

PELAYANAN PUBLIK: KAJIAN PENDEKATAN MENURUT PERSPEKTIF ISLAM

Jailani

(Dosen tetap pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
IAIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh)

Abstract

Public service is all service activities undertaken by public service providers as addressing the needs of service recipients as well as the implementation of the provisions of the legislation. Public can also be interpreted as many people or too general. The principle of transparency means a unit of public services should be open, easy and accessible to all who need and provided adequately and easy to understand. The principle of accountability; Conditional; Participatory; Equal rights; Simplicity; Clarity; Certainty time; accuracy; Security; responsibility; Completeness means and Keprasaranaan; Then access; discipline, politeness and friendliness, as well as comfort.

Service approach is Islam that is the approach teleology and deontology approach "approach of teleology that is contrary to the understanding that what is good and what is bad or what should be done by public officials based on the value of the benefit to be obtained or generated, that is good or bad views of konsekkkuensi decisions or actions taken are comprehensively. Deontological approach is based on the moral principles that should ditegakkkkan because of the truth that was in him and not associated with the effect or consequences of decisions or actions that have been done .. This approach is based on values and moral belandaskan binding. Emperis in the world, enter into the moral values of public service management is not an easy thing, because it deals with an attempt to make changes in the mindset of bureaucrats who have internalized as bureaucratic officials.

Kata kunci: pelayanan publik; perspektif Islam.

A. Pengertian Pelayanan Publik

Penetapan sebuah judul merupakan penentuan gagasan yang akan dituangkan dalam karya ilmiah sesuai dengan tujuan. Judul ini merupakan pelayanan publik yang sering dilakukan oleh setiap aktivitas manusia, baik kepada dirinya dan orang lain. Untuk itu pelayanan public perlu diterjemahkan menurut Peraturan perundang-undangan dan pandangan para ahli. Menurut Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. ...Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan pelanggan. Sianipar, mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Menurut Hassel Nogi S. Tangkulisan, Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Publik adalah sekelompok orang (atau satu orang) yang jelas, yang menjalin atau harus menjalin hubungan istimewa dengan perusahaan. Dalam definisi sederhana, publik juga bisa diartikan sebagai banyak orang atau juga umum. Seperti makna dari ruang publik, konsumsi publik, dan lain sebagainya. Menurut Pauline Pudjiastuti Publik adalah orang - orang yang ada di luar keanggotaan, yang juga sangat mungkin tertarik pada isu yang akan dinaikkan. Menurut Bambang Sugiharto & Agus Rachmat W., Publik adalah segala hal serentak bukan apap pun juga, kekuatan yang paling berbahaya serentak sesuatu yang paling tak bermakna, orang bisa saja bicara atas nama publik, tetapi tetap publik itu bukan sosok nyata siapa pun.

Karena itu pelayanan dan publik adalah dua kata yang berbeda artinya. Karena Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam Widodo, disebutkan bahwa; Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umumnya yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, BUMN dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga

independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Menurut Moenir, pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Berdasarkan pengertian Keputusan Pemerintah dan Lembaga Administrasi Negara serta para pakar tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa adanya tiga unsur penting dalam pelayanan publik yaitu :

1. Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah yang meliputi satuan kerja/ satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi Negara dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik di pusat maupun di daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).
2. Pemberi Pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

B. Azas Pelayanan Publik

Keputusan Menpan tersebut di atas juga, terdapat hal yang sangat menarik yaitu tentang adanya enam asas pelayanan publik, asas itu merupakan pokok penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut.

1. Azas transparansi; maksudnya sebuah unit pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Azas akuntabilitas; maksudnya setiap proses dan hasil sebuah pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan kepada publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional; maksudnya sebuah pelayanan publik haruslah disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif; maksudnya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak; maksudnya dalam pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban; maksudnya baik pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Untuk mengatasi, dan membendung era Orde Baru yang telah merusak etika birokrasi dan tatanan kehidupan berdemokrasi yang disebut dengan istilah “kerajaan pejabat”, maka dalam hal ini ada 10 prinsip pelayanan publik yang baik perlu dijalankan, sehingga etika birokrasi akan bertambah baik yaitu “Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung jawab; Kelengkapan sarana dan Keprasarana; Kemudian Akses; Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; serta kenyamanan”.

Dalam keputusan Menpan Nomor : 81 Tahun 1993 yang telah diganti dengan keputusan tahun 2003, juga mengatur tentang standar pelayanan publik. “Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan”.

