika bisa dihubungkan dengan filsafat, ada tiga model yang berkaitan dengan etika sebagai berikut :1) etika berhubungan dengan logika benar dan salah ;2) etika berhubungan dengan tingkah laku yang elok dan buruk ;3) etika berhubungan dengan estetika ialah sejalan dan tidak, indah atau jelek.

Apabila dilihat dari defenisi diatas,etika bisa diartikan sabagai nilai-nilai yang bisa diterima dan dianggap sebagai norma yang bisa dijadikan pedoman dalam melakukan penilaian yang baik dan buruk, patut atau tidak, terpuji atau tidak terpuji dalam beraktifitas pada menjalankan hidup berindividu maupun berkelompok. Begitu juga berorganisasi publik dalam melayani masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah, khususnya pemerintah daerah.

Etika pelayanan publik ialah serangkaian peraturan yang mengatur aparatur pelayanan dalam memproses pelaksanaan kebutuhan penerima pelayanan (masyarakat). Etika pelayanan publik yaitu sesuatu cara dalam melaksanakan pelayanan umum yang memakai perilaku yang terkandung nilai-nilai kehidupan serta hukum atau norma yang mengatur perilaku manusia yang dianggap baik (Rohman, dkk 2010). Hal ini menjelaskan penggunaan nilai-nilai luhur dalam pelayanan publik. Bahwa etika pelayanan publik merupakan menggunakan nilai-nilai luhur oleh aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan publik.

Ada empat etika dalam Pelayanan publik yaitu : 1) Nilai atau etika kepribadian yang dipengaruhi oleh agama, orang tua, kebudayaan, adat istiadat dan masa lalu seseorang. 2) Nilai atau etika pekerjaan, merupakan seperangkat hukum atau norma yang menuntut seseorang berperilaku dalam kalangan sebuah pekerjaan tertentu. 3) Nilai atau etika dalam organisasi, merupakan hukum atau norma yang formal dan tidak formal yang mengarahkan anggota organisasi untuk berperilaku atau bertindak. 4) Nilai atau etika sosial, merupakan nilai-nilai yang mengarahkan masyarakat berperilaku dan bertindak agar selalu terjaga dan terpelihara keutuhan kelompok dan anggota masyarakat (Shafritz & Russell,1997).

Sebagaimana disampaikan oleh Keban (2001) ialah John Rohr dan Terry L Cooper. John Rohr menyatakan pendapat suoaaya birokrat memakai *regime norms*, ialah norma-norma keadilan, persamaan dan kebebasan sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam melaksanakan tugasnya. Para Administrator diharapkan lebih beretika (*being ethical*) dalam menjalankan tugas. Sedangkan pendapat Terry L Cooper, etika melibatkan *substantiv reasoning* tentang kewajiban, konsekuensi

dan goals. Perilaku etis (*doing ethics*) ialah berpikiran sistematis mengenai norma-norma yang melekat dalam mengambil putusan-putusan. Apa yang dipikirkan Cooper bahwa aparaturnya yang etis yaitu aparaturnya yang selalu keterkaitan dengan tanggungjawab dan peranan organisasi serta secara profesionalitas dalam menjalankan standar etika dengan tepat pada pengambilan keputusan.

### **Pelayanan Publik**

Diantara indikator *welfare state* ialah adanya pelayanan yang prima kepada rakyatnya tanpa diskriminasi yang adil dan merata, hal ini disebabkan menjadi sebuah tugas negara untuk mengabdikan seluruhnya untuk pemenuhan hak dan kewajiban warga negaranya. Rasyid menyatakan (2000:13) negara bukan untuk melayani dirinya sendiri akan tetapi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, menciptakan keadaan yang memberi ruang kepada masyarakat untuk kemampuannya berkembang serta untuk mewujudkan secara bersama-sama. Sekaitan itu Thoha (2001:12) juga berpendapat *public service* merupakan upaya yang diwujudkan oleh instansi, orang atau sekelompok manusia untuk menyediakan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai suatu tujuan. Lebih lanjut Juliantara (2005:9) menyebutkan pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang diupayakan atau dikerjakan oleh pemerintahan pusat maupun pemerintahan di daerah. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik ialah 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, lebih lanjut dalam Undang-Undang tersebut pelayanan publik bertujuan : a) mewujudkan batasan yang jelas tentang hak, kewajiban dan tanggungjawab serta kewenangan semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; b) mewujudkan sistem pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan AUPB atau AUKB; c) terlaksananya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan; d) adanya perlindungan dan kepastian hukum untuk masyarakat dalam pelayanan publik.

