



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

kemitraan
partnership

tiri MAKING
INTEGRITY
WORK



Unika
SOEGIJAPRANATA

INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK dan PENGEMBANGAN ETIKA BISNIS

Materi Pendidikan Integritas untuk Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik



editor
Dr. Marcella Elwina S., SH., CN., M.Hum

**INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK
DAN PENGEMBANGAN ETIKA BISNIS**

**MATERI PENDIDIKAN INTEGRITAS
UNTUK KULIAH KERJA NYATA (KKN) TEMATIK**

Editor:

Dr. Marcella Elwina S., SH., CN., M.Hum



Buku Integritas dalam Pelayanan Publik dan Pengembangan Etika Bisnis ini dihasilkan dengan dukungan dana dari rakyat Amerika melalui United States Agency for International Development (USAID). Materi dalam publikasi ini adalah semata-mata tanggung jawab dari Kemitraan bagi Pembaruan Tata Pemerintahan dan tidak mencerminkan pandangan dari USAID atau Pemerintah Amerika Serikat.

INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK DAN PENGEMBANGAN ETIKA BISNIS :
Materi Pendidikan Integritas Untuk Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik

Diterbitkan oleh :

TIRI Integrity Action dan LPPM Universitas Katolik Soegijapranata
Sponsor oleh US Aid, Kemitraan bagi Pembaruan Tata Pemerintahan, TIRI, I-HEN

TIRI Integrity Action

Jl. Cipaku IV No. 3A, Kebayoran Baru Jakarta Selatan

LPPM Unika Soegijapranata

Jl. Pawiyatan Luhur IV No. 1 Bendan Duwur Semarang 50234
Telp. 024 – 8441555 ext. 134

Penulis Buku : Tim
Editor : Marcella Elwina Simandjuntak
Desain Cover : Paulus Anggara Purnama Sidi
Lay-out : Triyono & M. Pramono

Perpustakaan Nasional: Katalog dalam terbitan (KTD)

Simandjuntak, Marcella Elwina (Ed)

Integritas Pelayanan Publik dan Pengembangan Etika Bisnis : Materi
Pendidikan Integritas Untuk Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik
Semarang, TIRI Integrity Action dan LPPM Unika Soegijapranata, 2012

ISBN : 978 – 602 – 8011 – 42 – 6

PENGANTAR
Ka. LPPM Unika SOEGIJAPRANATA

Sebuah perguruan Tinggi memiliki kebanggaan bila dapat ikut mengembangkan nilai-nilai positif di dalam masyarakat. Pada tahun 2012 ini Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Katolik Soegijapranata mendapatkan karunia karena telah mendapat kesempatan untuk bekerjasama dan mendapatkan donor/sponsor dari USAid, Kemitraan, TIRI dan I-IEN untuk melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) tematik dengan tema Integritas Pelayanan Publik dan Pengembangan Etika Bisnis.

Sasaran KKN kali ini adalah masyarakat di beberapa desa di daerah lereng Merapi yang sedang berbenah memperbaiki kehidupan setelah diterjang lahar dan abu vulkanik pada tahun 2010. Tujuan KKN ini adalah mahasiswa bersama masyarakat setempat dapat mempelajari dan melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan dan mengembangkan etika bisnis (kewirausahaan) yang sesuai dengan aturan yang benar.

Setelah lebih dari dua minggu hidup bersama masyarakat, para mahasiswa mengalami proses belajar dan saling berbagi pengetahuan dengan masyarakat desa mengenai nilai-nilai integritas dalam kehidupan. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Katolik Soegijapranata menyadari bahwa pelajaran nilai-nilai integritas dalam kehidupan bukan hanya didapat oleh mahasiswa tetapi juga para dosen pendamping maupun institusi kami.

Oleh karena itu pada kesempatan ini saya selaku Ka. LPPM UNIKA Soegijapranata hendak mengucapkan terimakasih kepada Lembaga Donor yakni USAid, Kemitraan, TIRI dan I-IEN atas sponsor yang diberikan sehingga KKN ini dapat terlaksana dengan baik. Tidak lupa saya juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh jajaran pemerintahan dan masyarakat Desa Ngargomulyo, Desa wates dan Desa Sumber, Kecamatan Dukun, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah yang telah bersedia bekerjasama dengan LPPM

Unika Soegijapranata Semarang dengan menerima mahasiswa KKN untuk belajar di sana, karena apapun bentuknya KKN adalah bagian dari kegiatan belajar. Semoga kerjasama ini tidak berhenti sampai disini dan terus dapat berlanjut di kemudian hari.

Saya atas nama LPPM juga mengucapkan kepada tim dosen, karyawan, dan mahasiswa yang telah melaksanakan KKN ini dan para penyusun modul yang telah bekerja keras untuk terlaksananya program KKN tematik ini.

Semoga apa yang kita pelajari dari KKN Integritas ini baik dari modul maupun pengalaman di lapangan dapat berguna bagi masyarakat dan dapat pula diaplikasikan dalam kehidupan selanjutnya.

Semarang, 30 Juli 2012

Kepala LPPM
UNIKA Soegijapranata

Dr. Margaretha Sih Setija Utami, M.Kes

UCAPAN TERIMA KASIH

LPPM UNIKA Soegijapranata mengucapkan terimakasih atas terlaksananya KKN Tematik Integritas Pelayanan Publik dan Pengembangan Etika Bisnis kepada:

1. USAid
2. Kemitraan
3. TIRI Integrity Action
4. Indonesia Integrity Education Network (I-IEN)
5. Bupati Kab. Magelang
6. Ka. Kecamatan Dukun Kab. Magelang
7. Ka. Desa Ngargomulyo Kec. Dukun Kab. Magelang
8. Ka. Desa Wates Kec. Dukun Kab. Magelang
9. Ka. Desa Sumber Kec. Dukun Kab. Magelang
10. Masyarakat Desa Ngargomulyo, Desa Wates, Desa Sumber Kec. Dukun Kab. Magelang.

