ETIKA BIROKRASI DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK BERINTEGRITAS DI DINAS PERIZINAN, KOTA YOGYAKARTA

Oleh: Lena Satlita, Kurnia Nur Fitriana, F. Winarni

ABSTRAK

Etika birokrasi diperlukan dalam mewujudkan integritas layanan publik saat ini sejalan dengan upaya mereformasi birokrasi dan memberantas korupsi. Makalah ini bertujuan untuk menjelaskan pencapaian hasil penerapan etika birokrasi bagi aparatur sipil negara dalam mewujudkan pelayanan publik yang berintegritas dalam Layanan Perizinan Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh data yang mendalam dalam mengembangkan etika birokrasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif termasuk pengolahan data, reduksi data, kategorisasi data termasuk pengecekan validitas data, dan interpretasi data. Dalam mendukung pencapaian hasil reformasi birokrasi dan integritas layanan publik, budaya kerja dan etika birokrasi harus dibuat sebagai batasan etika dan moral pegawai negeri untuk melaksanakan layanan publik. Hasil penerapan etika birokrasi di Kantor Pelayanan Perizinan Yogyakarta menunjukkan bahwa sudah ada pemahaman yang baik tentang etika birokrasi oleh masing-masing pegawai negeri untuk mencoba menerapkannya dalam layanan perizinan di kota Yogyakarta, meskipun pada tahap internalisasi nilai dan norma ada perbedaan dalam penafsiran dan membutuhkan waktu. Upaya mewujudkan integritas layanan publik diwujudkan dalam kinerja yang baik melalui orientasi kepentingan publik, kepastian hukum, kesetaraan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, kesetaraan perlakuan / non-diskriminasi, keterbukaan, dan akuntabilitas. Namun, ada hasil yang kurang optimal dalam ketersediaan fasilitas yang memadai dan perlakuan khusus untuk kelompok rentan dan akurasi jadwal. Hal ini disebabkan oleh faktor dana yang terbatas, fasilitas publik yang terbatas, pemahaman yang berbeda tentang sikap yang lebih terdepan, serangkaian koordinasi yang belum terintegrasi, dan masalah teknis operasional yang memerlukan penyelesaian lisensi yang lebih lama. Kesimpulannya, untuk menerapkan etika birokrasi dalam sistem birokrasi diperlukan kemauan moral dan kemauan politik untuk melangkah tonggak yang dapat dilakukan melalui layanan publik yang berorientasi, memperkuat kepercayaan publik, anti korupsi, akuntabel, transparan, produktif, inovatif, kreatif, jujur, dapat digunakan, disiplin, ramah, bertanggung jawab, tulus, gigih dan kooperatif.

Kata Kunci: *Etika birokrasi, integritas, pelayanan publik*