

## Implementasi Etika Islam: Upaya Revitalisasi Etika Aparatur Birokrasi sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik

Rahmat Hidayat<sup>1</sup>, Adi Setiabudi<sup>2</sup>, Eki Jaki Nuriman<sup>3</sup>, Maya Puspita Dewi<sup>4</sup>,  
Nani Nuraini Muksin<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jakarta

[rahmat.hidayat@student.umj.ac.id](mailto:rahmat.hidayat@student.umj.ac.id)

Submitted: 15/12/2024; Revised: 15/01/2025; Published: 31/01/2025

DOI: <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i1.263>

### Abstract

*Public service ethics for bureaucratic apparatuses could play a role in determining success in carrying out duties as public service providers in the government system in Indonesia. This research aims to provide an overview and solution of various ethical problems of bureaucrats that have been known as the pathology of government or bureaucracy. The implementation of Islamic ethics in the bureaucratic body could be a way to encourage better behavior among bureaucrats, who sometimes don't seem to be following the rules and authority as public servants. There are also problems with arrogance and a lack of attention to detail among some bureaucrats, as well as problems with maladministration, widespread corruption, and law enforcement abusing their authority. This research was conducted using a descriptive qualitative approach, which entailed a thorough review of literature on the subject. The author extracted information on the issue of violations of the behavior of state apparatus that still often occur in Indonesia. This was supported by sources from credible news outlets and scientific journal articles, survey data from official government websites, and relevant books. This research draws upon existing data. In the spirit of continuous improvement and accountability, it is essential for the bureaucratic apparatus to recognize the profound responsibility entrusted by the community and the state as protectors of society. The mandate of the bureaucracy is not merely a symbol of social relations among humans, but also an accountability to God.*

**Keywords:** Revitalization, Public Service Ethics, Bureaucratic Pathology

### Abstrak

Etika pelayanan publik bagi aparatur birokrasi memiliki peranan penting dalam menentukan sebuah keberhasilan dalam menjalankan tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam sistem pemerintahan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan solusi dari berbagai permasalahan etika para birokrat yang selama ini dikenal sebagai patologi pemerintahan atau birokrasi. Pengimplementasian etika Islam dalam tubuh birokrasi adalah upaya untuk merevitalisasi perilaku aparatur birokrat yang masih kerap menyalahi aturan dan kewenangan sebagai pelayan publik dengan melihat masih adanya diantara para pemangku birokrasi yang mempunyai sifat arogansi dan seolah tidak menaruh perhatian dengan menganggap bahwa masyarakatlah yang membutuhkan seorang birokrat dan permasalahan maladministrasi sebagai pejabat publik, kasus korupsi yang semakin marak terjadi dan perilaku penegak hukum dalam melakukan penyalahgunaan wewenangnya. Penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode studi kepustakaan, yaitu penulis melakukan penggalian informasi mengenai masalah pelanggaran perilaku aparatur negara yang masih sering terjadi di Indonesia melalui sumber-sumber berita yang kredibel dan didukung oleh sumber-sumber berupa artikel jurnal ilmiah, data survei dari situs resmi pemerintah dan buku-buku yang berkaitan

dengan topik yang sedang diteliti. Artinya, penelitian ini mengacu pada penggunaan data yang sudah ada sebelumnya. Menindaklanjuti permasalahan ini, aparatur birokrasi harus menyadari tugas yang diamanahkan oleh masyarakat dan negara sebagai pengayom masyarakat, yang mana amanah tersebut bukan hanya semata-mata sebagai simbol hubungan sosial sesama manusia, melainkan suatu pertanggungjawaban kepada Tuhan yang Esa.

**Kata Kunci:** Revitalisasi, Etika Pelayanan Publik, Patologi Birokrasi

## **Pendahuluan**

Upaya suatu negara dalam mencapai tujuannya, pastilah membutuhkan perangkat negara yaitu pemerintah dan pemerintahannya. Pemerintah dalam hakekatnya merupakan pemberi pelayanan pada masyarakat. (Mulyadi, 2022). Dalam hal ini, Pelayanan publik menjadi elemen terpenting dalam penyelenggaraan pemerintah. (Adam, 2024). Pemerintah pada dasarnya secara konseptual memiliki tiga peran utama dalam menjalankan roda pemerintahan, meliputi fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*). Pelayanan publik atau layanan umum mencakup segala jenis layanan, baik berupa barang maupun jasa sebagai bentuk pertanggung jawaban instansi pemerintah di berbagai tingkatan. (Simarmata, 2024). Tentunya hal ini senada dengan peraturan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwasannya pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (RI, 2009). Oleh karena itu, fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan publik sebagai hak bagi setiap warga negara.

Namun kondisi birokrasi dalam hal pelayanan publik sejak era reformasi sampai saat ini belum terlalu optimal, mengingat mentalitas birokrat masih belum menunjukkan kepedulian kepada masyarakat tentang pelayanan publik. Bahkan masih adanya diantara para pemangku birokrasi yang mempunyai sifat arogansi dan seolah tidak menaruh perhatian dengan menganggap bahwa masyarakatlah yang membutuhkan seorang birokrat. (Lan RI, 2020). Selain itu, sistem pelayanan publik di Indonesia dalam birokrasi terkenal dengan proses yang panjang dan rumit. Masyarakat sering kali dihadapkan dalam situasi yang tidak menguntungkan untuk mendapatkan pelayanan publik secara profesional. (Ponto, 2024).

