

INTEGRITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 12 Februari 2020 - Shintya Gugah Asih T.

Kata integritas acap kali kita dengar. Kata tersebut merupakan sesuatu yang mudah diucapkan, namun praktiknya sangat sulit dilakukan. Integritas juga menjadi sesuatu yang amat istimewa dan berkaitan dengan moral. Hanya ada segelintir tokoh yang disebut sangat menjaga integritasnya dan diakui oleh manusia lainnya.

Integritas sebenarnya merupakan bahasa latin, sebagaimana dikutip dalam Ruky (2017) kata integritas (*integrity*) dalam bahasa Latin disebut *integer* yang artinya "keseluruhan, lengkap". Masih dalam sumber yang sama, kata *integrity* diartikan sebagai konsistensi seseorang dalam menerapkan nilai-nilai, prinsip, ekspektasi yang selalu diucapkan dalam kehidupannya sehari-hari. Dalam konteks etika, integritas dianggap sebagai kebenaran atau ketepatan dari tindakan/perilaku seseorang. Orang-orang yang memiliki integritas adalah orang dianggap selalu bertindak, bersikap dan berperilaku atas dasar nilai-nilai, keyakinan dan prinsip-prinsip, yang kata mereka, mereka pegang teguh.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Online (2020) integritas dinyatakan sebagai mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan, kejujuran.

Tokoh Berintegritas

Sebagaimana yang telah disebutkan diatas, integritas menjadi sesuatu yang amat istimewa. Indonesia beruntung punya beberapa tokoh yang bisa menjadi contoh, salah satu yang layak dikemukakan adalah Bung Hatta, tepatnya Mohammad Hatta, Wakil Presiden Pertama Republik Indonesia. Salah satu cerita bentuk "kehebatan" integritasnya, Beliau pernah tidak membocorkan rahasia negara mengenai peristiwa pemotongan nilai uang yang disebut *sanering* (pengurangan nilai mata uang, misalnya 1000 menjadi 100). Sebagai Wakil Presiden sebenarnya bisa saja Bung Hatta membocorkan kebijakan tersebut terlebih dahulu kepada keluarganya. Ketika kebijakan tersebut telah diputuskan, Bung Hatta tidak pernah menceritakannya kepada sang istri tercinta, Rachmi Hatta. Ibu Rachmi Hatta baru tahu kebijakan itu dari media massa. Beliau terkejut dan tentunya kecewa karena gara-gara kebijakan tersebut niat beliau untuk membeli sebuah mesin jahit tidak menjadi kenyataan. Padahal sudah lama beliau menyisihkan sebagian uang belanja yang diberikan sang suami tercinta untuk ditabungkan. Ketika hal itu ditanyakan kepada suami tercintanya, Bung Hatta (dalam Hartono, 2012) mengatakan:

"Sebagai pejabat negara abang harus memegang teguh sumpah jabatan dan rahasia negara, termasuk kepada keluarga kita. Terkait dengan mesin jahit itu, sabarlah, teruskan menabung itu. Kalau sudah cukup uangnya nanti kita beli."

Cerita lainnya ketika Bung Hatta ingin membeli sepatu merk bally, sebuah merk sepatu yang konon terkenal saat itu. Beliau tak sengaja melihat iklan sepatu tersebut dari media massa. Digunting dan disimpanlah iklan tersebut. Namun, sampai Beliau wafat sepatu tersebut tak juga terbeli. Bisa dibayangkan begitu sederhananya Beliau. Padahal ia tokoh besar yang menyandang jabatan sebagai Wakil Presiden. Lalu, bagaimana dengan pejabat zaman sekarang? Tentu sulit sekali mencari bandingan yang sepadan dengan Bung Hatta. Bahkan, untuk membayar uang listrik pun Bung Hatta tak mampu. Hal ini terdengar oleh Gubernur legendaris Jakarta Ali Sadikin. "Begitu sederhananya hidup pemimpin kita," ujar Bang Ali terharu. Bang Ali bergerak cepat, ia "melobby" DPRD untuk menjadikan Bung Hatta warga kota utama sehingga terbebas dari pembayaran listrik.

Mendengar cerita-cerita Bung Hatta tersebut, mengajarkan kita tentang hal yang sangat penting, yakni integritas yang bisa kita teladani sebagai generasi penerus bangsa. Bung Hatta dicatat sebagai tokoh yang harum, bahkan dijadikan sebagai *ikon* untuk *award* kepada para tokoh yang dianggap bersih. Sebagaimana dikutip dari Wikipedia, Bung Hatta Anti-Corruption

Award (BHACA) atau lebih dikenal dengan sebutan Bung Hatta Award adalah ajang penganugerahan penghargaan bagi insan [Indonesia](#) yang dikenal oleh lingkungan terdekatnya sebagai pribadi-pribadi yang bersih dari praktik korupsi, tidak pernah menyalahgunakan kekuasaan atau jabatannya, menyuap atau menerima suap, dan berperan aktif memberikan inspirasi atau mempengaruhi masyarakat atau lingkungannya dalam pemberantasan korupsi.

Integritas dalam Aspek Pelayanan Publik

Pada aspek pelayanan publik kewajiban penyelenggara maupun pelaksana serta masyarakat telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di sana terdapat pedoman-pedoman yang harus diikuti maupun dihindari. Tinggal bagaimana penerapan dalam praktik kesehariannya. Kita semua bisa merasakan perbandingan pelayanan, misalnya saja pelayanan pada bank dengan pelayanan instansi pemerintah, misalnya saja dinas, kecamatan ataupun kelurahan. Walaupun banyak faktor yang mempengaruhi, salah satunya fasilitas misalnya. Namun, tetap terasa jika yang melayani kita "berintegritas", walaupun fasilitas penunjang kurang. Tetap terasa layanan sepenuh hati. Jadi, aspek integritas itu yang pertama dan utama, baru faktor penunjang lainnya. Begitu juga sebaliknya, sebaik apapun fasilitas penunjang namun jika tidak berintegritas juga percuma.

Kita bisa lihat sekarang kurangnya tokoh yang berintegritas untuk dijadikan contoh sehingga bisa menularkan hal yang baik pada kita semua. Acap kali kita lihat dan dengar perilaku dari tokoh yang justru kadang membuat kita muak. Kasus-kasus besar akhir-akhir ini bisa dikedepankan kurangnya integritas yang ditampilkan kepada masyarakat. Sifat arogan, sombong dan mau menang sendiri apalagi korupsi harus dibuang jauh-jauh, apalagi dalam melayani masyarakat. Para abdi negara yang menjalankan pelayanan publik tentu juga memerlukan contoh tersebut. Jadi, ketika ada semacam pendidikan dan pelatihan, terhadap materi integritas bisa diajarkan berikut para tokoh serta ceritanya. Sehingga itu bisa menjadi teladan, motivasi yang diterapkan untuk melayani masyarakat.

Simpulan

Integritas harusnya bukanlah barang langka. Agar Indonesia bisa menjadi negara maju, para pemimpin haruslah menjadi contoh. Sikap mereka menjadi menu utama masyarakat. Ketika para pemimpin baik tentu para abdi negara lainnya diharapkan bisa mengikuti. Sehingga masyarakat merasakan sekali peran negara. Para abdi negara harus mengimplementasikannya dalam pelayanan kepada masyarakat. Agar kepercayaan masyarakat kepada negara terjaga. Untuk kita untuk Indonesia.