

**OBRA HAKEREK:**  
**ETIKA BUOKRASIA NO PROFISIONALISMU FUNSIONARIU IHA**  
**ATENDIMентU PUBLIKU**  
*“Estudu Kazu Atendimentu Publiku iha Servisu Notariadu Munisipiu Dili”*



**Hakerek husi :**

**JOÃO DOS SANTOS**  
**NRE : 23.11.24.02.166**

Dosente: Doutor Leoneto Madeira Martins, Lic. CSH., M.AP.

*Traballu* ba Unidade Kurrikular: “Etika Administrasaun Pública – EAP”  
**Kursu Mestradu, Estudu Administrasaun Pública – Semester II**

**PROGRAMA MESTRADU ADMINISTRASAUN PUBLICA**  
**UNIVERSIDADE DA PAZ (UNPAZ)**  
**DILI - JANEIRU 2024**

## ***Abstratu***

*Servisu atendimentu públiku ho kualidade sai hanesan baze prinsipál ba dezvoltamentu sosiedade ida-ne'ebé inkluzivu no sustentavel. Iha dinámika burokratika ne'ebé kompleksu, étika forte no profisionalizmu funsionariu sai nu'udar elementu xave atu asegura efisiénsia, transparénsia no justisa iha interasaun hotu-hotu ho públiku. Estudu ne'e ninia objetivu mak atu explora papél étika burokratika no profisionalizmu funsionariu sira hodi hadi'a kualidade servisu públiku sira.*

*Etika atendimentu/servisu públiku define hanesan valór no norma morál lubuk ida-ne'ebé serve hanesan matadalan ba funsionáriu governu sira atu hala'o sira-nia knaar. Prinsípiu fundamentál étika servisu públiku nian inklui: 1) Responsabilidade: Ofisial Governu sira tenke responsabiliza ba sira-nia dezempeñu ba públiku. 2) Transparénsia: Prosesu no informasaun relasiona ho servisu públiku tenke nakloke no fasil atu asesu ba públiku. 3) Justisa: Ema ida-idak iha direitu atu simu servisu públiku ho justu no sein diskriminasaun. 4) Profisionalizmu: Servisu públiku tenke hala'o ho kompeténsia aas, espesialidade no dedikasaun. 5) Integridade: Ofisial Governu sira tenke defende valór onestidade no evita konfliktu-interese.*

*Aplikasaun étika atendimentu/servisu públiku ne'ebé konsistente iha impaktu pozitivu ba realizasaun governasaun diak. Públiku sei hetan servisu ne'ebé di'ak, akontavel no transparente, hodi nune'e bele hasa'e konfiansa públiku nian ba governu. Aleinde ne'e, étika servisu públiku ne'ebé di'ak bele minimiza prátika korrupsaun, kolusaun no nepotizmu, nune'e kria governu ida-ne'ebé moos no dignifikadu.*

*Prátika étika burokratika ne'ebé forte enkoraja transparénsia no akontabilidade, hamenus risku korrupsaun, no harii konfiansa públiku ba instituisaun governu sira. Iha parte seluk, profisionalizmu aas ba funsionáriu sira prodús servisu ne'ebé responsivu, efisiente no orientadu ba nesesidade komunidadade nian. Maibé, dezafiu sira hanesan presau politika, falta insentivu, no falta formasaun bele impede implementasaun étika burokratika ne'ebé di'ak liu no profisionalizmu funsionariu nian.*

*Ikusliu, integrasaun étika burokratika ne'ebé forte no profisionalizmu funsionariu nian ne'ebé aas iha kultura organizasaun sai nu'udar xave ba servisu públiku ne'ebé efetivu no inkluzivu. Presiza kompromisu maka'as husi governu, jestor sira no funsionáriu hotu-hotu atu asegura implementasaun valór etiku no padraun profisionál ne'ebé aas iha aspetu servisu públiku hotu-hotu.*

## LIAN MAKLOKEK

Agradese ba Aman Maromak tanba nia grasa no bensaun mai hau ata hodi bele hakerek obra simples ida ne'e ho topiku "**ETIKA BUROKRASIA NO PROFISIONALISMU FUNSIONARIU IHA ATENDIMENTU PUBLIKU- "Estudu Kazu Atendimentu Publiku iha Servisu Notariadu Munisipiu Dili"** nu'udar Trabalho individu ba Unidade Kurikular Etika Administrasaun Publika, Semestre II, Tinan Akademiku 2023/2024 iha Universidade da Paz (UNPAZ).

Etika burokrasia iha atendimentu públiku mak terminolojia ida-ne'ebé buka atu loke no esplika korrelasaun no interrelasaun entre étika no atendimentu públiku no burokrasia. Terminolojia ne'ebé buka atu esplika saida, tansá, oinsá no halo saida konaba étika burokrasia iha servisu/atendimentu públiku. Ida ne'e afeta husi konsiénsia katak ohin loron sociedade nia ezijénsia aumenta oin-oin, enkuantu rekursu burokratiku sira limitadu tebes iha kuantidade no qualidade. Tanba ne'e, presiza administrasaun publika atu bele hatán ba dezafiu oioin husi problema sira ne'ebé eziste.

Dezempeñu servisu/atendimentu públiku ne'ebé fornese husi governu sentrál no munisipiu sira, sidauk fo satisfásaun ba públiku, ida-ne'e tanba nia abut sidauk metin iha norma étika ne'ebé loos. Iha parte seluk, ida-ne'e hatudu katak modelu prestasaun servisu públiku nian iha tendénsia sentralizadu no domina ho aprosimasaun podér nian, nune'e buat ne'ebé públiku sente mak hahalok organizador ka instituisaun sira konsidera hanesan diskriminatoriu, komplikadu, ho kustu ne'ebé karun, atu nune'e servisu/atendimentu públiku la fo satisfásaun ba públiku.

Iha realizasaun hakerek obra ida ne'e, hakerek nain mos hato'o agradesimentu ba Doutor Leoneto Madeira Martins, Lic. CSH., M.AP. hanesan professor nebé hanorin ba unidade kurikular "Etika Administrasaun Pública – EAP", nomos ba kolega sira hotu iha turma laran ne'ebe fo ona motivasaun nebé bele ajuda hakerek nain hodi bele finaliza obra ida ne'e tuir professor nia orientasaun.

Hau rekoñese no konsiente katak, obra ida ne'e sei dok husi perfeitu, tanba ne'e hau ata presiza nafatin kontribuisaun no apoiu ema hotu nian, liu-liu Professor Unidade Kurikular no kolega sira hotu nia sujestaun no koreksaun atu bele hadia diak liutan obra refere. Obrigado barak ba professor unidade kurikular nomos kolega sira hotu nia atensaun.

Dili, 27 Janeiro 2024

Hakerek Nain

## KONTEUDU

<b>PREFÁSIU</b> .....	ii
<b>KONTEUDU</b> .....	iii
<b>KAPITULU I - INTRODUSAUN</b>	
1.1. Antesedente .....	1
1.2. Formulasau Problema .....	4
1.3. Objektivu Hakerek .....	4
<b>KAPITULU II - BASE TEORIKA</b>	
2.1. Konseitu Etika no Burokrasia .....	5
2.1.1. Definisaun konaba Etika .....	5
2.1.2. Definisaun konaba Burokrasia .....	6
2.2. Konseitu Atendimentu Públiku .....	7
<b>KAPITULU III - DISKUSAUN</b>	
3.1. Etika Atendimentu Funsionariu Públiku iha Servisu Notariadu Dili .....	9
3.2. Paradigma Etika iha Atendimentu Públiku .....	12
3.3. Etika Burokrasia iha Atendimentu Públiku .....	14
<b>KAPITULU IV - MAK TAKAN</b>	
4.1. Konkluzau .....	17
4.2. Rekomendasaun .....	17
<b>REFERENSIA</b> .....	19

# KAPITULU I

## MAKLOKEK

### 1.1. Antesedente

Etika burokrasia iha atendimentu públiku mak terminolojia ida-ne'ebé buka atu loke no esplika korrelasaun no interrelasaun entre étika no servisu públiku no burokrasia. Terminolojia ne'ebé buka atu esplika saida, tansá, oinsá no halo saida konaba étika burokrasia iha servisu atendimentu públiku. Ida ne'e afeta husi konsiénsia katak ohin loron sociedade nia ezijénsia aumenta oin-oin, enkuantu rekursu burokratiku sira limitadu tebes iha kuantidade no kualidade. Tanba ne'e, presiza administrasaun publika atu bele hatán ba dezafiu oioin husi problema sira ne'ebé eziste.

Ita hotu hatene, burokrasia/administrasaun publika iha autoridade livre atu hala'ó no fo atendimentu públiku no kria bem-estar públiku. Tamba ne'e ba burokrasia fo poder regulamentu ne'ebe validu hodi regula públiku nia moris liu husi instrumentu ida ho naran politika publika. Hanesan produtu jurudiku, politika publika ho konteudu komando (tenke hala'ó) ka bandu. Ba se de'it maka kontra lei, nia sei hetan sansaun ruma. Ida ne'e maka implikasaun juridiku husi politika publika. Ho aprosimasaun juridiku ba politika publika falta atu hare aspeitu saida de'it maka atu mosu/utilizasaun husi politika ne'e. Ida ne'e maka ita sempre hasoru politika governu sempre rezeita husi públiku (*public veto*) tamba falta atu hare dimensaun etika no moral husi públiku. Tamba ne'e, politika publika la'os de'it atu hare ba valores loos – sala, maibe tenke desenvolve ba públiku nia valor diak -aat. Tamba asaun ida ne'ebe loos tuir lei, no la'os nesesariu loos tuir etika no moral. Politika publika presiza atu fo orientasaun ba atendimentu públiku. Nia foka liu ba satisfasaun nesesidade públiku, la'os de'it ba ema ne'ebe maka formula politika públiku. Tenke hare liu ba koseitu atendimentu públiku, iha mundu realidade signifikaun atendimentu públiku tenke implementa ho loos.

Governu hanesan instituisaun ida ne'ebe ho nia misaun halo atendimentu públiku, ikus-ikus ne'e barak maka halo kampaña no halo kompetisaun atu fo no implementa signifikaun atendimentu públiku ne'e, maibe wainhira atu hala'ó seidauk hetan rejultadu ida be diak ba públiku. Em jeral iha buat rua ba organizasaun governu (burokrasia) atu implementa atendimentu públiku ne'e. Primeiru, maka fator komitmentu atu hala'ó politika ne'ebe iha tiha ona. Iha ne'e burokrasia tenke fo nia komitmentu ne'ebe loos liu husi vizaun no misaun organizasaun nian atu hala'ó (burokratiku) funsaun atendimentu ho loos. Segundu, fator aparelu/funsionariu públiku ne'ebe maka hala'ó funsaun atendimentu ne'e, iha ne'e individu ida ne'ebe hala'ó funsaun atendimentu tenke hare ba komitmentu organizasaun nian ne'ebe maka iha vizaun no misaun organizasaun. Buat rua ne'e maka sai standar hodi hala'ó funsaun atendimentu, sei forma etika ida

nomos sai hanesan gia ida iha atetude burokratiku hodi hala'o nia funsaun ho responsabilidade.

Isu kona-ba etika burokrasia iha atedementu publiku durante ne'e falta de konsiderasaun kompara ho nasaun sira seluk, maske nune'e frakeza iha atedementu publiku maka problema etika no moral. Etika hare mos hanesan elementu ida ne'ebe laiha relasaun ho atedementu publiku. Maibe iha literatura kona-ba atedementu publiku no administrasaun publiku, etika hanesan elementu ida importante tebes ba satisfasaun publiku ne'ebe hetan atedementu nomos susesu organizasaun nian hodi hala'o atedementu publiku. Elementu ne'e presija tebes fo atensaun ba faze por faze iha atedementu publiku, hahu husi formulasaun politiku atedementu nian, projetu estrutura atedementu to'o iha jestaun atedementu hodi alkansa objetivu final husi atedementu.

Iha kontestu ne'e, fo atensaun liu ba autor sira ne'ebe maka envolve iha faze ida-idak, nomos interese autor sira – karik autor hirak ne'e la'o loos ona hanesan tau interese publiku liu interese seluk. Ezemplu, ho valor moral ho kontestu jeral, hanesan valor verdade-lia los (*truth*), bondade-laran diak (*goodness*), liberdade (*liberty*), igualdade (*equality*), no justisa (*justice*), ita bele valoriza karik autor sira honestu ou lae forma politika, justu ou lae tau ema iha unidade no pozisaun ne'ebe iha, no bosok ka lae, karik halo relatoriu ruma husi rejultadu jestaun atedementu nian.

Alein dezvoltamentu la'o nafatin no problema ne'ebe maka burokrasia kompleksu tebes, nomos akontese dezvoltamentu iha funsionamentu atedementu publiku, ne'ebe iha mudansa husi paradigma *rule government* ne'ebe maka foka liu ba regulamentu muda ba paradigma boa governasaun (*good governance*) ne'ebe la'os foka de'it ba governu nia hakarak, maibe partisipa mos komponente hotu iha nasaun ida nia laran, husi burokrasia, setor privadu no publiku hotu. Ho rajaun tansa atedementu publiku tenke oferese hanesan iha interese publiku (*public interest*) ne'ebe tenke oferese husi governu tamba governu maka iha responsabilidade (responsibility).

Atu fo atedementu nebe dignu, husu governu hala'o ho profesional, no tenke foti desizaun publiku atu se maka atu hetan saida, barak oin sa, iha ne'ebe, waihira, nsst. Realidade hatudu governu la iha padraun/gia kona-ba etika no moral ne'ebe suficiente. Iha mos aparelu governu nian maioria hetan esperiensia ida ne'ebe boot, tenke defende interese publiku, ne'e mos la loos hotu. Problema barak maka hatudu interese privadu, familia, grupu, partidu nomos estrutura ne'ebe aas liu hare komportamentu burokratiku no aparelu governu. Burokratiku sira la iha independensia atu halo asaun no la iha autonomu kona-ba etika.

Hare'e realidade ne'ebé iha Servisu Notariadu Dili tuir online Hatutan.com iha loron 13 Marsu 2023, katak fenómeno sidadaun sira forma naruk iha aredores Edifisiu Diresaun Munisipál Konservatóriu Servisu Rejistu Notariadu Díli kontinua dezde tinan 2021 to'o 2023 agora. Sidadaun sira iha Dili laran ne'ebé iha interese trata dokumentu hanesan Billete Identidade (BI), Sertidaun Repúblika Demokrátiku Timor-Leste (RDTL),

Sertidaun Kazamentu no Sertidaun Óbitu (ba ema mate) iha Edifisiu Diresaun Munisipál Konservatóriu Servisu Rejistu Notariadu Díli tenke pasiénsia forma iha liña naruk no balun tenke halo sakrifisiu mai sedu molok funsionáriu sira tama edifisiu atu bele hetan fatin.

Observasaun Hatutan.com iha Edifisiu Diresaun Munisipál Konservatóriu Servisu Rejistu Notariadu Díli, hatudu katak sidadaun sira kontinua forma naruk molok funsionáriu sira tama servisu iha tuku 08.00 dader Otl. Maske forma tiha hodi han tempu naruk trata dokumentu sira-ne'e, maibé la sertamente tenke foti kedas rezultadu ka dokumentu sira ne'ebé mak trata. Maibé tenke hein to'o loron rua ka tolu atu bele hetan sira-nia dokumentu orijinal hanesan BI, Sertidaun RDTL, Sertidaun Kazamntu no Sertidaun Óbitu.

Iha parte seluk Fundasaun MAHON nia observasaun iha fatin atendimentu publiku sira iha Timor laran hotu, liu-liu iha edifisiu sira hanesan Rejistu Notariadu, Ministerio da Justisa neébe trata dokumentu Bilhete de Identidade (BI), Sertidaun RDTL, Passaporte, Ministerio Transporte no Komunikasau nebe responsabiliza trata Karta Kondusaun no dokumentus ba transporte roda viaria, Ministerio Finanzas, fatin atu selu taxa nian ne'ebe lolos ne'e tenki hadia sistema atendimentu ho diak ba povu nia oan sira atu hetan sira nia direitu sidadania.

Problema prinsipal sira ne'ebe sidadaun hasoru maka tenki hein forma hahu husi dadersan tuku 4:00 madrugada hodi hetan espasu atu tama ba laran, ema nakonu hadau malu, feto sira defisil atu hadau malu ho mane sira. Dokumentu kuandu sala oituan tenki adianta ba tempu seluk mak ba fali mos tenki hadau malu hanesan ho faze inisiu, atendimentu husi pessoal sira la ho dignu tamba oin suar, liafuan ladiak hasoru sidadaun sira, hein tempu naruk liu, atu trata dokumentu Bilhete de Identidade (BI), Sertidaun RDTL, Passaporte, karta kondusaun tenki hadau malu tamba fatin klood, fasilidade menus atu atende numeru aplikante barak kada loron, forma naruk iha banku nia oin tamba prosesu tarde/neneik liu, sistema E-banking seidauk aplika iha Timor no seluk-seluk tan.

Prátika atuál hodi fornese atendimentu públiku iha Servisu Rejistu Notariadu Díli ne'e sei nafatin nakonu ho inserteza kona-ba kustu, tempu no prosedimentu servisu sira. Ida ne'e tanba laiha prosedimentu servisu ne'ebé regula obrigasaun ne'ebé define no transparente husi forneseidór servisu sira no direitu sidadaun sira-nian hetan hanesan utilizadór servisu sira. Prosedimentu servisu públiku iha tendénsia atu regula de'it sidadaun sira-nia obrigasaun (rekizitu administrativu) hanesan utilizadór bainhira trata ho unidade servisu públiku. Inserteza iha prosedimentu servisu estimula rezidente sira atu halo buat ilegal hanesan selu osan pulsa ilegal ba ofisial sira ka uza servisu broker sira-nian, atu nune'e bele hetan kedas serteza servisu nian/atendimentu lalais.

## **1.2. Formulasaun Problema**

Bazeia ba antedente iha leten, bele halo formulasaun problema ba obra ida ne'e mak hanesan:

- 1.2.1. Oinsa étika atendimentu funsionariu publiku iha Servisu Notariadu Munisipiu Dili?
- 1.2.2. Oinsa paradigma etika atendimentu publiku?
- 1.2.3. Oinsa etika burokrasia iha atendimentu públiku?

## **1.3. Objetivu Hakerek**

- 1.3.1. Obra ne'e atu haklean koñesimentu kona ba Etika Burokrasia iha Atendimentu Públiku hodi priense *Traballu individu* ba Unidade Kurrikular hosi "Etika Administrasaun Pública – EAP".
- 1.3.2. Atu haklean no hatene konaba etika atendimentu funsionariu publiku.
- 1.3.3. Atu hatene paradigma etika atendimentu publiku.
- 1.3.4. Atu hatene etika burokrasia iha atendimentu publiku.



## **KAPITILU II BASE TEORIKA**

### **2.1. Konseitu Etika no Burokrasia**

#### **2.1.1. Definisau konaba Etika**

Liafuan étika mai husi lian-Gregu etos, ne'ebé signifika atitude ka karakter. Tanba ne'e, étika mak modelu hahalok ka atetude ne'ebé di'ak no aseitavel ba ema nia ambiente sosiál ka organizasaun ida-idak (Fernanda, 2003). Nune'e, depende ba situasaun no perspetiva, ema bele haree étika ne'ebé uza ka aplika mak ba di'ak ka aat. Iha kontestu administrasaun publika ka organizasaun governu nian, modelu atitude no hahalok sira, nune'e mós relasaun entre ema sira iha organizasaun laran no sira-nia relasaun ho parte sira ne'ebé la'ós iha organizasaun laran, jeralmente regula iha leis/regulamentus. Étika ba ukun-nain sira mak buat importante ida-ne'ebé tenke dezenvolve tanba ho étika hein katak sei bele hasa'e sensibilidade burokrasia ka governu nian iha prestasaun servisu públiku sira.

Termu étika iha lian-latin bolu nu'udar ethos ka etikhos. Liafuan ne'e iha forma singulár, maibé iha forma plural mak ta etha. Liafuan ne'e mós dala ruma bolu nu'udar mores, mos ne'ebé mós signifika "kustume" ka "toman" ne'ebé diak atu nune'e liafuan ne'e bele hamosu moralitas ka morál. Etika dezenvolve ona iha estudu kona-ba toman oioin iha ema nia moris iha konvensaun/kompromisu sira, liuliu iha ko'alia, hatais, hamutuk iha grupu, no seluk tan. Estudu kona-ba étika fó atensaun liu ba asaun sira ne'ebé bazeia ba orden naturál valór umanu nian ne'ebé reflète iha manifestasaun hakarak, la'ós de'it toman sira.

Iha definisaun oin-oin kona-ba étika, hanesan WJS Poerwadarminta (1986), étika mak siénsia prinsípiu morál. Entretantu, Sonny Keraf (1991), étika mak reflexaun kritiku no rasionál ida kona-ba valór morál no norma sira ne'ebé determina no hatudu iha atitude no modelu hahalok iha ema nia moris, tantu iha ema individu no iha grupu. Iha kontestu profisionalizmu, étika fó resposta no mós responsabilidade kona-ba hanorin morál, liuliu oinsá ema ida iha profisaun ida tenke halao, hatudu hahalok diak no sai responsavel ba nia hahalok rasik.

Bertens (2000) fo nia konseitu etika ho signifikaun katak abitu, tradisaun ou moral no karakter. Filozofu boot hanesan Aristoteles, ható'o husi Bertens, uza tiha ona liafuan etika hodi esplika filojofia moral, katak siénsia kona-ba saida maka baibain halo ka siénsia kona-ba tradisaun abitu nian. Bertens mos fo nia esplikaun iha disionariu jeral dalen malayu nian katak etika hanesan siénsia ida kona-ba moral, nomos etika nia signifikaun hanesan: 1) siénsia kona-ba buat ne'ebe diak no buat ne'ebe aat, nomos kona-ba direitu

no dever moral; 2) agrupamentu valor ne'ebe tuir moral; no 3) valor kona-ba loos no sala ne'ebe maka implementa iha sosiedade ruma.

Hare ba buat hirak ne'ebe iha leten, Bertens fo nia konkluzoun katak iha etika prinsipal tolu maka hanesan, etika: 1) hanesan valor moral no norma moral ne'ebe maka sai hanesan gia ba ema ida ka grupu ida hodi jere nia atetude ou bele mos dehan sistema de valor; 2) hanesan grupu valor moral ho koñesidu kodigu de etika; no 3) hanesan siensia kona-ba diak ka aat, belemos ho naran filojofia moral.

Hanoin kona-ba etika liga ho atendentu publiku nia dezenvolve nia-an hahu iha tinan 1940 liu husi Leys nia dokumentasaun. Leys dehan administrador ida iha etika wainhira nia valorija no perguntas ba estandar ne'ebe maka uza hodi halo desizaun no la bazeia ba desizaun rasik maibe bazeia ba kustume no tradisaun ne'ebe iha tiha ona. Iha tinan 1950 mai, komesa dezenvolve hanoin foun ida liu husi Anderson nia dokumentasaun atu kompleta aspeitu estandar ne'ebe maka uza hodi halo desizaun. Dokumentasaun Anderson ne'e aumenta tan pontu foun ida, estandar ne'ebe maka uza sai hanesan baze ida ba desizaun hodi bele refleta valor baziku husi publiku ne'ebe maka atu atende.

Em jerál, étika define hanesan kompozisaun prinsipiu morál no valór sira. Prinsipiu hirak-ne'e rekoñese no simu husi individuál ka grupu sosiál sira hanesan buat ne'ebé regula no kontrola hahalok no determina buat di'ak no aat atu halo. Konkretamente, prinsipiu no valór morál hirak-ne'e baibain hatudu iha forma kódigu étika (*code of ethic*) ida, hanesan sistema regra ka padraun ne'ebé iha prinsipiu atu jere morál no hahalok ne'ebé simu (*accepted conduct*) iha ambiente sosiál/komunidade (LAN, 2005).

### **2.1.2. Definisau konaba burokrasia**

Blau & Meyer iha Ahmad (2011), hateten katak burokrasia mak "orgaun ida-ne'ebé dezeña atu kompleta knaar administrativu iha eskala boot liu husi koordenaun sistemátika ba ema barak nia servisu." Pontu importante husi definisaun ida-ne'e mak burokrasia nu'udar instrumentu ida atu fasilita implementasaun polítika governu nian iha esforsu atu serve comunidade. Liu tan, Ahmad (2011), deklara katak kona-ba esforsu servisu atendentu nian atu atinji populaun nia moris-di'ak, burokrasia halo ona kontribuisaun boot. Burokrasia nia papél boot ne'e mak hanesan burokrasia governu nian.

Santosa (2008) deklara katak burokrasia ida-ne'ebé orientadu bele kria servisu atendentu ne'ebé di'ak liu, fó prioridade ba benefísiu duke rezultadu, no orienta ba objetivu sira ne'ebé determina hamutuk. Sistema prestasaun servisu atendentu públiku, ne'ebé baibain hala'o liuhosi mekanizmu administrativu, sai ona hanesan prestasaun servisu atendentu públiku bazeia ba insentivu merkadu. Tanba razaun ida-ne'e, kultura burokratika tenke bele harii kreximentu kultura demokrátiku.

Kartasmita (1997) hato'os mos burokrasia desvia tiha husi buat ne'ebe maka loos. Burokrasia hare hanesan problema tekniku no la'os problema moral, ne'ebe mosu

problema oioin ne'ebe maka burokrasia publiku sira frekuenta. Kompriensaun kona-ba atendentu publiku ne'ebe oferese husi burokratika hanesan servidor do estadu. Ho nune'e objetivu husi atendentu publiku maka atu fo satisfasaun ba publiku.

Ho nune'e konseptu étika burokrasia tuir Dwiyanto iha Podungge (2013) katak étika burokrasia nu'udar norma orientadora ida ba funsionáriu burokratiku sira ne'ebé hala'o servisu atendentu ba comunidade. Dwiyanto hateten katak étika burokrasia tenke tau interese públiku liu interese pesoál, grupu no organizasaun. Étika tenke orienta ba desizaun polítika ne'ebé fó prioridade duni ba interese comunidade nian.

Darwin iha Kresna (2017) define étika burokrasia hanesan valór lubuk ida-ne'ebé serve hanesan referénsia ka matadalan ba asaun umanu iha organizasaun sira. Etika iha funsaun rua, hanesan matadalan no referénsia ba burokrasia públiku hodi hala'o ninia devér no autoridade atu nune'e ninia asaun iha burokrasia sai hanesan padraun/standar avaliaun se karater, hahalok no asaun sira iha burokrasia públiku nian klasifika hanesan di'ak, la-repreensivel no louva. Etika burokratika buka atu determina norma sira kona-ba saida mak kada funsionariu burokrata tenke halo hodi hala'o ninian funsaun no hala'o ninian pozisaun (Widjaja, 2003; Kumorotomo, 2000).

Nune'e, étika burokratika mak sistema ida-ne'ebé iha prinsípiu morál no regra asaun nian ne'ebé kontrola ka influénsia funsionáriu públiku sira-nia toman/atetude atu hala'o sistema governu nian iha nivel hierarkiku no nivel posisaun nian.

## **2.2. Konseitu Atendentu Publiku**

Konseitu atendentu públiku ne'e ba dahuluk introdús husi David Osborne no Ted Gaebler (1995), iha nia livru "Reinventing Government". Nia inti mak importánsia atu hadi'a atendentu públiku liuhosi burokrasia governu nian liuhosi fó autoridade ba setór privadu atu participa hanesan jestór atendentu públiku sira. Atu hadi'a implementasaun no hadi'a sistema ne'e relaciona ho implementasaun atendentu públiku, Osborne konklui prinsípiu sanulu ne'ebé refere hanesan desizaun ba estilu foun.

Delly (2012) deklara katak atendentu ne'ebé fornese ba comunidade presiza ejije nia qualidade. Servisu sira-ne'e fornese husi governu liuhusi ninia funsionariu sira, maske la'ós ho objetivu atu hetan lukru, maibé tenke fó prioridade nafatin ba qualidade atendentu tuir povu nia eziyénsia, esperansa no nesesidade sira. Funsionáriu sira tenke hatene sira-nia pozisaun no papél nu'udar ajente administrasaun públiku. Se iha públiku nia oin haree katak ida-ne'e la'ós hanesan ne'e, ne'e signifika katak servisu ne'ebé simu ona to'o agora la'ós hanesan atendentu ne'ebé hala'o ho laran tomak, maibé atendentu sira ne'ebé bazeia de'it ba obrigasaun sira hanesan funsionáriu estadu nian.

Santosa (2008) deklara katak atendentu públiku nu'udar prestasaun servisu, husi governu, parte privadu sira hodi governu nia naran, ka parte privadu sira ba comunidade, ho/ka sein pagamentu atu responde ba nesesidade no/ka interese comunidade nian.

Nune'e, la'ós de'it ajénsia governu nian mak fornese servisu públiku ba komunidadé sira, maibé mós setór privadu. Relasaun ho ida ne'e Widodo (2001) fo nia signifikaesun atendimentu publiku hanesan atende publiku nia nesésidade ne'ebe iha interese ho organizasaun publiku tuir regulamentu no prosedimentu ne'ebe maka iha.

Lewis no Gilman (Hayat; 2017), deklara katak atendimentu públiku sira mak konfiansa/fiar hosi públiku. Atendimentu públiku sira hala'o ho responsabilidade no tuir regra no regulamentu sira ne'ebé eziste. Valór responsabilidade ba servisu sira ne'ebé fornese bele fô konfiansa ba públiku kona-ba servisu sira ne'ebé fornese. Responsabilidade ba aspetu sira ne'ebé serví nu'udar parte ida hodi kumpre atendimentu públiku sira hodi hametin sira-nia konfiansa ba komunidadé. Konfiansa públiku mak baze ba governasaun di'ak.

Iha kontestu atendimentu públiku, deklara katak servisu atendimentu ba públiku sira fô prioridade ba interese públiku, simplifika asuntu públiku, hamenus tempu atu hala'o asuntu públiku no fô satisfasaun ba públiku. Iha hanoïn hanesan, Moenir (2010) deklara katak atendimentu públiku hanesan atividade ida-ne'ebé hala'o husi ema individu ka grupu bazeia ba fatór materiál liu husi sistema, prosedimentu no métodu balun hodi kumpre ema seluk nia interese tuir sira-nia direitu.

Bazeia ba esplikasaun péritu sira iha leten, bele hateten katak, kualidade atendimentu públiku tenke hadi'a, fornese dór servisu sira, liuliu atendimentu sira iha setór públiku, tenke kompriende prinsípiu servisu públiku nian, kompriende signifikaesun no importánsia hosi hala'o administrasaun ho efikásia, efisiente, rasional, justu no prosperu. Jestor ka lider sira husi organizasaun publika, iha nivel cargo aas no médiu, no mós jestor sira iha nivel jestaun kiik, tenke kompriende no domina konseitu organizasaun nian, tanba organizasaun ne'e hanesan instrumentu administrativu no jestaun nian ida hodi implementa polítika hotu-hotu ne'ebé halo iha nivel administrativu no jestaun nian, no jestaun ne'e hanesan sistema ida-ne'ebé regula organizasaun nia funsionamentu, no mós importante entre fornese dór no ema ne'ebé simu atendimentu públiku sira, kompriende sira-nia direitu no obrigasaun sira, atu nune'e bele realiza espetativa sira husi governu ne'ebé iha obrigasaun atu fornese servisu sira ne'ebé lalais, loloos, efikas, efisiente, transparente no akontavel. Públiku nu'udar utilizadór ba atendimentu bele hetan benefísiu diretu husi atendimentu ne'e, atu nune'e atendimentu ne'ebé di'ak liu/exelente, ne'e hahú hosi sistema ka jestaun. No servisu atendimentu públiku labele hamriik mesak de'it, signifika katak iha fatór ka aspetu seluk ne'ebé influénsia prestasaun servisu, hanesan aspetu jestaun. Entretantu, sistema di'ak ida-ne'ebé jere ka hala'o husi rekursu umanu sira ne'ebé iha kompeténsia iha área servisu atendimentu nian, bele produz dezempeñu ho kualidade. Dezempeñu kualidade mak sei produz produktu kualidade. Kualidade produktu iha servisu bele marka ho satisfasaun ba públiku.

## KAPITULU III DISKUSAUN

### 3.1. Etika Atendimentu Funsionariu Públiku iha Servisu Notariadu Dili

Tuir Keban (2005) étika iha prestasaun servisu públiku iha signifikaun rua, hanesan signifikaun klot (sempit) no signifikaun luan (luas). Iha sentidu klot, servisu públiku nu'udar aktu ida hodi fornese bens no servisu ba comunidade husi governu iha nia responsabilidade ba públiku, maske fornese direktamente ka liuhusi parseria ho setór privadu no comunidade bazeia ba tipu no intensidade nesesidade comunidade, kapasidade comunidade no merkadu. Konseitu ida-ne'e subliña oinsá servisu públiku sira-ne'e hetan susesu liuhosi sistema prestasaun ne'ebé saudavel. Servisu públiku sira-ne'e bele haree lorloron iha área administrasaun, seguransa, saúde, edukasaun, bee moos, telekomunikasaun, transporte, banku no seluk tan. Objetivu husi servisu públiku mak atu fornese bens no servisu di'ak liu ba sidadaun. Bens no servisu ne'ebé di'ak liu kumpre buat ne'ebé promete ona ka saida mak sosiedade presiza. Nune'e, servisu públiku ne'ebé di'ak liu mak fó satisfasaun ba públiku, se presiza liu espetativa públiku nian.

Iha sentidu luan, konseitu atendimentu públiku (*public service*) identiku ho administrasaun publika (*public administrasion*), hanesan hasa'e sakrifisiu hodi ema seluk nia naran hodi atinje interese públiku (JL. Perry, 1989 iha Istiyadi, 2006). Iha kontestu ida-ne'e, atendimentu públiku foka liu oinsá elementu sira administrasaun publika nian hanesan halo polítika (*policy making*), prosesu dezeńu organizasaun no jestaun sira uza hodi halo implementasaun atendimentu públiku sira sai susesu, governu nu'udar fornese dór (*provider*) ne'ebé fó responsabilidade. Denhardt nia obra ho título *The Ethic of Public Service*-Etika Funsun Publika (1988) nu'udar ezemplu ida husi hanoin ida-ne'ebé hateten katak atendimentu públiku ne'e identiku tebes ho administrasaun publika."

Iha mundu administrasaun publika ka atendimentu públiku, define étika hanesan filozofia no padraun profisionál (*kode etik*) ka morál ou regra konduta ne'ebé loos (*right rules of conduct*) ne'ebé tenke halo tuir husi fornese dór atendimentu públiku ka administradór públiku sira (Denhardt, 1988, iha Istiyadi 2006).

Bazeia ba konseitu étika no atendimentu públiku iha leten, étika iha prestasaun ba atendimentu públiku (*delivery system*) bazeia ba ezijénsia hahalok lubuk ida (*rules of conduct*) ka kódigu étika ida-ne'ebé regula buat ne'ebé di'ak hodi halao no evita ba buat seluk ne'ebé la di'ak.

Kestaun konaba étika iha atendimentu públiku iha Timor-Leste ladun diskute ho kle'an hanesan iha nasaun sira ne'ebé dezenvolve ona. Konsiente ona katak frakeza báziku ida iha implementasaun atendimentu públiku iha Timor-Leste, mak problema etika, moralitas no facilidades ne'ebe ladauk suficiente. Etika dala barak haree hanesan elementu

ida-ne'ebé la iha relasaun ho mundu atendimentu públiku nian. Enkuatu iha literatura sira kona-ba atendimentu públiku no administrasaun publika, étika nu'udar elementu ida-ne'ebé determina duni satisfasaun públiku nian no mós susesu organizasaun servisu públiku nian rasik.

Tuir observasaun Hatutan.com iha Edifísiu Diresaun Munisipál Konservatóriu Servisu Rejistu Notariadu Díli, Segunda (13/3/2023), hatudu katak sidadaun sira kontinua forma naruk molok funsionáriu sira tama servisu. Maske forma tiha iha tempu naruk hodi trata dokumentu, maibé la foti kedas dokumentu sira ne'ebé mak trata ona. Sira tenke hein to'o loron rua ka tolu mak foin bele hetan dokumentu orijinal hanesan BI, Sertidaun RDTL, Sertidaun Kazamntu no Sertidaun Óbitu.

Tanba ne'e sidadaun sira lamenta ho atendimentu iha Rejistu Notariadu Díli refere:

- “Hau sente triste tamba ami mai desde hosi dader to'o agora maibe sidauk iha atendimentu ne'ebe di'ak ba ami. Dalaruma ami mai hatama tiha dokumentu hotu no funsionáriu sira haruka ami mai tuir data ne'ebe sira fó, maibe bainhira ami mai to'o tiha ne'e sira haruka fali ami fila e dehan aban mak ami mai fali. Nune'e, aban fali ami mai sira dehan aban tan. Triste tebes tanba ami mai forma habai an deit iha loron laran no dalaruma ami tahan kabun hodi hein to'o lokraik maibe la iha rezultadu,” senhora ida ne'ebé trata nia dokumentu iha Edifísiu Diresaun Munisipál Konservatóriu Servisu Rejistu Notariadu Díli haktuir bá Hatutan.com.
- Iha fatin hanesan estudante ida mos hato'o nia laran susar tanba dalaruma mai forma de'it no hein de'it iha loron manas laran, dalaruma to'o loron rua tolu hanesan ne'e maibe rezultadu laiha. “Dalaruma funsionáriu sira haruka ami hein, maibe ami hein to'o lokraik nafatin nia rezultadu laiha, no ami mai sira haruka fila dehan, aban mak ami bele mai fali, maibe nafatin hanesan ne'e de'it no la iha nia rezultadu.

Husi observasaun no lamentasaun iha leten Ministeriu Justisa tenke konsidera iha faze atendimentu públiku hotu-hotu tantu iha nivel nasional no munisipius, hahú husi preparasaun polítika atendimentu, dezeńu estrutura organizasaun atendimentu, to'o jestaun atendimentu atu alkansa objetivu ikus atendimentu nian. Iha kontestu ida-ne'e, atensaun ne'e foka liu ba autór sira ne'ebé envolve iha faze ida-idak, inklui autór sira-ne'e nia interese, se autór sira-ne'e fó prioridade duni ba interese públiku nian liu interese sira seluk nian. Porezemplu, hodi uza valór morál ne'ebé baibain simu hanesan lia-loos, laran-di'ak, liberdade, igualdade no justisa (Denhardt 1988, Keban, 2008). Ida ne'e bele avalia se autór sira-ne'e laran-moos ka lae iha formulaun polítika, justu ka la justu hodi tau ema iha unidade no pozisaun ne'ebé disponivel, no se sira bosok ka lae iha relatóriu kona-ba rezultadu prestasaun servisu públiku nian.

Bainhira ko'alia kona-ba atendimentu públiku, klaru katak buat ne'ebé ofisiál/funsionariu governu sira prezisa prepara mak oinsá atu kria atendimentu ne'ebé di'ak. Atendimentu ne'e rasik mak esforsu ida atu ajuda prepara buat ne'ebé ema seluk

presiza ka hakarak, maibé liafuan prima/exelente mak liafuan ne'ebé signífika di'ak liu, kualidade no util. Nune'e, se liafuan rua ne'e halibur hamutuk, bele iha signífikasaun atendimentu ne'ebé di'ak liu mak fornese tuir padraun kualidade ne'ebé bele satisfás no korresponde ho saida mak konsumidor sira hein, iha kazu ida-ne'e públiku/sosiedade nu'udar utilizadór servisu nian.

Atu dezenvolve atendimentu ne'ebé di'ak, governu tenke iha padraun atendimentu públiku. Padraun atendimentu públiku rasik hanesan referénsia ida-ne'ebé bele uza hanesan sasukat ba kualidade atendimentu ne'ebé sei fornese ka promete ba kliente sira ka ema seluk ka comunidade. Ida ne'e bele fó atensaun ba mekanizmu atendimentu ne'ebé di'ak tenke hala'o buat ne'ebé di'ak liu ba kliente sira.

Maibé, bainhira fornese servisu ba família sira, sira serví lalais liu, maske tanba relasaun raan ka relasaun polítika. Tanba lideransa burokratiku mak pozisaun ne'ebé "halo tiha ona" la'ós "halo tiha ona". Bele kompriende katak iha elementu polítiku sira ne'ebé tama iha burokrasia atu nune'e lider no ofisiál sira labele fornese servisu neutral ba públiku. Ne'e mak hamosu la-satisfasaun.

Bazeia ba deskrisaun kona-ba funsionáriu burokratiku sira-nia hahalok iha atendimentu públiku, bele dehan katak satisfasaun kliente ka públiku iha kontestu prestasaun servisu burokratiku sira-nian mak influénsia tebes. Tanba ne'e, kualidade servisu burokratiku ba públiku presiza simu atensaun espesiál husi teóriku no prátika sira, hanesan Denhardt nia hanoin, katak paradigma foun administrasaun publika nian mak Servisu Públiku Foun, ne'ebé ninia orientasaun mak servisu ba sidadaun sira. Hadi'a sistema servisu burokratiku ne'ebé daudaun ne'e iha tenke sai hanesan prioridade, maibé, servisu burokratiku sira determina atividade públiku sira-nia moris no mate, tanba sei iha nafatin servisu husi burokratu sira.

Bainhira fornese atendimentu públiku, instituisaun forneseadór atendimentu públiku tenke fó atensaun ba prinsípiu atendimentu públiku (Mahmudi, 2010), mak hanesan:

- a. Transparensia, liuliu prestasaun servisu públiku sira tenke nakloke, fasil no asesivel ba parte hotu-hotu ne'ebé presiza servisu sira-ne'e no fornese ho adekua no fasil atu komprende.
- b. Responsabilidade, liuliu katak servisu públiku sira tenke responsabiliza tuir provizaun estatutária sira.
- c. Kondisional, liuliu prestasaun servisu públiku sira tenke tuir kondisaun no abilidade husi forneseadór servisu no benefisiáriu sira-nian, no mós halo tuir prinsípiu efisiénsia no efikásia.
- d. Partisipativu, liuliu enkoraja partisipasaun comunidade nian iha implementasaun servisu públiku sira, hodi konsidera aspirasaun, nesesidade no esperansa comunidade nian.

- e. La-diskriminatoriu (direitu hanesan), ne'e katak, prestasaun servisu públiku labele diskriminatoriu, tanba la-iha diferensa entre etniku, rasa, relijiaun, klase, jéneru, estatutu sosiál no ekonómiku.
- f. Balansu direitu no obrigasaun, liuliu forneseidór no ema ne'ebé simu servisu públiku tenke kumpre parte ida-idak nia direitu no obrigasaun.

### 3.2. Paradigma Etika iha Atendimentu Publiku

Étika atendimentu públiku mak prosedimentu ida atu serví públiku liu husi uza toman sira ne'ebé iha valór moris no lei ka norma sira ne'ebé regula ema nia hahalok ne'ebé konsidera diak. Etika foka liu ba atitude umanu, asaun no hahalok hodi atende ema, iha sociedade no organizasaun publika sira. Etika iha papél importante iha prátika administrasaun publika. Paradigma "dikotomia polítika no administrasaun" hanesan esplika husi Wilson (Widodo, 2001), subliña katak governu iha funsaun rua ne'ebé diferente, hanesan funsaun polítika ne'ebé relasiona ho halo polítika públika (*public policy making*) no funsaun administrativa, liuliu relasiona ho implementasaun polítika.

Podér atu halo polítika públika iha área polítika (*political master*) no implementasaun polítika mak área administrasaun publika. Bainhira hala'o polítika, administrasaun publika iha autoridade jerál ida-ne'ebé bolu nu'udar "*discretionary power* (podér diskretionariu)," mak liberdade atu interpreta polítika ida iha forma programa. Ita bele hanoin kona-ba oinsá mak ita bele hatudu katak ita uza ita-nia kbiit atu uza "di'ak no la'ós aat". Bazeia ba ida-ne'e, presiza étika iha administrasaun publika, étika bele uza hanesan matadalan, referénsia, matadalan kona-ba saida mak ofisiál burokratiku sira tenke halo iha implementasaun polítika no iha tempu uza hanesan padraun ida atu avalia se hahalok ofisiál burokratiku sira-nian iha implementasaun polítika hirak-ne'e bele dehan di'ak ka aat.

Rekomendasaun klasika iha tinan 1900 too 1929 atu separa administrasaun husi politika (dikotomia) hatudu administrador tenke netral, livre husi influencia politika wainhira fo atendimentu publiku. Maibe kritika mosu kona-ba materia dikotomia administrasaun – politika iha 1930, ho nune'e komesa hatu atensaun ba partisipasaun administrador sira atu foti desizaun publiku ou politika publiku. Hahu husi ne'e publiku komesa fo atensaun makaas liu ba iha etika ne'ebe hala'o husi burokratiku governu nian. Atu valorija administrador nia susesu la'os hare de'it husi kriterias efisiensia, ekonomia, no prinsipiu administrasaun sira seluk, maibe kriterias moralidade, spesifiku fo kontribuisaun ba interese publiku (public interest), (Henry, 1995).

Relasaun ho buat hirak iha leten Thoha (1998) hato'o kondisaun sociedade nia to'o agora akontese dezenvolvimentu ida dinamiku, sociedade komesa moris di'ak hanesan indikasaun husi *empowering* ne'ebe sociedade hasoru. Sociedade komesa hatene hanesan sidadaun saida maka sira nia dever no direitu iha nasaun ida nia laran. Sociedade komesa



berani hato'o sira nia ejijensia, no aspirasaun ba governu. Sosiedade komesa kritiku no berani atu halo kontrola ba governu nia servisu.

Ho kondisaun sosiedade nian ne'ebe kritiku, burokrasia publiku ejiji hodi muda nia pozisaun no papel hodi fo atendentu publiku, hanesan hahu husi sira ne'ebe maka gosta manda no fo orden muda ba gosta atu atende, ba sira ne'ebe maka gosta uza sira nia poder muda ba gosta ajuda ba pozisaun ne'ebe fleksibel kolaborativu no dialogu no ho maneira slogan de'it ba maneira servisu ne'ebe realistiku programatiku.

Ho nune'e aparelu burokrasia/funsionariu publiku tenke atende komidade ho profesional, efikas, efisiente, simples, transparante, abertu, pontual, responsivu, adaptivu nomos bele dezenvolve kualidade umanu, signifika katak kapasidade individu no publiku atu ativu liu hodi determina sira nia futuru rasik. (Effendi, 1989).

Atendentu publiku ne'ebe profesional maka Administrasaun Publika ne'ebe iha akuntabilidade no responsabilidade husi sira ne'ebe maka fo atendentu, maka aparelu governu (Widodo, 2001). Nia karateristika maka:

- 1) Efektivu, fo prioridade liu ba objetivu no alvu;
- 2) Simples, signifikaun prosedementu atendentu hala'o ho fasil, lais, lolos, la halo difisil asuntu, fasil atu komprende no fasil atu hala'o ba publiku ne'ebe maka prezisa atendentu;
- 3) Klareza no serteza (transparante), fo nia signifikaun klareza no serteza konaba:
  - (a) prosedementu atendentu;
  - (b) rekezitus atendentu, husi tekniku nomos administrativu;
  - (c) diresaun servisu tenke responsabiliza ba atendentu publiku;
  - (d) kustu ne'ebe detalladu/taxa atendentu no norma atu selu; no
  - (e) orariu hodi finaliza atendentu;
- 4) Nakloke, ho nia signifikaun prosedimentu no norma, rekejitus, diresaun servu ne'ebe responsabiliza ba atendentu, tempu atu finaliza, orsamentu ne'ebe detalla liu, ho prosesu atendentu hirak ne'e fo imformasaun ne'ebe aberto hodi publiku mos bele hatene.
- 5) Efisiensia, nia signifikaun: (a) rekezitu atendentu limite de'it ba buat sira ne'ebe iha relasaun direita ho alkansa alvu atendentu no kuintina fo atensaun ba rekezitus ho produktu servisu ne'ebe iha relasaun; (b) prevene repete hodi kumpri rekezitus husi instituisaun governu ne'ebe iha relasaun
- 6) Pontual, kriteria ne'e ho signifikaun katak implementasaun atendentu publiku bele finaliza iha tempu ne'ebe maka determina ona.
- 7) Responsivu, foka liu ba kapasidade hodi responde no responde ho lais problema saida maka atu mosu, nesiedade aspirasaun publiku nia laran, no
- 8) Adaptivu, katak adapta ho lais/rapidu hodi atende saida maka publiku ejije, hakarak no aspirasaun publiku ne'ebe maka dezenvolidu.

### 3.3. Etika Birokrasia iha Atendementu Publiku

Burokrasia nu'udar instrumentu importante iha sosiedade ne'ebé nia prezensa la bele evita. Birokrasia nu'udar konsekuénsia lójika ida hodi simu hipoteze katak estadu iha misaun sagradu (misi suci), liuliu atu hadi'a povu nia moris-di'ak liuhusi meiu burokrasia nian, tanba ne'e estadu tenke envolve direktamente iha produsaun bens no servisu públiku sira ne'ebé povu prezisa. Estadu ativamente envolve iha povu nia moris sosiál, nune'e prezisa estadu atu deside saida mak di'ak liu ba ninia povu. Tanba ne'e estadu harii sistema administrativu ida-ne'ebé ho objetivu atu serví povu nia interese, ne'ebé hanaran burokrasia.

Burokrasia la'ós fenomenu foun ida ba ita tanba iha ona forma simples ba tinan rihun ba rihun liu ba. Maibé, tendénsia kona-ba konseitu no prátika burokrasia nian hetan mudansa signifkante iha tinan atus ida ikus ne'e. Iha sosiedade modernu, burokrasia sai ona organizaun ka instituisaun importante ida. Iha tempu uluk, nasaun sira-ne'e jeralmente ki'ik tebes, maibé ohin loron nasaun modernu sira iha área boot tebes, ámbitu organizaun no administrasaun ho ema rihun ba rihun. Estudu kona-ba burokrasia importante tebes atu estuda, tanba jeralmente kompriende katak instituisaun ka órgaun ida-ne'ebé importante liu hanesan personifikasaun estadu nian mak governu, enkuantu personifikasaun governu nian rasik mak aparatus burokratiku (buraukrat).

Atendementu públiku ne'ebé fornese husi burokrasia públiku hanesan manifestasaun ida husi funsaun ajente/ofisial estadu nian nu'udar funsionáriu comunidade nian aleinde sai funsionáriu Estadu nian (Saefullah, 1999). Atendementu públiku sira-ne'e ho objetivu atu hadi'a povu sira-nia moris-di'ak (welfare state).

Étika burokrasia iha relasaun metin ho morál no mentalidade funsionáriu burokratiku sira-nian hodi hala'o funsaun governu nian ne'ebé replete iha funsaun prinsipál governu nian; funsaun servisu atendementu nian; regulamentu/leis no funsaun empoderamentu comunidade nian. Tenke kria étika iha burokrasia bazeia ba kompriensaun báziku ne'ebé replete sistema ne'ebé moris iha sosiedade tenke orientadu no realiza husi ofisiál/funsionariu hotu-hotu iha moris sosiedade, nasaun no estadu.

Husi esplikaun iha leten bele dehan mos katak etika prezisa tebes iha pratika administrasaun publiku atu bele sai hanesan gia ida, referencia, no mos sai hanesan matadalan ba saida maka administrasaun publika hala'o. Alein ida ne'e atetude burokrasia la'ós fo de'it imfluensia ba nia aan rasik maibe fo mos imfluensia ba publiku. Publiku espera katak iha garantia burokratiku sira wainhira hala'o politika publika no fo atendementu publiku ne'ebe selu husi orsamentu publiku bazeia ba valor etika.

Burokrasia hanesan sistema ida, ne'ebe husi tempu ba tempu tenke muda hodi organizaun nia diak, tenke iha konsiensia rasik ba valor etika. Ho nune'e etika (etika burokrasia) mos iha funsaun rua, maka hanesan tuir mai ne'e: 1) Hanesan gia, padraun, referencia ba administrasaun publiku (burokrasia publiku) hadi hala'o sira nia servisu, 2)

Etika burokrasia hanesan estandar hodi fo valor, ba komportamentu, atetude no hahalok burokratiku publiku.

Valor etika iha burokrasia bele uza hanesan referensia ida ba burokrasia publiku hodi hala'o servisu hanesan:

- 1) Efisiensia, signifika poupa, atetude, komportamentu no hahalok burokrasia publiku bele dehan diak waihira efisiensia;
- 2) Distingi propriedade provadu ho propriedade estadu, signifika propriedade estadu labele uja ba interese privadu;
- 3) Impersonal, signifika atu hala'o relasaun servisu ekipa entre ema ida ho ema seluk, koletividade akomoda husi organizasaun ida, hala'o ho formal. Se maka sala tenke fo sansaun no se maka hetan optensaun tenke fo premiu;
- 4) Merytal system, valor ne'e iha relasaun ho rekrutamentu no promosaun funsionariu, valor ne'e iha ligasaun ho rekrutamentu no promosaun funsionariu, signifika katak simu funsionariu eh promosaun funsionariu la bazeia ba familiarismu, maibe bazeia ba konesimentu (knowledge), abilidade (skill), atetude (attitude), kapasidade (capable), no esperiensia (experience), ne'ebe halo ema sai profesional hodi hala'o servisu ho responsabilidade.
- 5) Responsible, valor ne'e iha relasaun ho responsabilidade burokrasia publiku hodi hala'o servisu.
- 6) Accountable, valor ne'e hanesan responsabilidade objetivu, tamba burokrasia bele dehan akuntabilidade tamba sira volORIZA objetividade husi publiku tamba bele responsabiliza ba hahalok, atetude.
- 7) Responsiveness, signifika burokrasia publiku iha kapasidade hodi responde ba keixa, problema no aspirasaun publiku ho kompriensaun lais no esforsu atu atende, la gosta atraza tempu eh halo difisil atedementu. Relasaun ho valor etika burokrasia, bele mos dehan valor etika burokrasia ne'e halo mos hanesan norma ne'ebe maka burokrasia publiku mos tenke respeita iha publiku nia laran, valor ne'e bele prevene Korupsaun Kolusaun no Nepotismu (KKN) nomos ignorasaun seluk iha burokrasia nia laran.

Etika burokrasia sidauk garante hodi halakon KKN iha korpu burokrasia nia laran. Importante liu maka fila fali ba atetude ema ida-idak nian. Kontrola ita nia aan husi forma relijiaun ne'ebe maka iha hodi kontrola ita nia atetude rasik. Ho konsiensia rasik atu kontrola ita an rasik be prevene hodi hala'o mal-administrasaun.

Iha publiku balun fo sira nia opiniaun katak ita la presija kodigu etika tamba en jeral ita iha ona valor relijiaun, nomos iha ona funsionariu publiku ne'ebe maka halo tomada de pose hodi halo juramentu. Opiniaun ne'e la sala, maibe tenke rekoñese katak laiha kodigu etika ne'e bele fo vantajen liu ba sira ne'ebe fo atedementu atu ignora interese publiku.

Prezensa kodigu etika nia funsionamentu hanesan kontrola direta ba atetude ba funsionariu ne'ebe servisu. Iha kontestu ne'e, importante liu maka kodigu etika la'os de'it iha maibe valoriza mos nia implementasaun, kodigu etika ne'e tenke dezenvolve ka halo revizaun hodi tuir ejijensia publiku globalizadu. Ita presija estuda husi nasaun seluk sira ne'ebe maka nia etika avansadu tiha ona. Ezemplu, iha Estados Unidos (Amerika) pratika etika iha atedementu publiku profisaun atedementu publiku barak maka hetan ona etika ne'ebe diak. Atedemantu publiku ne'ebe iha ASPA (*American Society for Public Administration*) halo revizaun beibeik tanba hetan kritika makaas husi nia membru sira. Valór sira ne'ebé orienta ba membru sira-nia hahalok mak, integridade, lia-loos, onestidade, forsa, respeito, atensaun, amizade, lalais, responsabilidade, prioritiza interese públiku, profisionalizmu, dezenvolvimentu profisionalizmu, komunikasaun nakloke, transparénsia, kreatividade, dedikasaun, laran-sadi'a/hadomi-malu, liberdade autoridade ba interese públiku, protesau ba informasaun konfidensiál, sistema meritu no asaun afirmativu.

## **KAPITULU IV**

### **MAK TAKA**

#### **4.1. Konkluziun**

Instituisaun governu, iha kazu ida-ne'e, forneseidór servisu públiku sira labele haketak husi kestaun valór, étika, norma ka morál, tanba sira relaciona ho kestaun di'ak no aat. Funsionáriu públiku sira-nia knaar labele haketak husi buat di'ak no aat. Iha prátika atendentu públiku iha Timor-Leste, ami hakarak burokrasia públiku ida-ne'ebé kompostu husi ema ho karakter, bazeia ba laran-di'ak, ne'ebé sei fó di'ak ba sosiedade nia benefisiu. Ita tenke hatudu hahalok ne'e la'ós de'it hodi moris tuir lia-loos, laran-di'ak no liberdade. Ida ne'e importante tanba burokrasia servisu públiku nian tau interese públiku liu interese pesoál ka grupu nian, pruntu atu hasa'e sakrifisiu, no servisu maka'as ho laranmoos. Hodi serbisu maka'as, ita-nia serbisu maka'as sei halo ita-nia serbisu-nain bele tahan hasoru tentasaun atu la halo tuir lia-loos nia valór, laran-di'ak, furak, liberdade, igualdade no justisa.

Iha pratika atendentu públiku iha Servisu Notariadu, Ministeriu Justisa, autoridade sira tenke fo atensaun makaas ba etika burokrasia iha atendentu publiku. Ba sira ne'ebe fo atendentu publiku presija tebes atu estuda norma etika ho kontestu universal, tamba bele uza ba nia atetude rasik. Dialogu hodi hetan konsensu bele ajuda hodi rejolve problema. Ita nia frakeza iha etika no moral. Hanesan mos livre atu valoriza no perguntas ba norma moralidade ne'ebe maka validu seidauk iha, nomos normas moralidade ne'ebe maka iha seidauk iha mudansa ruma maibe mundu modernu tiha ona. Ita mos seidauk simu ema seluk nia kritika ba ita nia an, tan ne'e seidauk mosu etika autonomu. Dalaruma ita mos atende interese balun la hare kontestu ka iha ne'ebe ita servisu. Ita fo vantajen liu ba ita nia familia/grupu, hanesan buat ida ne'ebe la valorija no adopta iha kontestu organizasaun publiku ne'ebe maka hakarak tau interese publiku liu interese privadu. Tamba ne'e, tenki ita hare iha ne'ebe ita iha, no nivel hirarkia etika ida ne'ebe maka loos liu atu adopta. Timor-Leste sei desenvolve liu kuandu burokrata sira iha etika no moral ne'ebe forte.

#### **4.2. Rekomendasaun**

- 1) Sujere ba governu liu-liu Ministerio Justisa atu hadia sistema atendentu publiku iha Servisu Notariadu iha munisipiu Dili no munisipiu sira hotu atu bele fo atendentu exelente ba sidadaun sira hotu ho dignu.
- 2) Fo kapasitasaun ba funsionariu sira ne'ebe involve direita iha atendentu publiku servisu notariadu nian no mos presiza etika no moral nebe diak hodi atende sidadaun sira.

- 3) Hadia facilidades iha servisu notariadu nebe avaria no presiza hola foun atu bele uza hodi atende diak liu tan sidadaun sira nia nesesidade.
- 4) Presiza desentraliza atendimentu servisu notariadu ba iha postu administrativu sira atu bele hakbesik atendimentu ba povu ho eficiente no efikas ou bele mos atende to'o iha nivel suku.
- 5) Sujere mos ba Ministerio Justisa atu halao atendimentu base ba Teknolojia Informasaun no Komunikasaun (TIK) hodi fasilita diak liu tan atendimentu ba publiku.
- 6) Presiza hametin kooperasaun servisu ho parseirus, liu-liu ho hospitais atu produs kedas sertidaun RDTL kuandu bebe sira moris iha hospital refere.

## REFERENSIA:

- Bertens, K., 2000. *Etika*. Seri Filsafat Atma Jaya: Jakarta, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Denhardt, Kathryn G., 1988. *The Ethics of Public Service*. Westport, Connecticut: Greenwood Press.
- Desi Fernanda, 2003. *Etika Organisasi Pemerintah*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- H. Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2022. *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia Bandung
- Herdiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- Keban, Yeremias, 2006. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta, 2008.
- Lembaga Administrasi Negara, *Tantangan Utama Reformasi Birokrasi*, Jakarta.
- Media Online [Hatutan.com](https://www.hatutan.com), <https://www.hatutan.com>
- The Liang Gie, 2006. *Etika Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Wijaya, A.W, 1999. *Etika Adminiatriasi Negara*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Yeremias T. Keban, 2001. *Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia*. Universitas Gadjah Mada
- Wahyudi Kumorotomo, 2022. *Etika Administrasi Negara*. Rajawali Pers Depok, PT Raja Grafindo Persada.
- Wiranata I Gede AB, 2005. *Dasar-dasar Etika dan Moralitas* (Pengantar Kajian Etika Profesi Hukum), Citra Aditya Bakti, Bandung.