



## PEMBENTUKAN KARAKTER BIROKRAT INDONESIA YANG “BERAKHLAK”

Dianni Risda, Encep Syarif Nurdin, Yadi Ruyadi  
Universitas Pendidikan Indonesia

dianni@upi.edu

### Abstrak

Penelitian ini berupaya untuk memberikan informasi argumentatif tentang realitas hambatan, tantangan, strategi, dan upaya dalam membentuk karakter birokrat yang berakhlak, sekaligus memberikan rasionalisasi pentingnya pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam pelayanan publik. Riset ini dilaksanakan melalui pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur, analisis data, adalah, reduksi, display, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan Hasil riset yaitu: 1) hambatan dan tantangan yang bersifat dinamis dan kompleks, mengarah pada, realitas kompetensi birokrat, distorsi mental melayani, Revolusi Industri 4.0, serta kepastian hukum, 2) strategi dan upaya dalam membentuk karakter birokrat berakhlak, kapabel melalui, pendidikan dan pelatihan, peningkatan melek teknologi, program supervisi, serta kebijakan tentang kesejahteraan, 3) di era modern, birokrasi perlu mengoptimalkan kemajuan teknologi, informasi serta komunikasi, agar efektif dan efisien, supaya cekatan dan profesional. Sehingga pembentukan birokrat berakhlak menjadi solusi alternatif dalam mengatasi stigma juga stereotip mengenai dunia birokrasi yang dipandang kaku, konvensional, prosedural dan pragmatis, agar berubah menjadi tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik berkelas dunia.

**Kata Kunci:** Berakhak, Birokrat, Karakter, Modernisasi, Teknologi

### Abstract

*This study seeks to provide argumentative information regarding the reality of obstacles, challenges, strategies, and efforts in shaping the character of bureaucrats who have good morals, as well as to rationalize the importance of using technology, information, and communication in public services. This research was carried out through a qualitative approach with literature study methods, data analysis, namely, reduction, display, and verification or conclusion. The results of the research are: 1) dynamic and complex obstacles and challenges, leading to the reality of bureaucratic competence, mental distortion of serving, the Industrial Revolution 4.0, as well as legal certainty, 2) strategies and efforts in shaping the character of moral, capable bureaucrats through education and training, increasing technology literacy, supervision programs, and policies on welfare, 3) in the modern era, the bureaucracy needs to optimize technological progress, information and communication, to be effective and efficient, to be agile and professional. So that the formation of bureaucrats with character is an alternative solution in overcoming the stigma and stereotypes about the world of bureaucracy which is seen as rigid, conventional, procedural and pragmatic, so that it turns into world-class governance and public services.*

**Keywords:** *Morals, Bureaucrat, Character, Modernization, Technology*

## A. Pendahuluan

Tantangan dan hambatan zaman yang semakin dinamis dan kompleks, tentu membuat Indonesia perlu memiliki sifat komitmen, inovatif, demokratis, beradab dan cerdas termasuk pada kehidupan birokrat. Sehingga mereka perlu dibekali oleh mental melayani, profesional, modern juga terpercaya, agar pelayanan publik serta pemenuhan hak-hak dasar warga negara bisa terwujud secara adil dan menyeluruh. Karena pada realitas modernisasi, digitalisasi juga globalisasi, birokrat tidak bisa bekerja seadanya dan secukupnya saja, tetapi perlu menjadi katalisator penggerak bangsa menuju Indonesia maju 2045. Cook, dkk (2019, hlm. 1) memaparkan bahwa modernisasi berbasis teknologi dan kemanusiaan perlu bermanfaat pada kreativitas, kemandirian, kreativitas, inovasi juga keadilan dalam masyarakat, bukan menjadi sarana untuk meningkatkan ketimpangan kesejahteraan dalam masyarakat.

Wacana mengenai birokrat yang berakhlak, tentu menarik untuk dianalisis dan direfleksikan, karena menjadi wahana alternatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mengingat birokrasi Indonesia yang rumit dan lambat serta mutu pelayanan publik yang belum optimal menjadi problematik klasik Indonesia, yang berdampak pada rendahnya pemenuhan hak-hak administrasi warga negara, bahkan rendahnya daya saing Indonesia secara internasional. Merujuk World Economic Forum (2019) memaparkan daya saing Indonesia berada pada posisi 50 dari 141 negara, masih di bawah Singapura, Malaysia juga Thailand. Realitas tersebut perlu menjadi refleksi bersama, termasuk bagi birokrat, karena berperan strategis dalam mewujudkan pembangunan manusia secara efektif juga efisien.

Pada basisnya, wacana mengenai birokrat berakhlak, tidak boleh sebatas prosedural dan pragmatis, tetapi perlu secara nyata direalisasikan, walau sifatnya bertahap

dan perlu dievaluasi secara bertingkat. Terlebih narasi mengenai birokrat “berakhlak” mampu diejawantahkan menjadi birokrat yang berorientasi pelayanan akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif, naka menjadi modal sosial dalam mewujudkan *good governance* (pemerintahan yang baik). Sebagai struktur sosial dan administratif yang tidak bisa terpisahkan prinsip merealisasikan *civic society*. Setiawan dan Fauzi (2019, hlm. 1) menjelaskan etika politik, moralitas dan integritas menjadi modal sosial dalam mengatasi praktik korupsi, kolusi bahkan nepotisme dalam pemerintahan, juga menjadi basis untuk mewujudkan pelayanan publik berkualitas yang mengarah pada *good governance*.

Penting dalam mewujudkan wacana birokrat yang berakhlak, karena bangsa Indonesia diprediksi akan menjadi kekuatan ekonomi internasional, maka karakter, moralitas, integritas juga keadaban birokrat begitu penting, agar mengatasi suatu kejahatan dan pelanggaran yang berkaitan dengan pemerintahan. Merujuk data Kemendikbud (2017) ditegaskan pada 2045 Indonesia diprediksi akan menjadi kekuatan ekonomi terkuat ke-5 secara internasional, juga menyumbang 38% atas seluruh penduduk produktif pada kawasan ASEAN, tentu menjadi modal sosial untuk menggantikan peran vital dari negara maju pada kawasan Asia Pasifik, seperti Singapura, Jepang, China, Korea Selatan dan Australia. Maka peran birokrat adalah mempersiapkan pelayanan publik yang efektif, efisien dan humanis, supaya berkelas dunia. Tentu mental, watak dan paradigma pemikiran birokrat yang kuno perlu segera diganti, supaya terwujudnya transformasi birokrasi yang modern, serta mengoptimalkan kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi, agar mengarah pada *e-government*, mengingat realitas Revolusi Industri 4.0, digitalisasi, big data,

bahkan metaverse, perlu dihadapi dan disikapi secara bijak oleh dunia birokrasi.

Melalui makalah akademik ini adalah dipaparkan secara ringkas mengenai hambatan dan tantangan dalam mewujudkan karakter birokrat yang berakhlak, serta strategi dan upaya mewujudkan karakter birokrat yang berakhlak. Termasuk aspek optimalisasi kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi, agar pelayanan publik bisa bersifat modern, humanis, efektif dan efisien. Karena pendidikan karakter tidak hanya diberikan dalam dunia akademik saja, tetapi juga pada dunia birokrasi, yang perlu konsisten secara meningkatkan kompetensi kewarganegaraannya, supaya bisa mengatasi persoalan birokrasi yang semakin dimanis dan kompleks. Branson (dalam Lonto, 2019, hlm. 39) mengungkapkan kompetensi kewarganegaraan perlu dimiliki oleh warga negara, agar kapabel bertahan dan memenangkan kompetisi, yang mengarah pada: 1) *civic knowledge* (pengetahuan warga negara), 2) *civic skills* (keterampilan warga negara), serta 3) *civic disposition* (watak warga negara).

## **B. Kajian Pustaka**

### **1) Karakter Birokrat**

Pada basisnya karakter birokrat mengarah pada karakter, watak, nilai dan moral yang perlu dimiliki oleh seorang birokrat dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai abdi negara. Karena berkaitan langsung dengan kualitas dari pelayanan publik, juga sebagai representasi atas konsep pemerintahan yang baik (*good governance*). Sehingga karakter birokrat perlu mencerminkan sikap, watak dan moral yang positif, seperti sukarela, disiplin, komitmen, konsisten, melayani, ikhlas, tabah, sadar, mandiri, integritas, religius, berani dan jujur, karena tanpa watak dan karakter birokrat tersebut, tata kelola pemerintahan dan

pelayanan publik yang berkelas dunia, tidak akan pernah terwujud. Sartika (2013, hlm. 135) menjelaskan seorang birokrat perlu memiliki karakter yang holistik, berbasis pada Pancasila dan UUD 1945, karena berkaitan dengan penerapan *public service* dan *publik affairs*.

Tentu birokrat yang berkarakter, menjadi modal sosial dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, khususnya yang berkaitan dengan administratif, serta merupakan landasan kuat untuk menghindari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme, Aruperes, dkk (2019, hlm. 1) memaparkan eksistensi karakter begitu penting untuk birokrat, karena berkaitan dengan moralitas dan integritas dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara pemerintahan, untuk mengatasi patologi birokrasi. Maka penguatan karakter perlu secara konsisten dihabituisasikan terhadap birokrat, supaya kualitas pelayanan publik, dan daya saing internasional Indonesia bisa meningkat. Erzioni (dalam Marliani, 2017) menjelaskan patologi birokrasi adalah dampak negatif dari kekuasaan birokrasi yang begitu kuat bahkan mengakar, akibat: 1) semakin meningkatnya intervensi pemerintah pada tataran sosial dan ekonomi, 2) kompleksnya tugas pemerintahan, 3) kapasitas pemanfaatan teknologi, 4) sumber informasi yang eksklusif, 5) konsistensi sumber daya pejabat politik, 6) kepentingan dan subjektivitas pejabat politik terhadap isu dan realitas birokrasi, 7) peran parlemen yang tidak optimal, dan 8) pergantian struktur birokrasi yang belum bersifat meritokrasi.

### **B. Good Governance**

Istilah *governance* tidak sama dengan *government*. Ganie dan Rochman (dalam Warjiyati, 2018, hlm. 3) menjelaskan konsep “*government*” mengarah pada organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (negara dan pemerintah). Tetapi konsep “*governance*” tidak hanya melibatkan

pemerintah dan negara, tetapi juga peran berbagai aktor di luar pemerintah dan negara, membuat eksisnya suatu keterlibatan dari berbagai pihak, karena konsep *good governance*, berupaya dalam mewujudkan pemerintahan yang anti korupsi, kolusi dan nepotisme.

Asas-asas umum tentang pemerintahan yang baik dipaparkan Koentjoro (dalam Warjiyati, 2018, hlm. 3), sebagai basis pembentukan karakter birokrat, yaitu:

- 1) Azas kepastian hukum (*Principle of Legal Security*).
- 2) Azas keseimbangan (*Principle of Proportionality*).
- 3) Azas kesamaan dalam mengambil keputusan (*Principle of Equality*).
- 4) Azas bertindak cermat (*Principle of Carefulness*).
- 5) Azas motivasi untuk setiap keputusan (*Principle of Motivation*).
- 6) Azas jangan mencampur-adukkan kewenangan (*Principle of Non Misuse of Competence*).
- 7) Azas permainan yang layak (*Principle of Fair Play*).
- 8) Azas keadilan atau kewajaran (*Principle of Reasonable or Prohibition of Arbitrariness*).
- 9) Azas menanggapi pengharapan yang wajar (*Principle of Meeting Raised Expectation*).
- 10) Azas meniadakan akibat suatu keputusan yang batal (*Principle of Undoing The Consequences of An Annulled Decision*).
- 11) Azas perlindungan mengenai pandangan (cara) hidup pribadi (*Principle of Protecting The Personal Way of Life*).
- 12) Azas kebijaksanaan (*Sapientia*).
- 13) Azas penyelenggaraan kepentingan umum (*Principle of Public Service*)

### C. E-Government

Pada basisnya konsep *e-government* mengakomodir optimalisasi teknologi, informasi dan komunikasi pada praksis tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik, supaya transparan, akuntabel, efektif, efisien dan modern. Sehingga mampu mengatasi stigma dan stereotip tentang tata kelola pemerintahan yang prosedural, rumit dan pragmatis, bahkan mampu mempercepat praktis pelayanan publik, karena berbasis teknologi, internet dan digital. Tentu konsep *e-government* mengakomodir demokratisasi pada bidang birokrasi berbasis melayani secara sukarela dan jujur, terlebih merupakan wahana penguatan keterlibatan komunitas, swasta, dan yang lainnya dalam tata kelola pemerintahan. Nugroho (2016, hlm. 197) menjelaskan *e-government* memuat pemberdayaan teknologi informasi untuk mentransformasikan hubungan dengan warga negara, para pebisnis, dan lembaga pemerintah yang lain dalam tata laksana pemerintahan, agar holistik.

Dalam konsep *e-government* terdapat beberapa jenis relasi, mengarah pada: *government to citizens, government to business, government to government, serta government to employees*. Al Gore dan Tony Blair (dalam Nurita, 2016, hlm. 241) menjelaskan manfaat mengimplementasikan konsep *e-government* bagi tata kelola pemerintahan, yaitu:

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama pada tataran kinerja, efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- 2) Meningkatkan transparansi, kontrol, juga akuntabilitas pelaksanaan tata kelola pemerintahan, sebagai modal mewujudkan konsep *good corporate governance*.

- 3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah dan stakeholdernya untuk keperluan aktivitas rutin.
- 4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk memperoleh beragam sumber anggaran baru melalui interaksinya dengan berbagai pihak berkepentingan.
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai persoalan yang dihadapi selaras dengan berbagai perubahan global dan tren yang eksis, dan.
- 6) Memberdayakan masyarakat dan berbagai pihak sebagai mitra pemerintah pada praksis pengambilan keputusan dan realisasi kebijakan publik secara adil, menyeluruh juga demokratis.

#### **D. Wacana Karakter Birokrat Yang Berakhlak**

Pada basisnya setiap rezim yang berkuasa memiliki visi serta wacananya tersendiri dalam membawa bangsa menuju puncak peradabannya. Termasuk bagi birokrat, yang pada periode kedua Presiden Joko Widodo, berupaya membentuk birokrat berakhlak, yang bisa diwontahkan sebagai mental dan watak birokrat yang berorientasi terhadap pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif, guna mewujudkan *good governance*. Merujuk Buku Panduan Perilaku Insan PUPR Sesuai dengan *Core Values Berakhlak* (2021) menegaskan seluruh birokrat perlu memegang teguh nilai-nilai yang sama, orientasi yang sama, melayani masyarakat secara menyeluruh, memiliki kesamaan jiwa dalam pelayanan publik, memiliki sumber daya yang cukup untuk pelayanan, serta bersama menghadapi persoalan dan perubahan yang cepat, dan harus diselesaikan secara kolaboratif. Maka karakter

birokrat yang berakhlak, diharapkan mampu menjadi solusi efektif dalam mengatasi mental dan watak birokrat yang belum profesional, modern, sukarela dan terpercaya.

Wacana pembentukan karakter birokrat yang berakhlak, tentu tidak boleh sebatas prosedural dan pragmatis, tetapi perlu secara nyata untuk diterapkan, karena kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Terlebih realitas pelayanan publik yang lambat, dan rumit, mengakibatkan Presiden Joko Widodo bermaksud untuk mengganti birokrat oleh sistem robotika, karena Revolusi Industri 4.0, digitalisasi, big data, juga metaverse, membuat tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik perlu berkualitas, modern, tanggap dan profesional. Tentu menjadi perhatian kita semua, terlebih birokrat, agar secara sadar dan sukarela untuk memperkuat watak, moral dan karakternya, guna mewujudkan pelayanan publik berkelas dunia, supaya harkat dan martabat negara terangkat, daya saing Indonesia secara internasional meningkat, dan mampu memenuhi hak-hak warga negara secara adil, menyeluruh dan demokratis. Hasanah (2019, hlm. 52) menegaskan perlunya birokrat memiliki karakter, etika dan moral yang baik, agar efektifnya pembangunan nasional, seperti, komitmen, demokratis, beradab, sukarela, berkompeten, tanggap, visioner, inovatif, futuristik, objektif dan progresif.

#### **C. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur. Realitas riset kualitatif yang bersifat natural, elaboratif dan mendalam, membuat pendekatan tersebut dioptimalkan untuk merampungkan penelitian ini. Referensi penelitian ini terbagi menjadi, *pertama*, referensi primer, yaitu jurnal, karena memiliki nilai keabsahan yang tinggi, *kedua*, referensi sekunder, seperti, buku, dokumen, dan peraturan negara, supaya meminimalisir

kesalahan penelitian yang bersifat konseptual, prosedural, juga praksis. Analisis data pada penelitian ini, mengoptimalkan teknik analisis kualitatif dari Miles dan Huberman (1992, hlm. 16) yang memaparkan prosedur analisis data kualitatif, yaitu, reduksi data, display data juga verifikasi atau penarikan kesimpulan.

#### **D. Pembahasan**

##### **1) Bagaimana Hambatan dan Tantangan dalam Membentuk Karakter Birokrat yang Berakhlak?**

Pada basisnya hambatan dan tantangan dalam membentuk karakter birokrat yang berakhlak, bersifat dinamis dan kompleks, mulai dari kompetensi, keabadian, realitas lingkungan sosial, persepsi, realisasi *reward and funishment*, dukungan dari anggaran, sarana dan prasarana, etika birokrasi, melek teknologi, moralitas, visi dan misi pimpinan pusat dan daerah, supervisi, kebijakan publik dan yang lainnya. Tetapi apabila dilakukan analisis dan refleksi, maka hambatan dan tantangan dalam membentuk birokrat yang berakhlak, mengarah pada kompetensi birokrat, moralitas dan mental untuk melayani, supervisi yang belum efektif, serta kepastian hukum, melek teknologi, Revolusi Industri 4.0, dan realitas modernisasi. Tentu telaah dan analisis tersebut bersifat klasik, maka perlu secara efektif dan efisien untuk diatasi, karena berkaitan dengan mutu tata kelola pemerintahan dan mutu pelayanan publik. Warjiyati (2018, hlm. 8) menjelaskan tantantangan dan hambatan dalam memperkuat peran birokrat dalam pemerintahan adalah mutu birokrat, etika, mental dan moralitas dari birokrat, pengawasan pimpinan, kapasitas memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi, digitalisasi, dan realisasi mekanisme *reward and punishment* yang belum optimal. Maka tantangan dan hambatan secara umum dalam membentuk karakter birokrat yang berakhlak, mengarah pada:

###### a) Realitas Kompetensi Birokrat

Kompetensi birokrat menjadi problematik klasik dalam dinamika birokrasi Indonesia, karena mencerminkan mutu birokrat terkait.

Tentu kita berharap Indonesia memiliki birokrat yang berkompeten, profesional, dan visioner, tetapi ketimpangan kompetensi birokrat yang belum merata tentu menjadi hambatan dalam pembentukan karakter birokrat yang berakhlak. Birokrat yang berkompeten akan mempermudah transformasi karakter yang berakhlak, sehingga mengarah pada terwujudnya pelayanan publik berkelas dunia. Setiawan dan Fauzi (2019, hlm. 6) menjelaskan mutu birokrat yang belum merata, akan menghambat upaya dalam mewujudkan konsep *good governance*, sehingga peningkatan mutu birokrat perlu konsisten dilakukan sepanjang hayat.

###### b) Kesenjangan Mengenai Mental Melayani

Tanpa memiliki mental melayani, wacana mewujudkan pelayanan berkelas dunia tidak akan pernah terealisasi. Tentu mental melayani perlu menjadi basis karakter bagi birokrat, yang disertai integritas dan moralitas, agar transformasi karakter birokrat yang berakhlak menjadi efektif, karena basis moral yaitu mental melayani telah dimiliki. Terlebih penguatan watak birokrat yang berakhlak, diawali oleh frasa “berorientasi pelayanan”, tentu menegaskan pentingnya mental melayani secara sukarela, untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara, sehingga kesenjangan mengenai mental untuk melayani perlu dibenahi secara berkesinambungan, baik secara formal juga non formal. Hasanah (2019, hlm. 59) memaparkan mental melayani secara sukarela adalah modal sosial dalam mewujudkan pelayanan berkelas dunia yang mengarah pada terwujudnya orientasi pembangunan nasional.

###### c) Revolusi Industri 4.0

Modernisasi, robotika, digitalisasi, dan big data, sebagai praksis atas Revolusi Industri 4.0 menjadi tantangan penting bagi

birokrat, karena perlu beradaptasi dan berinovasi pada realitas tersebut. Dampak Revolusi Industri 4.0 yang semakin dinamis dan kompleks, nyatanya tidak mampu diimbangi oleh kecerdasan, karakter dan keterampilan birokrat, khususnya yang eksis di daerah, tentu membuat tidak optimalnya pelayanan publik. Tantangan itu juga perlu disikapi secara serius, karena akan membuat penguatan karakter birokrat yang berakhlak tidak akan optimal, baik melalui pendidikan juga transformasi melek teknologi, agar Revolusi Industri 4.0 menjadi wahana dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan juga meningkatkan kapasitas karakter dan moralitas birokrat, agar berakhlak, sehingga mampu menjawab tantangan dan hambatan birokrasi yang semakin rumit. Nugroho (2016, hlm. 197) mengungkapkan pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi merupakan langkah nyata untuk mewujudkan disrupsi birokrasi agar modern dan berkelas dunia, tentu perlu didukung oleh melek dan moral birokrat, yang mengarah pada *e-government*.

d) Kepastian Hukum

Memberi kepastian hukum begitu penting dalam dinamika birokrasi, termasuk pada upaya memperkuat karakter birokrat yang berakhlak, karena mampu memberikan efek jera apabila terdapat birokrat yang tidak selaras dengan hukum, tugas pokok dan fungsi, maka berkaitan dengan *reward and punishment*. Berbasis kepastian hukum yang kuat, tentu akan menjadi bahan pertimbangan untuk birokrat dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, juga untuk mentransformasikan dirinya agar merepresentasikan karakter birokrat yang berakhlak. Kepastian hukum bersifat objektif, maka terdapat *reward* bagi birokrat yang melaksanakan kewajibannya melebihi

panggilan tugasnya, dan terdapat *punishment*, bagi birokrat yang melakukan tugasnya di bawah kualifikasi minimum, supaya penguatan karakter birokrat yang berakhlak, dan kompetisi secara sehat bisa terwujud dalam dunia birokrasi yang terkenal kaku, prosedural, kuno dan kompleks Nurita (2016, hlm. 244) menjelaskan kepastian hukum begitu penting dalam dunia birokrasi, karena berisikan berbagai kaidah pelaksanaan birokrasi, termasuk untuk mencapai orientasi birokrasi.

## 2). Bagaimana Strategi dan Upaya dalam Membentuk Karakter Birokrat yang Berakhlak?

Pada substansinya strategi juga upaya membentuk karakter birokrat yang berakhlak perlu dilakukan secara berkesinambungan dan terukur, agar berdampak nyata terhadap penguatan kompetensi kewarganegaraan birokrat. Terlebih langkah nyata dalam membentuk karakter birokrat yang berakhlak, pada modernisasi serta digitalisasi saat ini, tidak akan optimal, apabila tanpa disertai oleh penguatan melek teknologi, informasi dan komunikasi, sebagai realisasi dari pelayanan publik yang modern, transparan, akuntabel, dan demokratis. Sehingga strategi dan upaya dalam membentuk karakter birokrat yang berakhlak, perlu bersifat modern, holistik, dan berkelanjutan, seperti, pendidikan serta pelatihan, transformasi melek teknologi, program supervisi, serta kebijakan mengenai kesejahteraan. Marliani (2017, hlm. 546) menjelaskan bahwa penguatan sumber daya manusia sebagai birokrat, perlu konsisten dilakukan untuk mewujudkan *good governance*, sebagai langkah nyata menuju negara maju.

### a) Pendidikan dan Pelatihan Yang Berkesinambungan

Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya inti dalam membentuk karakter, moral, etika, nilai, keterampilan, dan kompetensi birokrat, supaya mencerminkan birokrat dan birokrasi kelas dunia. Tentu pendidikan serta pelatihan

menjadi strategi dan upaya paling strategis dalam memperkuat karakter birokrat yang berakhlak, karena menjadi usaha sadar terencana guna mewujudkan orientasi pendidikan dan pelatihan. Sehingga praksisnya bisa berupa pendidikan dan pelatihan formal, non formal maupun informal, yang penting menjadi wahana bagi birokrat untuk memperkuat mutunya, sebagai abdi negara, karena berinvestasi pada sumber daya manusia baik secara kecerdasan, karakter maupun keterampilan, adalah basis untuk menjadi bangsa yang maju. Hayat (2014, hlm. 31) menjelaskan bahwa peningkatan mutu birokrat melalui pendidikan, pelatihan, seminar, juga aktivitas positif lainnya, adalah kunci dalam mewujudkan karakter birokrat yang visioner, futuristik, sukarela, komitmen, inovatif dan bermoral, yang bermanfaat bagi pembangunan manusia secara nasional.

b) Peningkatan Melek Teknologi

Penguatan karakter birokrat yang berakhlak, tentu perlu disertai oleh peningkatan melek teknologi, karena bersifat adaptif, guna merealisasikan pelayanan publik yang modern dan berkelas dunia. Realitas tentang adanya birokrat yang belum bisa menguasai teknologi, informasi dan komunikasi secara komprehensif, tentu menjadi hambatan dalam mewujudkan karakter birokrat yang berakhlak. Sehingga demokratisasi teknologi, informasi serta komunikasi bagi seluruh birokrat secara adil dan menyeluruh dan sifatnya berkelanjutan menjadi kunci dalam mewujudkan birokrat yang profesional, modern, inovatif dan progresif, karena mampu mengoptimalkan kemajuan teknologi, informasi juga komunikasi untuk peningkatan mutu pelaksanaan pemerintahan juga pelayanan publik yang berkelas dunia. Nugroho (2016, hlm. 197) memaparkan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang modern dan berkualitas, tentu bangsa

Indonesia perlu mengoptimalkan eksistensi teknologi, informasi dan komunikasi, supaya mengarah pada *e-government*.

c) Supervisi

Penting dalam menerapkan supervisi, baik secara nasional maupun bersifat kedaerahan, karena menjadi pengawas dan pengontrol kinerja dari birokrat, supaya sesuai konstitusi, hukum, serta standar operasional yang berlaku. Tentu supervisi merupakan wahana transformasi tidak langsung mengenai karakter berakhlak pada birokrat, karena menjadi pengingat dan penilai bagi kinerja dan karakter birokrat, sebagai praksis evaluasi, supaya kualitas dan moralitas birokrat menjadi lebih baik. Termasuk dalam upaya mewujudkan pelayanan kelas dunia, maka perlu supervisi yang terstruktur dan terukur untuk diterapkan secara berkelanjutan, agar birokrasi Indonesia bersifat profesional, modern, dan terpercaya, guna menjawab tantangan dan hambatan birokrasi yang semakin dinamis dan kompleks. Henriyani (2016, hlm. 38) mengungkapkan pengawasan begitu penting dalam meningkatkan kualitas birokrasi dan kompetensi birokrat, agar mewujudkan visi dan misi pemerintahan, supaya birokrasi berjalan efektif dan efisien.

d) Kebijakan Mengenai Kesejahteraan

Tentu upaya dalam memperkuat karakter birokrat yang berakhlak, perlu disertai oleh kebijakan yang menjamin kesejahteraan birokrat, sebagai bentuk apresiasi atas pekerjaan dan pengabdian yang selaras dengan amanat konstitusi. Tetapi perlu disertai oleh ketegasan, supaya birokrat tidak hanya menerima gaji dan tunjangan buta, karena perlu selaras dengan kinerja dan pengabdiannya, maka objektivitas begitu penting, agar upaya mewujudkan kesejahteraan birokrat bersifat objektif, adil dan memacu perubahan diri ke arah yang lebih baik. Kebijakan yang mengakomodir

kesejahteraan untuk birokrat tentu menjadi motivasi, agar berkenan menghabituisasikan karakter berakhlak pada dirinya sendiri, bahkan melakukan sosialisasi tentang watak serta karakter berakhlak pada setiap koleganya, supaya menjadi gerakan birokrat yang berakhlak. Ginting dan Kartika (2018, hlm. 10) menjelaskan kebijakan yang menjamin kesejahteraan birokrat, merupakan motivasi serta apresiasi untuk kinerja dan pengabdian birokrat pada negara dan rakyat.

### **3) Bagaimana Praksis Optimalisasi Teknologi, Informasi dan Komunikasi dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Modern, Efektif dan Efisien?**

Penguatan karakter birokrat yang berakhlak, tentu akan berdampak positif pada aspek pelayanan publik yang cekatan, bermutu dan bermoral, terlebih setelah dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi, tentu akan mengarah pada pelayanan publik kelas dunia. Maka penguatan karakter birokrat yang berakhlak mengakomodir optimalisasi kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi, agar praksis pelayanan publik menjadi modern, efektif dan efisien. Mengingat realitas Revolusi Industri 4.0 menimbulkan modernisasi, digitalisasi, robotika dan big data, tentu perlu disertai kompetensi dan karakter birokrat, supaya eksistensi teknologi, informasi dan komunikasi bisa tepat guna dan bermanfaat bagi pelayanan publik bahkan bagi kemanusiaan. Muharam dan Melawati (2019, hlm. 46) menjelaskan birokrat perlu adaptif pada Revolusi Industri 4.0, baik pada aspek kualifikasi, karakter maupun keterampilan, pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi pada pelayanan publik, juga penyederhanaan regulasi dan birokrasi.

Praksis optimalisasi teknologi, informasi dan komunikasi dalam dinamika birokrasi bisa melalui aspek pelayanan publik, agar modern, efektif juga efisien, juga bisa melalui praksis supervisi, supaya berkesinambungan. Eksistensi teknologi,

informasi, dan komunikasi perlu diintegrasikan pada dunia birokrasi dan pelayanan publik, sebagai kebutuhan pada realitas modernisasi, digitalisasi, juga globalisasi, mengingat begitu beragamnya kebutuhan dan kepentingan masyarakat, maka perlu diakomodasi oleh praksis birokrasi yang efektif dan efisien, juga melalui regulasi birokrasi yang sederhana. Sehingga pelayanan publik yang modern, menjadi basis dalam mewujudkan kualifikasi birokrasi kelas dunia, karena Revolusi Industri 4.0, tidak boleh membuat umat manusia kehilangan perannya dalam masyarakat, tetapi realitas tersebut perlu dioptimalkan secara efektif dan tepat guna untuk kehidupan yang lebih baik juga untuk kemajuan kehidupan sosial, birokrasi dan kemanusiaan. Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2001, hlm. 2) menjelaskan modernisasi harus bisa mengatasi persoalan birokrasi yang klasik dan rumit, seperti birokrasi yang lambat kuno, dan gamuk, masih eksistensinya korupsi, dan infrastruktur yang tidak memadai.

Maka optimalisasi teknologi, informasi, dan komunikasi dalam pelayanan publik, merupakan salah satu hasil penting dari pembentukan karakter birokrat yang berakhlak. Dengan menekankan pentingnya untuk beradaptasi dan berinovasi pada realitas Revolusi Industri 4.0, terlebih pelayanan publik yang prima dan berkelas dunia tidak akan pernah terwujud apabila tidak disertai oleh pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam dunia birokrasi. Pembentukan karakter birokrat yang berakhlak, tidak sebatas berfokus pada penguatan kapasitas watak birokrat, tetapi juga pada aspek keterampilan dalam penggunaan dan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi, maka pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis, serta supervisi perlu konsisten direalisasikan, agar pembentukan karakter birokrat yang berakhlak dan pelayanan publik berkelas dunia bisa terwujud. Kosasih (2018, hlm. 52) memaparkan pendidikan dan pelatihan adalah kunci dalam membentuk karakter dan mutu birokrat yang cakap, juga untuk pemanfaatan teknologi, maka kurikulum pendidikan dan pelatihan birokrat, perlu bersifat modern dan holistik.

Sehingga untuk mengoptimalkan teknologi, informasi dan komunikasi pada pelayanan publik, agar modern, efektif, dan efisien adalah melalui akomodasi dari kebijakan juga regulasi, penguatan karakter serta kapasitas sumber daya manusia, termasuk birokrat yang melek teknologi, eksisnya supervisi, penyediaan sarana dan prasarana teknologi, informasi juga komunikasi, termasuk aspek demokratisasinya. Karena tanpa jaminan teknologi, informasi dan komunikasi yang bisa diakses oleh semua kalangan, tentu pelayanan publik yang modern, hanya bisa dinikmati oleh kalangan tertentu saja, khususnya elit dan borjuis. Sehingga pembentukan karakter birokrat yang berakhlak, perlu mengakomodir demokratisasi teknologi, informasi dan komunikasi pada pelayanan publiknya, supaya menjadi *civic movement*, yang melek terhadap teknologi. Morgan dan Murgatroyd (1994, hlm. 71) menjelaskan terdapat 3 kriteria dasar untuk menilai kualitas pelayanan publik, yang memuat keseimbangan mengenai:

- a) Aspek antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*).
- b) Aspek proses dan lingkungan sosial yang saling mempengaruhi (*Process and Environment*).
- c) Aspek profesional dan teknik yang digunakan (*Professional and Technical*).

#### D. Kesimpulan

Pada basisnya dalam membentuk karakter birokrat yang berakhlak, tentu memiliki hambatan dan tantangan yang bersifat dinamis dan kompleks, mengarah pada, realitas kompetensi birokrat, kesenjangan mental melayani, Revolusi Industri 4.0, serta kepastian hukum. Tentu strategi dan upaya dalam membentuk karakter birokrat yang berakhlak, bisa melalui, pendidikan dan pelatihan, peningkatan melek teknologi, program supervisi, dan kebijakan mengenai kesejahteraan, agar eksisnya model *reward and punishment* dalam praksis birokrasi Indonesia, sebagai motivasi, apresiasi, dan evaluasi, guna mewujudkan pelayanan publik berkelas dunia. Tentu pada

Revolusi Industri 4.0 yang mencerminkan modernisasi, digitalisasi, dan big data, praksis birokrasi perlu mengoptimalkan kemajuan teknologi, informasi serta komunikasi, agar bersifat efektif dan efisien. Sehingga wacana birokrat berakhlak menjadi solusi alternatif dalam mengatasi stigma dan stereotip akan dunia birokrasi yang dipandang kaku, kuno, prosedural dan pragmatis, agar berubah menjadi tata kelola dan pelayanan publik berkelas dunia.

#### E. Daftar Pustaka

- Arisaputra, M. I. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Penyelenggaraan Reforma Agraria di Indonesia. *Yuridika*, 28(2), 188-216. doi: <http://dx.doi.org/10.20473/ydk.v28i2.1881>
- Aruperes, F., Kaawoan, J., & Sumampouw, I. (2019). Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan angowan Barat Kabupaten Minahasa). *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1-9.
- Cook, K. Given, L. Keam, G. & Young, L. (2019). Technological Opportunities for Procedural Justice in Welfare Administration: A Review of Available Apps. *Critical Social Policy*, 00(0), 1-22. doi: <https://doi.org/10.1177%2F0261018319860498>
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. Third Edition. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Ginting, D. C. B. & Kartika, I. G. A. P. (2018). Perlindungan Kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) melalui Pemberian Jaminan Sosial. *Kertha Semaya*, 1(9), 1-12.
- Hayat. (2014). Pengawasan Masyarakat dan Kinerja Birokrasi Pemerintah. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, 8(1), 31-44.

- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *JISIPOL: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1), 48-58.
- Henriyah, E. (2018). Pengawasan Masyarakat dan Kinerja Birokrasi Pemerintah. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 26-39.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2021). Panduan Perilaku Insan Pupr Sesuai Dengan *Core Values* Berakhlak. Jakarta: Kemen PUPR.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2017). *Peta Jalan Generasi Emas Indonesia 2045*. Jakarta: Kemendikbud.
- Kosasih, A. (2018). Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Peningkatan Kinerja Pegawai pada PDAM Tirta Kerta Raharja. *Journal of Government and Civil Society*, 2(1), 51-62. doi: <http://dx.doi.org/10.31000/jgcs.v2i1.776>
- Lonto, A. L. (2019). Students' Civic Disposition through Learning Civics and Pedagogical Competences of High School Teachers. *Universal Journal of Educational Research*, 7(12), 35-41. doi: <https://doi.org.10.13189/ujer.2019.071905>
- Marliani, L. (2017). Penerapan Nilai-Nilai Etika bagi Birokrasi Pemerintah dalam Mewujudkan Good Governance dan Clean Government. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(4), 542-547. doi: <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v4i4.875>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Morgan and Murgatroyd. (1994). *Total Quality Management in the Public Sector: An international perspective*. Philadelphia: Open University Press.
- Muharam, R. S. & Melawati, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 39-47.
- Nugroho, T. W. A. (2017). Analisis E-Government terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM (*Analysis of E-Government to Public Services in the Ministry of Law and Human Rights*). *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 279-296. doi: <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2016.V10.279-296>
- Nurita, R. F. (2016). Penerapan Layanan E-Government dalam *Perwujudan Good Governance* di Pemerintah Kota Malang. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 7(2), 238-246. doi: <https://doi.org/10.26905/idjch.v7i2.1914>
- Sartika, D. (2013). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Lambara Kecamatan Tawaeli. *Katalogis*, 1(7), 135-146.
- Setiawan, A., & Fauzi, E. A. (2019). Etika Kepemimpinan Politik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 1(1), 1-12. doi: <https://doi.org/10.18196/jpk.v1i1.7614>
- Warjiyati, S. (2018). Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelaksanaan Pemerintahan di Indonesia. Prosding APPPTMA Ke-8, (hlm. 1-10. Medan: UMSU Press.
- World Economic Forum. (2019). *The Global Competitiveness Report 2019*. Swiss: WEC.