Adapun hal-hal yang harus diatur dalam standarisasi pelayanan publik minimal mencakup :

1. prosedur pelayanan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan;
2. waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. biaya pelayanan termasuk rinciannya;
4. produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
5. penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan; dan
6. kompetensi petugas pemberi pelayanan yang didasarkan atas keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam ungkapan yang lain, Moenir dalam bukunya “*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*” menyebutkan ada 6 faktor pendukung pelayanan publik, yang saling berpengaruh dan secara bersama-sama mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik sebagai berikut :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik. Dengan adanya kesadaran diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah penggunaan kewenangan yang harus diikuti dengan pemenuhan hak, kewajiban dan tanggung jawab. Adanya pengetahuan dan pengalaman yang memadai untuk mengantisipasi masa depan dan mempunyai kemampuan bahasa yang baik, serta memahami berbagai aturan pelaksana juga disiplin dalam pelaksanaan tugas dalam bentuk ketaatan terhadap aturan yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Dalam hal ini suatu sistem merupakan suatu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat yang saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan . Selain sistem yang juga perlu diperhatikan adalah metode dan prosedur yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
4. Faktor pendapatan yang memenuhi kebutuhan hidup minimum. Pendapatan merupakan balas jasa atau imbalan bagi seseorang yang telah mengorbankan tenaga dan pikirannya.
5. Faktor kemampuan dan ketrampilan petugas, atau dalam istilah lain disebut dengan “*skill*” yang diterjemahkan menjadi “kecakapan” yaitu *technical skill*, *human skill* dan *conceptual skill* sebagai kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh setiap pejabat agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.
6. Faktor sarana pelayanan yaitu segala jenis peralatan , perlengkapan kerja, dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan teori yang diungkapkan tersebut, maka untuk merubah pola kerja yang tidak efisien dan efektif, sangat dituntut kepada pimpinan berkualitas, berdedikasi tinggi serta loyal kepada pekerjaannya. Di samping itu, sehat jasmani dan rohani, sehingga tidak mudah tepesona oleh lingkaran syetan. Dalam memberikan tugas kepada seseorang, perlu diperhatikan jasa ataupun imbalan yang sesuai dengan kemampuan yang ada. Begitu pula peralatan sarana pekerjaan yang dibutuhkan, terlebih dahulu harus memadai, sehingga memudahkan dalam pelayanan publik dan tidak dianggap sebagai birokrasi yang buruk.

C. Pendekatan Pelayanan Publik dalam Islam

Dalam pelayanan publik ada 2 hal yang perlu diperhatikan sebagai alat pendekatan yang berhubungan dengan etika yaitu “pendekatan *teleologi* dan pendekatan *deontologi*”. Pendekatan *Teleologi* yaitu bertolak dari pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik berdasarkan pada nilai kemanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan, yaitu baik atau buruk dilihat dari konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil secara komprehensif. Tinjauan menurut Islam dalam hal ini sebagaimana Firman Allah dalam al-Qur-an surat at-Taubah ayat 105:

﴿إِذَا دَعَا إِلَىٰ تَوْبَةٍ مِّنَ اللَّهِ فَاتَّبِعْنَاهُ أُولَٰئِكَ سُبْحَانَ اللَّهِ حِينَ تَدْعَىٰ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَكَنَ عَلِيمٌ﴾
 ﴿إِذَا دَعَا إِلَىٰ تَوْبَةٍ مِّنَ اللَّهِ فَاتَّبِعْنَاهُ أُولَٰئِكَ سُبْحَانَ اللَّهِ حِينَ تَدْعَىٰ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَكَنَ عَلِيمٌ﴾

Artinya: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Maha Mengetahui akan gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.

Demikian pula Allah berfirman dalam surat Fushilat ayat 46 :

﴿لَا يَنْفَعُ الْإِنْسَانَ إِلَّا إِيمَانُهُ وَعَمَلُهُ سَابِقًا ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ ذَكِيمٌ﴾

Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan amal yang shaleh maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan barangsiapa yang berbuat jahat maka (dosanya) atas dirinya sendiri, dan sekali-kali Tuhanmu tidaklah menganiaya hamba-hamba (Nya)”.

Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan ini diukur antara lain dari pencapaian sasaran kebijakan-kebijakan publik seperti pertumbuhan ekonomi, pelayanan kesehatan,

kesempatan mengikuti pendidikan, kualitas pelayanan, pemenuhan pilihan-pilihan publik ataupun perwujudan organisasi. Pendekatan ini bermuara pada cara mengembangkan kebaikan bagi diri pejabat dan nilai guna atau mengusahakan yang terbaik bagi publik.

Pendekatan deontologi didasarkan atas prinsip-prinsip moral yang harus ditegakkan karena kebenaran yang ada dalam dirinya dan tidak terkait dengan akibat atau konsekuensi dari keputusan atau tindakan yang telah dilakukan.. Pendekatan ini berdasarkan dan belandaskan pada nilai nilai moral yang mengikat. Dalam dunia emperis, memasukkan nilai-nilai moral kedalam manajemen pelayanan publik adalah hal yang tidak mudah, karena berkaitan dengan upaya untuk merobah pola pikir birokrat yang telah menjiwai sebagai pejabat birokrasi.

Namun demikian hal tersebut bukan berarti tidak mungkin dan sangat bergantung pada pejabat itu sendiri. Dalam mengambil kebijakan-kebijakan diharapkan selalu mengendepankan aspek moral sehingga kebijakan tersebut mampu mejadi karakter dan membawa dampak positif bagi masyarakat. Apabila hal ini telah melembaga dalam diri pejabat, maka kemungkinan mereka tidak akan melakukan sesuatu yang sifatnya dapat merugikan negara seperti korupsi, kolusi dan nepotisme. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini seringkali mengabaikan dan mengecewakan rakyat. Secara konseptual, rakyat kecewa pada birokrasi, karena mereka tidak ditempatkan selayaknya sebagai pelanggan yang pantas mendapatkan jasa pelayanan, padahal mereka merasa telah membayar para birokrat itu baik melalui pajak dan lainnya.

Namun pada kenyataannya para birokrat kurang *concern* terhadap kebutuhan dan kepentingan warga negara. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja mereka seringkali dihadapkan pada proses yang berbelit-belit bahkan antrian yang cukup panjang dan bahkan memakan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan sebuah pelayanan. Lebih dari itu, masyarakat dalam menerima pelayanan harus mengeluarkan biaya pelican agar dapat cepat selesai. Begitu juga para pegawai lebih suka membaca koran daripada melayani, merupakan pandangan yang dapat dijumpai sehari-hari, sehingga muncul stigma negatif yang melekat kepada aparatur publik (pegawai negeri). “Bahwa berhubungan dengan birokrasi berarti berhadapan dengan berbagai prosedur yang berbelit, tidak transparan, memakan waktu lama dan mungkin juga menyebalkan karena sikapnya yang angkuh dan cuek”.

D. Nilai Etika dalam Pelayanan Publik.

Berbicara masalah nilai dan prinsip dalam pembahasan ini, berarti berbicara masalah perilaku yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Karena nilai dan prinsip dua kata yang tidak dapat dipisahkan dalam etika. Untuk membahas lebih lanjut tentang nilai dan prinsip etika dalam pelayanan publik, perlu diambil beberapa pendapat yang sesuai dengan konteks tersebut.

Sementara itu sebagai peneliti Gilman dan Lewis yang melakukannya dengan mengajukan pertanyaan: apakah nilai-nilai yang berbeda-beda dari berbagai kultur dapat menjelaskan tendensi yang terjadi dalam etika pelayanan publik? Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

- (1) hubungan antara sikap publik terhadap program-program etika;
- (2) hubungan antara aturan dengan perilaku administratif aktual; dan
- (3) perkembangan ukuran yang cocok mengenai efektifitas program-program etika”.

Kedua peneliti tersebut di atas berkesimpulan bahwa pihak administrasi publik yang profesional harus memiliki sifat terbuka terhadap persoalan global terutama persoalan nilai, norma dan struktur yang dianut bersama.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah mereka lakukan, menyimpulkan bahwa terdapat 3 nilai dan sikap yang dianut bersama terdiri dari :

1. nilai-nilai politis yaitu sikap netralitas birokrasi, kebebasan dan keadilan;
2. nilai-nilai administratif yaitu efektifitas, efisiensi, kepedulian dan pertanggungjawaban; dan
3. nilai-nilai bersama yaitu adanya komitmen terhadap inisiatif bersama untuk berperang memberantas korupsi melalui gerakan anti korupsi, penyuapan/sogok dan pemberian upeti/hadiah secara multidimensional, dan penanaman kesadaran diri untuk mentaati norma dan aturan serta program-program etika pelayanan publik.

Komitmen bersama ini harus direalisasikan untuk membersihkan citra birokrasi yang lekat dengan budaya korupsi, kolusi dan nepotisme. Satu aspek yang tidak dapat diabaikan mengenai persoalan nilai dan sikap yang dianut bersama tersebut diatas, yaitu adanya ketidaksesuaian atau kesenjangan antara nilai-nilai yang diekspresikan dengan

perilaku yang ditunjukkan birokrat, ternyata tidak menyebabkan nilai-nilai tersebut menjadi kurang relevan, namun justru mendorong proses internalisasi nilai dan sikap tersebut.

Sebagai bahan perbandingan prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang telah dikembangkan oleh Institut Josephson Amerika, sebagaimana yang diterjemahkan oleh Gani, A. yaitu :

1. Jujur; dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang dan berbelit-belit.
2. Integritas; berprinsip, terhormat, jujur, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermuka dua.
3. Memegang janji; memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian itu secara sepihak.
4. Setia; Loyal dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan.
5. Adil; Memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi dan menerima perbedaan serta berpikiran terbuka.
6. Perhatian; Memperhatikan kesejahteraan orang lain dengan kasih sayang, memberi kebaikan dalam pelayanan.
7. Hormat; Orang yang etis memberikan penghormatan terhadap martabat manusia, privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang
8. Kewarganegaraan; Kaum profesional sektor publik mempunyai tanggung jawab untuk menghormati dan menghargai serta mendorong perbuatan keputusan yang demokratis.
9. Keunggulan; Orang yang etis memperhatikan kualitas pekerjaannya, seorang profesional sektor publik harus berpengetahuan dan siap melaksanakan wewenang publik.
10. Akuntabilitas; Orang yang etis menerima tanggung jawab atas keputusan, konsekuensi yang diduga dari dan kepastian mereka, dan memberi contoh kepada orang lain.
11. Menjaga kepercayaan publik; Orang-orang yang berada di sektor publik mempunyai kewajiban khusus untuk memelopori dengan cara mencontohkan, untuk menjaga dan meningkatkan integritas dan reputasi proses legislatif.

Pada era reformasi yang sedang berjalan ini, masih banyak kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik. Terutama sikap para birokrat yang masih kurang memperhatikan, baik Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan lain sebagainya, sebagai alat berpijak dalam pelayanan publik. Dalam hal ini untuk mencegah dan menjamin para birokrat sebagai pejabat birokrasi, sehingga tidak menyalahi wewenang dan jabatan dalam menjalankan tugas, perlu diberikan berbagai pelatihan yang sesuai dengan etika birokrasi dalam pelayanan publik.

Untuk memahami pengertian etos kerja, ada baiknya terlebih dahulu memahami apa yang dimaksud dengan kata etos ? Etos berasal dari bahasa “Yunani (*ethos*) yang memberikan arti sikap, kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu”. Dalam istilah Inggris *ethos* diartikan “sebagai watak atau semangat fundamental suatu budaya, berbagai ungkapan yang menunjukkan kepercayaan, kebiasaan, atau perilaku suatu kelompok masyarakat”. Hadiran etos kerja antara lain produktivitas dan kualitas kerja. Sebagai dimensi budaya, hadiran etos kerja dapat diukur dengan tinggi atau rendah, kuat (keras) atau lemah”.

Sikap ini tidak saja melekat pada diri seseorang atau kelompok akan tetapi bisa terjadi pada masyarakat luas. Etos ini dapat terbentuk secara kebiasaan, kultural dan tatanan nilai yang melekat pada diri seseorang. Dalam etos ini terkandung nilai-nilai baik dan buruk, semangat serta gairah untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan secara optimal dalam mencapai tujuan.

Seorang Pegawai Negeri Sipil yang bekerja dalam pengertian etos ini adalah bekerja semaksimal mungkin dan menghindari cacat kerja, rasa jenuh dan tidak puas. Karena etos berkaitan dengan nilai kejiwaan seseorang, Pegawai Negeri Sipil secara pribadi harus mengisi dengan kebiasaan-kebiasaan yang positif dan ada keinginan untuk menunjukkan sikap baik serta benar dalam mengerjakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Etos juga mempunyai makna nilai moral adalah “suatu pandangan batin yang bersifat mendarah daging. Dia merasakan bahwa hanya dengan menghasilkan pekerjaan yang terbaik, bahkan sempurna, nilai-nilai Islam yang diyakininya dapat diwujudkan. Karenanya, etos bukan sekedar kepribadian atau sikap, melainkan lebih mendalam lagi, dia adalah martabat, harga diri dan jati diri seseorang”.

Dalam setiap sudut kehidupan, akan dilihat begitu banyak orang yang bekerja, baik sebagai Pegawai Negeri Sipil, Pegawai swasta, Petani, mocok-mocok dan lain sebagainya merupakan sebuah tuntutan alam yang telah ditentukan Allah swt. Kapan saja, di mana saja itu sudah menjadi fenomena alam yang tidak dapat dipisahkan dalam dunia kehidupan manusia. Semua itu merupakan sebuah aktivitas dan rutinitas yang harus dijalankan setiap orang.

Untuk menempuh jalan kehidupan yang layak dan mencukupi kebutuhan hidup setiap orang harus bekerja dan mencari pekerjaan dengan berbagai ketrampilan yang dimilikinya. Bekerja adalah melakukan kegiatan dengan maksud memperoleh atau membantu penghasilan atau keuntungan selama paling sedikit satu jam dalam satu minggu yang lalu. Waktu bekerja harus berurutan dan tidak terputus. “Kerja diartikan sebagai proses penciptaan atau pembentukan nilai baru pada suatu unit sumber daya, pengubahan atau penambahan nilai pada suatu unit alat pemenuh kebutuhan yang ada”.

“Kerja dipandang lebih dalam pengertian kedua. Dalam arti itu, kerja dihubungkan dengan pekerjaan (*employment*). Jadi “*employment work*”. Kerja dalam arti itu merupakan kebutuhan (*demand*) kumsumen tenaga kerja dan tawaran (*supply*) dari pihak penjual tenaga. Kerja dalam arti komoditas ada yang berbentuk energi fisik, energi mental (*brain-ware*), atau kombinasi antara energi manusiawi dengan kekuatan mesin. Dalam hubungan itu, kerja merupakan sebuah konsep (*concept*), bersifat abstrak dan sulit diukur”.

Kerja atau bekerja bagi seorang muslim adalah suatu upaya yang sungguh-sungguh, dengan mengerahkan seluruh aset, pikir dan zikirnya untuk mengaktualisasikan atau menampakkan arti diri sebagai hamba Allah yang harus menundukkan dunia dan menempatkan diri sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik (*khairul ummah*) atau dengan kata lain dapat juga dikatakan bahwa hanya dengan bekerja manusia itu memanusiasiakan dirinya

Bekerja untuk mencari nafkah dalam hidup dan kehidupan sudah menjadi sunnatullah agar manusia menjadi bahagia dan mulia. Pekerjaan yang dilakukan dengan aktivitas yang tinggi semata-mata dengan kekuatan iman yang kuat merupakan sebuah jihad. Di sinilah seorang manusia dengan keimanannya terhadap Allah dalam mencari nafkah akan diberikan pahala yang besar.

Nabi Muhammad Saw. pernah memuji Sa’ad bin Muaz al Anshary yang baru kembali dari perang Tabuk, beliau melihat tangannya melepuh, kulitnya gosong kehitam-

hitaman karena diterpa matahari. Nabi bertanya kenapa tanganmu ? Karena aku mengolah tanah dengan cangkul ini untuk mencari nafkah keluarga yang menjadi tanggunganku. Rasulullah mengambil tangan Sa'ad dan menciumnya seraya berkata. Inilah tangan yang tidak akan pernah disentuh api nereka. Dalam riwayat yang lain, setelah mencium tangan seorang pekerja, beliau bersabda, “*Hazihi yadun yuhibuhullahu wa rasuuluhu*” (inilah tangan yang dicintai Allah dan Rasulnya. (H.R. at-Thabrani).

Untuk menunjang kegiatan dan pelaksanaan tugas bagi seorang Pegawai Negeri Sipil yang efektif dalam menghindari kebosanan dan kejenuhan bekerja yang dapat menghambat produktivitas. Secara manajemen masalahnya biasa terjadi dalam pengaturan pekerjaan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan beberapa tehnik untuk mengatasinya antara :

1. “Memperkaya pekerjaan, yaitu penyesuaian tuntutan pekerjaan dengan kemampuan tenaga kerja.
2. Manajemen partisipatif, penggunaan berbagai cara untuk melibatkan pekerja dalam pengambilan keputusan (*decision making*) yang mempengaruhi pekerjaan mereka.
3. Mengalihkan perhatian para pekerja dari pekerjaan yang membosankan kepada instrumen (alat) waktu luang untuk istirahat atau sarana lain yang lebih fantastis”.

Bila dilihat dari ketiga unsur tersebut, maka pola kerja untuk mengatasi kebosanan dan hambatan dalam produktivitas kerja adalah mengalih perhatian yang membosankan kepada yang lebih baik dan menguntungkan. Pola tersebut seperti dalam penggunaan alat yang manual ke alat yang modern. Seorang yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil yang gajinya berdasarkan golongan misalnya I.a. profesinya supir pejabat perlu diberikan imbalan tambahan yang sesuai dengan pola hidupnya.

E. Pola Kerja menurut Islam

Islam merupakan agama langit yang diturunkan Allah swt melalui Nabi Muhammad saw sebagai Rasul-Nya. Islam yang sudah dipahami secara umum maknanya sejahtera. Ajaran Islam menghendaki umat manusia yang beriman dan bertqwa kepada Allah dapat menjadikan dirinya sebagai khalifah-Nya. Artinya di mana setiap manusia yang beriman dan bertaqwa kepada-Nya dapat memakmurkan bumi untuk mencari kebutuhan hidup. Memakmurkan bumi merupakan sebuah keseimbangan hidup di dunia menuju ke akhirat kelak.

Dalam ajaran Islam (syari'at) segala sesuatu yang kita kerjakan sesuai dengan tuntutan al-Qur'an dan Sunnah adalah ibadah. Orang yang mencari kehidupan dunia tidak boleh melupakan tuntutan akhirat. Al-qur'an menjelaskan "*wamay yurid tsawabad dunya nuktihi minha, wamai yurid tsawab al akhirati nuktihi minha.....* Demikian pula firman Allah swt "*wabtaqhi fi ma a takallahu dard al akhirat, wa la tansa nasibaka minad dunya.....* Setiap orang yang beriman dan bertaqwa kepada Allah swt, selalu dalam peringatan Allah dalam bekerja. Di mana saja berada dan kapan saja selalu diingatkan-Nya agar tidak melupakan akhirat. Artinya setiap manusia yang hidup dunia ini tersirat hanya tempat singgahan belaka. Siapa saja yang pekerjaannya di dunia baik dan benar menurut ajaran Islam itulah orang akan beruntung di dua tempat yaitu dunia dan alam akhirat.

Allah swt menghendaki umat manusia untuk mencari keseimbangan antara dunia dan akhirat. Manusia tidak boleh terputus antara kedua sisi tersebut, sehingga lahiriah kebahagiaan. Bekerja keras adalah tujuan untuk menghasilkan karya terbaik dalam memenuhi kebutuhan hidup. Tujuan hidup yang paling utama dituntut dalam bekerja adalah ikhlas. Kalau dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang baik sebagai Pegawai Negeri Sipil maupun swasta akan membawa keberkahan dalam hidup dan kehidupannya.

Segala pemberian yang diberikan Allah kepada manusia di dunia ini adalah amanah. Pangkat, jabatan, isteri dan lain sebagainya akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah pada hari hisab. Amanah itu juga dapat dikatakan sebagai tanggung jawab yang harus dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai dengan Syari'at Islam. Setiap pegawai yang telah diberikan jabatan, baik administrasi maupun fungsional harus dijalankan dengan sebaik-baiknya. Dalam rangka operasionalnya seorang Pegawai Negeri Sipil harus tercermin sifat dan perilakunya suka bekerja keras, disiplin, rajin, tekun dan dapat bekerja bersama dengan baik. Tugas dan tanggung jawab yang diberikan tidak terlepas dari kebersamaan dengan ikhlas beramal. Tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan tidak ada atas kepentingan pribadi dan golongan.

Thohir Luth, dalam Suparmin mengatakan "bahwa setiap pekerja, terutama yang beragama Islam, harus dapat menumbuhkan etos kerja secara Islami karena pekerjaan yang ditekuninya bernilai ibadah. Hasil yang diperoleh dari pekerjaannya juga dapat digunakan untuk kepentingan ibadah, termasuk di dalamnya menghidupi ekonomi keluarga". Dalam rekrutmen pegawai harus seorang Pegawai Negeri Sipil harus ditekankan adanya calon

yang benar-benar taat kepada Allah swt, sehingga akan menampilkan kerja yang sesuai dengan kehendak ibadah. Dalam sebuah hadits Nabi menyatakan : Bekerjalah kamu untuk duniawimu seolah-olah kamu hidup selama-lamanya dan bekerjalah kamu untuk akhiratmu seolah-olah kamu mati besok.

Adapun amal perbuatan kita sebagai Pegawai Negeri Sipil sebagai ibadah adalah sangat tergantung dari niat. Niat sangat penting bagi seseorang dalam bekerja, apabila niatnya baik akan dicatat oleh Allah swt walau sebesar biji *zarrah* dan apabila niatnya buruk akan dicatat juga walau sebesar *zarrah*. Sebagaimana Allah menyatakan dalam firmanNya surat az Zalzalah 7-8:

قَدْ كُنَّا فِي الْوَاقِعِ نَارًا أَلْوَمًا وَأَعْيُنُنَا عَلَى سَفَالَةٍ لَجَمَّةٍ وَقَدْ كُنَّا بِذُنُوبِكُمْ بَلَاغًا مُّذْمَعًا وَأَعْيُنُنَا عَلَى سَفَالَةٍ لَجَمَّةٍ وَقَدْ كُنَّا بِذُنُوبِكُمْ بَلَاغًا مُّذْمَعًا وَأَعْيُنُنَا عَلَى سَفَالَةٍ لَجَمَّةٍ

Artinya:” Barangsiapa yang mengerjakan kebajikan sebesar dharrapun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan seberat dzarrapun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya pula”.

Niat yang dimaksudkan dalam suatu pekerjaan adalah kata hati nurani. Jika seseorang yang bekerja dengan baik berarti dia berada pada jalan yang benar dan jika dalam bekerja niatnya buruh berarti dia berada pada yang mungkar. Barangsiapa yang ingin kembali bertemu dengan Allah Swt. pada hari akhirat nanti, maka dia harus bekerja dengan amalan shalih dan tidak mempersekutukan Nya dengan sesuatu. Sebagaimana Allah menyatakan dalam fimanNya surat al Kahfi ayat 110 berfirman:

قُلْ إِنِّي أَعُوذُ بِاللَّهِ مِنَ الْعَدُوِّ الْأَعْتَدِ بِإِذْنِ رَبِّي وَسِعَ رَبِّي كُلَّ شَيْءٍ عِلْمًا إِنَّ رَبِّي لَشَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: Barangsiapa mengharap perjumpaan dengan Tuhannya, Maka hendaklah ia mengerjakan amal yang saleh dan janganlah ia mempersekutukan seorangpun dalam beribadat kepada Tuhannya".

Dalam sebuah hadits Nabi Muhammad saw bersabda yang maknanya : “Sesungguhnya segala amalan yang kita kerjakan sangat tergantung pada niatnya. Dan sesungguhnya seseorang akan memperoleh pahala sesuai dengan apa yang ia niatkan”. (Riwayat Bukhari dan Muslim). Dalam niat itu kita sebagai pekerja di mana saja berada akan dipantau oleh Allah swt. dengan Malaikat Rakib dan ‘Atid yang berada di sebelah kiri dan kanan kita masing. Sebagaimana Allah menyatakan dalam surat Qaaf ayat 17-18:

Arytinya: (yaitu) ketika dua orang Malaikat mencatat amal perbuatannya, seorang duduk di sebelah kanan dan yang lain duduk di sebelah kiri. Tiada suatu ucapanpun yang diucapkannya melainkan ada di dekatnya Malaikat Pengawas yang selalu hadir Rakib/' Atid.

Catatan apa saja yang dilakukan seorang Pegawai Negeri Sipil dan lainnya tidak akan terhapus kecuali Allah yang menghapuskannya.

Bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil tujuan utamanya adalah mencapai keridhaan Allah swt. Tidak ada pilihan lain sehingga kita harus pergi setiap pagi menuju ke tempat pekerjaan semata-mata Dia sebagai tujuan hidup. Dunia ini hanya sebagai tempat yang penuh tipu daya, akan tetapi sebaik-baik tipu daya adalah Allah swt. Apabila seseorang yang bekerja dengan tujuan Allah semata tidak ada pekerja yang sulit untuk dikerjakan dan diselesaikan. Banyak orang yang telah bekerja dengan sekuat tenaga baik lahir maupun batin, tetapi pekerjaan yang telah dilakukan tidak pernah disyukuri. Padahal kita ini hidup di dunia dalam pengawasan Allah, di mana dan kemana kita pergi dann bekerja Allah selalu bersama kita. Kenapa manusia sangat kurang mensyukuri nikmat Allah yang telah diberikan. Menurut pandangan al-Qur'an sebagai pedoman hidup "manusia adalah sombong" dan "manusia adalah makhluk yang paling banyak membantah terhadap Allah".

Allah swt. telah mengintruksikan dalam al-Qur-an kepada manusia yang beriman dengan perintah " jika kamu bersyukur, Aku akan menambahkan kepadamu dan jika kamu ingkar, sesungguhnya azab-Ku pedih". Firman ini menunjukkan bahwa setiap pekerjaan yang kita lakukan adalah dari Allah swt maka wajib kita bersyukur, janganlah kita mengingkarinya. Syukur itu adalah kalimat yang paling pendek kita ucapkan yaitu *al-Hamdulillah* karena sudah selesai pekerjaan. Pada manusia kata yang semudah itu sulit untuk mengucapkan setelah menyelesaikan semua pekerjaan. Gaji yang telah kita terima dalam suatu pekerjaan baik bulanan, kepanitiaan, maupun insentif itu merupakan sebagai rezeki dari Allah swt semata-mata. Manusia tidak sanggup membuat rezeki dan memberikan kepada seluruh keluarga. Tidak ada harta yang kita belanjakan untuk kepentingan yang lain kecuali untuk kemaslahatan diri kita, keluarga, dan anggota masyarakat lainnya.

