

**HUBUNGAN PERILAKU MALADMINISTRASI DAN
MIND SET PEGAWAI DENGAN KETAATAN BERAGAMA DI KABUPATEN
BENGKALIS, PROVINSI RIAU
(Studi Kasus Di Kantor Badan Promosi Dan Pelayanan Terpadu)**

Afrinaldy Rustam

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
E-mail: ocu_1974@yahoo.com

Abstrak

*Islam merupakan agama yang sempurna. Seluruh aspek kehidupan telah diatur dalam ajaran Islam, termasuk bagaimana etika birokrasi ketika bekerja di kantor pemerintah. Ketaatan beragama mampu melahirkan birokrasi yang beretika dan menghindarkan mereka dari perbuatan dosa. Persoalannya adalah sejauhmana penerapan etika birokrasi dalam perspektif Islam telah terwujud di Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau khususnya di kantor Badan Promosi dan Pelayanan Terpadu ?. Penelitian ini dijalankan untuk mengkaji hubungan ketaatan beragama birokrasi dengan pelanggaran etika berokrasi (maladministrasi) di kantor Badan Promosi dan Pelayanan Terpadu. Metode telah digunakan dalam penelitian ini adalah menyebarkan angket kepada 55 orang pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Mind Set Pegawai dengan ketaatan beragama ($r=.424^{**}$). Nilai r menunjukkan positif yang berarti bahwa semakin tinggi tahap ketaatan beragama pegawai maka akan semakin baik mind set pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga terdapat hubungan yang signifikan antara Perilaku Maladministrasi dengan ketaatan beragama ($r=-.299$). Nilai r menunjukkan negatif yang berarti bahwa semakin tinggi tahap ketaatan beragama pegawai maka akan semakin rendah perilaku maladministrasi (layanan yang buruk, pelanggaran etika birokrasi).*

Kata kunci: birokrasi, etika, Islam, maladministrasi, pelayanan.

PENDAHULUAN

Setelah lebih 16 tahun era reformasi di Indonesia, ternyata masih menyisakan banyak masalah yang sampai hari ini belum dapat diselesaikan oleh pemerintah Indonesia. Krisis kepercayaan terhadap pelayanan publik ditandai dengan banyaknya protes

dan unjuk rasa yang dilakukan oleh rakyat Indonesia baik di pemerintah pusat maupun di pemerintah provinsi dan kabupaten/kota. Ramai masyarakat yang menyampaikan keluhan, kecaman bahkan hujatan akibat rendahnya kualitas pelayanan publik. Selain itu, buruknya pelayanan publik juga akan

menurunkan minat investor asing datang ke Indonesia sehingga akan semakin menghambat usaha pemerintah untuk meningkatkan pembangunan sektor ekonomi. Kajian Agus Dwiyanto et.al (2003) di 20 Provinsi di Indonesia tentang kualitas pelayanan publik menyatakan bahwa walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik tetapi secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Dalam kehidupan bernegara, administrator publik menjadi aktor yang berperan sangat penting dalam penyelenggaraan tugas pemerintah. Pelayan publik memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemberdayaan masyarakat, dimana masalah etika pelayan publik menjadi persoalan besar dalam usaha mewujudkan pemerintahan yang bersih. Berbagai tindakan penyelewengan yang melanggar etika dapat dijumpai di mana-mana, penyebabnya karena tidak dijalankannya prinsip-prinsip etika dalam penyelenggaraan pemerintahan. Etika merupakan pemikiran kritis dan mendasar tentang ajaran dan pandangan moral yang akan memberikan kesadaran tentang bagaimana manusia bertanggung jawabkan perbuatannya di dunia yang sementara dan di akhirat yang kekal abadi. Untuk administrator publik, etika diperlukan sebagai pedoman dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Ahmad Kilani & Mohd Ismail (2004), kesadaran spiritual keagamaan atau lebih di kenali sebagai keyakinan agama adalah antara faktor penting yang perlu dimiliki oleh seorang individu supaya dapat menghindarkan diri daripada melakukan perkara-perkara yang berdosa. Tujuan

hidup yang tidak bertentangan dengan kehendak agama hendaklah dipupuk dengan mendalam dalam diri mereka. Ini karena agama dapat membantu mencapai kejayaan dan kebahagiaan hidup. Suasana hidupnya amalan agama dapat mempengaruhi tingkahlaku dan sikap pegawai pemerintah, apakah ke arah positif atau negatif. Memang,

persoalan besar dalam birokrasi pemerintah hari ini adalah akibat dari kurangnya kesadaran agama. Apabila kesadaran agama ini semakin berkurang, maka akan berakibat pada keruntuhan akhlak yang akan melahirkan administrator publik yang melanggar norma agama dan norma masyarakat itu sendiri.

Reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik di Indonesia tanpa diiringi oleh kesadaran agama yang dalam konteks Islam disebut dengan kecerdasan tauhid (*Tauhidic quotiens*), akan membawa kerendahan budi dan adab terutama dalam kalangan pegawai pemerintah. Maka dalam tuntutan agama, antara pihak yang bertanggungjawab menanamkan nilai agama tersebut adalah pemimpin, ulama dan masyarakat. Apabila di antara unsur-unsur masyarakat tersebut mengabaikan dan tidak peduli pada perilaku dan akhlak pegawai pemerintah, maka dengan sendirinya akan terlahirlah pegawai pemerintah yang bermasalah. Dalam konteks Indonesia dengan mayoritas rakyatnya beragama Islam.

Maka salah satu tugas yang terpenting pihak pemerintah pusat dan daerah adalah menghubungkan pegawai pemerintah dengan suatu kesadaran yang mendalam tentang agama mereka. Kesedaran yang mendalam tentang agama adalah bermaksud hubungan simbiosis yang mendalam antara pengetahuan, sikap dan tingkah laku manusia yang akan membuahkan penyelesaian masalah yang cerdas untuk diri dan persekitarannya.

Sebagaimana yang diketahui, rendahnya kualitas pelayanan publik adalah produk dari mental pegawai pemerintah yang belum baik dan bertambah rusak akibat dari lingkungan kerja yang buruk. Menurut Muhammad Ali al-Hashimi 1997 (dalam Ahmad Kilani & Mohd Ismail 2004) bahwa manusia memerlukan agama untuk dijadikan pegangan hidup untuk memastikan mereka tidak melanggar batas perikemanusiaan, adab serta tata susila hidup bermasyarakat.

Pelanggaran etika oleh administrator publik disebut dengan istilah *mal-administrasi*, yaitu produk dari amal agama yang tidak betul. Maladministrasi adalah:

Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan

orang perseorangan (Pasal 1 angka 3 dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008).

Dalam konteks Indonesia, perilaku administrator publik merupakan sasaran utama dalam ruang diskusi para akademik, ulama, mahasiswa, aktivis gerakan Islam dan masyarakat umum terutama dalam isu yang berkaitan dengan etika pelayanan publik. Walaupun telah banyak diberitakan tentang buruknya etika administrator publik dan rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia, namun isu tentang etika dalam administasi dan pelayanan publik kurang dibahas secara luas dan tuntas seperti terdapat di negara maju, meskipun telah disadari

bahwa salah satu kelemahan dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah etika pegawai pemerintah. Padahal, dalam literatur tentang administrasi negara dan pelayanan publik, etika merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan masyarakat yang dilayani sekaligus kesuksesan pemerintah itu sendiri.

Sungguh suatu perkara yang tidak dapat dihindari bahwa etika dalam pelayanan publik adalah suatu kebutuhan yang senantiasa diwacanakan dan didiskusikan dalam penelitian-penelitian ilmiah. Dari diskusi dan penelitian tersebut akan menghasilkan prinsip-prinsip dan konsep baru yang dapat memperbaiki etika dalam pelayanan publik. Makalah ini mencoba untuk menerangkan satu pendekatan baru dengan cara menawarkan beberapa prinsip utama yang harus dimiliki oleh pelayan publik dalam perspektif administrasi Islam.

Maju mundurnya suatu bangsa sangat tergantung pada baik buruknya pelaksanaan administasi negara. Baik buruknya pelaksanaan administasi negara amat bergantung pada kualitas kerja pegawai pemerintah dan tidak ada perkara pada abad modern sekarang ini yang lebih penting daripada memperbaiki pelaksanaan administasi Negara oleh administrator publik. Kelangsungan hidup pemerintahan yang beradab dan malahan kelangsungan hidup dari peradaban itu sendiri akan sangat bergantung kepada usaha membina falsafah administasi yang mampu memecahkan masalah-masalah masyarakat modern (Charles A. Beard, dalam Wirman Syafri Sailiwa 2012). Oleh karena itu, pembangunan suatu Negara dan daerah akan berhasil apabila pembangunan itu didukung oleh pegawai yang profesional dan amanah. Hampir seluruh program pembangunan tidak bisa lepas dari peran pegawai dalam

mensukseskannya. Sehubungan itu perbaikan pelayanan publik adalah satu perkara yang tidak bisa dianggap remeh. Buruknya pelayanan publik akan memberikan dampak yang luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan agama.

PERSOALAN PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan korupsi (KPK) pada 21 April sampai 7 September 2009 terhadap kualitas pelayanan publik di 136 unit layanan 39 instansi pusat, 39 unit layanan di 10 provinsi dan 196 unit layanan di pemerintah kabupaten/kota. Hasil kajian telah membuktikan bahwa perilaku korupsi ditunjukkan dalam bentuk biaya-biaya tambahan (gratifikasi) yang harus dibayar oleh masyarakat di luar biaya resmi yang ditetapkan. Sebanyak 25.0 % responden dari total 11.413 responden menyatakan bahwa mereka memberikan biaya tambahan pada waktu berurusan. Dari 25.0 % responden yang memberikan biaya tambahan, diketahui bahwa 30.0 % memberikan uang tambahan lebih dari sekali. Hampir seluruh responden mengatakan bahwa biaya tambahan diberikan dalam bentuk uang (96.0 %). Mengenai alasan memberikan uang tambahan adalah karena petugas meminta secara langsung (34.0 %). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa 63.0 % masyarakat menyatakan adanya uang tambahan dalam pengurusan layanan merupakan perbuatan yang seharusnya tidak boleh dilakukan. Bahkan 34.0 % dari masyarakat menganggap bahwa adanya uang tambahan dalam pengurusan layanan merupakan perbuatan yang memalukan dan tercela (KPK 2010).

Masyarakat yang tidak berpuas hati dengan pelayanan publik bisa mengajukan rasa ketidakpuasan mereka kepada Ombudsman

Republik Indonesia (ORI). Sepanjang tahun 2010 Ombudsman Republik Indonesia telah diakses oleh masyarakat melalui berbagai cara, antara lain melalui surat, mengisi formulir pengaduan, hadir sendiri ke kantor Ombudsman, formulir website, email, telepon dan faksimili. Jumlah keseluruhan akses masyarakat kepada Ombudsman pada tahun 2010 adalah 5942 akses. Dari 1154 laporan kepada Ombudsman, instansi yang terbanyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Pemerintah Daerah yaitu 360 laporan. Fakta ini menunjukkan kesamaan dengan laporan masyarakat kepada Ombudsman pada tahun-tahun sebelumnya. Sedangkan yang lainnya adalah Kepolisian 242 laporan, Lembaga Pengadilan 161 laporan, Badan Pertanahan Nasional 97 laporan, serta Instansi Pemerintah/Kementerian 89 laporan. Permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah kelewatan atau penundaan pelayanan, misalnya perizinan yang tidak dikeluarkan oleh pihak pemerintah daerah, masalah sertifikat tanah, eksekusi putusan pengadilan dan tidak adanya perkembangan lebih lanjut terhadap penyidikan oleh pihak kepolisian (Ombudsman 2009).

Kabupaten Bengkalis sebagai salah satu Kabupaten di Provinsi Riau yang memiliki ciri khas melayu yang wujud melalui adat istiadat dan nilai tradisi yang turun menurun dari nenek moyang yang sarat dengan nilai-nilai Islam. Islam pula merupakan agama mayoritas yang dianut oleh masyarakat bahkan pegawai pemerintah yang terlibat dalam proses perumusan kebijakan pembangunan, pelaksana program pembangunan dan memberikan jasa pelayanan publik kepada masyarakat.

Isu yang berkaitan kualitas pelayanan publik yang sering muncul dalam perbincangan di peringkat nasional dan daerah adalah sudahkah pihak pegawai pemerintah sebagai pemberi jasa pelayanan

publik melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan standar etika Islam ?. Jadi dalam penelitian ini masalah yang menjadi fokus penelitian adalah, sudahkah pihak pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis merespon secara baik aspirasi, tuntutan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat tentang mudahnya terjadi perilaku sogok-menyogok, urusan yang berbelit-belit, tidak ada kejelasan biaya pengurusan dokumen, waktu penyelesaian suatu urusan dan praktek maladministrasi lainnya sehingga menyebabkan imej pegawai pemerintah menjadi rendah bahkan hina dalam pandangan masyarakat. Walaupun masalah pelayanan publik sudah diatur dalam Undang-Undang, Peraturan Pemerintah atau Peraturan Daerah, namun malangnya semua aturan tersebut hanya ada dalam kitab undang-undang, tetapi tidak wujud dalam praktek keseharian di kantor-kantor pemerintah.

Untuk menjelaskan pernyataan masalah penelitian diatas, maka isu penelitian ini adalah adakah terdapat hubungan antara perilaku maladministrasi dan mind set pegawai dengan ketaatan beragama ?.

KEPENTINGAN ETIKA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Secara etimologi, etika berasal dari kata Yunani, yaitu *ethos* yang berarti watak kesusilaan atau adat. Etika merupakan usaha mencari ukuran baik-buruknya tingkah laku manusia. Menurut Chandler & Plano (1988), dalam etika terdapat empat aliran utama yaitu (1) *empirical theory*, berpendapat bahwa etika diturunkan dari pengalaman manusia dan persetujuan umum, (2) *rational theory*, berpendapat bahwa baik dan buruk sangat tergantung dari logika, (3) *intuitive theory*, berasumsi bahwa etika tidak harus berasal dari pengalaman dan logika tetapi dari manusia

secara alamiah memiliki pemahaman tentang apa yang baik dan buruk, (4) *revelation theory* berasumsi bahwa yang benar dan salah berasal dari kuasa

Tuhan, dengan kata lain apa yang dikatakan dalam kitab suci menjadi rujukan utama dalam memutuskan apa yang benar dan apa yang salah.

Dalam hubungan antara etika dengan pelayanan publik, Keban (2001) menyatakan bahwa tujuan etika pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan masyarakat, bahkan jika perlu melebihi harapan masyarakat. Etika sangat diperlukan dalam praktek administrasi dan pelayanan publik oleh para birokrat untuk dapat dijadikan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus dilakukan dan apa yang harus ditinggalkan. Oleh karena itu perilaku pelayan publik akan mempengaruhi bukan hanya dirinya, tetapi juga masyarakat yang menerima pelayanan.

Menurut Muhammad Afif Hamka, Azima & Suhana (2011) bahwa nilai-nilai etika yang seharusnya dijadikan sebagai pedoman yaitu efisiensi, dapat membedakan antara milik pribadi dengan milik negara, bertanggungjawab dengan tugas yang diamanahkan dan memiliki rasa empati terhadap keluhan, masalah dan aspirasi masyarakat dengan cepat dengan berusaha memenuhi, tidak menunda-nunda waktu dalam pelayanan.

Menurut Harbani Pasolong (2008), ada 5 nilai yang perlu diterapkan oleh administrator publik, yaitu:

1. Efisiensi, yaitu para administrator publik tidak boros dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Dalam arti bahwa para birokrat secara berhati-hati agar memberikan hasil yang sebesar-besarnya kepada masyarakat.
2. Efektivitas, yaitu para administrator publik

dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada publik harus baik (etis) yaitu memenuhi target yang telah ditentukan sebelumnya.

3. Kualitas layanan, yaitu administrator publik harus memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat yang dilayani.
4. Responsivitas, yaitu tanggungjawab administrator publik dalam merespon kebutuhan publik yang sangat mendesak.
5. Akuntabilitas, yaitu berkaitan dengan pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas dan kewenangan administrasi publik.

KONSEP MALADMINISTRASI BIROKRASI

Konsep maladministrasi birokrasi lahir pada akhir abad ke-19 sebagai istilah yang menunjukkan kegagalan birokrasi dalam mengurus urusan rakyat, kurang inisiatif dan kurang sifat tanggungjawab dari pegawai pemerintah. Penelitian mengenai fenomena maladministrasi birokrasi telah dimulai sejak tahun 1917 oleh seorang ilmuwan dari Inggris bernama Hayward. Beliau telah melakukan penelitian tentang fenomena maladministrasi di Inggris dan hasil kajian tersebut ditulis dalam buku *Professionalism and Originality*. Hayward (1917) memaparkan bahwa sejak pekerjaan sebagai pegawai pemerintah termasuk dalam kategori pekerjaan profesional, maka pegawai pemerintah yang bekerja dalam institusi birokrasi dituntut untuk bekerja dengan profesional dan bertanggungjawab. Pegawai pemerintah merupakan pelaksana kebijakan politik negara dan mereka dibayar gaji oleh negara. Kebiasaan buruk yang dilakukan oleh pegawai pemerintah oleh Hayward disebut maladministrasi. Maladministrasi birokrasi digambarkan sebagai sikap menyalahi undang-undang, korupsi, kecuaiian, kejahatan, sifat

kasar terhadap masyarakat, ketidakadilan, tidak mampu bekerja dan korupsi.

Konsep maladministrasi birokrasi semakin berkembang setelah berdirinya institusi ombudsman di Scandinavia pada tahun 1950. Ombudsman adalah satu institusi pemerintah yang berfungsi untuk menerima laporan pengaduan dari masyarakat atas dugaan ketidakpuasan mereka menerima pelayanan publik. Selepas tahun 1960, pemerintah Inggris pula mendirikan institusi ombudsman. Antara sebab disusun draf rancangan undang-undang Ombudsman adalah masalah maladministrasi birokrasi yang harus segera diselesaikan di Inggris. Antara jenis maladministrasi birokrasi yang berleluasa pada masa itu ialah tidak adil dalam memberikan pelayanan, kecuaiian terhadap tugas, pengabaian tanggungjawab, kelewatan waktu menyelesaikan dokumen, kejahatan dan perilaku buruk lainnya di kantor. Beberapa tahun kemudian, Bowden (1976) mengumpulkan data penelitian dengan cara meminta 72 orang pegawai di Nigeria untuk menulis faktor penyebab utama perilaku maladministrasi birokrasi yang mereka lakukan ketika bekerja di institusi pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan terdapat enam faktor penyebab maladministrasi birokrasi di Nigeria iaitu perilaku korupsi dan rendahnya nilai integritas, konflik dalam masyarakat, konflik antar etnik, tidak ada sifat disiplin serta buruknya hubungan antar pegawai. Cope (1997) menyatakan bahwa beberapa faktor sebagai penyebab maladministrasi birokrasi yaitu korupsi dan rendahnya integritas, konflik dalam internal birokrasi, konflik antar kaum/etnik, tidak ada sifat disiplin dan buruknya hubungan antar pegawai.

Cheung (2001) telah merincikan beberapa bentuk maladministrasi birokrasi yang biasa berlaku

dalam kalangan pegawai publik yaitu:

1. sikap tidak mahu memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. mementingkan diri sendiri dan berusaha untuk menunjukkan sifat sebagai penguasa
3. tidak ada sistem penilaian untuk mengevaluasi pekerjaan pegawai
4. perbaikan yang disampaikan tidak diterima oleh birokrasi pemerintah
5. terlalu mengutamakan keuntungan peribadi

Wiig (2002) pula telah memaparkan jenis maladministrasi birokrasi iaitu mencuri barang kantor, penyalahgunaan waktu di tempat kerja, korupsi, penyalahgunaan wewenang, konflik kepentingan, ketidakmampuan dari aspek teknikal, kemampuan pengurusan yang lemah dan pilih kasih serta tidak fleksibel. Ia mengemukakan satu hipotesis bahwa birokrasi pemerintah lebih cenderung menuju kearah kegagalan. Faktor penyebab utama adalah lemahnya pengawasan pemimpin terhadap bawahan, masalah tekanan politik dalam birokrasi pemerintahan, konflik dalam internal institusi pemerintah dan pegawai tidak profesional dalam bekerja. Ia mencadangkan supaya semua faktor tersebut diperbaiki, jika tidak maka akan terjadi masalah serius dalam proses pelayanan publik.

Di Indonesia, antara yang paling awal mengembangkan wacana tentang maladministrasi birokrasi adalah Hartono et.al (2003), beliau menulis bahawa maladministrasi adalah perilaku yang tidak wajar, tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah masyarakat, perbuatan penyalahgunaan kekuasaan, tidak adil, diskriminatif, keputusan yang tidak masuk akal dan bertentangan dengan undang-undang.

Eklund & Wimelius (2008) menyatakan

bahwa maladministrasi birokrasi akibat tidak jelas sasaran yang ingin dicapai, tidak ada indikator dalam mengukur prestasi pelayanan, melakukan beberapa pekerjaan sekaligus tanpa berpegang kepada prinsip keutamaan dan tidak melakukan eksperimen sebagai usaha memperbaiki kualitas pelayanan dan tidak mahu meninggalkan program yang sia-sia dan tidak memberi manfaat kepada pegawai atau masyarakat.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dijalankan dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Penelitian studi kasus adalah suatu metode penelitian yang komprehensif mengenai suatu unit sosial, seperti orang perseorangan, suatu kelompok, suatu institusi sosial, sebuah daerah atau komuniti (Paulin V. Young 1986). Fokus penelitian lebih mengacu kepada usaha meneliti sejauhmana prinsip etika pelayanan Islam telah wujud di kalangan pegawai pemerintah Kabupaten Bengkalis.

Penelitian ini dijalankan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Metode ini dipilih kerana dapat memberikan data secara kuantitatif dan bisa dianalisis secara efektif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Badan Promosi dan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Bengkalis yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan satu set kuesioner yang terbahagi kepada 4 bahagian. Bahagian pertama terdiri daripada maklumat latar belakang responden, manakala bahagian kedua terdiri daripada skala ketaatan beragama, ketiga skala praktek maladministrasi dan skala mind set birokrasi. Perilaku maladministrasi terdiri dari 16 item pernyataan yang berasal dari jenis maladministrasi Masthuri (2005), mind set pegawai

terdiri dari 12 item pernyataan yang berasal dari Skala Integriti Sektor Publik dari Komisi Pemberantasan Korupsi (2010) dan ketaatan beragama terdiri 29 item pernyataan yang berasal dari Psikososial Islam Khairil Anwar dan Khaidzir (2009). Data dianalisis menggunakan statistik

deskriptif dan inferensi. Analisis Statistik inferensi menggunakan korelasi Pearson dalam nilai $p < 0.05$. Data dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 20.

Hasil Penelitian

Tabel 1. Frekuensi Jenis Kelamin, Umur, Lama Bekerja, Status Perkawinan dan Status Pekerjaan Responden

Demografi Responden		N	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	26	47.3
	Perempuan	29	52.7
Umur	Umur 30 tahun ke atas	12	21.8
	Umur 31-40 tahun	26	47.3
	Umur 41 tahun keatas	17	30.9
Lama Bekerja	Kurang dari 10 tahun	13	23.6
	10-15 tahun	27	49.1
	16 tahun ke atas	15	27.3
Status Perkawinan	Menikah	48	87.3
	Bujang	7	12.7
Status Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil	48	87.3
	Pegawai Honorer	7	12.7
		55	100.0

Dalam tabel di atas menunjukkan bahwa responden laki-laki sebanyak 26 orang (47.3 %) dan perempuan sebanyak 29 orang (52.7 %). Responden berumur 30 tahun ke bawah sebanyak 12 orang (21.8 %), umur 31-40 tahun sebanyak 26 orang (47.3 %), umur 41 tahun ke atas sebanyak 17 orang (30.9 %). Responden

bekerja kurang dari 10 tahun sebanyak 13 orang (23.6 %), 10-15 tahun sebanyak 27 orang (49.1 %) dan 15 tahun ke atas sebanyak 15 orang (27.3 %). Responden telah Menikah sebanyak 48 orang (87.3 %) dan bujang sebanyak 7 orang (12.7 %). Responden Pegawai Negeri Sipil sebanyak 48 orang (87.3 %) dan Pegawai Honorer sebanyak 7 orang (12.7 %).

Tabel 2. Frekuensi Golongan, Tahap Pendidikan, Pendapatan Perbulan, Pernah Mendapat Pendidikan Agama dan Jumlah Tanggungan

Demografi Responden		N	%
Golongan	Golongan IA-IIID	2	3.6
	Golongan IIIA-IIID	19	34.5
	Golongan IVA-IVE	21	38.2
	Tiada Golongan (Pegawai Honorer)	6	10.9
Tingkat Pendidikan	Sekolah Menengah Pertama	20	36.4
	Akademi/diploma	7	12.7
	S1	28	50.9
Pendapatan Perbulan	Rp. 2.000.000 keatas	19	34.9
	Rp. 2.000.000- Rp.4.000.000	30	54.9
	Rp. 4.500.000 keatas	6	10.9
Pernah mendapat pendidikan agama	Ya	5	9.1
	Tidak	50	90.9
Jumlah Tanggungan	Tidak ada tanggungan	22	40.0
	1-2 orang	17	30.9
	Lebih dari 2 orang	16	29.1
Jumlah		55	100.0

Dalam tabel di atas menunjukkan bahwa responden Golongan IIA-IIID sebanyak 2 orang (3.6%), Golongan IIIA-IIID sebanyak 19 orang (34.5%), Golongan IVA-IVE sebanyak 21 orang (38.2%) dan Tiada Golongan (Pegawai Honorer) sebanyak 6 orang (10.9%). Responden tamatan Sekolah Menengah Atas sebanyak 20 orang (36.4%),

Akademi/Diploma sebanyak 7 orang (12.7%), S1 sebanyak 28 orang (50.9%). Kebanyakan pendapatan perbulan adalah Rp 2.100.000-Rp 4.000.000 (54.5%), 50 orang (90.9%) tidak pernah mendapat pendidikan agama formal dan yang memiliki tanggungan lebih dari 2 orang sebanyak 16 (29.1%)

Tabel 3. Uji Korelasi

Variabel	Ketaatan beragama (r)
Mind set pegawai	.424**
Prilaku maladministrasi	-.299*

Berdasarkan hasil ujian korelasi, tabel di atas memperlihatkan adanya hubungan yang signifikan antara Mind Set Pegawai dengan ketaatan beragama ($r=.424^{**}$). Nilai r menunjukkan *positif* yang berarti bahwa semakin tinggi tahap ketaatan beragama pegawai maka akan semakin baik mind set pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga terdapat hubungan yang signifikan antara Perilaku Maladministrasi dengan ketaatan beragama ($r=-.299$). Nilai r menunjukkan *negatif* yang berarti bahwa semakin tinggi tahap ketaatan beragama pegawai maka akan semakin rendah perilaku maladministrasi (layanan yang buruk, pelanggaran etika birokrasi).

PEMBAHASAN

Agama memiliki fungsi mendidik, fungsi penyelamatan, fungsi pemersatu, fungsi mengubah dan fungsi pemecahan masalah dalam dimensi pembangunan. Berbagai fungsi itulah yang saling bertukar peranan sesuai dengan situasi dan kondisi sosial yang dihadapi. Berangkat dari pentingnya peranan agama dalam pembangunan nasional, maka pembangunan agama sesungguhnya tidak dapat dipisahkan dengan pembangunan nasional lainnya. Pembangunan Agama diarahkan untuk memantapkan fungsi dan peran agama sebagai landasan moral dan etika dalam administrasi publik, membina akhlak mulia, memupuk etos kerja, menghargai prestasi dan menjadi kekuatan

pendorong guna mencapai kemajuan dalam pembangunan. Hal ini secara jelas dinyatakan dalam Undang Undang No. 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025.

Menurut Hamzah Ya qub (1983), dalam tuntutan agama semua pihak bertanggung jawab menanamkan nilai agama termasuk masyarakat, pemimpin dan ulama. Apabila di antara pihak tersebut mengabaikan dan tidak peduli pada perilaku dan akhlak pegawai publik, maka dengan sendirinya akan semakin ramai administrator publik yang bermasalah.

Menurut Shuriye, Abdi Omar & Jamal Ibrahim, Daoud (2010), secara konseptual kualitas adalah prestasi dan karakter yang unggul. Bagi seorang penganut agama Hindu, Kristen, Budha atau Muslim, maka ajaran agama akan mempengaruhi tahap kualiti dalam melakukan pekerjaan. Oleh itu, ajaran agama adalah salah satu instrument yang membentuk dan membimbing manusia untuk mencapai dan melakukan pekerjaan dengan lebih baik, jika manusia mematuhi ajaran agama dan mentaati ajaran agama yang berhubungan dengan pekerjaannya. Tidak jauh berbeda dengan pendapat Abdun Noor (2007) yang menyatakan bahwa dalam meningkatkan peranan pemerintah terhadap masyarakat modern, aspek kualitas dalam manajemen birokrasi dalam bidang sosial dan ekonomi telah menjadi satu aspek yang diberi

penekanan. Ketika membuat keputusan yang menyangkut tentang kepentingan public senantiasa menghadapi dua situasi yang berlawanan yaitu apakah bekerja untuk kepentingan pribadi dan golongan atau untuk kepentingan publik. Oleh karena itu, untuk menjaga tingkah laku administrator publik sesuai dengan kepentingan publik, maka etika dari pada administrator publik menjadi prinsip utama dalam administrasi publik. Asas utama untuk mencapai keseragaman dalam tingkah laku manusia mengenai nilai kebaikan dan keburukan hanya bisa dicapai dari ajaran agama.

Etika administrator publik yang telah bincangkan di atas belum bisa menjamin untuk menghapus perilaku korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) di lingkungan pegawai pemerintah. Ada beberapa hal yang terpenting yaitu kesadaran melalui keimanan dan ketaqwaan yang melekat pada setiap diri pegawai. Administrator publik yang memiliki tingkat religius yang tinggi tentu tidak akan melakukan KKN, mempersulit urusan masyarakat, meminta uang pelican dan perbuatan jahat lainnya, karena dia meyakini bahwa perbuatan tersebut merupakan perbuatan yang tercela. Setiap perbuatan baik ataupun buruk akan dipertanggungjawabkan diakhirat nanti dihadapan Allah SWT. Sekalipun administrator publik bisa lolos dari KPK dan pengadilan di dunia, tapi pasti tidak bisa lari dari hukuman Allah SWT (Harbani Pasolong, 2008).

Ada delapan prinsip utama yang ingin penulis sampaikan dalam makalah ini sebagai usaha mewujudkan administrator publik yang beretika. Delapan prinsip utama tersebut dapat dijadikan sebagai asas etika birokrasi dalam administrasi publik. Ide ini muncul setelah membaca tulisan Prof. Dr. Muhammad Al Burey (1985) seorang pakar dalam bidang Administasi Islam

dalam bukunya "*Administrative Development An Islamic Perspektif*". Delapan prinsip dibawah ini merupakan gerakan awal dalam usaha mengembangkan falsafah, teori dan aplikasi Administrasi Islam. Sesuai dengan Visi dan Misi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan langkah konkrit dalam mengintegrasikan antara ilmu sosial dan ilmu agama. Delapan prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Yakin Yang Sempurna Kepada Allah SWT

Setiap administrator publik akan melakukan sesuatu berdasarkan apa yang di yakini. Yakin yang sempurna kepada Allah SWT merupakan syarat mutlak untuk melahirkan administrator publik yang beretika. Yakin dalam hati bahwa tidak ada Dzat yang berhak di sembah melainkan Allah SWT, tidak ada yang mencipta, memelihara, memberi rezki melainkan Allah SWT. Dalam hati setiap administrator publik harus bersih dari yakin kepada makhluk (selain daripada Allah SWT) dan hanya memasukkan rasa keagungan dan kebesaran Allah SWT di dalam hati. Allah SWT mempunyai maksud ketika menciptakan manusia. Kebahagiaan dan kesuksesan akan tercapai apabila manusia beramal sesuai dengan maksud ia diciptakan. Banyak administrator publik yang menyangka bahwa kesuksesan ada pada harta yang melimpah, pangkat dan jabatan. Padahal semua itu adalah ujian dari Allah SWT. Artinya bukan tidak boleh menjadi pejabat dan orang kaya, tetapi yakin di dalam hati bahwa kemuliaan dan kebahagiaan bukan dalam pangkat dan harta. Abdurrahman bin „Auf *radhiallahu ‘anhu* adalah pengusaha yang kaya, tetapi dia tetap menyempurnakan apa keinginan dan perintah Allah SWT, sehingga dia sukses di dunia dan

akhirat. Sebaliknya Fir aun, Namrud, Qarun, Kaum „Ad, Kaum Saba walalupun mereka memiliki kekuasaan, kekayaan, kekuatan tubuh dan kecanggihan teknologi pertanian tetapi tidak beriman kepada Allah SWT, melanggar hukum Allah SWT sehingga mereka semua Allah SWT binasakan.

Apa hubungan yakin kepada Allah SWT dengan etika administrator publik?. Apabila seorang pegawai pemerintah yakin bahwa yang memberi rezki adalah Allah SWT, maka dia tidak mencuri, korupsi dan menerima uang syubhat apalagi uang haram. Apabila seorang pegawai pemerintah yakin bahwa Allah SWT maha melihat, maka dia tidak akan berani membuat kwitansi palsu, laporan fiktif, menyogok dan melakukan tindakan penyimpangan yang merugikan uang Negara. Memang benar pegawai KPK tidak melihat, tetapi seorang

administrator publik yang yakin bahwa Allah SWT sedang melihat setiap saat dan keadaan apa saja perbuatannya, maka dia tidak akan melanggar nilai-nilai etika dalam bekerja.

Sebaliknya jika seorang administrator publik tidak ada rasa takut kepada azab Allah SWT, tidak yakin dengan janji-janji Allah SWT bahwa di akhirat nanti setiap amal akan di hisab, setiap orang akan ditanya untuk apa umur dihabiskan, kemana masa muda digunakan, dari mana harta diperoleh dan kemana dibelanjakan serta adakah ilmu sudah di amalkan atau belum. Jangan heran jika di mana-nama kantor ditemukan berbagai jenis pelanggaran terhadap nilai etika. Rasanya mustahil seorang pegawai kantor pemerintahan, akan meminta „uang pelicin supaya urusan KTP, SIM, Paspor dapat segera diselesaikan apabila dalam hatinya yakin bahwa Allah SWT sedang

melihat, mendengar dan mengetahui semua perbuatannya.

2. Amalkan Sunnah Nabi Muhammad SAW Dalam Kehidupan

Allah SWT telah menetapkan kebahagiaan, kemuliaan dan kesuksesan seluruh manusia termasuk administrator publik hanya dalam pengamalan agama secara sempurna. Sukses dan mulia diperoleh ketika administrator publik taat kepada Allah SWT dan mengamalkan Sunnah Nabi Muhammad SAW. Walaupun seorang pegawai rendah, miskin, tidak memiliki jabatan, tetapi apabila taat kepada Allah SWT dan mengamalkan Sunnah Rasulullah SAW maka akan mendapat kejayaan di dunia dan akhirat. Apa yang dimaksud dengan prinsip mengamalkan sunnah Nabi Muhammad Saw dalam kehidupan dan apa hubungannya dengan etika administrator publik?. Maksudnya adalah setiap administrator publik meyakini bahwa satu-satunya jalan untuk mendapatkan kesuksesan, kebahagiaan dan kejayaan di dunia dan akhirat hanyalah dengan mengikuti cara hidup Nabi Muhammad SAW. Seluruh aspek kehidupan, mulai dari cara makan, minum, berpakaian, tidur, jual beli, pernikahan, akhlak, cara memberikan pelayanan sampai cara mengurus Negara mengikuti contoh yang telah ditunjukkan oleh Nabi Muhammad SAW.

Ada beberapa sifat Rasulullah SAW yang berhubungan dengan pelayanan publik sebagai standar etika bagi administrator publik, yaitu:

- a. Rasulullah SAW tidak marah karena urusan duniawi, tetapi marah apabila kebenaran didustakan.

- b. Apabila beliau menunjuk atau member isyarat kearah sesuatu, maka beliau akan menunjuknya dengan seluruh telapak tangannya.
- c. Rasulullah SAW lebih mementingkan orang lain daripada dirinya sendiri.
- d. Rasulullah SAW tidak berkata-kata kecuali yang bermanfaat dan perlu.
- e. Rasulullah SAW selalu adil dalam setiap urusan tanpa menimbulkan perselisihan.
- f. Siapa saja yang meminta keperluan kepada Rasulullah SAW, maka beliau SAW tidak menyuruhnya pergi melainkan dengan membawa keperluan yang ia inginkan atau bila tidak mengabulkannya, Rasulullah SAW menasehati dengan kata-kata yang lemah lembut.
- g. Kesalahan-kesalahan orang lain tidak pernah disebarkan.
- h. Rasulullah SAW selalu melayani orang-orang yang berada disekelilingnya dengan wajah ceria dan ramah tamah.
- i. Rasulullah SAW bukan orang yang kasar dan berakhlak buruk, bukan orang yang suka berteriak-teriak, tidak mencerca dan merendahkan manusia serta tidak banyak bergurau.
- j. Rasulullah SAW menjauhkan diri dari perdebatan, menghina, mencari-cari aib dan keburukan manusia.

3. Mendirikan Sholat 5 Waktu Dengan Tertib

Menurut Syeikh Zakariyya (2006), pada masa ini orang Islam terbagi menjadi tiga kelompok. Kelompok pertama adalah orang-orang yang tidak memperdulikan sholat. Kelompok kedua adalah orang-orang

yang sholat tetapi melalaikan sholat berjemaah. Sedangkan kelompok ketiga adalah orang-orang yang sholat berjemaah tetapi mengabaikan rukun-rukunnya dan mengerjakannya dengan kurang baik. Shalat merupakan sesuatu yang sangat berharga. Jika dilakukan dengan cara yang benar, maka akan membuahkan hasil, yaitu akan mencegah dari hal-hal yang tidak baik. Jika keadaan ini belum diperoleh, hendaknya perlu diyakini bahwa sholat yang dilakukan belum sempurna. Ibnu „Abbas *radhiallahu ‘anhuma* berkata bahwa “sholat menghentikan seseorang dari perbuatan dosa dan sholat menyelamatkan seseorang dari dosa”. Dalam Al Qur an surat Al Ankabut ayat 45; “Sesungguhnya sholat itu mencegah perbuatan keji dan munkar”. Dari penjelasan diatas dapat diketahui bagaimana hubungan antara sholat dengan etika administrator publik ?. Apa saja jenis penyimpangan dan pelanggaran undang-undang yang dilakukan oleh pegawai pemerintah baik dalam bentuk korupsi, kolusi, nepotisme (KKN), urusan cepat dengan uang pelicin, pelaksanaan proyek asal jadi, laporan fiktif, tidak disiplin, perselingkuhan dengan teman sekantor, pertengkaran (konflik) karena berebut jabatan, judi, minuman keras dan berbagai jenis pelanggaran etika lainnya yang masuk dalam kategori perbuatan dosa menunjukkan bahwa sholat belum dilaksanakan oleh pegawai pemerintah dengan sempurna.

Mengapa banyak administrator publik yang sudah sholat, puasa bahkan haji tetapi masih juga terlibat dalam pelanggaran etika kepegawaian dan perbuatan melanggar hukum?. Yang salah bukan sholatnya, tetapi dia sendiri yang masih keliru tentang apa hakekat sholat yang

sebenarnya? Hakekat sholat yaitu membawa sifat-sifat ketaatan dalam sholat ke dalam kehidupan sehari-hari. Dalam sholat menutup aurat, dalam keadaan berwudhu, menjada pandangan, begitu juga diluar sholat seharusnya menutup aurat, senantiasa ada wudhu dan menjada panca indra (mata, telinga, lidah, pikiran dan hati) dari perkara yang Allah SWT benci. Menurut Syeikh Zakariyya (2006), ada tiga hal yang harus ada dalam sholat; *pertama* ikhlas, yang akan membimbing kearah amal yang shalih. *Kedua* takut kepada Allah SWT yang akan menjauhkan diri dari perbuatan jahat. *Ketiga* dzikrullah yang akan mengajak kepada perbuatan baik dan mencegah kemungkaran. Jika dalam sholat tidak terdapat tiga hal tersebut maka bukan sholat namanya. Jika seorang pegawai pemerintah masih selalu sibuk bermaksiat kepada Allah SWT, hendaknya ia benar-benar menyibukkan diri dengan sholat yang benar, sehingga lambat laun perbuatan buruknya akan hilang. Setiap perbuatan buruk akan sulit dihilangkan dan memerlukan waktu yang lama. Namun dengan memperhatikan sholat dan menjaganya, maka akan dimudahkan meninggalkan kebiasaan buruk dalam waktu yang tidak lama. Dengan berkah sholat, dengan sendirinya kebiasaan buruk tersebut akan hilang.

4. Memiliki Ilmu dan Kefahaman Ilmu Agama

Untuk dapat mengambil manfaat dari Dzat Allah SWT secara langsung, maka perlu mematuhi semua perintah Allah SWT menurut cara yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW. Hal ini bisa terwujud dengan cara berusaha mendapatkan ilmu Ilahi, yaitu memahami dengan sebenarnya segala sesuatu

yang dikehendaki oleh Allah SWT dari hambanya pada waktu dan keadaan. Hakekat ilmu yang dimaksud adalah bagaimana setiap administrator publik mengetahui mana yang halal dan mana yang haram, mana perintah Allah SWT dan mana larangan Allah SWT. Hal ini merupakan prinsip yang sangat penting bagi setiap administrator publik, sehingga ia akan menjauhkan dirinya dari perkara yang melanggar etika dalam pelayanan publik. Apabila setiap pegawai menghindari diri mereka dari hal-hal yang dilarang oleh syariat agama berdasarkan ilmu yang mereka ketahui dan pahami, maka berbagai tindakan penyelewengan dan pelanggaran undang-undang akan dapat dihindari. Buah dari kefahaman ilmu adalah terdapat rasa takut di dalam hati terhadap azab dan kemarahan Allah SWT di dunia dan akhirat.

5. Hati Selalu Ingat Kepada Allah SWT

Mengingat Allah SWT setiap waktu dan keadaan merupakan prinsip utama yang harus di amalkan oleh setiap administrator publik. Ingat kepada Allah SWT ketika ada atasan atau tidak, ada pegawai lain atau tidak, ada yang melihat atau dalam keadaan sendiri. Seseorang akan terhindar dari perbuatan tercela apabila hati selalu ingat kepada Allah SWT. Bagaimana mungkin seorang pegawai melakukan tindakan melanggar etika dan peraturan, korupsi, menerima uang sogok, penipuan dan sebagainya sedangkan hatinya ingat kepada Allah SWT. Berbeda dengan seorang administrator publik yang lupa kepada Allah SWT, lupa bahwa setiap perbuatannya bukan hanya dalam pengawasan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) tetapi juga dalam pengawasan Allah SWT, maka ia

akan melakukan berbagai tindakan yang merugikan Negara dan masyarakat. Buah dari hati yang selalu ingat kepada Allah SWT adalah datang rasa cinta kepada Allah SWT dan ada ketenangan dalam hati walaupun pangkat rendah dan gaji yang diterima kecil.

6. Memuliakan Sesama Manusia dan Mendahulukan Kepentingan Orang Lain

Setiap administrator publik di tuntutan untuk memiliki sifat memuliakan manusia lain dan mendahulukan kepentingan manusia lain, sehingga siapapun yang datang berurusan ke kantor, baik orang kaya maupun orang miskin, pejabat atau rakyat biasa, tetap akan dilayan dengan ramah dan kasih sayang. Tetapi apabila administrator publik lebih mendahulukan urusan orang kaya daripada urusan orang miskin, lebih mendahulukan kepentingan pejabat daripada kepentingan masyarakat, maka akan membuahkan kekecewaan bagi masyarakat atas ketidakadilan tersebut.

7. Ikhlas Dalam Setiap Amal Perbuatan

Syarat diterima suatu amal adalah ikhlas. Allah SWT tidak memandang kepada harta dan rupa seseorang tetapi yang Allah SWT pandang adalah hati (keikhlasan) dan amal. Prinsip ini menekankan tentang kepentingan meluruskan niat dalam setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh administrator publik bahwa apa saja pekerjaan yang mereka lakukan adalah semata-mata untuk mencari keridhaan Allah SWT, bukan untuk mencari muka, mencari pujian dan sanjungan dari orang lain. Ciri-ciri seorang administrator publik yang ikhlas dalam pekerjaannya adalah tidak bangga dengan pujian

yang datang dan tidak kecewa dengan kritikan orang lain.

8. Mengajak Kepada Kebaikan dan Mencegah PerbuatanMungkar

Setiap orang bertanggungjawab untuk selalu mengajak kepada kebaikan dan mencegah dari kemungkar. Tugas tersebut bukan hanya tanggungjawab ulama, ustazd, orang berilmu atau alumni sekolah agama, tetapi menjadi tugas setiap orang termasuk administrator publik. Diperlukan suasana kantor yang saling ingat mengingatkan tentang perkara kebaikan sehingga berbagai pelanggaran etika akan dapat dikurangkan. Apabila melihat pelanggaran etika yang dilakukan oleh administrator publik, maka pegawai lain perlu menasehati dengan lemah lembut dan kasih sayang. Tetapi apabila setiap administrator publik memiliki sifat tidak peduli dengan berbagai kecurangan, penyimpangan, korupsi malahan bekerja sama dalam mencuri uang Negara, bersepakat dalam kejahatan maka semakin hari Negara ini semakin dekat kepada kehancuran dan kebinasaan.

Penutup

Reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan tata pemerinatahan yang baik di Indonesia tanpa diiringi oleh kesadaran agama dan pengamalan ajaran agama sebagai sumber etika birokrasi, maka perbaikan kualitas pelayanan publik hanya akan menjadi cita-cita yang hampa. Melalui usaha menyempurnakan keyakinan kepada Allah SWT, kesungguhan mengamalkan Sunnah Nabi Muhammad SAW, istiqomah mendirikan shalat, selalu belajar ilmu agama, hati selalu ingat kepada Allah SWT, sifat memuliakan orang lain,

meluruskan niat dalam setiap perbuatan dan sifat mengajak kepada kebaikan dan mencegah dari kemungkarannya maka terbuka peluang bagi setiap pegawai untuk meningkatkan nilai-nilai integritas diri mereka. Apabila setiap pegawai pemerintah kesungguhan memperbaiki diri maka cita-cita reformasi administrasi dan birokrasi akan menjadi kenyataan di Indonesia. Dalam konteks Indonesia dengan mayoritas pegawai pemerintah beragama Islam, maka seharusnya menjadi kerisauan seluruh pihak terutama pihak akademisi untuk menyusun model etika birokrasi pelayanan publik dalam Islam.

Daftar Pustaka

- Abdun Noor 2007. Ethics, Religion and Good Governance. *Journal of Administration & Governance* 2: 62-77.
- Agus Dwiyanto et.al. 2003. *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ahmad Kilani Bin Mohamed & Mohd Ismail Bin Mustari. 2004. *Pemahaman Mengenai Perkembangan Fizikal Dan Mental Serta Keperluan Kepada Pemantapan Spiritual Dikalangan Remaja*. Kebangsaan Psikologi Dan Masyarakat, gejala sosial dan masyarakat. Pusat Pengajian Psikologi dan Pembangunan Manusia UKM, Bangi.
- Bowden, E. 1976. Maladministration: A Thematic Analysis of Nigerian Case Studies in the Context of Administrative Initiative. *Human Organization* 35 (4): 392-399.
- Chandler, R.C., & J.C. Plano. 1988. *The Public Administration Dictionary*. Second Edition: Santa Barbara, CA: ABC-CLIO Inc.
- Cheung, A. B. L. 2001. Civil Service Reform in Post-1997 Hong Kong: Political Challenges, Managerial Responses?. *International Journal of Public Administration*, 24: 929-938.
- Cope, G. H. 1997. Bureaucratic Reform and Issues of Political Responsiveness, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 20:461-470.
- Eklund, N., & Wimelius, M. E. 2008. *Globalization, Europeanization and Administrative Reform*. Dalam J. Killian, & N. Eklund. (Eds), *Handbook of Administrative Reform*. Boca Raton: Auerbach Publication.
- Harbani Pasolong. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Hartono. 2003. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: The Asia Foundation.
- Hayward, F. H. 1917. *Professionalism and Originality*. London: Allen & Unwin.
- Keban, Yeremias. 2001. *Etika Pelayanan Publik. Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia*. Dalam Majalah Perencanaan Pembangunan Pembangunan Edisi 24.
- Khairil Anwar dan Khaidzir Hj. Ismail. 2009. *Profil Mental - Kognitif dan Psiko -Sosial Islam Di Kalangan Remaja Beresiko*, Prosiding International Seminar of Islamic thought, Bangi:UKM.
- Komisi Pemberantasan Korupsi. 2010. *Integritas Sektor Publik Indonesia, Fakta Korupsi Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Penelitian dan Pengembangan Kedeputan Bidang Pencegahan Komisi Pemberantasan Korupsi.
- Masthuri. 2005. *Mengenal Ombudsman*

- Indonesia*. Jakarta: Penerbit Pradnya Paramita.
- Muhammad Afif Hamka, Azima & Suhana. 2011. *Etika kakitangan kerajaan terhadap reformasi perkhidmatan awam di Indonesia: Suatu telaah kritis*. Makasar: Penerbit Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin.
- Muhammad Al Burey. 1985. *Administrative Development an Islamic Perspective*. London: Kegan Paul International Limited.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2009. *Annual Report Ombudsman Tahun 2009*. Jakarta: Penerbit Ombudsman Republik Indonesia.
- Paulin V. Young. 1986. *Scientific Social Survey and Research*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall, Inc.
- Shuriye, Abdi Omar & Jamal Ibrahim, Daoud. 2010. Islamic perspective of quality administration. *Australian Journal of Islamic Studies* 02 (01): 49-57.
- Syeikh Zakariyya. 2006. *Himpunan Fadhilah Amal*. Yogyakarta: Penerbit As Shaff.
- Wiig, K.M. 2002. Knowledge Management in Public Administration. *Journal of Knowledge Management* 6(3): 224-39.
- Wirman Syafri Sailiwa. 2012. Peningkatan Kinerja Aparatur Negara Melalui Penataan Sistem Manajemen Pegawai Negeri Sipil dalam Rangka Peningkatan Daya Saing Nasional. *Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara* 2 (2): 34-49.