PENGANTAR EDITORIAL

Salah satu bentuk keikutsertaan Perguruan Tinggi untuk membantu menyebarkan nilai-nilai integritas dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik adalah dengan menyelenggarakan Kuliah Kerja Nyata (KKN). Dalam penyelenggaraan KKN mahasiswa yang telah dibekali pengetahuan yang cukup memadai diharapkan dapat membantu proses pelayanan publik di tingkat desa, kecamatan maupun kabupaten/kota. Selain membantu tugas pelayanan publik, salah satu hal penting yang dapat dibangun melalui kegiatan KKN adalah membangun etika bisnis di kalangan masyarakat.

Salah satu permasalahan atau isu yang berkembang dalam rangka mencegah perilaku korup dan tindak pidana korupsi adalah dengan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Perbaikan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk memberi perlindungan bagi setiap warga masyarakat dari penyalahgunaan wewenang demi terwujudnya tanggung jawab negara serta pelayan publik yang bersih, transparan serta akuntabel.

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dirumuskan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka memberikan pelayanan publik, pemerintah membentuk organisasi penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk semata-mata untuk melayani kepentingan publik atau masyarakat baik orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang akan menerima manfaat pelayanan publik. Dengan demikian seyogyanya di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik tersedia berbagai informasi baik lisan, tulisan maupun gambar yang disajikan secara manual ataupun elektronik.

Selain ketersediaan informasi, perlu pula dikembangkan standar pelayanan publik yang baik yang merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Adapun asas yang harus dikembangkan dalam rangka pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan.

KKN yang setiap semesternya dilaksanakan oleh UNIKA Soegijapranata dimaksudkan untuk mewujudkan salah satu tugas pokoknya yakni melaksanakan pengabdian masyarakat yang merupakan perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dengan melaksanakan kegiatan KKN, mahasiswa dapat turut andil dalam memecahkan permasalahan integritas dalam pelayanan publik dan pengembangan etika bisnis dengan menerapkan konsep serta teori yang telah dipelajari saat perkuliahan. Maka, secara khusus, melalui KKN Tematis Integritas, mahasiswa Unika Soegijapranata Semarang mewujudkan partisipasi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dan pelayanan publik dalam rangka pengembangan nilai-nilai integritas dan etika bisnis.

Buku pembekalan KKN ini berisi materi yang dapat diberikan kepada mahasiswa sebagai bahan ketika mereka akan dilepas untuk melaksanakan Kuliah Kerja Nyata. Buku ini adalah sebuah 'upaya kecil' dari beberapa dosen Unika Soegijapranata yang ingin mewujudkan pemahaman ilmu yang dimiliki dengan menularkannya kepada mahasiswa dan kepada masyarakat melalui mahasiswa KKN. Untuk itulah tema buku serta tulisan-tulisan yang dibuat disesuaikan dengan berbagai isu yang sering ditemui saat mahasiswa melaksanakan KKN di desa.

Buku ini terdiri dari XI Bab yang masing-masing berisikan tema yang berbeda-beda. Dalam Bab I diuraikan bagaimana mahasiswa harus menyesuaikan diri pada saat mereka hidup bersama-sama dengan masyarakat desa saat mereka melaksanakan KKN. Bab II menguraikan isu bahwa KKN adalah kegiatan belajar, karena mahasiswa tidak hanya dapat belajar di kampus, namun mereka juga dapat belajar dari masyarakat. Bab III menguraikan mengenai hal-hal yang dapat dilakukan oleh mahasiswa dalam rangka meningkatkan peran mereka untuk mengarusutamakan nilai-nilai integritas sektor pelayanan publik saat mereka KKN. Dalam bab ini diuraikan bahan-bahan dan pengertian-pengertian tentang pelayanan publik. Selanjutnya dalam Bab IV diuraikan materi tentang hak dan kewajiban masyarakat akan pelayanan. Dalam Bab V diuraikan tentang hak dan kewajiban wajib pajak. Masalah umum yang hampir selalu ditanyakan ketika

mahasiswa KKN di desa. Bab selanjutnya yakni Bab VI menguraikan tentang aspek hukum dokumen kependudukan. Umumnya masyarakat desa sudah cukup mengerti tentang pentingnya dokumen kependudukan. Namun seringkali masalah ini juga menjadi persoalan, terutama tentang proses dan biaya yang harus mereka keluarkan ketika hendak mengurus dokumen kependudukan. Dalam beberapa hal, masyarakat perlu diberitahu hak-hak akan dokumen kependudukan yang 'gratis' atau tidak membayar untuk menghindari 'uang siluman' yang ditarik tanpa dasar hukum. Dalam Bab VII dipaparkan materi mengenai pendirian usaha untuk menghidupkan bidang kewirausahaan masyarakat desa. Bab VIII memaparkan mengenai alternatif penyelesaian sengketa yang dapat digunakan apabila timbul sengketa mengenai suatu masalah dalam masyarakat. Materi ini memberi pemahaman bahwa tidak semua masalah harus berakhir di pengadilan. Bab XI menguraikan cara-cara mudah untuk membuat public e-service dalam rangka menyediakan informasi bagi masyarakat. Dalam dua bab yang terakhir yakni Bab X dan Bab XI dipaparkan mengenai etika yang harus dimiliki ketika masyarakat akan memulai usaha.

Semua materi ini dapat diberikan sebagai materi pembekalan kepada mahasiswa yang akan KKN dalam rangka menyiapkan mereka saat mereka harus terjun ke masyarakat dan menemui permasalahan-permasalahan yang diangkat dalam buku ini.

Pada kesempatan ini, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ka. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) serta Ka. Unit Pengabdian UNIKA Soegijapranata. Terimakasih pula untuk US Aid, Kemitraan, I-IEN dan TIRI yang telah memberikan sponsor bagi mahasiswa KKN dan sponsor bagi penulisan buku ini yang dipersiapkan secara khusus untuk melaksanakan kegiatan Kuliah kerja Nyata (KKN) Tematik dengan mengambil tema 'Integritas Pelayanan Publik dan Pengembangan Etika Bisnis'. KKN tematik ini telah selesai diselenggarakan di beberapa desa di kaki gunung Merapi, Kecamatan Dukun Kabupaten Magelang, Jawa Tengah.