Menurut Zaethaml, dkk (dalam Ratminto & Winarsih : 2010) menyebutkan ada 5 bentuk layanan yang terdiri dari :

1. *Tangible* atau Dapat dilihat secara fisikly, maksudnya pelayanan yang diberikan dapat diwujudkan berbentuk fisik seperti gedungkantor, perlengkapan, aparaturnya, dan fasilitas penunjang lainnya.
2. *Reliability* atau realibilitas yaitu kesanggupan dalam melaksanakan pelayanan secara tepat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas yaitu kesukarelaan membantu pelanggan atau masyarakat serta melaksanakan pelayanan tanpa pamrih.
4. *Assurance* atau kepastian yaitu kepastian dalam memberikan pelayanan
5. *Empathy* ialah adanya sikap tenggang rasa, solidaritas yang diberikan terhadap pelanggan atau orang yang membutuhkan pelayanan.

Pelayanan Publik tidak hanya sekedar melaksanakan pelayanan administrasi saja akan tetapi mencakup pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik, sehingga ini merubah pandangan masyarakat pada umumnya pelayanan hanya bergerak dibidang, perizinan, pajak, KTP, Kartu Keluarga dan lain sebagainya, namun pelayanan publik cakupannya lebih luas lagi diantaranya ialah meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pada pemerintahan daerah sesuai dengan apa yang tercantum dalam undang-undang nomor 23 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa pemerintah daerah wajib menjamin menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan masalah pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan dengan beberapa azas, yaitu : kepentingan universal; kepastian hukum; kesamaan hak; penyeimbang hak serta kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan, perlakuan ataupun tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; sarana serta perlakuan spesial kepada kelompok rentan; ketepatan waktu; serta kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik pemerintah wilayah diharuskan membangun manajemen dalam rangka buat mewujudkan pelayanan publik yang meliputi sebagai berikut : pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan

masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; pelayanan konsultasi; dan pelayanan publik lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara pelayanan publik ialah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibangun bersumber pada undang-undang serta tubuh hukum lain yang dibangun sekedar buat aktivitas pelayanan publik. Sebaliknya pelaksana pelayanan publik ialah pejabat, pegawai, petugas, serta tiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melakukan aksi ataupun serangkaian aksi pelayanan publik tersebut.

Aparatur pelayanan publik harus mempunyai etika, mentalitas dan perilaku yang menggambarkan keutamaan akhlak atau kepribadian. Aparatur harus meningkatkan kompetensi dirinya sehingga mampu mewujudkan berbagai kepribadian yang berasal dari kebajikan moral, terlebih dalam melaksanakan tugasnya sebagai birokrat. Nilai-nilai moral umumnya terdapat enam nilai yang populer dengan “six great ideas”, yaitu kebenaran (*truth*), kebaikan (*goodness*), keindahan (*beauty*), kebebasan (*liberty*), kesamaan (*equality*) dan keadilan (*justice*). Didalam bermasyarakat, seseorang sering dilihat dari perkataannya, tingkah lakunya, apakah sesuai dengan norma-norma tersebut. Begitu juga dengan penyelenggaraan pelayanan publik, cara berbicara, attitude dalam memberikan pelayanan acap kali dijadikan sebagai salah satu bentuk penilaian dimana nilai-nilai dan norma-norma tersebut dijadikan sebagai patokannya. Selain itu, juga terdapat norma-norma lain yang perlu dipedomani dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang dari masa ke masa terus dikembangkan. Norma yang dimaksud ialah “kearifan lokal/local wisdom” yang harus dilaksanakan, seperti keteladanan, rasa kepedulian, nilai-nilai agama, ketaqwaan, dan lain sebagainya.

Didalam penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh organisasi penyelenggara minimal meliputi : a) pelaksanaan pelayanan; b) wadah pengaduan masyarakat; c) wadah informasi; d) pengawasan internal; e) penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat; dan f) adanya pelayanan konsultasi. Penyelenggaraan pelayanan publik ini dianjurkan untuk dilakukan dalam sebuah sistem pelayanan terpadu atau biaya dikenal dengan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang akan memudahkan masyarakat atau badan yang membutuhkan sebuah pelayanan publik. Apabila terjadinya sebuah kegagalan, pelanggaran, atau ketidakmampuan dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan menjadi tanggungjawab Penyelenggara institusi atau organisasi penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan sejauhmana harapan atau tuntutan serta kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut terpenuhi dan salah satu upaya yang dilakukan oleh organisasi atau pemerintah ialah mengukur atau menguji sejauhmana kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan diberikan atau biasa disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) hal tersebut dengan mempedomani dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenpanRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan adanya permenpanrb ini dapat mendorong keterlibatan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam mengukur kinerja pemerintah, mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kinerjanya, menjadikan pelayanan publik lebih berinovasi dalam memberikan pelayanan.

Unsur-unsur yang minimal dilakukan survey kepuasan masyarakat ialah sebagai berikut : a) persyaratan; b) sistem, mekanisme, dan prosedur; c) waktu penyelesaian; d) biaya atau tarif; e) produk jenis spesifikasi layanan; f) kompetensi pelaksana; g) perilaku pelaksana; h) penanganan pengaduan, masukan dan saran.

#### **Peran Ombudsman dalam pelayanan publik**

Ombudsman merupakan lembaga yang dibentuk melalui Undang-Undang nomor 37 tahun 2008. Ombudsman ialah lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negeri serta pemerintahan tercantum yang diselenggarakan oleh Tubuh Usaha Kepunyaan Negeri, Tubuh Usaha Kepunyaan Wilayah, serta Tubuh Hukum Kepunyaan Negeri dan tubuh swasta ataupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian ataupun segala

dananya berasal dari anggaran pemasukan serta belanja negeri serta/ ataupun anggaran pemasukan serta belanja wilayah. Jadi ombudsman mempunyai kedudukan berarti dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik mulai dari tingkat pusat sampai ke daerah-daerah bahkan sampai tingkat desa, karena yang menggunakan dana APBN dan APBD.

(Pendapat Roy Gregory sebagaimana dikemukakan oleh Galang Asmara: 2012), pengertian Ombudsman didalam bahasa Swedia antara lain: *agents, proxy, daputy*, atau *authorishad representative*. Pengistilahan dimaksud menurut Roy Gregory bahwa jelas mengarah pada orang yang melakukan pekerjaan untuk mewakili orang lain dalam penanganan persoalan-persoalan antara warga dengan pemerintah atau organisasi yang berkuasa. Kemudian (Paulus Effendi Lotulung : 1986), pengertian secara kata ombudsman itu ialah kuasa atau wakil yang dipercaya, ialah perwakilan dari parlemen yang diberi kepercayaan untuk melaksanakan pengawasan kepada pemerintah.

Ombudsman merupakan lembaga pengawasan yang bekerja secara independen dan bebas dari pengaruh dari lembaga manapun dan tidak bisa diintervensi, perannya yang sangat sentral ini diharapkan mampu untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Indonesia. (Antonius Sujata dalam Sunaryati Hartono: 2005) menyebutkan pada hakikatnya peran ombudsman membawa misi pengawasan secara nilai-nilai moral dan etika, pertimbangan, saran dan rekomendasi Ombudsman walaupun tidak mengikat namun secara moral harus diikuti dan menjadi balancing antara pemerintah dengan warganya. Ombudsman memang tidak dapat memberi sanksi hukum sebagaimana lembaga Peradilan namun bisa membuat pengaruh kepada pemerintah. Kemudian Masdar F. Mas'udi (Sunaryati Hartono, 2005), Ombudsman di negara-negara didunia menjalankan tugasnya tidak memakai sanksi yang menakuti, melainkan melalui tindakan persuasif. Ombudsman lebih memosisikan aparatur atau pejabat sebagai personal berbudi pekerti yang luhur dibandingkan sebagai personal yang hanya memandang secara fisik yang kaku.

Dengan adanya ombudsman, bagi masyarakat sebagai pengguna layanan apabila menerima atau mendapatkan perlakuan yang tidak sesuai prosedur yang telah ditetapkan atau adanya perlakuan yang diskriminatif, masyarakat dapat melaporkan atau mengadukan kepada Ombudsman apabila adanya dugaan maladministrasi dengan terlebih dahulu untuk dilaporkan ke pengelolaan pengaduan unit penyelenggara pelayanan publik tersebut, namun hal tersebut belum juga dapat tanggapan sampai dengan waktu yang ditentukan, maka laporan dapat dilanjutkan ke Ombudsman. Maladministrasi didalam UU 37 tahun 2008 ialah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang persorangan.

## **SIMPULAN**

Setiap Negara harus mampu untuk bisa mewujudkan cita-cita suatu negara tersebut, mewujudkan keamanan, kesejahteraan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua warga negaranya tanpa adanya diskriminasi. Acapkali masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan dari aparatur pelayanan belum mendapatkan apa yang diharapkan. Kurang tanggapnya respon dari aparatur pelayanan dan mengesampingkan nilai-nilai moral dan etika dalam menyelenggarakan pelayanan publik didaerah akan membuat citra pemerintah daerah dimata masyarakat tidak kredibel dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perlunya alat pengawasan dan kode etik yang diterapkan dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik akan memudahkan dan mendorong keikutsertaan masyarakat dalam terlibat dalam pengawasan pelayanan publik. Penerapan kode etik, adanya Indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan adanya Ombudsman sebuah lembaga negara yang resmi sebagai pengawasan eksternal dari pelayanan tersebut akan membuat dan mendorong kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah semakin baik. Dan yang tidak kalah penting penerapan nilai-nilai etika dan moral, nilai-nilai agama, nilai-nilai kearifan lokal (local wisdom) yang tumbuh kembang ditengan-tengah masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bertens, K, (2000). Etika. Seri Filsafat PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Kumorotomo, Wahyudi, 1992.
- Dadang Juliantara, dkk, 2005. peningkatan Kapasitas Pamarintahan Daerah dalam Pelayanan Publik. Pembaruan, Yogyakarta.
- Danial, E., & Warsiah. (2009). Metode Penulisan Karya Ilmiah. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Etika Administrasi Negara. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Labolo muhadam, 2016. Modul Etika Pemerintahan. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Labolo Muhadam dkk, 2015. Dialektika Ilmu Pemerintahan. Ghalia Indonesia. Bogor
- Septi Atik Winarsih & Ratmanto, 2010. Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Surjadi, 2009. Pengembangan kinerja pelayanan publik. Refika Aditama, Bandung.
- Thoha Miftah, 2012. Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia, Thafa Media. Yogyakarta
- Paulus Effendie Lotulung, 1986. Seri ke-I Perbandingan Hukum Administrasi – Beberapa Sistem tentang Kontrol Segi Hukum terhadap Pemerintah. Bhuana Pancakarsa, Jakarta.
- Widodo, Joko, 2001. Good Governance Telaah DariDimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia, Surabaya.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Repormasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik