



Ethics Analysis In Public Service To Support Good Governance : A Case Study Of ASN At The Tanjungbatu Lurah Office, Riau Islands City

Analisis Etika Dalam Pelayanan Publik Untuk Mendukung Good Governance : Studi Kasus ASN Di Kantor Lurah Tanjungbatu Kota Kepulauan Riau



Lisa Larasaty*^a
Nilman Ghofur^b

Article history:

Submitted: 27-09-2025

Revised: 26-11-2025

Accepted: 25-12-2025

Keywords:

Civil Service Ethics, Public Service, Good Governance, Tanjungbatu City Village Office

Abstract

Ethics is an important foundation for State Civil Apparatus (ASN) in carrying out their role as public servants. By implementing good ethics, ASN is expected to provide public services with integrity, transparency, and a focus on the public interest. This study aims to evaluate how ASN ethics are applied in public services and their role in creating Good Governance at the Tanjungbatu City Village Office, Karimun Regacy. The method used is descriptive qualitative, with data collection conducted through in-depth interviews, field observations, and literature reviews from relevant journals and e-books. The results show that most ASN have implemented ethical values such as honesty, responsibility, and professionalism in carrying out their duties. However, there are still obstacles such as lack of discipline weak internal supervision, and limitations in human resources. Overall, the implementation of ASN ethics at the Tanjungbatu City Village Office has been running quite well and supports the principles of Good Governance, although there are still improvements in terms of consistency and fostering work ethics.

Keywords: Civil Service Ethics, Public Service, Good Governance, Tanjungbatu City Village Office

Abstrak

Etika adalah landasan penting bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan perannya sebagai pelayan publik. Dengan penerapan etika yang baik, diharapkan ASN dapat memberikan layanan publik yang memiliki integritas, transparansi, dan fokus pada kepentingan masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi bagaimana etika ASN diterapkan dalam pelayanan publik serta perannya dalam menciptakan Good

^a Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

^b Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

Governance di Kantor Lurah Tanjungbatu Kota, Kabupaten Karimun. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi di lapangan, serta tinjauan literatur dari jurnal serta e-book yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar ASN telah mengimplementasikan nilai-nilai etika seperti kejujuran, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas mereka. Namun, masih ada hambatan seperti kurangnya disiplin, lemahnya pengawasan internal, dan keterbatasan pada sumber daya manusia. Secara keseluruhan, penerapan etika ASN di Kantor Lurah Tanjungbatu Kota telah berjalan dengan cukup baik dan mendukung prinsip Good Governance, meskipun masih harus ada perbaikan dalam hal konsistensi dan pembinaan etika kerja.

Kata kunci : Etika ASN, Pelayanan Publik, Good Governance, Kantor urah Tanjungbatu Kota

JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2025.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Corresponding author:

Lisa Larasaty*

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

Email address: lissalarasaty28@gmail.com

1. Pendahuluan

Kualitas layanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan mendasar, terutama terkait dengan rendahnya integritas dan perilaku etis dari Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berperan sebagai pilar birokrasi. Layanan publik seharusnya mencerminkan kehadiran negara sering kali tercoreng oleh praktik penyalahgunaan kekuasaan, diskriminasi, dan konflik kepentingan. Data dari lembaga pengawas menunjukkan betapa seriusnya masalah ini. Contohnya, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) secara rutin menemukan potensi kerugian negara atau penyimpangan dalam pengelolaan anggaran, yang tidak terlepas dari lemahnya integritas aparat.

Selain itu, laporan dari Ombudsman Republik Indonesia (ORI) menunjukkan bahwa pelanggaran terhadap prosedur dan dugaan penyimpangan perilaku ASN, seperti tidak profesional dan lambat dalam merespons, terus mendominasi keluhan masyarakat, menegaskan adanya perbedaan antara harapan publik dan kenyataan kinerja birokrasi. Hal ini diperkuat dengan penelitian akademik yang menunjukkan bahwa rendahnya etika ASN berdampak langsung merusak kualitas pelayanan. (Ramadhan+ et al., 2024) dalam studi mereka mengenai Pengelolaan Pemerintahan, contohnya, menegaskan bahwa dasar moral dan etika adalah pilar penting untuk menciptakan tata kelola pemerintah yang baik, termasuk transparansi dan akuntabilitas, yang sering kali dikompromikan oleh birokrasi yang kurang berintegritas.

Masalah ini bukan hanya terjadi di tingkat pemerintah pusat, tetapi juga menjalar ke unit-unit pelayanan terkecil di daerah, yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, seperti kantor kelurahan. Di kabupaten Karimun, khususnya di Kantor Lurah Tanjungbatu Kota Karimun, yang berada di garda terdepan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan, isu etika dan integritas ASN sangatlah penting. Jika ASN di tingkat kelurahan menunjukkan sikap tidak profesional, lambat, atau bahkan terindikasi terlibat dalam praktik korupsi kecil, maka kepercayaan masyarakat akan menurun dan hak-hak sipil warga untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan akan terhambat.

Oleh karena itu, peran dalam mewujudkan Good Governance (Rahmawati & Nowanda, n.d.) menjadi hal yang krusial dalam menganalisis lebih dalam mengenai bagaimana budaya organisasi dan kapasitas sumber daya manusia di Kantor Lurah Tanjungbatu Kota Karimun dapat dioptimalkan agar etika birokrasi menjadi

benteng utama dalam meningkatkan kualitas layanan publik, dan pada akhirnya, benar-benar mengimplementasikan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

Analisis mengenai etika Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik adalah hal yang penting baik dari sisi akademis maupun praktik, karena etika merupakan dasar utama bagi terwujudnya Good Governance yang baik. Pelayanan publik yang berkualitas tidak dapat dicapai hanya dengan mengikuti prosedur atau aturan tanpa adanya kesadaran moral dan komitmen etis dari para pelaksana di lapangan. Ketika ASN, yang seharusnya bertindak sebagai pelayan negara dan masyarakat, tidak menunjukkan integritas, hal ini akan secara langsung merusak prinsip-prinsip Good Governance, terutama yang berkaitan dengan akuntabilitas moral dan finansial, serta menciptakan ketidakjelasan yang berujung inefisiensi.

Tindakan korupsi, penyalahgunaan kekuasaan dan keacuhan dalam melaksanakan kode etik adalah pelanggaran etika yang jelas bertentangan dengan perilaku yang seharusnya diikuti, bahkan ketika terdapat norma hukum yang baik sebagai wujud dari etika (Santoso & Dewi, 2019a). Keberhasilan dalam pelayanan publik sangat terkait dengan etika yang tepat. Dalam menjalankan tugasnya pegawai negeri sipil harus bersikap adil dan tidak diskriminatif. Etika pegawai negeri sipil yang baik akan menghasilkan perubahan positif seperti meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Segala upaya perbaikan, digitalisasi, atau penyederhanaan proses penyelenggaraan ASN pelayanan publik oleh negara akan sia-sia jika tidak didasari dengan landasan etika yang kuat, karena akan selalu ada risiko penyimpangan akibat dari faktor sumber daya manusia. Dalam konteks pemerintahan daerah, (Idris & Burhanuddin, 2017) mengatakan bahwa penerapan etika administrasi negara sangat penting dalam pelayanan dasar, menunjukkan bahwa praktik etis adalah syarat untuk menjamin keadilan dan kecepatan layanan. Untuk melakukan penelitian tentang etika ASN merupakan langkah yang penting dalam mengidentifikasi penyebab ketidakefektifan serta berbasis nilai juga mengembangkan intervensi dan yang pada akhirnya memastikan bahwa semua unit layanan berjalan dengan baik. Termasuk kantor-kantor lokal demi mewujudkan cita-cita birokrasi yang bersih dan benar-benar berorientasi pada pelayanan publik.

Dengan penelitian yang menunjukkan bahwa etika merupakan faktor kunci dalam menciptakan good governance, sehingga analisis etika ASN di Indonesia telah lama menjadi perhatian utama khususnya dalam bidang administrasi publik. Pada umumnya isu krisis etika dan integritas dalam upaya reformasi birokrasi dari literatur ilmiah mengangkat isu tersebut terbukti dengan banyaknya pelanggaran etika yang melemahkan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Misalnya (Santoso & Dewi, 2019a) menegaskan bahwa kasus korupsi dan ketidaksihonestan ASN untuk menerima sanksi pemecatan. Hal ini memperlihatkan kegagalan dalam penerapan kode etik, meskipun hukum yang ada terasa cukup.

Hal ini menyimpulkan bahwa masalah utama terletak pada pelaksanaan dan pengawasan internal (Afrijal et al., 2023). Menyoroti bahwa pentingnya untuk memperkuat etika pemerintahan, terutama melalui menginternalisasi nilai-nilai Pancasila, sebagai langkah awal yang dapat mendesak untuk meningkatkan kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik (Rahmawati & Nowanda, n.d.). Dikarenakan etika merupakan dasar penting yang menjamin keberlangsungan tata kelola yang baik, maka hal ini merupakan pergerakan yang baik untuk memberikan bukti nyata.

Penelitian sebelumnya sebagian besar secara geografis, tertuju pada institusi di tingkat unit kerja di pusat kabupaten atau kota, serta kementerian atau pemerintahan provinsi. Banyak penelitian membahas etika di tingkat operasional (Idris & Burhanuddin, 2017) mengatakan bahwa etika administrasi dalam pelayanan kenaikan pangkat. (Santoso & Dewi, 2019b) menilai tentang etika pemerintahan di kecamatan. Hasil penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen etika selama fase operasional berkorelasi signifikan dengan kepuasan warga dan efektivitas layanan.

Namun, studi-studi ini masih gagal menjelaskan dinamika yang terjadi di unit-unit layanan terkecil. Meskipun fondasi konseptualnya kuat, masih terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan. Salah satu penyebabnya adalah belum adanya kajian khusus yang mengkaji etika dan kejujuran ASN di tingkat kecamatan atau desa. Sebab, instansi ini merupakan garda terdepan dalam interaksi antara negara dan masyarakat, dan paling rentan terhadap korupsi kecil-kecilan atau salah urus. Terlebih lagi, hampir tidak ada literatur yang menganalisis bagaimana persoalan etika dalam birokrasi muncul dalam konteks data ruang yang unik seperti daerah perbatasan dan kepulauan yang dihadapi oleh Kantor Lurah Tanjungbatu di Kabupaten Karimun. Kondisi-kondisi ini, yang meliputi keterbatasan akses serta pengaruh budaya lokal yang kuat dan tantangan tata kelola kemungkinan besar mengakibatkan pelanggaran etika yang berbeda dibandingkan dengan wilayah pusat.

Berdasarkan uraian permasalahan dan kekurangan dalam penelitian yang disajikan, tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis secara menyeluruh etika Aparatur Negara (ASN) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Lurah Tanjungbatu, Kabupaten Karimun. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana etika formal (kode etik) dan informal (nilai-nilai organisasi dan budaya lokal) ditegakkan oleh pengguna teknologi. Diharapkan hasil analisis ini akan membantu mengidentifikasi secara luas faktor-faktor yang memengaruhi, baik yang meningkatkan (memungkinkan) maupun yang menghambat perilaku ASN yang baik. Hal ini akan menjadi dasar untuk mengembangkan strategi pengembangan etika.

Analisis ini tidak terbatas pada penggambaran perilaku tetapi juga mencoba menghubungkannya dengan prinsip-prinsip Good Governance. Perilaku baik ASN merupakan persyaratan utama untuk mewujudkan perubahan positif, seperti menciptakan transparansi dalam proses pemberian layanan juga memastikan akuntabilitas dalam semua pengambilan keputusan dan meningkatkan efisiensi serta akuntabilitas layanan publik. Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa kelemahan pelayanan publik terutama yang kecil muncul akibat kurangnya kepatuhan terhadap nilai-nilai etika. Dalam hal ini (Rahmawati & Nowanda, n.d.) mengatakan bahwa “Etika dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan isu penting yang mempengaruhi efektivitas tata kelola modern.”

Penelitian ini berusaha untuk menunjukkan pentingnya etika sebagai jembatan antara kebijakan birokrasi dan hasil pelayanan yang memuaskan masyarakat. Penelitian ini mencoba menunjukkan pentingnya etika sebagai jembatan antara kebijakan birokrasi dan hasil layanan yang memenuhi kebutuhan publik. Secara teoritis, Penelitian ini memberikan kontribusi berpengaruh dengan mengisi kesenjangan dalam penelitian pemerintah negara atau provinsi. Pemilihan lokasi di Kantor Lurah Tanjung Batu memungkinkan penelitian ini menyediakan data nyata yang mendalam dari unit layanan publik yang selama ini kurang mendapat perhatian. Lebih jauh lagi penelitian ini memberikan pandangan unik tentang penerapan etika ASN dalam konteks wilayah perbatasan dan kepulauan. Mobilitas sosial juga kendala geografis dan tantangan pemantauan di Kegubernuran Karimun menghadirkan sudut pandang baru.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggali secara mendalam penerapan Kode Etik Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik pada kantor lurah di Kota Tanjungbatu Kabupaten Karimun dan mengkaji sejauh mana penerapan tersebut berkontribusi terhadap tata kelola pemerintahan yang baik. Pendekatan tersebut memungkinkan pemahaman yang lebih lengkap terhadap fenomena sosial karena fokusnya pada pengalaman nyata para pelaku sosial alih-alih hanya menilai berdasarkan data statistik makna dan konteks yang sesungguhnya bisa kita tangkap secara lebih manusiawi.

Data sekunder mengenai etika ASN pelayanan publik, dan tata pemerintahan yang baik turut dijadikan rujukan dalam penelitian ini sebagai pelengkap data primer yang telah diperoleh sebelumnya. Agar analisis

dalam penelitian ini memiliki dasar empiris sekaligus teoritis yang kuat, dilakukanlah tinjauan pustaka yang berfungsi memperkuat kerangka teori dan mengontraskan dengan realitas yang ditemukan di lapangan.

Untuk mengidentifikasi pola dan makna penting dalam hasil observasi serta wawancara, penelitian ini menerapkan analisis tematik yang berfungsi mengungkap berbagai penyebab inti di balik temuan tersebut. Karena fokus penelitian ini berada pada isu integritas juga transparansi serta profesionalisme serta tantangan etika dan kepemimpinan yang etis, maka penerapan metode tersebut dinilai paling tepat untuk mencapai hasil yang akurat dan bermakna. Untuk memahami penerapan etika ASN di tingkat kelurahan secara lebih utuh, digunakanlah analisis tematik yang memungkinkan setiap data diolah dan ditafsirkan dengan sistematis. Untuk menggali fenomena etika dalam birokrasi secara utuh dalam konteks yang jelas dan faktual, dipilihlah metode ini sebagai pendekatan yang paling sesuai.

Dengan pendekatan ini, pemahaman yang diperoleh bukan hanya mengenai tindakan yang nampak, tetapi juga hubungan antarindividu dan kondisi yang berperan dalam membentuk perilaku tersebut. Agar penafsiran akhir benar-benar akurat, proses penyaringan hingga penyusunan data dilakukan berkali-kali dengan alur yang teratur. Triangulasi dilakukan pada data yang diperoleh baik dari wawancara maupun observasi yang kemudian dikroscek dengan kajian literatur ilmiah, sehingga temuan penelitian memiliki tingkat validitas yang kuat. Tujuan dari penggunaan metode ini adalah untuk menghadirkan gambaran yang utuh mengenai penerapan etika ASN dalam pelayanan publik, serta menjadi dasar penguatan tata kelola pemerintahan lokal yang bersih, transparan, dan berintegritas.

3. Hasil Dan Pembahasan

Untuk memahami hasil wawancara secara lebih mendalam, bagian ini mengkaji temuan yang diperoleh di Kelurahan Tanjungbatu dan menghubungkannya dengan teori serta literatur yang relevan. Bagian ini mengulas tiga aspek utama yang menjadi inti penelitian yaitu penerapan etika ASN serta tantangan yang ditemui di tingkat pelaksanaan dan strategi kepemimpinan dalam membangun Good Governance di lingkungan birokrasi.

A. Tinjauan Mendalam Penerapan Etika ASN dan Prinsip Good Governance

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Tanjungbatu tercermin dari peran kelurahan sebagai lini terdepan, yang menjadi pihak pertama dalam berinteraksi dan merespons kebutuhan masyarakat.

1. Perwujudan Integritas dan Transparansi Sebagai Pondasi Etika

ASN di kelurahan menunjukkan integritas dengan bekerja secara jujur, bertanggung jawab, dan yang paling penting, tidak menerima imbalan atau gratifikasi dari masyarakat. Integritas tersebut disertai dengan akuntabilitas melalui pelaporan kegiatan serta pengelolaan anggaran secara rutin dan terbuka. Sedangkan, transparansi dihadirkan dengan cara menampilkan papan informasi tentang layanan yang mencantumkan syarat, waktu, dan biaya untuk setiap kategori pelayanan.

Prinsip ini merupakan fondasi penting dalam Good Governance. Berdasarkan pandangan (M.Si et al., 2025 hlm 44) dalam “E-BOOK Etika Administrasi Publik”, etika memiliki kontribusi signifikan memperkuat elemen Good Governance, termasuk transparansi dan akuntabilitas. Sikap ASN yang menolak gratifikasi serta menghindari pungutan liar di kelurahan merefleksikan ketaatan moral yang sangat diperlukan dalam birokrasi. Integritas menjadi inti dari Etika Administrasi Publik, karena memastikan ASN bertindak sesuai peraturan dan tidak menyalahgunakan kekuasaan, sekaligus menjaga kepercayaan masyarakat.

Implementasi transparansi melalui papan informasi merupakan langkah strategis. (Rosidah et al., 2023) menegaskan bahwa transparansi dan akuntabilitas merupakan elemen penting dalam pencegahan penipuan di lembaga pemerintahan. Keterbukaan dalam penyampaian syarat serta biaya layanan telah menjadi strategi kelurahan untuk meminimalisir tindakan yang menyimpang dan memastikan layanan publik berjalan secara jujur juga bersih serta dapat dipercaya oleh masyarakat.

2. Dimensi Netralitas, Keadilan, Dan Profesionalisme

Kelurahan Tanjungbatu tidak hanya menekankan integritas, tetapi juga memastikan bahwa netralitas dan profesionalisme benar-benar diterapkan dalam pelayanan publik. Semua warga harus dilayani dengan adil tanpa ada diskriminasi politik serta ekonomi ataupun status sosial. ASN pun diharapkan tampil profesional mulai dari sikap serta tutur kata sampai inisiatif dalam membantu warga yang kesulitan supaya pelayanan terasa nyaman dan tetap sesuai aturan yang berlaku. Dalam memberikan layanan di tingkat kelurahan kualitas pelayanan juga kedisiplinan dan kehadiran yang konsisten serta inovasi semuanya dituntut untuk benar-benar diwujudkan oleh para ASN sebagai bentuk dedikasi mereka terhadap masyarakat (Tjenreng, 2023).

Bebas dan keadilan adalah bagian penting dalam Etika Pemerintah. “Buku Ajar Good Governance” (Karso, 2022 hlm 80) menyebutkan bahwa etika publik memiliki dimensi sarana yang mencakup akuntabilitas, transparansi, dan netralitas sebagai infrastruktur etika. Keadilan dalam pelayanan adalah manifestasi dari etika publik untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas dan relevan bagi semua warga. Sikap profesional, disiplin, dan responsif yang ditunjukkan ASN Kelurahan bertujuan untuk mengatasi permasalahan etika administrator pelayanan publik seperti sikap kurang responsif, inefisiensi, dan diskriminatif yang selama ini sering dinilai belum memuaskan masyarakat, sebagaimana diuraikan dalam jurnal “Penerapan Etika Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance” (Farhanuddin et al., 2021). Jurnal ini menegaskan bahwa etika mendorong optimalisasi pelayanan publik dan mempercepat terwujudnya Good Governance yang dicita-citakan.

B. Analisis Faktor yang Menghambat dan Strategi Kepemimpinan Yang Etis

Walaupun penerapan etika sudah baik, ada beberapa tantangan yang memerlukan kepemimpinan yang etis dan tegas.

1. Analisis Faktor yang Menghambat

NO	Faktor penghambat etika	klasifikasi	Solusi pimpinan yang diterapkan
1.	Kurangnya pemahaman mengenai kode etik ASN	Internal	Pelatihan dan pengembangan diri sekaligus penanaman nilai-nilai ASN
2.	Lingkungan kerja yang tidak kondusif mnimnya komunikasi dan kolaborasi	Internal	Meningkatkan kerja sama, komunikasi terbuka, dan menciptakan lingkungan kerja yang transparan dan akuntabel
3	Faktor sistem, regulasi, dan kondisi masyarakat	Eksternal	Memahami dan mensosialisasikan peraturan, merancang SOP, serta berkoordinasi dengan instansi terkait.

Tabel 1.1 Faktor Penghalang dan Strategi Pimpinan dalam Memperkuat Etika

Faktor penghalang internal seperti rendahnya pemahaman terhadap etika perlu diatasi dengan memperkuat kesadaran moral dan bukan sekedar menjatuhkan sanksi. (Afrijal et al., 2023) “Penguatan Etika Pemerintahan Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintahan” jurnal itu menegaskan bahwa penguatan etika dapat diterapkan melalui internalisasi nilai-nilai Pancasila sebagai panduan perilaku dan sikap. Pendekatan pimpinan di Kelurahan yang menitikberatkan pada pembinaan rutin dan briefing di pagi hari merupakan metode yang efektif untuk secara berkala menanamkan nilai-nilai tersebut.

2. Argumentasi Peran Kepemimpinan Etis dan Kesenjangan Penegakan

Strategi pimpinan di Kelurahan yang mengedepankan keteladanan (best practice) dan penegakan disiplin secara tegas serta adil merupakan kunci keberhasilan di level operasional. Buku “Etika Pemerintahan: Norma, Konsep, dan Praktek bagi Penyelenggara Pemerintahan.” (Dr. Drs. ISMAIL NURDIN et al., n.d. hlm. 13) mengatakan penegakan etika memerlukan keteladanan (best practice) dari pejabat publik yang terbukti memiliki karakter dan integritas.

Perbedaan mendasar dalam penerapan etika di level birokrasi yang lebih atas masih terjadi padahal ASN di Kelurahan sendiri sudah konsisten menunjukkan sikap profesional serta disiplin dan berkejujuran. Menurut jurnal “Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good Governance”, (Santoso & Dewi, 2019b) menemukan bahwa korupsi merupakan pelanggaran etika dan sikap tidak mau mundur dari ASN yang divonis bertentangan dengan perilaku etis. Masalah utamanya ada pada Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) yang tidak menegakkan hukum dan bahkan dapat dianggap melanggar etika karena enggan menerapkan etika di lingkungannya.

Hal ini menunjukkan bahwa semangat Good Governance yang mendambakan adanya aturan hukum (rule of law) dan penegakan hukum secara adil, belum sepenuhnya terwujud. Keberhasilan ASN di Kelurahan perlu diselaraskan dengan konsistensi dan ketegasan absolut dalam penegakan sanksi di setiap level agar integritas sistem birokrasi dapat terjaga sepenuhnya (Rahmawaty & Rahmaningsih, 2024)

3. Analisis Menyeluruh Berdasarkan Hasil Wawancara dan Pengamatan

Lewat wawancara mendalam dengan Lurah Tanjungbatu Kota beserta sejumlah pegawai negeri sipil di kantornya, penelitian ini berhasil menggali pemahaman yang lebih utuh soal bagaimana etika pelayanan publik diterapkan dalam praktik sehari-hari. Hasil riset memberikan gambaran nyata tentang penerapan etika yang dilakukan pimpinan kelurahan dan para pegawainya saat berhadapan langsung dengan masyarakat. Dari wawancara ini kesadaran tentang pentingnya etika sebagai fondasi kerja memang dimiliki oleh lurah dan pegawai negeri sipil lainnya, terlihat ada dinamika yang tidak muncul di dokumen-dokumen resmi maupun laporan administrasi tapi cara mereka menerapkan nilai-nilai itu sangat dipengaruhi oleh tiga hal yaitu kepribadian individu, lingkungan kerja yang mereka hadapi, dan seperti apa pola kepemimpinan yang ada.

Lurah menyampaikan dalam wawancara bahwa mereka berusaha menjaga integritas lewat dua hal utama seperti menolak gratifikasi dan memberikan pelayanan yang adil ke semua kalangan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa etika tidak hanya terkait moralitas pribadi, melainkan juga kemampuan pegawai negeri sipil dalam menghadapi tekanan pekerjaan dan harapan masyarakat.

Dari hasil wawancara, pandangan masyarakat ternyata cukup beragam. Tapi yang menarik, banyak warga justru bilang kalau pegawai kelurahan itu ramah-ramah. Mereka tidak segan membantu apalagi jika ada warga yang bingung mengisi dokumen atau kurang paham sama prosedur administrasinya. Jadi kesan yang ditangkap dari mereka cukup positif soal pelayanan di kelurahan. Dari pendapat ini menunjukkan adanya interaksi yang baik antara pegawai dan masyarakat. Meskipun interaksi pegawai dengan masyarakat dinilai sudah lumayan baik, beberapa warga masih merasakan ada pegawai yang terkesan tergesa-gesa serta kurang memberi perhatian penuh atau kasih penjelasan prosedurnya yang kurang detail.

Variasi kualitas pelayanan publik masih terlihat, mengingat standar pelayanan belum dijalankan secara konsisten oleh seluruh ASN yang bertugas melayani masyarakat setiap harinya. Kondisi ini menggarisbawahi pernyataan (Widanti, 2022) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas seharusnya mencerminkan kejelasan informasi, cepat tanggap, dan rasa tanggung jawab moral dari petugas. Menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat sering sekali terjadi oleh kualitas pelayanan yang tidak tetap terutama ketika nilai-nilai etika tidak diterapkan secara merata.

Di samping itu, wawancara mengungkapkan bahwa beberapa ASN merasa kurang percaya diri dalam memberikan informasi tertentu, terutama ketika kebijakan baru mulai berlaku atau perubahan prosedur belum disosialisasikan dengan baik. Keadaan ini berdampak pada proses pelayanan, di mana pegawai yang tidak memahami perubahan aturan biasanya bekerja lebih lambat atau bahkan memberikan informasi kurang akurat. Situasi ini sejalan dengan temuan (Rosidah et al., 2023) yang menunjukkan bahwa komunikasi internal yang buruk dapat mengakibatkan kesalahan administratif dan mengurangi transparansi dalam pelayanan.

Observasi ini menunjukkan bahwa walaupun interaksi antar pegawai terlihat baik, belum ada mekanisme resmi untuk secara teratur membahas isu etika atau kualitas layanan. Pertemuan pagi yang dipimpin oleh atasan memang menciptakan suasana interaktif yang positif, tetapi diskusi tentang etika masih bersifat umum dan kurang didukung dengan evaluasi tertulis atau penilaian perilaku etis yang dilakukan secara berkala. Menurut (Dr. Drs. ISMAIL NURDIN et al., n.d.) pengembangan etika tidak seharusnya hanya mengandalkan instruksi verbal, melainkan juga memerlukan panduan dan alat penilaian resmi yang mendukung.

Ditemukan bahwa sistem antrean dan pengelolaan dokumen belum sepenuhnya terorganisasi dengan baik berdasarkan hasil pengamatan terhadap proses pelayanan. Penilaian kurang positif terhadap etika pegawai kerap muncul ketika warga kebingungan menentukan loket atau petugas yang harus ditemui, yang sejatinya disebabkan oleh sistem layanan yang belum teratur dengan baik. Situasi serupa juga dijelaskan oleh (Idris & Burhanuddin, 2017), yang menyatakan bahwa pelayanan yang tidak terstandarisasi dapat menimbulkan pengalaman yang tidak menyenangkan bagi masyarakat.

Meskipun sistem belum sepenuhnya tertata, beberapa ASN tetap menunjukkan inisiatif pribadi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, termasuk membantu pengisian formulir dan memberikan penjelasan prosedur dengan penuh kesabaran kepada masyarakat. Kesadaran individu yang tercermin melalui tindakan kecil para ASN menunjukkan bahwa etika tidak semata-mata bersumber dari aturan tertulis, penguatan nilai pribadi ini bahkan dapat menjadi fondasi bagi budaya organisasi yang lebih profesional dan berorientasi pada pelayanan publik.

Ketergantungan pada tindakan individu tidak akan mampu menutup kelemahan sistem jika standar kerja yang jelas, pelatihan berkelanjutan, dan pengawasan internal belum berjalan optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa etika perlu diperkuat melalui internalisasi nilai kolektif dan dukungan struktural yang nyata.

Selain itu, karakteristik daerah kepulauan menuntut perhatian lebih karena sebagian masyarakat masih memerlukan pendampingan lebih intensif dalam mengurus administrasi, khususnya mereka yang berpendidikan rendah. Saat memberikan pelayanan ASN dituntut untuk lebih sabar dalam situasi ini serta komunikatif dan menunjukkan rasa empati. Dwiputrianti (2023) menekankan bahwa keadaan sosial dari masyarakat sangat dipengaruhi oleh daya tangkap pegawai pemerintah. Komunikasi menjadi aspek penting dalam etika pelayanan di dalam komunitas yang beragam.

Hasil temuan ini menunjukkan bahwa etika ASN berpengaruh langsung terhadap pengalaman masyarakat saat berinteraksi dengan instansi pemerintahan tidak semata-mata sebagai konsep teoritis. Untuk menilai ASN apakah bertindak sesuai etika layanan yang ramah juga jelas serta adil menjadi tolak ukur khusus bagi masyarakat. Penguatan etika dalam praktik pelayanan publik sebaiknya dilakukan melalui pendekatan yang menyeluruh dengan memastikan bahwa peningkatan kapasitas pegawai berlangsung secara sistematis melalui program pengembangan kompetensi serta reformasi internal dilaksanakan secara konsisten untuk membentuk tata kelola yang lebih tertata dan sarana serta sistem pelayanan diperkuat agar mekanisme layanan berjalan seragam serta tidak lagi bergantung pada variasi perilaku individu.

Pada umumnya wawancara secara keseluruhan memberi kesan bahwa etika para ASN di Kantor Lurah Tanjungbatu Kota sudah bergerak ke arah yang lebih baik dan perkembangan ini tampak dari cara mereka menangani berbagai kebutuhan warga, hanya saja masih ada pekerjaan rumah berupa peningkatan konsistensi, pendalaman regulasi, dan penguatan kapasitas yang perlu dilakukan supaya etika tersebut benar-benar menjadi budaya kerja. Saat memberikan pelayanan Etika ASN tidak hanya mencakup kemampuan untuk menjaga profesionalisme, bersabar, dan berkomunikasi dengan baik. Pembahasan lebih lanjut ini menegaskan bahwa integritas individu dan budaya organisasi berdasarkan kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada terwujudnya Good Governance di tingkat lokal.

C. Dampak penerapan

Peningkatan kepercayaan masyarakat serta budaya kerja dari penerapan etika di tingkat Kelurahan membawa dampak yang sangat baik. Hal ini sejalan dengan inisiatif reformasi birokrasi untuk mewujudkan pemerintahan yang akuntabel juga jelas serta fokus pada layanan publik (Dwiputrianti, 2023). Penegakan hukum harus dilakukan dengan tegas demi upaya menciptakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mempunyai etika dimasa depan. Bukan cuman dokumen yang dituliskan tetapi kode etik haruslah menjadi bagian dari tingkah laku sehari-hari para aparatur.

Dari seluruh pimpinan di birokrasi etika menjadi hal yang utama dan fokus penekanan pada disiplin. Dukungan terhadap upaya ASN di Kelurahan Tanjungbatu untuk benar-benar menghayati nilai-nilai etika perlu diberikan secara nyata dengan memastikan bahwa setiap bentuk pelanggaran khususnya yang menyangkut integritas maupun praktik yang mengarah pada korupsi tidak dibiarkan berlalu begitu saja, sebab penanganan yang tegas justru akan memperkuat budaya kerja yang sehat. Dalam situasi seperti ini, tindakan kompromi tidak boleh diberikan, sehingga proses penegakan etika dapat dirasakan langsung oleh pegawai maupun masyarakat yang menerima pelayanan. Hanya melalui penegakan aturan yang tegas dan adil di semua tingkatanlah yang pada akhirnya mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan mendekati prinsip Good Governance yang sebenarnya (Riwayati & Handayani, 2023).

Beban kerja dan jumlah pegawai yang terbatas mempengaruhi fokus dari perilaku etis salah satunya yaitu terlihat jelas pada pelayanan publik di kantor Lurah Tanjungbatu kota. Berbagai penelitian mengungkapkan bahwa tingkat beban kerja yang tinggi dapat berdampak pada kualitas

layanan, termasuk kemampuan Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk menunjukkan ketenangan, empati, dan profesionalisme ketika berinteraksi dengan masyarakat (Wahyuni, 2022). Kemampuan ASN dalam menangani tanggung jawab harian sejalan dengan pendapat yang menegaskan bahwa etika dalam pelayanan tidak terpisahkan oleh keadaan kerja di dalam organisasi.

ASN terkadang terpaksa untuk melakukan penyesuaian manual tidak sesuai prosedur karena minimnya dukungan fasilitas serta alur pelayanan tidak didukung oleh instrumen keterbukaan yang baik keadaan inilah juga terjadi pada Tanjungbatu kota. Maksudnya tidak menjadi pelanggaran etis. Untuk menghindari adanya suap serta menjaga keadilan di dalam pelayanan hal ini kejujuran ASN hasil penelitian menentukan bahwa kebanyakan pegawai mengerti pentingnya hal tersebut. Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Farhanuddin et al., 2021) yang menekankan bahwa kejujuran dasar dari etika ASN menjadi ukuran utama untuk membangun kepercayaan publik. Ketika menemukan layanan bagi masyarakat yang tidak memenuhi standar di Tanjungbatu kota tidak terdapat sistem pelaporan formal.

4. Kesimpulan

Di dalam penelitian ini etika ASN memperlihatkan bahwa pelaksanaannya di kantor lurah Tanjungbatu Kota sudah baik serta kemajuan positif untuk mendukung pelayanan publik yang jujur. Memberikan layanan yang sopan dan adil kepada masyarakat prinsip etika kejujuran dan tanggung jawab serta adil dan kesungguhan sudah muncul di dalam kegiatan hari-hari ASN melalui usaha menjaga keterbukaan layanan dan menolak pemberian yang tidak seharusnya. Prinsip-prinsip Good Governance menjadi dasar yang penting dalam hal ini.

Namun, penelitian juga menemukan etika ASN masih ada yang menghadapi berbagai kendala dalam penerapannya. Perilaku baik belum sepenuhnya terwujud menyebabkan terbatasnya sumber daya manusia juga beban kerja yang tidak sepadan serta komunikasi pegawai yang belum sempurna dan lemahnya pengawasan resmi. Sehingga penyimpanan kecil sulit dilaporkan masalah lain juga muncul dari kurangnya fasilitas pelayanan dan belum adanya sistem masukkan publik yang teratur. Di samping itu, antara ASN senior dan junior harus diperhatikan melalui pembinaan terpadu yang masih ada perbedaan pemahaman etika.

Pembinaan rutin memberikan dampak yang jelas pada budaya kerja pegawai peran kepemimpinan terbukti menjadi faktor utama untuk memperkuat etika ASN serta keteladanan juga petunjuk yang jelas. Seluruh studi ini mengungkapkan faktor utama memperbaiki mutu pelayanan publik yaitu etika para pejabat publik. Penyedia fasilitas layanan yang lebih baik serta penguatan budaya organisasi dan sistem pengawasan internal untuk memperkuat penerapan Etika di kantor lurah Tanjungbatu Kota sangat perlu dilakukan peningkatan kemampuan ASN dalam menyediakan fasilitas pelayanan yang lebih baik lagi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mendorong layanan publik yang lebih terbuka, responsif, dan bertanggung jawab, sehingga prinsip-prinsip tata kelola yang baik dapat terwujud dengan nyata di tingkat pemerintahan kelurahan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan tenaga medis, sarana prasarana, dan waktu tunggu adalah tiga faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Bunga Mas. Masyarakat umumnya merasa puas dengan ketersediaan tenaga medis yang responsif dan kompeten, namun ada keluhan terkait sarana prasarana yang kurang memadai dan waktu tunggu yang lama. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus berfokus pada perbaikan aspek-aspek tersebut agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat secara lebih optimal.

5. Daftar Pustaka

- Afrijal, A., Helmi, H., Latif, I. R., & Usman, B. (2023). Penguatan Etika Pemerintahan Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintahan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(4), 269–275.
- Dr. Drs. ISMAIL NURDIN, M. S., Nasrudin, M., & Dra. Sri Hartati, M. S. (n.d.). *Etika Pemerintahan: Norma, Konsep, dan Praktek bagi Penyelenggara Pemerintahan 180 hlm*. Lintang Rasi Aksara Books. <https://books.google.co.id/books?id=MF49DwAAQBAJ>
- Dwiputrianti, S. (2023). Key Success Factors for Implementation Code of Conducts and Ethics in Indonesian Public Sector. *Proceedings of the Annual Conference of Indonesian Association for Public Administration (IAPA 2019)*.
- Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2021). Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74.
- Idris, M., & Burhanuddin, B. (2017). Penerapan Etika Administrasi Negara Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Diklat Daerah Kabupaten Gowa. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 112–127.
- Karso, A. J. (2022). *Buku Ajar Good Governance 246 hlm*. Samudra Biru.
- M.Si, D., AMd.Keb, P., M.Si, J., PSDA, E., M.Si, A., M.M, D., M.A.P, K., M.Si, G., M.M, D., M.Si, R., & Edukasi Indonesia, L. (2025). *E-BOOK Etika Administrasi Publik 180 hlm*.
- Rahmawati, S., & Nowanda, D. (n.d.). *PERAN ETIKA DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE*. <https://journal.hasbaedukasi.co.id/index.php/jurmie>
- Rahmawaty, F., & Rahmaningsih, A. A. (2024). Problematika Penegakan Hukum Terhadap Aparatur Sipil Negara di Indonesia. *Siyasah*, 4(1), 47–59.
- Ramadhan+, I., Hadist+, N., & Kurniati+. (2024). No Title. *Etika Pengelolaan Pemerintahan Perspektif Hukum Islam*.
- Riwayati, A., & Handayani, D. N. (2023). The Ethics Role of Good Governance in Indonesia. *ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(2), 179–185.
- Rosidah, I., Kesumah, P., & Rizka, R. B. (2023). Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pencegahan Fraud Diinstansi Pemerintah (Studi Kasus Kantor Kec. Ciwidey). *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi: EMBA*, 2(1), 137–156.

- Santoso, T., & Dewi, M. P. (2019a). Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good Governance. In *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* (Vol. 2, Issue 2). <http://ojs.stiami.ac.id>
- Santoso, T., & Dewi, M. P. (2019b). Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good Governance. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2(2), 179–187.
- Tjenreng, M. B. Z. (2023). Application of Administrative Ethics in Public Services in the Context of Increasing the Professionalism of Village Officials in Waru Village, Parung District, Bogor Regency. *Central European Management Journal*, 31(2), 191–196.
- Wahyuni, F. I. (2022). Bureaucracy ethics in improving the quality of Public Services in the Office of Tilango District, Gorontalo Regency. *Journal of Economic, Business, and Administration (JEBA)*, 3(3), 22–33.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1).