Akhir kata semoga usaha kecil ini untuk selanjutnya dapat bermanfaat baik bagi mahasiswa dalam rangka menyebarkan isu integritas dalam pelayanan publik saat KKN di masa yang akan datang dan bagi masyarakat pada umumnya. Salam integritas.

Semarang, 30 Juli 2012

Editor

DAFTAR ISI

Kata Pengantar Ka. LPPM Unika SOEGIJAPRANATA	iii
Ucapan Terimakasih.....	v
Pengantar Editorial.....	vii
Daftar Isi	x
Hidup Bersama Masyarakat Desa (<i>Hudi Prawoto</i>)	1
KKN adalah Kegiatan Belajar (<i>St. Hardiyarso</i>)	6
Meningkatkan Peran Mahasiswa dalam Masyarakat, dalam Pengarusutamaan Nilai-Nilai Integritas Sektor Pelayanan Publik (<i>Marcella Elwina S</i>)	24
Hak dan Kewajiban Masyarakat akan Pelayanan (<i>L. Eddy Wiwoho</i>)	43
Hak dan Kewajiban Wajib Pajak (<i>Agnes Arie Mientarry C</i>)	52
Aspek Hukum Dokumen Kependudukan (<i>Valentinus Suroto</i>)	70
Pendirian Usaha (<i>Ign. Hartyo Purwanto</i>)	81
Alternatif Penyelesaian Sengketa (<i>B. Resti Nurhayati</i>)	94
Membangun Integritas melalui <i>Public E-Service</i> (<i>Ridwan Sanjaya</i>)	106
Berbisnis dengan Etika (<i>Vincent Didiek Wiet Aryanto</i>)	115
Berbisnis secara Etis (<i>Octavianus Digdo Hartomo</i>)	126

MENINGKATKAN PERAN MAHASISWA DALAM MASYARAKAT DALAM PENGURUS UTAMAAN NILAI-NILAI INTEGRITAS SEKTOR PELAYANAN PUBLIK

Oleh : Marcella Elwina S *

All that is necessary for the triumph of evil is that good men do nothing

Edmund Burke
(1729-1797)

A. PENDAHULUAN

Perkenankanlah saya membuka tulisan ini dengan mendiskusikan kalimat yang diungkapkan oleh Edmund Burke (1729-1797) di atas. *All that is necessary for the triumph of evil is that good men do nothing*. Burke mengatakan bahwa kejahatan akan terus berkembang apabila sebagian orang yang baik, dan idealis yang tersisa diam dan *'do nothing'* atau tidak berbuat apa-apa untuk meminimalisir kejahatan. Kalimat Burke tersebut dapat kita diskusikan dan kaitkan dengan apa yang akan dibicarakan dan dipaparkan dalam tulisan ini.

Kita tahu bahwa korupsi di negara ini telah sampai pada tahap yang sangat mengkhawatirkan. Oleh sebagian ahli korupsi bahkan diibaratkan sebagai sebuah penyakit 'kanker ganas' yang sifatnya tidak saja kronis, namun juga akut. Korupsi telah merambah dalam seluruh bidang kehidupan dalam masyarakat. Ia secara perlahan dan pasti menggerogoti perekonomian negara. Korupsi-lah yang membuat negara kita yang begitu kaya bisa memiliki rakyat miskin yang begitu banyak. Korupsi membuat anak-anak tidak dapat bersekolah yang layak. Korupsi yang membuat layanan kesehatan menjadi sangat mahal. Korupsi-lah yang merusak lingkungan di mana kita hidup. Korupsi telah membuat manusia satu tidak percaya pada manusia lain. Mengingat begitu besar dampak yang diakibatkan karena korupsi, sebagai bagian dari kaum intelektual di Perguruan Tinggi, tidak saja dosen namun juga mahasiswa harus melakukan sesuatu. Kita tidak dapat membiarkan negara kita yang begitu kaya dan begitu indah ini hancur dan rusak berkeping-keping karena ulah sebagian orang.

* Dr. Marcella Elwina, S., SH., CN., M.Hum adalah Dosen Fakultas Hukum, Unika SOEGIJAPRANATA

Namun bila korupsi sudah secara sistemik mengakar dalam segala aspek kehidupan masyarakat akan sulit sekali memberantasnya. Berbagai hambatan akan ditemui untuk memberantas korupsi dan kita tidak bisa hanya menyerahkannya kepada aparat penegak hukum. Kita harus secara aktif melakukan sesuatu. Untuk melawan kebatilan ini salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengkampanyekan nilai-nilai anti korupsi dengan meningkatkan partisipasi seluruh komponen masyarakat atau partisipasi publik. Masyarakat sipil (*civil society*) juga perlu terus diberdayakan untuk secara aktif ikut melawan.

Perguruan tinggi adalah salah satu bagian dari masyarakat sipil yang dapat secara aktif membantu masyarakat menanamkan nilai-nilai dan prinsip-prinsip anti korupsi serta penanaman nilai-nilai integritas dengan memberikan pendidikan anti korupsi dan pemberian pendidikan integritas bagi mahasiswanya. Perguruan tinggi juga dapat melakukan berbagai penelitian tentang korupsi yang terjadi dalam masyarakat yang meliputi *petty corruption*, *middle-range corruption* maupun *grand corruption*. Penelitian ini dapat meliputi pula penelitian tentang integritas pelayanan publik di berbagai bidang yang sarat dengan korupsi dan perilaku koruptif. Hal ini penting dilakukan, mengingat pada umumnya masyarakat menilai bahwa tingkat integritas pejabat publik di Indonesia sangat rendah. Daftar panjang keluhan tentang buruknya pelayanan publik dapat memperlihatkan pentingnya reformasi birokrasi serta reformasi paradigma pemberian pelayanan terhadap publik.

Bentuk partisipasi aktif lain dari perguruan tinggi adalah menyelenggarakan pengabdian pada masyarakat dalam bentuk penyuluhan, kampanye dan berbagai pembelajaran publik tentang nilai-nilai dan prinsip-prinsip anti korupsi serta nilai-nilai integritas bagi seluruh komponen masyarakat termasuk sektor pelayanan publik.