Dalam melayani masyarakat sebagai objek pekerjaan adalah dengan pelayanan prima. Pelayanan prima artinya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Waktu yang telah ditentukan dilaksanakan dengan baik, tidak mengedepankan kepentingan pribadi dan

keluarga. Dalam pelayanan ini Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di birokrasi sebahagian belum menunjukkan sikap sebagai pelayan masyarakat dan ada sebahagian masih arogansi dan meterialistis. Karena dengan pelayanan prima akan dirasakan kenyamanan, ketertiban, keindahan, keserasian dan tidak berbelit-belit.

Tugas ini adalah sebagai tanggung jawab yang telah diberikan oleh pemerintah secara porposional sehingga akan melahirkan manajemen yang sinergik bagi masyarakat secara luas. Pegawai Negeri Sipil telah dapat memberikan (*care*) pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Di sinilah kita dapat melihat pelayanan (*serve*) yang memuaskan bagi kepentingan masyarakat. Masyarakat tidak merasa dirugikan (*fair*) dalam menerima pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

F. Kesimpulan

Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah yang meliputi satuan kerja/ satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi Negara dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik di pusat maupun di daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pemberi Pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Menurut pandangan Islam tugas sesuai dengan perintah Allah Swt. adalah ibadah dan akan mendapat pahala. Melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan perintah Allah Swt. bukanlah ibadah dan akan mendapat dosa. Segala yang pekerjaan harus dimulai dengan niat, karena niat itu adalah kata hati. Kata hati tidak dapat diganggu gugat oleh orang lain. Setiap perbuatan yang kita lakukan adalah dengan niat, apabila niat baik akan melahirkan perbuatan yang baik dan apabila niat buruk akan melahirkan perbuatan buruk pula. Pada setiap jiwa manusia ada pengawas yang tidak dapat dilihat dengan mata yaitu Rakib dan Atid. Malaikat ini duduk disebelah kanan dan kiri manusia. Mereka berdua adalah pengawas setiap perbuatan manusia. Baik akan dicatat baik dan buruk akan dicatat buruk.

Catatan Akhir

- ¹ LAN.TAP.MENPAN, NO.63, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Tahun 2003.
- ² Dr. Lijan Poltak Sinambela, MM., M.Pd., dkk. (2007), *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, (PT. Bimu Aksara: Jakarta), Cet.II, hlm. 5
- ³ Drs. Hassel Nogi S. Tangkilisan, M.Si, (2005), *Manajemen Publik*, (Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta), hlm. 208.
- ⁴ Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- ⁵ Putra, Sianipar.(1998), *Membina Sikap Mental Wirausaha*, (Gunung Jati): Jakarta, hlm. 4.
- ⁶ LAN.TAP.MENPAN, NO.63, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Tahun 2003.
- ⁷ LAN.TAP.MENPAN, NO.63, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Tahun 2003.
- ⁸ Keputusan Menpan Nomor : 81 Tahun 1993.
- ⁹ Keputusan Menpan Nomor : 81 Tahun 1993.
- ¹⁰ Moenir, H.A.S, (2001), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 88.
- ¹¹ Kartasasmita, (1997), *Administrasi Pembangunan*, Jakarta, Pustaka LP3ES, hlm. .27
- ¹² Departemen Agama RI, *al-Qur-an dan Terjemahnya*, hlm. 298
- ¹³ Departemen Agama RI, hlm, 780
- ¹⁴ Kridawati Sadhana, M.S. dkk. (2004), *Etika Birokrasi*, UNMER d/h. IKIP MALANG, hlm..34.
- ¹⁵ Gilman, C.S. dan Lewis, C.W. (1996), *.Public Service Ethics, A Global Dialogue*, University of Connecticut USA, hlm. 68
- ¹⁶ Gilman, C.S. dan Lewis, C.W. (1996),...hlm. 72
- ¹⁷ A.Gani. (2000), *Etika Administrasi Negara*, Malang: Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Negara Unibraw Malang, hlm. 55
- ¹⁸ K.H. Toto Asmara, (2002), *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Gema Insani, Jakarta, hlm.15.
- ¹⁹ Taliziduhu Ndrha (2002), *Pengantar Teori Sumber Daya Manusia*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, cetakan, I, hlm. 91.
- ²⁰ Taliziduhu Ndrha (2002), hlm, 16.
- ²¹ Drs. Basir Barthos, (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Makro*, Bumi Aksara, Jakarta, Cetakan 7, hlm, 17.
- ²² Taliziduhu Ndrha (2002), hlm, 1.
- ²³ Taliziduhu Ndrha (2002),...hlm, 41.
- ²⁴ *Op. Cit.*
- ²⁵ Drs. Suparmin, M.Pd, (2003), *Motivasi dan Etos Kerja (Guru)*, Proyek Pengadaan Calon Kependidikan Biro Kepegawaian Sekretaris JendralDepertemen Agama RI. hlm. 37.

{ { {