Berdasarkan hasil data opini hasil pengawasan pelayanan publik terhadap kepatuhan pelaksanaan UU pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009, pada tahun 2023 terhadap 586 instansi lembaga pemerintahan, meliputi 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten. Menunjukkan jumlah instansi yang masuk pada zonasi hijau (kepatuhan tinggi) sebesar 70,65%, Zonasi kuning (kepatuhan sedang) sebesar 23,04 % dan instansi yang masuk pada kategori zonasi merah (tingkat kepatuhan rendah) sebesar 6,31 %. (Ombudsman RI, 2023). Metode penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara mengukur kompetensi dalam proses pelaksanaan layanan, ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana serta pengawasan dan pengelola pelayanan. (Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023). Melihat dari hasil pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI menjadi gambaran bahwa tingkat kepatuhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik oleh beberapa instansi di Indonesia.

Terkait kasus korupsi di Indonesia bukan lagi merupakan sebuah gejala atau fenomena belaka, namun telah menjadi realitas budaya yang telah berlangsung secara kongenital. (Nandita, 2024). Berdasarkan hasil pemantauan yang dilakukan oleh *Indonesia Corruption Watch* (ICW) terhadap kasus korupsi, tren kasus korupsi mengalami peningkatan yang signifikan selama lima tahun terakhir. Pada tahun 2023 peningkatan yang terjadi sangat signifikan dari tahun-tahun sebelumnya, baik dari jumlah kasus maupun tersangka, yaitu sebanyak 791 kasus korupsi dengan 1.695 orang ditetapkan sebagai tersangka oleh aparat penegak hukum. Kemudian potensi kerugian negara mencapai Rp. 28.412.786.089 (Rp28,4 triliun), potensi suap-menyuap dan gratifikasi sebesar Rp. 422.276.648.294 (Rp422 miliar), potensi pemerasan atau pungutan liar sebesar Rp. 10.156.703.000 (Rp 10 miliar), dan potensi aset yang disamarkan melalui pencucian uang sebesar Rp. 256.761.818.137 (Rp256 miliar). Dari jumlah kasus dan tersangka yang berhasil ditemukan, jika diuraikan lebih lanjut, instansi Kejaksaan Republik Indonesia menangani sebanyak 551 kasus dengan 1.163 orang tersangka, instansi Kepolisian Republik Indonesia menangani sebanyak 192 kasus dengan 385 orang tersangka, serta KPK menangani sebanyak 48 kasus dengan 147 orang ditetapkan sebagai tersangka. (Laporan Hasil Pemantauan Tren Korupsi Tahun 2023) dalam (*Indonesia*

*Corruption Watch*, 2024). Dari hasil analisis ICW, menunjukkan bahwasannya praktek korupsi di negara ini sudah sangat kronis, yang dapat merusak sendi-sendi kehidupan bangsa dan negara. (djkn.kemenkeu.go.id, 2023).

Melihat patologi birokrasi yang masih kerap terjadi dalam organ pemerintahan di Indonesia saat ini, menunjukkan bahwasannya para birokrat belum sepenuhnya memahami dan menyadari tentang pentingnya sebuah etika sebagai pelayan publik dan sangat bertentangan dalam konsep etika, baik etika dalam suatu profesi terlebih etika dalam prespektif Islam.

Sebagai pelayan publik tentunya harus memahami tentang prinsip etika dalam penyelenggaraan birokrasi, yang mana di dalam etika pelayanan publik terdapat norma-norma profesi sebagai pedoman untuk membantu menjalankan tugas sebagai pelayan publik kepada masyarakat bukan mementingkan kepentingan pribadi maupun kelompok. (Firda, 2023). Max Weber menjelaskan bahwa birokrasi harus didasari pada tiga prinsip utama, yaitu formalitas, rasionalitas, dan impersonalitas. Hal serupa juga dikemukakan oleh James Svava, bahwasannya etika birokrasi dalam pelayanan publik harus memenuhi empat aspek, yaitu integritas, akuntabilitas, profesionalisme, dan transparansi. (Iswahyudi, 2023).

Dalam Islam etika dipandang sebagai elemen penting, Islam menempatkan posisi etika pada nilai yang agung. Etika bukan hanya sebatas sikap atau perilaku yang dipandang secara normatif saja, namun lebih dari itu, etika memiliki hubungan yang erat berkaitan antara manusia dan Tuhan. (Wahyuningsih, 2022). Selain itu makna etika berkorelasi dengan aqidah dan Syariah. Maka dari itu, etika menjadi gambaran tentang sikap perilaku yang menggabungkan aspek keimanan dan ketaatan sehingga dapat digambarkan dalam perilaku yang baik. (Habibah, 2015).

Merujuk dari beberapa penjelasan di atas, maka sangat penting bagi para birokrat sebagai pelayan publik untuk dapat memahami serta mengimplementasikan etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan amanah serta lebih mengedepankan aspek-aspek profesionalisme, menempatkan posisi sesuai dengan porsinya dan memberikan kesadaran bahwa nilai etika bukan hanya sebatas perilaku secara normatif saja melainkan terdapat aspek pertanggungjawaban sebagai bentuk keimanan kepada Tuhan Allah Swt.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang permasalahan - permasalahan etika para birokrat yang selama ini dikenal sebagai patologi pemerintahan atau birokrasi yang masih kerap terjadi dan memberikan solusi dengan upaya merevitalisasi perilaku aparatur birokrasi dengan cara mengimplementasikan pemahaman etika Islam untuk meningkatkan moralitas pertanggungjawaban dan mengedepankan aspek kepentingan umum dalam menjalankan pelayanan publik di Indonesia.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Etika Pelayanan Publik**

Aparat birokrasi atau pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan contoh kepada masyarakat. Artinya, mendidik orang lain berarti mendidik diri sendiri. Maka dari itu, sebagai aparatur negara atau birokrat harus menyadari tentang keharusan menjadi publik figure bagi publik. Maka hendaknya mengupayakan dalam aktivitas sehari-hari menjadi panutan dalam kesusilaan dan dalam menjalankan tugas sebagai aparat birokrasi memperhatikan kepentingan masyarakatnya. (Kamaruddin. Dkk, 2019).

Menurut Fadillah (2001: 27) (dalam Mulyadi, 2022) etika sebagai penyelenggara pelayanan publik, ialah suatu bagian metode dalam memberikan pelayanan publik dengan memakai kebiasaan-kebiasaan yang terdapat nilai-nilai kehidupan, hukum dan norma yang dapat mengatur perilaku manusia yang dianggap baik atau sempurna. Sedangkan etika dalam konteks birokrasi, menurut Dwiyanto (2002: 188) (dalam Mulyadi, 2022) menjelaskan, bahwasannya etika birokrasi sebagai suatu pedoman atau panduan tentang sebuah norma bagi aparat birokrasi untuk melaksanakan tugas sebagai pelayan publik. Sedangkan Darwin (1999) (dalam muliawaty, 2020: 153) mengartikan etika birokrasi (administrasi negara) sebagai nilai yang menjadi pedoman atau acuan bagi suatu tindakan atau perbuatan manusia dalam suatu organisasi. Selanjutnya dijelaskan bahwasannya etika memiliki dua fungsi, yaitu sebagai referensi atau acuan bagi dalam administrasi negara (birokrasi publik) dalam melaksanakan tugas serta wewenangnya agar perbuatannya dinilai baik dan etika birokrasi sebagai standar penilaiannya berkenaan dengan suatu sifat, perilaku dan perbuatan birokrasi publik yang terpuji.

Atas dasar itulah etika di butuhkan dalam administrasi publik. Etika juga dapat digunakan sebagai petunjuk dan referensi tentang sesuatu yang harus dilakukan oleh

aparatur birokrasi dalam melaksanakan kebijakan dan dapat digunakan sebagai standar penilaian terkait perilaku para birokrat dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan politik bisa disimpulkan baik atau buruk. (Mulyadi, 2022: 15). Kemudian terdapat bagian nilai pada etika birokrasi yang dapat difungsikan sebagai referensi dan penuntun bagi aparatur birokrasi publik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya antar lain:

1. Efisiensi, artinya tidak boros, sikap, perilaku dan tindakan birokrasi publik dikatakan baik ketika mereka mampu menerapkan arti dari sebuah efisiensi.
2. Membedakan milik pribadi dengan milik kantor, yaitu kepemilikan atas inventaris kantor tidak digunakan untuk kepentingan pribadi
3. *Impersonal*, artinya ketika menjalankan hubungan kerjasama antara orang dan kelompok yang difasilitasi oleh suatu organisasi dan dilakukan secara formal, maksudnya adanya unsur pemisahan antara perasaan pribadi dan sikap ketegasan.
4. *Merytal system*, hal ini tentang proses rekrutment atau promosi jabatan, maksudnya dalam penerimaan atau promosi tidak berdasarkan kedekatan atau kekerabatan tetapi berdasarkan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*capable*) dan pengalaman kerja (*experience*). Sehingga lebih mengedepankan sikap profesional dan bukan *spoil system* (adalah sebaliknya)
5. *Responsible*, tentang suatu nilai yang berkaitan dengan pertanggungjawaban dalam birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.
6. *Accountable*, adalah sebuah pertanggungjawaban yang bersifat objektif, karena birokrasi bisa dikatakan *accountable* jika aparatur birokrasi mampu mempertanggungjawabkan dalam setiap tindakan dan perbuatannya. (pelayanan publik yang dilaksanakan secara profesional dan dapat memberikan kepuasan publik)
7. *Responsiveness*. Maksudnya sebagai pelayan publik harus dituntut mempunyai daya tanggap yang kuat dalam merespon dan melayani segala permasalahan dengan cara tidak menunda-nunda waktu atau memperpanjang alur pelayanan (rumit atau berbelit-belit). (Mulyadi, 2022).

Karena itu konsep pelayanan publik (*public service*) dalam pengertian yang lebih luas tidak berbeda dengan konsep *public administration* yaitu mampu dan mau berkorban di atas kepentingan publik (Perry, 1989) (dalam muliawaty, 2020: 157). Maka dari itu,

etika birokrasi harus memposisikan kepentingan masyarakat atau publik di atas kepentingan pribadi dan kelompok. Etika harus diarahkan pada kebijakan yang benar-benar memprioritaskan kepentingan publik. Karena etika mempersoalkan tentang “baik-buruk” dan bukan “benar-salah” tentang sebuah perilaku dan perbuatan manusia dalam melakukan aktivitas interaksi dengan sesamanya baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka dalam hal ini, etika sangat memiliki peranan penting dalam praktek administrasi negara (pelayanan publik). (Mulyadi, 2022).

Maka dari itu, pentingnya etika dalam konteks tata kelola pemerintahan karena akan mempunyai dampak yang lebih jelas dalam pertanggung jawaban dan sikap integritas pada perilaku aparatur birokrasi. (Sidik, 2024).

### **Etika dalam perspektif Islam**

Dalam Islam etika social kemanusiaan menjadi salah satu bagian komponen yang paling utama dalam ajaran islam. Karena agama islam adalah agama rahmatil lilaa'lamiin rahmat bagi sekalian alam, baik sesama manusia maupun dalam aspek lingkungan kehidupan (QS. *al-Anbiya* : 107), makna etika dalam islam juga bisa diartikan sebagai intisari dari kemaslahatan atau kebaikan manusia, baik secara pribadi maupun dalam bermasyarakat. (Kamil, 2021).

Imam al-Ghazali mengatakan bahwa manusia terdiri dari dua bentuk, yaitu khalq dan khuluq atau akhlaq. Khalq lebih mengarah kepada bentuk fisik tubuh manusia, sedangkan khuluq atau akhlak merupakan sebuah spiritual. Dengan demikian, khuluq berdasarkan jiwa dalam perwujudan dengan tindakan atau perbuatan manusia, jika jiwa seseorang itu baik, maka baik pula perbuatan dan tindakannya dan begitu pula sebaliknya. Adapun mengenai khalq atau akhlaq, merupakan suatu cara untuk memperoleh kebaikan yang dapat digunakan untuk melindungi diri dari perbuatan yang jahat. (Attaftazani, 2023).

Dalam Islam, etika atau akhlak bersumber langsung dan erat kaitannya dengan aspek ketuhanan, yaitu kepada Allah dan Rasulullah. Etika ini merupakan suatu amaliyah perbuatan yang bersifat terbuka, sehingga bisa menjadi sebuah indikator bagi seorang hamba apakah etika orang tersebut baik atau buruk. Selain itu, etika ini merupakan bagian dari prinsip akidah dan syariah. Bahkan secara mendasar, sangat berkaitan dengan

kejadian manusia yaitu *khaliq* (pencipta) dan *makhluk* (yang diciptakan). Rasulullah SAW diutus kepada umat manusia untuk menyempurnakan akhlak, untuk memperbaiki hubungan manusia dengan Allah SWT dan hubungan baik antara sesama manusia atau sering dikenal sebagai "*hablum minannas*". (Habibah, 2015).

Adapun sumber etika dalam Islam, ialah al-Qur'an dan as-Sunnah. Keduanya memberikan gambaran dan sebagai petunjuk bagi manusia tentang bagaimana menjadi seorang manusia yang mempunyai etika atau akhlak yang sempurna seperti yang telah dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW. Qur'an dan Sunnah (Hadits) keduanya berperan penting sebagai sumber rujukan dari etika, qur'an lebih mengutamakan pada aspek-aspek moralitas dan factor psikologis yang dapat menciptakan kerangka berfikir yang baik dan benar bagi perbuatannya. Contohnya, qur'an selalu memperingatkan kepada manusia terhadap sikap keangkuhan dan dengki. Sedangkan hadits, merupakan referensi kedua setelah al-Qur'an yang meliputi tingkah laku dari Rasulullah SAW. (Hardiono, 2020)

Mengenai karakteristik atau ciri etika dalam Islam, tidak mengalami perubahan, dari zaman klasik hingga saat ini, etika Islam tetap menggunakan dan merujuk sumber dari qur'an, hadits dan rasionalitas untuk menentukan benar dan salah. Dalam etika Islam ketika menentukan kebenaran terletak pada hati nurani yang telah terdidik berpegang teguh merujuk pada sumber Qur'an dan Hadits, serta bertujuan sebagai bentuk ketaatan kepada sang khalik (pencipta), kebahagiaan sesama makhluk dan alam semesta. (Kurniati, 2020)

Hamzah Ya'qub dalam bukunya, yang berjudul *Etika Islam dalam pembinaan akhlakul karimah* (1993) menulis lima karakteristik etika dalam Islam, yang dapat membedakan dengan ciri etika lainnya :

1. Mengajarkan dan menuntun manusia kepada perbuatan yang baik dan menjauhi dari tindakan yang buruk
2. Sumber moral dalam etika Islam, ukuran baik buruk tindakan berdasarkan ajaran Allah SWT dengan menerapkan sumber ajaran dari Qur'an dan Hadits
3. Etika Islam bersifat komprehensif dan universal, bisa diterima oleh seluruh umat manusia dalam kondisi apapun

4. Ajaran-ajarannya yang tidak memberatkan, berkesesuaian dengan naluri dan akal fikiran manusia, karena itu etika Islam dapat menjadi panduan bagi umat manusia
5. Etika Islam mengatur dan menunjukkan fitrah manusia di bawah naungan petunjuk Allah SWT.

Karena itu, Islam sangat menganjurkan kepada seluruh umat manusia untuk selalu menjunjung tinggi etika sebagai fitrah dengan menerapkan kejujuran, keadilan, kedamaian dan kasih sayang serta bahu membahu dalam kebenaran.

### **Metode Penelitian**

Artikel ini, menggunakan penelitian jenis kualitatif deskriptif, bermaksud untuk memberikan penjelasan terkait fenomena atau suatu gejala dan realita dari fenomena patologi birokrasi dalam etika para birokrat sebagai penyelenggara pelayanan publik berdasarkan prespektif Islam. Teknik pengumpulan data menggunakan metode *desk research*, yaitu merupakan hasil dari penggalian data yang diperoleh dari berbagai sumber data sekunder, seperti artikel-artikel jurnal ilmiah, skripsi, data hasil survey dari situs web resmi pemerintah dan buku-buku yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti. Maksudnya penelitian ini merujuk kepada penggunaan data yang telah ada sebelumnya. Data yang ada kemudian dikumpulkan oleh peneliti dan diringkas untuk meningkatkan efektivitas keseluruhan dari hasil penelitian.

### **Pembahasan**

#### **Permasalahan Etika Aparatur Birokrasi di Indonesia**

Permasalahan pelanggaran mengenai etika di dalam tubuh pemerintahan di Indonesia, selalu menjadi pembicaraan yang hangat untuk didiskusikan. Permasalahan-permasalahan ini dibuat oleh para aparatur birokrasi maupun aparatur penegak hukum. Karena itu tantangan bagi para aparatur negara di Indonesia sudah sangat masif dan berjalan secara structural. Jika kita lihat pelanggaran-pelanggaran yang terjadi beraneka ragam, seperti budaya korupsi yang semakin menjamur, pelayanan publik yang belum dilaksanakan secara profesional, aparatur penegak hukum yang seharusnya menjadi garda

terdepan sebagai pengawas keadilan dan tauladan bagi masyarakat justru memanfaatkan sebagai sumber keuntungan untuk kepentingan pribadi dan kelompoknya.

CNBC Indonesia, salah satu media digital berita informasi, mengabarkan bahwasannya kasus korupsi di Indonesia masih menjadi permasalahan yang besar bahkan kronis, bahkan Merujuk laporan dari statistic Tindak Pidana Korupsi (TPK) dan Komis Pemberantasan Korupsi (KPK), pelaku korupsi pada tahun 2023 ternyata di dominasi oleh para pejabat eselon atau Aparatur Sipil Negara (ASN). Pada tahun 2023 mencatat, sebanyak 61 kasus korupsi dengan porsinya sebesar 37,89% dari total jumlah kasus yang ditangani oleh pihak KPK tahun lalu. Selanjutnya adapun perkara lainnya, yaitu tindak pidana pencucian uang dengan jumlah delapan kasus, korupsi perizinan tiga kasus, pemerasan satu kasus, dan penyuaipan atau gratifikasi berjumlah 85 kasus serta korupsi pengadaan barang dan jasa berjumlah 62 kasus. (cnbc indonesia, 2024).

Menurut Lubis (2024) pakar hukum dalam bidang HAM, mengatakan kasus korupsi adalah tindakan yang melawan hukum yang di kerjakan secara sadar dan sengaja oleh individu maupun sekelompok orang dengan menggunakan hak wewenang dan kekuasaan yang dimiliki, untuk mendapatkan sebuah keuntungan pribadi atau kelompok dan dikatakan pula oleh (World Bank ,2020) kasus korupsi adalah penyalahgunaan kekuasaan publik untuk mendapatkan keuntungan pribadi. Selain itu fenomena kasus korupsi didasari dua faktor, yakni faktor internal yang meliputi sifat secara individual seperti tamak, serakah dan rakus. Sedangkan faktor kedua yaitu, faktro eksternal yaitu meliputi aspek social dan politik yang dilakukan secara berkelompok. (Kenneth. dkk, 2024).

Kemudian berkenaan dengan permasalahan pelanggaran dalam pelayanan publik di Indonesia, Ombudsman RI sepanjang tahun 2023 telah menangani laporan terkait pelanggaran pelayanan pubik sebanyak 26.461, dirincakan sebanyak 7.392 dari laporan masyarakat, konsultasi non laporan sebanyak 15.348, respons cepat sebanyak 948, invetigasi prakarsa sendiri 118, dan laporan tembusan sebanyak 2.655. Selain itu, Ombudsman juga menangani kasus maladministrasi sebanyak 8.458 kasus yang ditangani. (news.detik.com, 2024).

Melihat besarnya angka aduan masyarakat dalam laporan pelanggaran pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur birokrasi dan penyalahgunaan wewenang dengan

melakukan maladministrasi, hal ini menunjukkan para aparatur birokrasi belum sepenuhnya memahami tentang dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Tjiptono: 2012 (dalam Ratmelia. Dkk, 2024) terdapat lima dimensi tentang kualitas pelayanan publik :

1. *Tangible*, wujud nyata yang mencakup sarana dan prasarana berbentuk fisik, perlengkapan teknologi dan perlengkapan lainnya
2. *Reliability*, keterampilan dalam pelayanan yang harus dijawab secara tepat dan cepat tentunya menyesuaikan keadaan consumer
3. *Responsive*, reaksi karyawan atau pegawai dapat membantu secara tanggap atau responsive
4. *Assurance*, salah satu upaya meningkatkan kepercayaan konsumen
5. *Empathy*, adalah cara untuk mengetahui keinginan dari para konsumen dengan bertindak cermat dan akurat dengan melakukan atensi yang bersifat kesukarelaan.

Kemudian permasalahan-permasalahan etika yang masih kerap terjadi di Negara Indonesia, ialah tentang perkara keadilan yang masih menjadi ajang permainan para elit-elit penegak hukum di Indonesia. Bahkan baru-baru ini semboyan “*No viral No Justice*” sedang marak disuarakan oleh publik, sebagai bentuk kekecewaan kepada aparat penegak hukum yang mana aparat baru mengambil tindakan serius ketika suatu masalah tersebut telah meluas di media social maupun media arus utama. (voaindonesia.com, 2024). Bahkan di tahun 2024 ini terdapat kasus yang cukup menyorot perhatian publik, yaitu adanya tiga oknum hakim yang menerima suap atau gartifikasi untuk menutupi kasus pembunuhan yang dilakukan oleh anak dari pejabat publik di Indonesia. Kemudian terdapat pula mantan pejabat Mahkamah Agung (MA) terlibat dalam kasus yang sama dengan ditemukannya uang berjumlah Rp.920 miliar dan emas seberat 51 Kg. (hukum online, 2024).

Padahal hukum adalah salah satu upaya terpenting untuk menjaga keamanan, keadilan serta ketertiban dalam sebuah negara. Dalam hal ini peran pemerintah sangat dibutuhkan untuk menegakkan keadilan, karena pemerintah mempunyai keharusan untuk menjaga hak-hak warga negara serta melindungi stabilitas dalam ruang lingkup social. (Sujana. Dkk, 2024).

## Implementasi Etika Islam dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Mayoritas penduduk negara Indonesia, lebih dari 207 juta jiwa yang memeluk agama Islam. (Agama di Indonesia dalam Badan Pusat Statistik Indonesia, 2024). Jika dibandingkan dengan jumlah pemeluk agama lainnya, maka sudah dapat dipastikan jumlah muslim lebih mendominasi di negara Indonesia. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi masyarakat yang masih dipengaruhi oleh perilaku dan sikap oleh agama dan kultur budaya baik yang bersifat teoritis maupun praktis. (Wahyudi, 2020).

Islam adalah agama yang banyak membahas dan mengajarkan terkait ilmu etika, apabila berkaitan dengan politik, maka akan ada kajian yang membahas terkait etika dalam berpolitik dan jika dikaitkan dengan ilmu bisnis, maka Islam pun telah jauh sebelumnya membahas tentang etika dalam berbisnis. Begitupun ketika Islam dihadapkan pada kondisi perilaku para aparatur birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan publik, maka Islam dengan kompleksitas ajarannya akan mampu menjawab berbagai permasalahan-permasalahan tersebut. (Kurniati, 2020).

Selain itu, bentuk dari nilai etika Islam salah satunya adalah amanat. Tentunya dalam hal ini para aparatur birokrasi dianggap sebagai pemimpin yang sedang mengemban suatu tugas atau amanat dari negara. Pemimpin yang mempunyai etika sudah barang tentu mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diamanahkan kepadanya dengan baik. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Anfal ayat 27, yang artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”*. (QS. Al-anfal : 27). Ibnu Katsir menjelaskan dalam tafsirnya berkenaan dengan firman Allah Swt. *“janganlah kamu mengkhianati amanah yang diberikan kepadamu”*, yaitu segala macam amal perbuatan yang diamanahkan Allah kepada hamba-hamba-Nya. Allah menyeru agar kaum muslimin tidak mengkhianati Allah Swt dan Rasul-Nya, yaitu dengan mengabaikan kewajiban-kewajiban yang seharusnya mereka laksanakan, melanggar larangan-larangan-Nya yang telah ditentukan.

Dalam mengimplementasikan etika Islam terhadap perilaku birokrasi, terdapat dua alat pendekatan yang berkorelasi dengan etika, yaitu pendekatan *teleologi* dan pendekatan *deontology*. Mengenai pendekatan teleologi yang mana pendekatan

tersebut bertolak belakang dari pengertian bahwa dalam menilai suatu tindakan yang akan dilaksanakan oleh aparatur birokrasi melihat pada sebuah nilai manfaat yang diperoleh secara keseluruhan. Sedangkan pendekatan *deontology* berdasarkan atas prinsip moralitas yang harus ditanamkan prinsip kebenaran yang ada di dalam diri para pejabat publik dan tidak berkorelasi dengan sebab akibat atau konsekuensi dari kebijakan atau tindakan yang telah diputuskan. Aspek pendekatan ini berlandaskan kepada sebuah nilai moralitas. Secara empiris menanamkan nilai moralitas kedalam diri para birokrat maupun manajemen dalam system birokrasi pelayanan publik, sesuatu hal yang sulit, karena hal ini berkaitan dengan mengubah mindset para aparatur birokrasi yang sejak lama telah menganggap dirinya sebagai pejabat publik yang harus dilayani oleh masyarakat bukan sebagai pelayan publik. Namun tidak menutup kemungkinan etika keislaman bisa diterapkan oleh para pejabat publik dan sebenarnya aspek kesadaran tersebut juga sangat bergantung pada diri sendiri. (Jailani, 2013). Karena pada hakekatnya tujuan dari etika Islam ialah untuk menciptakan konsep keihisan (kebaikan), yaitu cara pandang dalam berperilaku baik dalam menjalin hubungan social sebagai bentuk kepatuhan kepada Tuhan. Selain itu, Al-Qurtubi berpendapat, bahwa pada dasarnya manusia semenjak hadir keberadaannya di dunia ini, terlahir dalam keadaan suci, yang bermakna belum mempunyai dosa. Sementara itu, Ibnu katsir menambahkan mengenai hakekat fitrah manusia, bahwasannya manusia sudah memiliki kecenderungan untuk patuh kepada Allah Swt. (Saryono, 2016)

Berdasarkan pemahaman tentang etika Islam dan hakikat fitrah pada diri manusia, maka sangat tidak mustahil jika etika Islam bisa dan mampu diterapkan pada aspek etika birokrasi dalam menjalankan tugas, bukan hanya saja professional namun dibarengi dengan sikap kepatuhan kepada Tuhan. Selain itu manfaat dari penguatan etika pada aparatur birokrasi dapat meningkatkan pada aspek kualitas sebagai abdi masyarakat dan mampu meningkatkan kepercayaan publik serta mampu mendorong dalam pengambilan keputusan adil dan transparan dalam melaksanakan tugas, tidak melakukan perbuatan-perbuatan yang melanggar norma sebagai pelayan publik. Maka dari itu, pemerintah atau pejabat publik perlunya mejadikan etika Islam sebagai landasan penting dan utama dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dan upaya mengatasi permasalahan etika di dalam administrasi publik di Indonesia, dibutuhkan rancangan

kerja yang mampu merapkan pentingnya perilaku etis, akuntabilitas dan transparansi serta dibutuhkan pengimplementasian etika, baik etika dalam kajian birokrasi pelayanan publik maupun etika keislaman. Untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada para aparatur negara di Indonesia secara keseluruhan.

## **Kesimpulan**

Melihat berbagai fenomena patologi serta polemik yang masih kerap terjadi pada instansi penyelenggara publik di Indonesia, Revitalisasi etika publik yang berlandaskan nilai-nilai keislaman sangat dibutuhkan serta diimplementasikan oleh para aparatur birokrasi sebagai pelayan publik. Karena Islam hadir salah satunya untuk menyempurnakan etika (*akhlak*) umat manusia. Hal ini menunjukkan etika merupakan modal dan aspek terpenting bagi manusia dalam menjalani aktivitas sosial (*muamalat*) serta aparatur birokrasi harus menyadari tugas yang diamanahkan oleh masyarakat dan negara sebagai pengayom, yang mana amanah tersebut bukan hanya semata-mata sebagai simbol hubungan sosial sesama manusia, melainkan suatu pertanggungjawaban kepada Allah Swt.

## **Daftar Pustaka**

Al-Qur'an dan Terjemahannya, QS. al-Anfal : 27.

Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Mulyadi, 2022. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Rizmedia Pustaka Indonesia.

Simarmata, 2024. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Malang: Literasi Nusantara Abadi.

Komaruddin, Rustam & Asmara, 2019. *Etika Birokrasi Indonesia*. Depok: Rajawali Pers

Muliawaty, 2020. *Pengantar Etika Birokrasi*. Bandung: Lemlit Unpas Press

Kamil, 2021. *Etika Islam Kajian Etika Sosial dan Lingkungan Hidup*. Jakarta: Kencana

Attaftazani, 2023. *Etika Islam Mengarungi Pemikiran Nasir Al-Din Al-Tusi dalam karya The Nasirean Etchics*. Yogyakarta: Deepublish Digital

Ya'qub. 1993. *Etika Islam dalam pembinaan akhlakul karimah*. Bandung: CV. Diponegoro

Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Anandya & Ramdhana, 2023. *Laporan Hasil Pemantauan Tren Korupsi Tahun 2023*. Jakarta Selatan: Indonesia Corruption Watch
- Ombudsman RI, 2023. *Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023*. Jakarta.
- Adam R., Daffa A., Devika D., Agustin, Ferdi Y., Intan W., Khusnul K., Lisa E., Meli A., Muhammad Al., Mutiara A., Nisa R., Reffi M., & Rani A., 2024. Konsep Dasar Menejemen Pelayanan Publik Dalam Tinjauan Literature Review. *Jurnal Media Akademik*, Vol.2, No.5.
- Iriane S., Julia T., & Ahmad R., 2024. Efforts To Prevent Bureaucratic Pathologies Through The Implementation Of Good Governance To Create An Efficient Bureaucracy. *Public Administration Journal*. Vol 14. No 2: 112–124.
- Nandita D., Syaripah F., & Eva Dwi Kurniawan. ,2024. Problematika Korupsi Kolusi Nepotisme Proyek Pembangunan Jembatan Dalam Novel Orang - Orang Proyek Karya Ahmad Tohari. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*. Vol. 2, No. 1: 245-248.
- Falakhul F., 2023. Administrative Responsibility Studi Deskriptif tentang Perilaku Kerja Pegawai pada Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrative Responsibility di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol 1. No 1.
- Iswahyudi., 2023. Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Governance and Politics*. Vol.3. No. 1
- Sri W., 2022. Konsep Etika Dalam Islam. *Jurnal An-Nur : Kajian Ilmu-Ilmu Pendidikan dan Keislaman*. Vol. 8. No. 01
- Syarifah Ha., 2015. Akhlak Dan Etika Dalam Islam. *Jurnal Pesona Dasar*. Vol. 1 No. 4. 73 – 87.
- Muhammad E., & Agus S., 2024. Fenomena Politisasi Birokrasi Dilihat Dari Sudut Pandang Administrasi Publik (Studi Pada Ketidaknetralan Aparatur Sipil Negara Di Indonesia Saat Pemilu Dan Pilkada). *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*. Vol. 10. No. 2
- Nathanael K., 2024. Maraknya Kasus Korupsi di Indonesia Tahun ke Tahun. *Journal of Law Education and Business*. Vol. 2. No. 1
- Nia R., Widi D., & Mohammad B., 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kasus Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Kutai Timur). *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*. Vol. 2. No. 1
- Gede S., & Wayan Kandia., 2024. Indikator Lemahnya Penegakan Hukum di Indonesia. *IJORALES: Indonesian Journal of law Research*. Vol. 2. No. 2

- Fajar S., Wulan K., & Ibnu R., 2024. Moral And Ethics in a Government Perspective. *Jurnal Demokrasi Pemerintahan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Vol. 2. No. 2
- Hardiono., 2020. Sumber Etika Islam. *Al-Aqidah Jurnal Ilmu Aqidah Filsafat*. Vol. 12. No. 2
- Yunita K., 2020. Karakteristik Etika Islam dan Barat. *Indonesian Journal of Islamic Theology and Philosophy*. Vol. 2. No. 1: 41-62.
- Jailani., 2013. Pelayanan Publik Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam. *Jurnal Al-Bayan*. Vol. 19. No. 27
- Saryono., 2016. Konsep Fitrah dalam Prespektif Islam. *Medina-Te Jurnal Studi Islam*. Vol. 14. No 2.
- Wahyudi., 2020. Akuntabilitas Pengelolaan Anggaran Berlandaskan Nilai Tauhid Rububiyah (Studi pada Dinas Komunikasi dan informatika Kab. Luwu Timur). *Skripsi*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alaudin
- CNBC Indonesia, 2024. *Pelaku Kasus Korupsi didominasi Pejabat PNS, Gimana dengan Polisi?* Tersedia di: <https://www.cnbcindonesia.com/research/20240315064028-128-522131/pelaku-kasuskorupsi-didominasi-pejabat-pns-gimana-dengan-polisi>. [Diakses tanggal 21 Desember 2024]
- News Detik, 2023. *Ombudsman RI Tangani 26 Ribu Kasus Pelayanan Publik Sepanjang 2023*. Tersedia di: <https://news.detik.com/berita/d-7241812/ombudsman-ri-tangani-26-ribu-kasus-pelayanan-publik-sepanjang-2023>. [Diakses tanggal 21 Desember 2024]
- VOA Indonesia, 2024. *Fenomena No Viral, No Justice. Bukti Kekecewaan Publik pada Penegakan Hukum*. Tersedia di: <https://www.voaindonesia.com/a/fenomena-no-viral-no-justice-bukti-kekecewaan-publik-pada-penegakan-hukum/7907583.html>. [Diakses tanggal 21 Desember 2024]
- Hukum Online, 2024. *Skandal Suap Hakim PN Surabaya, Momentum Berbenah bagi Semua penegak hukum*. Tersedia di: <https://www.hukumonline.com/berita/a/skandal-suap-hakim-pn-surabaya-momentum-berbenah-bagi-semua-aparat-penegak-hukum-lt6727c0fc5b36d/?page=2>. [Diakses tanggal 21 Desember 2024]
- Badan Pusat Statistik Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL (Persen), 2019-2021. Tersedia di: <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTIzNiMy/persentase-kepatuhan-pelaksanaan-uu-pelayanan-publik-untuk-kl.html>. [Diakses pada 17 Desember 2024]
- LAN RI, 2020. *Makarti Bhakti Nagari Reformasi Birokrasi: Pondasi Wujudkan Pemerintahan Yang Baik Dan Bersih*. Tersedia di: <https://lan.go.id/?p=2913>. [Diakses tanggal 15 Desember 2024]

Badan Pusat Statistik Samarinda, 2024. *Agama di Indonesia*. Tersedia di: <https://samarindakota.bps.go.id/id/statistics-table/1/MzI0IzE=/agama-di-indonesia-2024.html>. [Diakses tanggal 17 Desember 2024]