Tulisan ini secara sederhana dan secara khusus dibuat untuk memberikan sedikit wawasan pada mahasiswa ketika mereka akan berangkat menjalankan Kuliah Kerja Nyata (KKN) sebagai salah satu mata kuliah dan syarat kelulusan. Seluruh bagian dari buku ini juga dipersiapkan bagi mahasiswa untuk pembekalan melaksanakan KKN tematik dengan tema khusus Integritas Pelayanan Publik dan Etika Bisnis. Pembekalan dan pengetahuan yang memadai serta persiapan yang matang akan mempermudah seluruh pekerjaan mahasiswa ketika diterjunkan ke lokasi-lokasi yang telah dipilih untuk melaksanakan Kuliah Kerja Nyata.

B. PENGERTIAN INTEGRITAS

Apakah integritas itu? Mengapa kita harus mengembangkan prinsip-prinsip integritas dalam diri kita dan mengkampanyekannya dalam masyarakat? Mengapa pula mahasiswa perlu dibekali pengetahuan mengenai integritas dan integritas pelayanan publik secara umum?

Dalam *Advanced Learners Dictionary* dikatakan bahwa integritas adalah *quality of being honest and upright in character; condition of being complete*. Secara sederhana pengertian integritas tersebut dapat diterjemahkan sebuah kondisi atau kualitas karakter yang diharapkan dari seseorang untuk berperilaku jujur serta benar. Selain itu integritas dapat pula diartikan sebuah kondisi yang utuh (*complete*) yang dapat diperluas pengertiannya menjadi tidak rusak atau patah (*broken*). Dalam *the New Webster's Dictionary* integritas diartikan sebagai *moral soundness; the quality of being unimpaired* yang dapat diartikan sebagai kualitas moral yang sehat dan tidak terhalang.

Menurut Haryatmoko istilah integritas biasanya dikontraskan dengan istilah korupsi. Kata korupsi secara etimologis berasal dari kata *corruption- ionis f*, atau dari bahasa Latin yang berbentuk kata kerja *corrumpere* yang artinya membusuk, merusak, memburuk, menyeleweng. Korupsi adalah sebuah perilaku yang berupa ancaman yang membusukkan masyarakat melalui penyalahgunaan kekuasaan yang dipercayakan. Sedangkan integritas berasal dari kata *integritas, - atis f*, dalam bahasa Latin dari kata sifat *integer* yang artinya tidak rusak, murni, utuh, jujur, lurus dan dapat dipercaya atau diandalkan. Integritas publik adalah unsur pokok etika publik. Konsep etika publik terutama mengacu pada tuntutan integritas atau perilaku etis. Dari penjelasan tersebut pengertian integritas terutama integritas publik mengungkapkan kualitas utama yang diharapkan dari seorang pejabat publik¹.

Dalam publikasi OECD tentang *Principles for Integrity in Public Procurement* integritas diartikan sebagai *the use of funds, resources, assets and authority, according to the intended official purposes, to be used in line with public interest*. Selanjutnya dalam publikasi tersebut juga dinyatakan bahwa pendekatan negatif atau '*negative approach*' untuk mendefinisikan integritas juga berguna dalam menentukan strategi efektif untuk mencegah pelanggaran-pelanggaran integritas. Pelanggaran-pelanggaran integritas tersebut diantaranya : (a) korupsi termasuk di

¹ Haryatmoko, 2011, *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hal. 72

dalamnya penyuapan, nepotisme, kronisme dan klientelisme; (b) penyalahgunaan atau penipuan serta pencurian sumber daya; (c) konflik kepentingan dalam pelayanan publik dan pekerjaan-pekerjaan yang menyangkut kepentingan publik; (d) kolusi; (e) penyalahgunaan dan manipulasi informasi publik; (f) perlakuan diskriminatif; dan (g) sumber daya dalam organisasi yang disia-siakan dan disalah gunakan².

Dari berbagai pengertian tersebut, integritas adalah penggunaan dana, sumber daya, aset dan kewenangan yang sesuai dengan tujuan sebuah lembaga publik yang seharusnya digunakan demi kepentingan umum. Perilaku seperti korupsi, penyuapan, nepotisme, kronisme, penyalahgunaan wewenang serta sumber daya, kolusi, penyalahgunaan termasuk di dalamnya penyembunyian dan manipulasi informasi publik, perlakuan diskriminatif serta disia-siakannya sumber daya adalah perilaku-perilaku yang menyimpang dari pengertian integritas yang seharusnya melekat dalam segenap pekerjaan dan perilaku pejabat publik.

Haryatmoko menyatakan bahwa integritas pejabat publik akan teruji ketika ia dihadapkan pada pilihan-pilihan kewajiban yang saling bertentangan, tapi mampu memberi pemecahan dengan mengesampingkan kepentingan pribadi atau kelompok. Pejabat publik membuktikan diri mempunyai integritas ketika dari sikapnya ia bisa menunjukkan bahwa menerima jabatan bukan pertama-tama uang dan status sosial, tapi tanggung jawab terhadap pelayanan publik.

Dari berbagai pernyataan tersebut, merujuk pada pendapat Haryatmoko, dapat disimpulkan bahwa integritas pejabat publik dapat terungkap dalam (a) visi, perilaku, dan tindakan yang sesuai dengan nilai-nilai atau standar etika, artinya jujur dan sepenuh hati menjalankan pelayanan publik; (b) bersikap adil dan responsif terhadap kebutuhan publik; dan (c) kompeten untuk menepati janji dan kewajiban terhadap tanggungjawab jabatannya demi kepentingan publik karena ia menghormati hak warga negara. Dengan demikian dalam pengelolaan sumber daya, aset, dan kekayaan negara, pejabat publik yang memiliki integritas selalu mengacu pada tujuan serta manfaat yang dapat diberikan kepada publik atau masyarakat³.

C. PENGERTIAN PELAYANAN PUBLIK DAN ASAS-ASAS PELAYANAN PUBLIK

Sebelum memaparkan lebih dalam, perlu dipahami dulu beberapa pengertian yang berhubungan dengan penyelenggaraan atau

² OECD, 2009, *Principles for Integrity in Public Procurement*, OECD, hal. 19-20
³ Haryatmoko, Op.Cit., hal. 73

pelaksanaan pelayanan publik. Pengertian-pengertian tersebut meliputi pengertian pelayanan publik, siapa saja yang termasuk dalam penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik, apa tujuan, asas serta ruang lingkup pelayanan publik dan yang terakhir upaya apa yang dapat dilakukan masyarakat apabila mengalami kebuntuan dan kekecewaan dalam mendapatkan pelayanan publik. Dengan memahami beberapa pengertian, akan lebih mudah bagi masyarakat menuntut hak-nya kepada penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dan tentunya lebih mudah pula bagi mahasiswa untuk melaksanakan KKN tematik integritas pelayanan publik.

Negara berkewajiban melayani kebutuhan setiap warga masyarakat dengan memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan pelayanan publik yang berkualitas, setiap masyarakat dapat memenuhi segala hak dan kebutuhan dasarnya sebagai manusia dan warga negara.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta memberi perlindungan bagi setiap warga masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah telah mengesahkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tentang pelayanan publik ini diundangkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tersebut adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, termasuk di dalamnya badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik di mana. Organisasi yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik adalah satuan kerja yang berada di lingkungan institusi penyelenggara pelayanan publik tersebut.

Selanjutnya pelaksana pelayanan publik adalah setiap pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pengertian di atas adalah pengertian yang memiliki arti yang sangat luas, mengingat ruang lingkup pelayanan publik meliputi (a) pelayanan

barang publik; (b) pelayanan jasa publik serta meliputi (c) pelayanan administratif dalam berbagai sektor kehidupan masyarakat. Sektor kehidupan masyarakat tersebut meliputi berbagai bidang seperti bidang pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor-sektor strategis lainnya.

Adapun pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik tidak hanya meliputi pelayanan barang dan jasa publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau daerah, namun juga meliputi pelayanan barang dan jasa publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, dan juga meliputi badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Untuk pelayanan administratif meliputi: (a) tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; serta (b) tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Dengan pengertian yang demikian luas, maka secara sederhana pelayanan publik yang dimaksud tidak hanya pelayanan yang dilakukan oleh organisasi dan pejabat atau pegawai pemerintah atau pegawai negeri, namun juga termasuk pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga-lembaga non-pemerintah atau lembaga swasta. Sebagai contoh lembaga pendidikan swasta untuk setiap jenjang pendidikan, lembaga kesehatan atau rumah sakit swasta, lembaga yang memberikan jaminan sosial seperti perusahaan asuransi swasta, perbankan milik orang-perorangan atau swasta, tempat-tempat wisata yang dikelola orang-perorangan atau swasta, bahkan saat ini juga dapat ditemui kuburan atau makam yang dikelola oleh swasta.

Dengan luasnya pengertian tersebut, semua lembaga ini masuk dalam kategori lembaga pelayanan publik yang harus tunduk pada asas-asas pelayanan publik.

Adapun asas-asas yang harus terus-menerus dikembangkan dalam pemberian pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah :

1. *kepentingan umum*, dimana pemberian pelayanan publik dilaksanakan semata-mata demi kepentingan umum tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
2. *kepastian hukum*, dengan pengertian bahwa ada jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. *kesamaan hak*, di mana pemberian pelayanan public tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
4. *keseimbangan hak dan kewajiban*, dimana Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
5. *keprofesionalan*, di mana pelayan publik harus memiliki kemampuan serta kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
6. *partisipatif*, dengan sebuah kondisi dimana peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat harus terus menerus dikembangkan;
7. *persamaan perlakuan/tidak diskriminatif*, yakni sebuah kondisi dimana setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik berhak memperoleh pelayanan dan diperlakukan dengan tidak diskriminatif atau adil;
8. *keterbukaan*, di mana setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
9. *akuntabilitas*, di mana proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. *fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan*, yakni pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
11. *ketepatan waktu*, di mana penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan; dan
12. *kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan*, di mana setiap jenis pelayanan publik dilakukan dengan cepat tanpa upaya menunda-nunda, mudah atau sederhana dan dilaksanakan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

D. HAK DAN KEWAJIBAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Untuk menciptakan suatu kondisi pelayanan publik yang berkualitas, maka setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban:

1. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
3. menempatkan pelaksana yang kompeten;
4. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
6. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
7. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
8. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
9. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
10. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
11. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
12. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bila yang dimaksud di atas adalah kewajiban dari penyelenggara pelayanan publik, maka kewajiban dari pelaksana pelayanan publik adalah:

1. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
2. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
3. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

4. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundangundangan; dan
5. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Undang-undang bahkan merumuskan bagaimana seorang pelayan publik harus bersikap atau berperilaku dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan dirumuskannya perilaku pelayan publik, maka pelayanan yang dirumuskan demikian sifatnya *obligatory* yang artinya dalam memberikan pelayanan semua perilaku sebagaimana dirumuskan dalam undang-undang wajib dijalankan oleh pelayan publik tanpa kecuali. Adapun perilaku pelayan publik harus:

1. adil dan tidak diskriminatif;
2. cermat;
3. santun dan ramah;
4. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5. profesional;
6. tidak mempersulit;
7. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
8. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
9. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
10. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
14. sesuai dengan kepatantasan; dan
15. tidak menyimpang dari prosedur.

Apa saja hak dan kewajiban masyarakat dalam rangka mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas? Hak masyarakat dirumuskan dalam Pasal 18 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

1. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
2. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
3. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;

4. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
5. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
6. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
7. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
8. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
9. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Adapun kewajiban masyarakat dalam rangka mendapatkan pelayanan publik diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
2. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
3. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

E. PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Setiap organisasi atau lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya. Ada beberapa hal yang patut diperhatikan sehubungan dengan penyelenggaraannya pelayanan publik. Hal-hal tersebut meliputi dan tidak terbatas pada :

E.1. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas

Pelaksanaan pelayanan publik haruslah berkualitas. Untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, wajib disusun, ditetapkan dan diterapkan suatu standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Untuk menentukan standar pelayanan, ada kewajiban dari penyelenggara untuk melibatkan atau mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Keikutsertaan masyarakat tersebut dilakukan dengan prinsip non-

diskriminatif, pelibatan masyarakat dan pihak lain yang terkait langsung dengan pelayanan, pelibatan masyarakat yang memiliki kompetensi, dengan mengutamakan musyawarah dan memperhatikan keberagaman yang ada dalam masyarakat.

Adapun komponen dari standar pelayanan tersebut harus meliputi dan tidak terbatas pada (a) dasar hukum; (b) persyaratan; (c) sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan; (d) jangka waktu penyelesaian pelayanan; (e) biaya/tarif pelayanan; (f) produk pelayanan; (g) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan; (h) kompetensi pelaksana; (i) pengawasan internal; (j) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; (k) jumlah pelaksana; (l) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; (m) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan (n) evaluasi kinerja pelaksana.

Walaupun di berbagai lembaga pelayanan publik telah ditetapkan standar pelayanan, terkadang masyarakat yang memiliki posisi rentan, marginal atau terdesak justru diperlemah dengan berbagai prosedur yang ada. Lembaga pelayanan kesehatan atau rumah sakit misalnya harus tetap memberikan pelayanan terlebih dahulu kepada pihak yang membutuhkan, tanpa mempersoalkan prosedur formal sesuai standar pelayanan seperti pendaftaran dll. Nyawa manusia tentu saja lebih penting daripada sekedar pengisian formulir pendaftaran dll.

Untuk tarif/biaya pelayanan publik, beberapa lembaga telah dengan transparan mengumumkan biayanya kepada publik. Namun di beberapa lembaga pelayanan publik hal tersebut belum dilakukan. Masyarakat sering mengeluarkan biaya yang lebih daripada tarif resmi yang wajib mereka keluarkan.

Selain standar pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban pula menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta mempublikasikan maklumat pelayanan tersebut secara jelas dan luas sehingga dapat diketahui oleh publik.

Penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinam-

bungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

Mengenai kewajiban pemeliharaan atau perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib diumumkan dan dicantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka dan perbaikan tersebut tidak boleh sampai mengakibatkan terhentinya pelayanan publik.

Pengumuman perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik oleh penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service (sms)*), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.

Untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dirumuskan dalam undang-undang bahwa hal tersebut dapat dilakukan dengan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya. Sistem pelayanan terpadu akan memudahkan penerima layanan memanfaatkan pelayanan publik. Sistem ini menurut hemat penulis dapat mencegah berbagai kasus *petty corruption* seperti suap dan gratifikasi karena penyederhanaan dan pemangkasan birokrasi pelayanan publik.

E.2. Pengawasan internal dan eksternal

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung dan oleh pengawas fungsional sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pengawasan eksternal dilakukan oleh masyarakat dengan menyediakan saluran laporan dan pengaduan bagi masyarakat. Selain itu pengawasan internal juga dilakukan oleh ombudsman dan oleh DPR Pusat, DPRD Propinsi dan Kabupaten/Kota. Untuk pengawasan dari masyarakat, telah pula terbentuk berbagai Lembaga Swadaya atau NGOs yang bergerak dalam ranah pelayanan publik baik tingkat nasional maupun daerah.

Apalah artinya dibentuk lembaga pengawasan bila tidak tersedia sanksi atau hukuman yang memadai apabila penerima layanan publik menemui berbagai pelanggaran terhadap hak yang ia miliki. Dengan demikian, penerapan sanksi atau hukuman yang efektif untuk pelayan publik yang tidak atau kurang baik memberikan pelayanan publik harus bersifat *obligatory*.

Penyelenggara pelayanan publik juga berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan yang ada. Ia wajib melakukan penyeleksi dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ia wajib pula memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja dan wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran. Untuk itu sebuah sistem pemberian penghargaan dan hukuman harus diterapkan secara sungguh-sungguh dalam sebuah lembaga pelayanan publik.

Untuk mendapatkan pegawai yang terbaik, sebuah *merit system* juga harus digunakan dalam rekrutmen pelayan publik. Apakah *merit* itu? Oleh Willy McCourt *merit* diartikan sebagai '*the appointment of the best person for any given job*' yang dapat diartikan sebagai penunjukkan orang yang terbaik untuk sebuah pekerjaan. Kesulitannya adalah dalam sebuah rezim yang korup hal ini sering tidak berjalan. Hal ini menurutnya disebabkan karena masih ditemuinya perbedaan pandangan tentang definisi dari merit itu sendiri. Merit sering didefinisikan sebagai '*able to do the job*'. Padahal yang dibutuhkan adalah '*the best person to do the job*'. Selain itu masih sering ditemui *political patronage (clientelism)* dan *nepotism* dan adanya *discrimination* karena diterapkannya *affirmative action* misalnya untuk perempuan atau untuk masyarakat asli⁴.

E.3. Pengelolaan pengaduan masyarakat

Setiap penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Semua pengaduan baik yang berasal dari penerima layanan maupun rekomendasi dari Ombudsman maupun dari DPR Pusat, DPRD Propinsi serta DPRD

⁴ Willy McCourt, 2007, *The Merit System and Integrity in the Public Service*, disampaikan dalam Conference on Public Integrity and Anticorruption in the Public Service, 29-30 May 2007, Bucharest: EU & OECD, hal. 2 dan 4

Kabupaten/Kota wajib dikelola dan ditindak-lanjuti oleh penyelenggara pelayanan publik dalam batas waktu tertentu.

Adapun isi laporan atau pengaduan adalah tidak dilaksanakannya kewajiban pelayanan publik, pelanggaran terhadap larangan yang ditujukan terhadap penyelenggara maupun pelaksana pelayanan publik serta terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Pengaduan harus disampaikan secara tertulis dengan memuat : (a) nama dan alamat lengkap; (b) uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita; (c) permintaan penyelesaian yang diajukan; dan (d) tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. Pengadu dapat pula memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya.

Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditetapkan bahwa pengaduan harus dilaksanakan paling lambat 30 hari sejak pelapor/pengadu menerima layanan. Tenggang waktu ini menjadi sangat penting mengingat banyak masyarakat yang tidak mengetahui hak mereka untuk melaporkan dan mengadukan pelanggaran serta buruknya pelayanan publik yang mereka terima. Menurut hemat penulis, jangka waktu tersebut harus diperpanjang setidaknya selama 6 (enam) bulan sampai 1 (satu) tahun. Ketentuan mengenai tenggang waktu yang demikian sempit ini akan menyulitkan warga masyarakat yang tidak memiliki akses untuk mengetahui hak mereka tentang adanya prosedur laporan dan pengaduan pelayanan publik. Toh pembuktian terhadap kualitas atau buruknya pelayanan publik menurut undang-undang dibebankan kepada pelapor atau pengadu bukan kepada pelayan publik.

Pengaduan masyarakat harus ditanggapi dalam waktu selambat-lambatnya 14 hari. Setidaknya tanggapan tersebut memberikan informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi pengaduan. Untuk materi pengaduan yang tidak lengkap, harus dilengkapi oleh pengadu dalam jangka waktu 30 hari. Lewat jangk waktu tersebut, pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap. Keputusan tersebut wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.

Walaupun ada prinsip non-diskriminasi dan tidak memihak, ketentuan waktu sebagaimana diatur di atas sudah mencerminkan adanya diskriminasi. Masyarakat sebagai pengadu hanya memiliki waktu 30 hari untuk mengadu sejak ia menerima pelayanan, namun keputusan hasil pemeriksaan oleh penyelenggara layanan publik dilakukan untuk jangka waktu 60 hari. Ketentuan yang demikian bersifat berat sebelah atau *government heavy*. Padahal nafas dari undang-undang pelayanan publik seharusnya lebih berat pada kepentingan publik.

Jika pengaduan tersebut sifatnya mendesak seperti pengaduan tentang buruknya pelayanan kesehatan di rumah sakit atau pelayanan asuransi kesehatan masyarakat, maka dapat dibayangkan bahwa akibatnya bisa sangat fatal karena menyangkut kelangsungan kehidupan atau nyawa seorang manusia. Jika pengaduan tersebut mengenai penyelenggaraan pendidikan, keberlanjutan masa depan seseorang tentu saja dapat terhambat.

E.4. Pengelolaan informasi

Salah satu tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah mengelola sistem informasi. Dalam undang-undang hanya disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik yang sekurang-kurangnya meliputi profil penyelenggara; profil pelaksana; standar pelayanan; maklumat pelayanan; pengelolaan pengaduan; dan penilaian kinerja. Materi mengenai sistem informasi yang diatur dalam undang-undang ini kiranya tidak mencukupi. Sistem ini seyogyanya berisi seluruh informasi pelayanan publik untuk membantu masyarakat memperoleh berbagai informasi yang dibutuhkan. Namun dalam realita masyarakat sering menjumpai kesulitan ketika membutuhkan informasi untuk suatu hal.

Adapula informasi yang sengaja disimpan yang kemudian digunakan oleh oknum-oknum tertentu untuk mencari keuntungan. Informasi mengenai pembebasan tanah untuk pelebaran jalan, atau pembangunan proyek tertentu masih sering terjadi. Hal ini melahirkan oknum-oknum spekulasi tanah yang tidak jarang melibatkan penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu contoh lagi, ketika melakukan penelitian dan meminta data di berbagai lembaga pelayanan publik, mahasiswa sering mengeluh tidak memperoleh informasi yang dibutuhkan. Tidak

jarang mahasiswa harus membayar biaya cukup mahal untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk penyelesaian penelitiannya. Padahal seharusnya seluruh informasi yang tersimpan dalam lembaga pelayanan publik tersebut bersifat *public domain*, sehingga siapapun yang memerlukan data harus dikeluarkan oleh lembaga pelayanan publik.

E.5. Pembelajaran publik dan pelayanan konsultasi

Salah satu tugas lagi dari lembaga pelayanan publik adalah memberikan pembelajaran kepada publik. Pembelajaran tersebut bisa dilakukan dalam bentuk sosialisasi, seminar, kampanye atau penyuluhan. Penyediaan brosur, leaflet atau poster atau bahkan dalam bentuk back-drop yang berisi proses pengurusan suatu hal seyogyanya juga dilakukan. Dengan penyediaan informasi dalam bentuk tertulis, kerja lembaga pelayanan publik akan dipermudah. Selain itu di setiap lembaga pelayanan publik harus disediakan jasa pelayanan konsultasi bagi masyarakat yang membutuhkan.

I PERANAN MAHASISWA DALAM PENGARUSUTAMAAN NILAI-NILAI INTEGRITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK

Salah satu cara untuk menarik simpati masyarakat dan mengajak masyarakat untuk secara aktif ikut serta dalam berbagai kegiatan pembangunan adalah dengan memberikan pelayanan yang bermutu serta berkualitas. Oleh karena itu pengarus-utamaan nilai-nilai integritas dalam pelayanan publik harus terus dikembangkan. Paradigma pelayanan publik harus diubah. Menjadi pelayan publik adalah sebuah tugas dan tanggung jawab, bukan sebuah status untuk memperoleh sebanyak-banyaknya keuntungan, uang, fasilitas serta kekuasaan. Merubah paradigma yang demikian sungguh sebuah pekerjaan yang sulit dalam kondisi pelayanan publik yang demikian buruk di negara kita. Dengan demikian pengarusutamaan integritas harus terus menerus dikembangkan.

Ada 4 (empat) pilar utama dalam pengarusutamaan nilai-nilai integritas yang harus dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan publik. Pilar tersebut adalah *transparency* atau keterbukaan, *good management* atau manajemen pengelolaan pelayanan publik yang baik, *prevention on misconduct: compliance and monitoring* dengan mencegah kesalahan/perilaku yang tidak benar, pemenuhan hak serta memonitoring pelayanan publik dan yang terakhir adalah *accountability and control* akuntabilitas dan kontrol dari atasan dan yang terpenting kontrol dari masyarakat⁶.

⁶ Cf. CD, Op. Cit, hal. 4-5

Aleksejas Loskutovs dalam sebuah tulisannya yang berjudul *Ethics, Integrity and Accountability in Public Sector* mengatakan bahwa:⁶

Therefore, the reform of public institutions was a much bigger challenge and changing the formal structures and rules was not enough. The mentality and tradition needed to change as well. The laws needed to be understood and applied in practice. Public servants needed proper guidance and education in order to understand what behaviour was actually expected from them. Finally, sanctions and efficient control mechanisms needed to be established to ensure that those who do not respect the law are punished.

Dengan demikian undang-undang atau aturan formal yang terbaik sekalipun tidak akan pernah cukup karena manusialah yang akan membaca dan melaksanakan aturan-aturan tersebut. Sebaik apapun aturannya, sebaik apapun sistemnya, bila paradigma pelayanan publik tidak dirubah, maka hasilnya tetap akan mengecewakan. Oleh karena itu, mentalitas dari pelayan publik harus dirubah karena aturan tentang pelayanan publik tidak hanya harus ada dan dipahami, namun harus diaplikasikan dalam praktek.

Namun tentu saja masyarakat perlu menyadari bahwa pelayan publik juga manusia yang memiliki berbagai kekurangan. Selain itu karena sifat kemanusiaannya, sering pelayanan tidak diberikan dengan kualitas yang sempurna karena berbagai keterbatasan. Masyarakat perlu menyadari sebagai manusia pelayan publik juga menghadapi beragam masalah kemanusiaan seperti dilanda kemalangan dan kesedihan. Bila masalahnya demikian, meningkatkan rasa saling pengertian juga perlu dikembangkan.

Ketika masyarakat menuntut hak-nya, mereka juga harus menjalankan kewajibannya. Ada banyak kasus di mana masyarakat justru menjadi pemicu buruknya pelayanan publik. Harus pula diberi kesadaran pada masyarakat bahwa cara-cara pemberian amplop, suap, pemberian hadiah kepada pelayan publik akan memperburuk pelayanan publik karena akan membentuk mental pelayan publik yang malas dan korup.

Dengan demikian pengarusutmaan integritas tidak hanya ditujukan kepada pelayan publik, namun juga kepada seluruh komponen masyarakat. Masyarakat harus berani bergerak dan mencegah

⁶ Aleksejas Loskutovs, 2006, *Ethics, Integrity and Accountability in Public Sector: Practice and Lessons Learned in Latvia*, dalam Report of the Experts Group Meeting on Ethics, Integrity, and Accountability in the Public Sector: RE-BUILDING TRUST IN GOVERNMENT Through Implementation of the United Nations Convention against Corruption, St. Petersburg : United Nations, hal. 35

penyelewengan dan penyalahgunaan kekuasaan yang dimiliki oleh pelayan publik dengan mengembangkan integritas pula.

Apa saja yang dapat dilakukan oleh mahasiswa ketika terjun dalam masyarakat baik dalam bentuk pengabdian maupun bentuk Kuliah Kerja Nyata (KKN)? Yang pertama-tama dapat dilakukan adalah dengan menyebarkan nilai-nilai, ide-ide serta prinsip-prinsip integritas. Hal ini bisa dilakukan dengan mengadakan kampanye atau penyuluhan kepada masyarakat. Penyebarluasan ide integritas ini dilakukan untuk membentuk opini publik dan akhirnya membentuk sikap dan perilaku yang berintegritas. Penyebarluasan ide ini dilakukan kepada seluruh komponen masyarakat, termasuk kepada pelayan publik. Mengingat bahwa mahasiswa masih dalam proses belajar, maka yang belajar disini tidak hanya masyarakat, namun juga pelayan publik dan mahasiswa. Jadi semua berada dalam proses saling mengenal dan saling belajar mengenai prinsip-prinsip integritas.

Mahasiswa juga dapat melatih pelayan publik dengan memberikan training. Misalnya training membuat pembukuan dengan prinsip-prinsip akuntansi yang baik, training membuat dan memutakhirkan *data-base* kependudukan yang baik dengan membuat sebuah prototipe data kependudukan yang baru. Mahasiswa juga dapat membantu keseharian kerja pelayan publik.

Sebagai ajang kampanye, mahasiswa dapat membuat motto pelayanan publik dalam bentuk poster, *back-drop*, pamflet yang dibagikan atau ditempel di kantor-kantor pelayanan publik. Ada baiknya juga dibuat berbagai proses dan syarat-syarat pengurusan surat-surat kependudukan dengan mencantumkan biaya resmi yang harus ditanggung oleh masyarakat. Bila memang pengurusan surat-surat tersebut tidak dipungut biaya, hal tersebut dicantumkan secara tegas di dalamnya. Memang hal-hal tersebut terlihat sangat sederhana. Namun bila pekerjaan ini dilakukan oleh mahasiswa ketika terjun di masyarakat hal ini dapat membantu meningkatkan integritas pelayanan publik. Akhir kata saya ucapkan selamat berkarya.

SUMBER BACAAN

Literatur:

- Haryatmoko, 2011, *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Loskutovs, Aleksejas, 2006, *Ethics, Integrity and Accountability in Public Sector: Practice and Lessons Learned in Latvia, dalam Report of the Experts Group Meeting on Ethics, Integrity, and Accountability in the Public Sector: RE-BUILDING TRUST IN GOVERNMENT Through Implementation of the United Nations Convention against Corruption*, St. Pettersburgh : United Nations
- McCourt, Willy, 2007, *The Merit System and Integrity in the Public Service*, disampaikan dalam *Conference on Public Integrity and Anticorruption in the Public Service*, 29-30 May 2007, Bucharest : EU & OECD

Dokumen:

- OECD, 2009, *Principles for Integrity in Public Procurement*, OECD, hal. 19-20

Peraturan Perundang-undangan:

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik