

Implikasi Etika Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Pandu Pamungkas¹, Irsad Munawir², Zetia Wijayanti³

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sriwijaya^{1,2,3}
Jl. Raya Palembang – Prabumulih Km. 32 Indralaya, OI, Sumatera Selatan

e-mail : pandupamungkas@fisip.unsri.ac.id¹, e-mail : irsad_munawir@fisip.unsri.ac.id²
e-mail : zetiawijayanti@fisip.unsri.ac.id³

Abstract

Delivering good public services that meet the demands of the society depends much on administrative ethics. Government officials must not only abide by official rules and guidelines but also uphold moral standards all through every service contact. Administrative ethics is the focus of this article's inquiry as to how they affect the quality of public services in modern public governance. This study uses a qualitative technique with a literature review strategy that looks at academic journals, related reference materials, and rules connected to administrative ethics and the delivery of public services. Research show that including honesty, honesty, responsibility, professionalism, and integrity—administrative ethical principles—helps to improve public services, raise bureaucratic efficiency, and restore public trust in government organizations. Administrative ethics help officials to make judgments and provide services by guiding them toward the interests of the community. Still, there are several difficulties in implementing administrative ethics, including a strict and hierarchical administrative culture, a lack of ethical exemplars, official apathy toward morality, and inadequate oversight and enforcement of ethical guidelines. This post emphasizes the need of improving administrative ethics as a strategic need to produce fair, open, responsible, and responsive public service results. These efforts need to be carried out continuously through ethics education and training, strengthening of the supervisory system, and internalisation of ethical values in the culture of the bureaucratic organisation. Thus, administrative ethics not only serves as a normative guideline, but also as an important instrument in improving the quality of public services and supporting the realisation of good governance.

Keywords: *administrative ethics, public service, service quality, integrity, good governance*

Abstrak

Penyediaan layanan publik yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sangat bergantung pada etika administrasi. Pejabat pemerintah tidak hanya harus mematuhi peraturan dan pedoman resmi, tetapi juga menjunjung tinggi standar moral dalam setiap interaksi pelayanan. Etika administrasi menjadi fokus pembahasan artikel ini terkait pengaruhnya terhadap kualitas layanan publik dalam tata kelola publik modern. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi tinjauan pustaka yang mencakup jurnal akademik, bahan rujukan terkait, serta peraturan yang berkaitan dengan etika administrasi dan penyediaan layanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip etika administrasi—seperti kejujuran, tanggung jawab, profesionalisme, dan integritas—berperan dalam meningkatkan kualitas layanan publik, menaikkan efisiensi birokrasi, serta memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Etika administrasi membantu para pejabat dalam mengambil keputusan dan memberikan pelayanan dengan mengarahkan mereka pada kepentingan masyarakat. Namun, terdapat beberapa kendala dalam menerapkan etika administrasi, antara lain budaya administrasi yang kaku dan hierarkis, kurangnya teladan etis, sikap acuh tak acuh para pejabat terhadap moralitas, serta pengawasan dan penegakan pedoman etika yang tidak memadai. Tulisan ini menekankan pentingnya meningkatkan etika administrasi sebagai kebutuhan strategis untuk menghasilkan pelayanan publik yang adil, terbuka, bertanggung jawab, dan responsif. Upaya-upaya ini perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pendidikan dan pelatihan etika, penguatan sistem pengawasan, serta penanaman nilai-nilai etika dalam budaya organisasi birokrasi. Dengan demikian, etika administrasi tidak hanya berfungsi sebagai pedoman normatif, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung terwujudnya tata kelola yang baik.

Kata Kunci : etika administrasi, pelayanan publik, kualitas pelayanan, integritas, *good governance*

A. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah salah satu peranan utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan serta hak-hak warga. Proses pelayanan publik mencakup pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat yang dijalankan oleh pemerintah dan sektor swasta guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan cara yang adil dan merata (Sedarmayanti, 2018). Kualitas pelayanan publik sering kali menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah, karena menggambarkan seberapa baik negara dapat memenuhi hak-hak dasar warga negaranya secara adil, efektif, dan berkelanjutan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik dipengaruhi bukan hanya oleh ketersediaan sumber daya, kebijakan, dan sistem administrasi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku aparat pemerintah yang melaksanakan pelayanan tersebut. Karena itu, pertimbangan etika administrasi menjadi unsur yang krusial dalam mengukur mutu layanan publik. Dalam ranah administrasi publik mutakhir, mutu layanan publik adalah penanda vital dalam menilai kesuksesan jalannya pemerintahan. Publik tidak cuma menginginkan layanan yang sigap dan efektif, namun juga layanan yang merata, terbuka, serta beretika. Oleh sebab itu, etika administrasi memegang peran penting dalam memengaruhi sikap pegawai dan mutu layanan yang diserahkan pada masyarakat.

Etika administrasi dapat dipahami sebagai seperangkat nilai dan norma moral yang menjadi pedoman bagi aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Administrasi publik sendiri dipahami adalah sebagai seni dan ilmu dalam mengelola urusan publik yang mencakup berbagai aspek pengelolaan organisasi pemerintah, kebijakan, dan pelayanan masyarakat (Almahdali et al., 2024). Kompleksitas administrasi publik menciptakan kebutuhan untuk memahami berbagai dimensi yang memengaruhi bagaimana sistem ini bekerja. Dimensi-dimensi ini mencakup aspek hukum, politik, sosial, ekonomi, teknologi, dan etika, yang semuanya saling berinteraksi. Nilai-nilai seperti kejujuran, tanggung jawab, profesionalisme, dan orientasi pada kepentingan publik menjadi dasar dalam pengambilan keputusan administratif. Tanpa landasan etika yang kuat, pelayanan publik berpotensi mengalami berbagai permasalahan, seperti maladministrasi, diskriminasi pelayanan, penyalahgunaan wewenang, dan rendahnya akuntabilitas.

Etika dalam pengelolaan publik berkaitan dengan prinsip-prinsip moral dan nilai-nilai yang menjadi pedoman bagi pegawai pemerintah saat melaksanakan tanggung jawab mereka. Instansi publik diharapkan dapat mengembangkan sistem manajemen yang lebih efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi secara menyeluruh, seperti analitik big data dan respons terhadap pergeseran dalam lingkungan bisnis yang disruptif. Saat ini, berbagai negara tengah berupaya menciptakan sistem pelayanan publik yang tidak hanya efektif, terjangkau, dan cepat, tetapi juga tetap menghargai nilai-nilai kemanusiaan dan berfokus pada kesejahteraan masyarakat

(Kumorotomo, 2019). Dalam hal ini, etika berfungsi sebagai pedoman untuk menentukan tindakan yang adil, benar, dan bertanggung jawab, khususnya saat berinteraksi dengan masyarakat serta pihak-pihak terkait lainnya. Etika menjamin bahwa pelaksanaan pengelolaan publik tidak hanya berdasarkan hukum, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai moral dan integritas. Hal ini krusial untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat kepada lembaga pemerintah serta sistem administrasi yang ada (Apriyanto, 2025).

Etika pengelolaan publik mencakup berbagai prinsip seperti kejujuran, keterbukaan, tanggung jawab, keadilan, dan fokus pada pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Kejujuran mengharuskan pegawai negeri untuk tidak menyalahgunakan kekuasaan atau terlibat dalam tindakan korupsi. Keterbukaan berhubungan dengan transparansi dalam proses pengambilan keputusan, sehingga masyarakat dapat memahami dan menilai kebijakan yang diambil. Tanggung jawab mengharuskan setiap individu atau lembaga dalam pengelolaan publik untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil, termasuk memberikan laporan yang jelas dan jujur (Apriyanto, 2025). Etika ini menuntun aparatur agar bertindak jujur, adil, profesional, bertanggung jawab, serta mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi atau golongan. Dalam konteks administrasi publik, etika bukan hanya bersifat normatif, tetapi juga praktis, karena berfungsi sebagai standar perilaku dalam setiap proses pengambilan keputusan dan interaksi antara aparatur dengan masyarakat. Tanpa etika yang kuat, pelaksanaan administrasi publik berpotensi melahirkan berbagai permasalahan seperti penyalahgunaan wewenang, diskriminasi pelayanan, korupsi, serta rendahnya akuntabilitas birokrasi.

Tata kelola pemerintah yang fleksibel menjadi dasar krusial dalam tahapan penentuan dan pelaksanaan kebijakan untuk organisasi publik yang dapat menyesuaikan diri dan bereaksi terhadap perubahan lingkungan. Kemampuan ini adalah elemen penting dalam upaya organisasi publik untuk mencapai pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang berkelanjutan (Mudiyati, 2019). Berbagai laporan pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa persoalan etika masih menjadi tantangan serius dalam pelayanan publik. Prosedur yang berbelit-belit, sikap aparatur yang tidak responsif, serta praktik pelayanan yang tidak adil mencerminkan lemahnya internalisasi etika administrasi. Kondisi ini berdampak langsung pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga public (Nurhasanah, 2019).

Realitas penyampaian layanan publik di berbagai wilayah mengungkapkan bahwa isu etika administrasi tetap menjadi hambatan besar. Warga seringkali berhadapan dengan layanan yang lambat, tidak jelas, rumit, dan seringkali dinodai praktik yang tidak etis. Situasi tersebut tidak hanya mengurangi mutu layanan publik, tetapi juga berpengaruh pada surutnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dukungan publik adalah aset sosial yang sungguh krusial guna

menopang kestabilan pemerintah dan kesuksesan pembangunan (Nelya, 2022). Oleh karena itu, penguatan etika administrasi menjadi keharusan segera demi memperbaiki mutu layanan publik. Di samping itu, permintaan masyarakat akan layanan publik yang bermutu semakin tinggi sejalan dengan kemajuan demokrasi, keterbukaan informasi, dan kemajuan teknologi. Masyarakat kini semakin kritis dan paham akan hak mereka sebagai warga negara. Mereka menginginkan layanan yang cepat, mudah dijangkau, transparan, serta bebas dari praktik penyalahgunaan wewenang. Dalam kondisi seperti ini, petugas pemerintah dituntut tidak hanya punya kemampuan teknis, tetapi juga kejujuran moral dan kepedulian etis yang tinggi. Etika administrasi menjadi dasar utama agar petugas dapat menjalankan tugasnya secara profesional dan berfokus pada kepentingan publik.

Di sisi lain, reformasi birokrasi yang sedang berjalan di Indonesia menjadikan etika administrasi sebagai salah satu pilar utama dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Prinsip-prinsip semacam transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan keadilan tidak bisa tercapai secara maksimal tanpa didukung oleh tingkah laku aparatur yang beretika. Dengan begitu, etika administrasi tidak hanya berdampak pada tingkah laku perorangan aparatur, tetapi juga memengaruhi secara sistematis terhadap kinerja organisasi publik dan mutu layanan yang diberikan. Dalam kerangka reformasi birokrasi dan permintaan good governance, penguatan etika administrasi menjadi sebuah keharusan yang tidak bisa dilewatkan. Etika administrasi tidak hanya berfungsi sebagai panduan normatif, tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan mutu pelayanan publik secara terus-menerus. Oleh sebab itu, penelitian mengenai etika administrasi dan dampaknya terhadap mutu pelayanan publik menjadi penting untuk memperkaya pembahasan akademik sekaligus memberikan sumbangsih praktis bagi peningkatan pelaksanaan pelayanan publik.

Merujuk pada penjelasan sebelumnya, tulisan ini hendak menguraikan bahwa etika administrasi sangat berkaitan erat dengan mutu pelayanan publik. Dampak penerapan prinsip-prinsip etika dalam administrasi pemerintahan diharapkan dapat menghasilkan layanan yang lebih berperikemanusiaan, tidak memihak, terbuka, serta dapat dipertanggungjawabkan. Maka dari itu, diskusi tentang etika administrasi dan pengaruhnya pada mutu pelayanan publik menjadi sangat patut dan krusial, baik dalam studi akademis maupun dalam pelaksanaan tugas negara, demi mewujudkan layanan publik yang bermutu serta berfokus pada kepuasan dan keyakinan publik.

B. Kerangka Teori

1. Etika Administrasi

Menurut Cooper (2012), etika dalam manajemen publik mencakup nilai-nilai moral yang dipakai dalam mengelola administrasi agar pelayanan publik berjalan efektif dan adil.

Dalam perspektif Darwin yang diutarakan Widodo (2001), etika pada manajemen publik adalah seperangkat aturan yang menuntun tingkah laku seseorang dalam organisasi. Semua kegiatan administrasi, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pemantauan, sampai penilaian untuk pelaksanaan administrasi publik, memerlukan pegawai dengan pengetahuan yang kuat tentang teori organisasi. Tahapan manajemen publik adalah serangkaian langkah yang kompleks, meliputi tidak hanya aktivitas teknis tetapi juga aspek politik yang berusaha mengubah harapan masyarakat menjadi kebijakan. Kebijakan yang terbentuk akan berdampak pada khalayak luas. Menurut Frederickson dan Ghere (2005), etika ini memegang peran kunci dalam menjaga keyakinan masyarakat pada institusi pemerintah. Saat pejabat publik bertindak sesuai kaidah etika, ini tidak hanya berkontribusi pada perbaikan mutu layanan, tetapi juga mengukuhkan legalitas pemerintah di hadapan publik. Di sisi lain, integritas terkait dengan keselarasan antara perkataan dan perbuatan, serta keberanian untuk bertindak berdasarkan prinsip yang lurus. Aspek ini krusial untuk membangun keyakinan antara pemerintah dan publik, di mana integritas menjadi pondasi relasi yang selaras.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen mendasar dalam penyelenggaraan negara yang tak terpisahkan, mencakup interaksi langsung serta tanggapan terhadap aneka kebutuhan masyarakat luas (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Seiring dengan perkembangan otonomi daerah, pembahasan tentang berbagai persoalan seputar pelayanan publik kerap menjadi isu penting, sebab kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur utama untuk mengevaluasi kesuksesan menyeluruh dan efektivitas dari program otonomi daerah. Jika pelayanan publik yang disuguhkan oleh pemerintah daerah memiliki standar mutu dan efisiensi yang baik, maka dapat dinilai bahwa keberhasilan tersebut menunjukkan pencapaian yang berarti dalam pelaksanaan otonomi daerah yang efektif. Pelayanan sendiri meliputi segala kegiatan yang memberikan nilai pada suatu entitas dan menghasilkan kepuasan, meskipun hasil ini tidak selalu terkait dengan produk konkret tertentu (Sinambela, 2014). Sianipar (1999) menggarisbawahi bahwa pelayanan publik mencakup beragam jenis bantuan yang diberikan pemerintah, baik berupa barang maupun jasa, yang disesuaikan dengan tuntutan masyarakat dan ketentuan yang berlaku. Mengacu pada pandangan Widodo (2001), pelayanan publik menitikberatkan pada penyediaan bantuan yang memberi keuntungan bagi masyarakat, sejalan dengan kebutuhan pribadi dan berdasarkan kaidah serta tata cara yang ada. Dukungan untuk pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi digital sangatlah vital sejak awal perkembangannya. Dengan

memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah mengharapkan peningkatan kontribusi aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Di era digital saat ini, permintaan masyarakat akan layanan yang mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi terus bertambah. Oleh sebab itu, pemerintah dituntut untuk berusaha menyediakan layanan terbaik guna mencapai pelayanan publik yang lebih efisien.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan studi literatur. Melalui studi literatur, peneliti mengumpulkan dan menganalisis aneka sumber yang berhubungan, termasuk jurnal ilmiah dari dalam dan luar negeri, buku teks mengenai administrasi publik, serta peraturan yang relevan tentang etika dalam administrasi dan layanan publik. Pendekatan penelitian ini bertujuan untuk mengkaji konsep, teori, dan elemen-elemen yang berpengaruh terhadap pengimplementasian etika di bidang administrasi publik (Parinata et al., 2022). Data dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal ilmiah, buku referensi, laporan kebijakan, serta riset sebelumnya yang terkait, dengan menilai kualitas akademis, kredibilitas sumber, dan relevansinya dengan topik yang diteliti. Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan metode analisis data yang diperkenalkan oleh Miles dan Hubberman (dalam Sugiyono, 2017), yang melibatkan tahap pengumpulan informasi, pengolahan informasi, penyajian informasi, serta penarikan kesimpulan.

Proses pengumpulan informasi dalam studi ini dilakukan melalui telaah pustaka, yaitu data yang diperoleh dari buku, jurnal ilmiah (Google Scholar), artikel ilmiah, prosiding, dan lainnya. Setelah data yang sesuai berhasil dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah memproses dan mengklasifikasikan data sesuai dengan hasil penelitian. Pada tahap berikutnya, data akan disajikan dalam bagian diskusi, dan akhirnya kesimpulan akan dirangkum dalam bagian penutupan penelitian ini. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif-kualitatif untuk mengidentifikasi konsep, teori, dan temuan empiris terkait hubungan antara etika administrasi dan kualitas pelayanan publik. Proses analisis dilakukan dengan membandingkan berbagai pandangan ahli serta mengaitkannya dengan konteks penyelenggaraan pelayanan publik di sektor pemerintahan. Hasil analisis kemudian disintesis untuk menarik kesimpulan yang relevan dengan tujuan penelitian.

D. Hasil dan Pembahasan

Etika administrasi merupakan bagian integral dari administrasi publik yang menekankan pentingnya nilai moral dalam praktik birokrasi. Etika ini berperan sebagai panduan perilaku pegawai dalam menjalankan kekuasaan publik agar tidak menyimpang dari kepentingan

masyarakat. Dalam pelayanan publik, etika administrasi mengharuskan pegawai untuk bersikap adil, tidak membedakan, terbuka, serta bertanggung jawab atas setiap tindakan pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan hidup (Dwiyanto, 2017).

Penerapan prinsip etika dalam administrasi semakin dibutuhkan seiring bertambahnya kerumitan kebutuhan masyarakat. Pelayanan kepada publik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memerlukan pendekatan yang lebih manusiawi dan tanggap. Oleh karena itu, etika dalam administrasi berfungsi untuk memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya mematuhi ketentuan prosedural, tetapi juga berlandaskan pada nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan sosial. Pelayanan publik, pada dasarnya, adalah tanggung jawab pemerintah untuk disediakan guna memenuhi kebutuhan masyarakat (Keban, 2014). Salah satu indikator kinerja pemerintahan yang baik adalah adanya pelayanan publik yang efektif. Ciri-ciri dari pemerintahan yang baik tentu akan muncul secara alami jika pelayanan publik berfungsi dengan baik, dan sebaliknya juga berlaku. Mengingat betapa pentingnya etika dalam menciptakan pemerintahan yang baik, etika dalam pelayanan publik menjadi sangat krusial untuk memberikan pelayanan yang optimal (Bisri et al., 2019).

Etika administrasi memiliki dampak yang penting terhadap kualitas pelayanan publik. Pegawai yang menjunjung tinggi etika cenderung memberikan pelayanan yang lebih profesional, tanggap, dan berfokus pada kepuasan masyarakat. Nilai kejujuran dan tanggung jawab mendorong pegawai untuk memberikan informasi yang jelas dan tepat, sementara nilai keadilan memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh pelayanan yang sama. Etika administrasi juga membantu pada peningkatan pertanggungjawaban dan keterbukaan pelayanan publik. Pegawai yang beretika menyadari bahwa setiap tindakan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Hal ini mendorong terciptanya sistem pelayanan yang lebih terbuka dan mengurangi kemungkinan penyalahgunaan kekuasaan (Hasibuan, 2020).

Etika administrasi publik adalah sebuah bidang studi yang meneliti prinsip-prinsip moral dan arahan tindakan yang seyogianya diikuti oleh para pelaksana pemerintahan saat menjalankan kewajiban serta amanah kedudukan mereka. Studi ini diharapkan dapat memberikan sekumpulan prinsip etis, tolok ukur pedoman, tuntunan sikap, serta aturan moral yang dapat diterapkan oleh setiap karyawan demi kelancaran pemerintahan demi kesejahteraan rakyat. Sebagai suatu bidang studi, etika administrasi publik berada di dua ranah, yaitu administrasi publik di satu sisi dan filsafat di sisi lainnya (Asante, 2021). Maka dari itu, etika administrasi publik tidak seluruhnya bersifat teramati seperti ilmu administrasi, tetapi juga mengandung aspek normatif. Dengan kata

lain, etika ini berupaya menciptakan kaidah mengenai langkah yang patut diambil oleh tiap pegawai dalam menjalankan tugas dan mengemban jabatan mereka. Etika dalam administrasi publik memiliki hubungan erat dengan kehidupan warga, kemakmuran masyarakat, dan perkembangan suatu negara yang krusial. Oleh sebab itu, ia harus memiliki pondasi yang mulia. Melalui cara ini, etika tersebut sanggup menghasilkan kaidah, patokan, tuntunan, serta nilai-nilai moral yang luhur. Salah satu pemikiran yang telah menjadi bagian dari kebudayaan manusia sepanjang zaman dan sangat relevan sebagai landasan utama untuk etika administrasi publik adalah keadilan, dan inilah yang menjadi inti dalam penelitian Etika Administrasi Negara untuk meraih keadilan (Yuningsih, 2018).

Terdapat beberapa contoh masalah utama yang masih ada dalam pelayanan publik di Indonesia, yang mencakup kualitas produk layanan publik yang kurang baik, minimnya atau tidak adanya akses ke layanan publik untuk kelompok-kelompok rentan seperti masyarakat miskin, perempuan, penyandang disabilitas, dan lainnya, serta ketidakjelasan dalam mekanisme pengaduan dan penyelesaian konflik (Reza, 2020). Meskipun memegang peranan penting, penerapan etika administrasi dalam pelayanan publik tetap dihadapkan pada berbagai kendala. Budaya birokrasi yang sering kali bersifat formal dan hierarkis seringkali menghalangi penguatan kesadaran etis di kalangan aparatur. Di samping itu, contoh yang kurang baik dari pimpinan dalam menerapkan prinsip etika juga berkontribusi terhadap rendahnya komitmen dari aparatur di lapangan.

Sebagai contoh kasus nyata, jika ada seorang warga mengajukan permohonan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) karena akan melamar pekerjaan. Sesuai standar pelayanan, proses penerbitan e-KTP membutuhkan waktu tiga hari kerja. Namun, petugas pelayanan menawarkan penyelesaian dalam satu hari dengan syarat pemohon memberikan "uang terima kasih". Warga yang menolak harus menunggu lebih lama dibandingkan warga lain yang bersedia memberikan sejumlah uang. Kasus tersebut menunjukkan rendahnya penerapan etika administrasi, khususnya pada aspek integritas, kejujuran, dan keadilan. Praktik tersebut menimbulkan diskriminasi pelayanan, menurunkan kepercayaan masyarakat, serta menciptakan persepsi bahwa kualitas pelayanan bergantung pada imbalan yang diberikan, bukan pada prosedur yang berlaku. Sebaliknya, apabila seluruh petugas menjalankan kode etik profesi, memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP), dan memperlakukan seluruh masyarakat secara adil tanpa membedakan status sosial maupun kemampuan ekonomi, maka kualitas pelayanan akan meningkat yang ditandai dengan ketepatan waktu, kepastian pelayanan, kepuasan masyarakat, dan meningkatnya kepercayaan publik.

Pengawasan serta penegakan kode etik yang masih kurang efektif juga menghadirkan rintangan penting. Pada beberapa situasi, pelanggaran etika tidak mendapatkan sanksi yang tegas, sehingga memunculkan anggapan bahwa etika bukanlah aspek yang vital dalam pemberian layanan kepada publik. Keadaan ini berakibat pada penurunan mutu layanan dan hilangnya kepercayaan dari masyarakat. Berbagai kejadian muncul dan diduga menjadi tanda adanya penyalahgunaan wewenang, yang menandakan pemahaman lemah terhadap kaidah etika dalam struktur birokrasi pemerintah (Henry, 2021). Hambatan etika dalam manajemen publik mencerminkan kurangnya fokus atau pengabaian terhadap prinsip-prinsip etika dalam pelaksanaan administrasi publik. Di sisi lain, etika merupakan unsur penting yang turut serta dalam keberhasilan pelaksanaan berbagai kegiatan organisasi dan pribadi yang terlibat dalam administrasi publik. Ini terjadi karena nilai-nilai moral terjalin dalam setiap langkah kegiatan administrasi publik (Wokrshop, 2019).

Etika administrasi menjadi dasar normatif yang amat dibutuhkan dalam penyediaan pelayanan publik, sebab terkait langsung dengan nilai, sikap, serta tindakan aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kekuasaannya. Dalam lingkup administrasi publik, etika tidak sekadar dimaknai sebagai kumpulan aturan moral yang sifatnya umum, tetapi sebagai arahan konkret yang memandu pengambilan keputusan, pemakaian kekuasaan, serta hubungan antara pemberi layanan dan masyarakat. Pelayanan publik yang bermutu memerlukan integritas, kejujuran, tanggung jawab, serta dedikasi pada kepentingan bersama. Maka dari itu, etika administrasi berfungsi sebagai alat pengontrol yang menjamin setiap proses pelayanan dijalankan secara adil, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan, sekaligus mencegah terjadinya penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Yuniarti, 2020).

Dampak etika administrasi pada mutu pelayanan publik dapat diamati dari cara pegawai negeri memahami tugasnya sebagai pelayan rakyat, bukan sebagai orang yang patut dilayani. Pegawai yang punya kesadaran etis akan mendahulukan kepentingan umum di atas kepentingan diri sendiri atau golongan, sehingga keputusan dan perbuatan yang dibuat lebih terfokus pada keperluan dan hak rakyat. Hal ini berpengaruh langsung pada naiknya keyakinan masyarakat pada lembaga pemerintah. Keyakinan itu adalah aset sosial penting, karena orang cenderung lebih mau bekerja sama dan ikut serta saat mereka merasa diperlakukan secara adil, tanggap, dan profesional. Dengan begitu, etika administrasi tidak hanya memengaruhi mutu layanan secara teknis, tapi juga mutu hubungan antara pemerintah dan warganya.

Selain itu, penerapan etika administrasi yang terus-menerus memicu terciptanya lingkungan kerja birokrasi yang baik dan berfokus pada hasil. Pegawai yang bekerja berlandaskan nilai-nilai etis akan menunjukkan kedisiplinan, kepedulian, serta kemauan untuk bertanggung jawab atas

capaian kerjanya. Keadaan ini ikut andil dalam meningkatnya efisiensi dan keefektifan pelayanan publik, karena alur kerja tidak lagi didominasi oleh cara-cara tidak resmi yang merugikan masyarakat. Sebaliknya, saat etika administrasi dilupakan, pelayanan publik cenderung bersifat membeda-bedakan, lambat, dan tidak terbuka, yang akhirnya mengurangi mutu layanan dan memperlebar jurang antara harapan masyarakat dan hasil kerja pemerintah. Gagasan nilai budi pekerti dan etika dalam administrasi publik dibuat untuk diterapkan dalam kehidupan bernegara dan lingkungan administrasi yang sesungguhnya. Manfaat dari gagasan etis seperti itu hanya akan terasa jika sungguh-sungguh bisa menjadi bagian dari pergerakan administrasi masa kini (Wolfman, 2013).

Etika administrasi juga memiliki implikasi penting dalam pengambilan kebijakan dan implementasinya di lapangan. Kebijakan publik yang dirumuskan tanpa mempertimbangkan prinsip etika berpotensi menimbulkan ketidakadilan dan konflik sosial. Sebaliknya, kebijakan yang didasarkan pada nilai etis seperti keadilan, kesetaraan, dan kepedulian sosial akan lebih mudah diterima oleh masyarakat dan lebih efektif dalam mencapai tujuan pembangunan. Dalam konteks ini, etika dalam administrasi berperan sebagai penghubung antara hukum yang berlaku dan kondisi sosial yang ada, sehingga penyelenggaraan layanan publik tidak hanya valid dari sisi hukum, tetapi juga diakui secara moral. Etika dalam administrasi publik yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat, kesejahteraan rakyat, dan kemajuan bangsa yang sangat krusial harus didasarkan pada suatu nilai inti yang mulia. Dengan begitu, etika ini dapat memunculkan prinsip, norma, pedoman, dan kebaikan moral yang tinggi. Salah satu gagasan agung dalam sejarah peradaban manusia dari masa lalu hingga sekarang yang amat relevan dijadikan fondasi ideal bagi etika administrasi negara adalah Keadilan, dan ini sebenarnya menjadi titik awal dalam studi Etika Administrasi Negara, untuk mewujudkan keadilan (Triyuningsih, 2017).

Dalam urusan pelayanan publik, etika administrasi publik dapat dipahami sebagai prinsip dan aturan profesi (kode etik) atau panduan tindakan yang tepat yang wajib diikuti oleh para pelayan publik atau administrasi negara. Dari sini, kita dapat mengambil kesimpulan bahwa etika administrasi publik adalah panduan atau tolok ukur manajerial, serta arahan moral bagi individu dalam sebuah organisasi atau kegiatan pengelolaan. Tolok ukur manajerial ini berperan sebagai referensi moral bagi pejabat negara saat menjalankan kewajiban melayani rakyat. Panduan atau aturan dalam etika administrasi negara berkaitan dengan sumber daya manusia, inventaris, finansial, pengelolaan, dan penyampaian informasi publik (Mason, 2004).

Untuk memperbaiki mutu pelayanan masyarakat, peneguhan etika administrasi wajib dilaksanakan secara teratur dan berkelanjutan. Program pendidikan dan pelatihan etika untuk pegawai menjadi cara penting guna menaikkan pemahaman dan keinsafan etis. Selain itu,

pemimpin institusi publik hendaknya berfungsi sebagai contoh dalam penerapan kaidah etika. Demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif di Indonesia sekaligus mengamalkan aturan dalam administrasi publik, tahapan awal yang harus diambil adalah mengevaluasi berbagai prinsip yang menjadi dasar etika administrasi. Ketulusan, keahlian, serta keterlibatan masyarakat adalah pokok-pokok dasar etika dalam pelayanan masyarakat yang amat dibutuhkan guna menjaga mutu pelayanan yang baik dan menjamin keaslian dalam layanan masyarakat (Apriyanto, 2025).

Sebagai contoh penalaran di atas, seorang pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) mengajukan permohonan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui layanan terpadu. Semua persyaratan telah dipenuhi, namun berkasnya sengaja tidak diproses karena petugas lebih mengutamakan berkas milik kerabatnya yang baru masuk pada hari yang sama. Perilaku tersebut merupakan pelanggaran etika administrasi berupa konflik kepentingan (*conflict of interest*) dan penyalahgunaan kewenangan. Dampaknya adalah pelayanan menjadi tidak adil, waktu penyelesaian menjadi lebih lama, serta menurunkan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Apabila prinsip profesionalisme, objektivitas, dan akuntabilitas diterapkan secara konsisten, seluruh permohonan akan diproses berdasarkan urutan dan kelengkapan persyaratan tanpa adanya perlakuan istimewa. Kondisi tersebut akan meningkatkan efisiensi pelayanan dan memperkuat citra positif organisasi public (Diaz, 2023).

Berdasarkan kasus di atas, penguatan sistem pengawasan, transparansi, dan mekanisme pengaduan masyarakat juga diperlukan untuk memastikan bahwa etika administrasi diterapkan secara konsisten. Dengan demikian, etika administrasi dapat menjadi budaya organisasi yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Etika layanan publik adalah prasyarat untuk, dan yang mendasari kepercayaan publik, serta menjadi kunci tata pemerintahan yang baik. Layanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap SDM sektor publik/pegawai negeri melayani kepentingan publik dengan adil dan mengelola sumber daya publik. Layanan publik yang adil dan andal akan menginspirasi kepercayaan publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memberikan pemahaman agar dapat meningkatkan profesionalisme dan kesadaran dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Pelayanan publik adalah bidang yang harus dikelola dengan baik, karena mengandung hak asasi manusia/warga negara. Di samping itu, pelayanan publik merupakan manifestasi riil dari pelaksanaan kewajiban negara dalam menyejahterakan rakyat (Ulum, 2021).

Dengan demikian, etika administrasi memiliki implikasi yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Etika bukan sekadar pelengkap dalam sistem administrasi, melainkan elemen inti yang menentukan arah dan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Upaya

peningkatan kualitas pelayanan publik harus disertai dengan penguatan nilai-nilai etis melalui pendidikan, pembinaan, serta penegakan kode etik aparatur secara konsisten. Tanpa etika administrasi yang kuat, reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik berisiko kehilangan makna substantifnya, karena tidak didukung oleh perilaku aparatur yang berorientasi pada kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.

E. Kesimpulan

Etika pentadbiran mempunyai kesan yang sangat penting ke atas kualiti perkhidmatan awam. Pelaksanaan nilai-nilai etika seperti kejujuran, keadilan, tanggungjawab, dan profesionalisme menyumbang secara signifikan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan, akauntabiliti, serta kepercayaan masyarakat terhadap kerajaan. Etika pentadbiran bukan sahaja berfungsi sebagai panduan normatif, tetapi juga sebagai instrumen strategik dalam merealisasikan perkhidmatan awam yang berorientasikan pada kepentingan masyarakat. Kedesakan etika dalam perkhidmatan awam untuk mewujudkan kepercayaan dalam kalangan masyarakat adalah sangat kritikal dalam menjaga kestabilan dan kelangsungan sesebuah kerajaan atau negara. Pendekatan etis yang konsisten akan menjamin bahawa semua pihak yang terlibat berkelakuan dengan integriti, keadilan, dan tanggungjawab, yang seterusnya akan mengukuhkan hubungan antara institusi kerajaan dan masyarakat. Hasil kajian menunjukkan bahawa pelaksanaan prinsip etika yang mantap boleh mencegah kemungkinan berlakunya rasuah dan salah guna kuasa, yang sering kali merosakkan kepercayaan masyarakat. Tanpa piawaian etika yang teguh, kemungkinan rasuah, salah guna kuasa, dan ketidakadilan yang semakin meningkat, sudah tentu akan menyebabkan kerosakan terhadap kepercayaan awam terhadap kerajaan. Implikasi daripada penemuan ini sangat penting bagi para pembuat dasar dalam merumuskan dasar yang menekankan aspek etika, serta bagi para akademik untuk meneroka pelaksanaan etika dengan lebih mendalam dalam konteks pengurusan awam.

Namun, implementasi etika administrasi masih menghadapi berbagai tantangan, seperti budaya birokrasi yang kurang mendukung, lemahnya keteladanan pimpinan, dan rendahnya pengawasan etika. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan untuk memperkuat etika administrasi melalui pendidikan, keteladanan, dan penegakan kode etik secara konsisten. Dengan penguatan tersebut, pelayanan publik diharapkan mampu menjadi lebih berkualitas, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Administrasi publik adalah salah satu faktor penting dalam mencapai keberhasilan pembangunan di suatu negara. Salah satu bentuk aktivitas administrasi publik terlihat dalam sektor pelayanan masyarakat. Pelayanan masyarakat yang berkualitas tentunya akan menciptakan kesejahteraan serta kepuasan bagi warga. Oleh sebab itu, dalam pelaksanaannya, para penyelenggara

administrasi publik harus memperhatikan dan mengedepankan nilai-nilai etika dengan memenuhi harapan serta kepentingan masyarakat. Etika administrasi publik berperan sebagai pedoman bagi para penyelenggara publik dalam melaksanakan pemerintahan. Sebab, tindakan para penyelenggara publik akan memberikan dampak bagi semua warga negara. Oleh karena itu, penyelenggara administrasi publik harus memahami dan menerapkan etika administrasi publik sesuai dengan peraturan yang ada demi terwujudnya *good governance*.

Daftar Pustaka

- Almahdali, H., Sampe, F., Sulaiman, S., Puspita, M., Hendrawardani, B., Parinduri R.Y., Andi Tenri, Hendrayady, A., Arman, Z., Prasetio, Y.E., Mustari, M., Manarfa, L.O.M.R.A.U., (2024). Pengantar Ilmu Administrasi Negara. Agam; Yayasan Tri Edukasi Ilmiah
- Apriyanto. (2025). Etika dalam Administrasi Publik. Padang Pariaman; Lingkar Edukasi Indonesia
- Asante, K. B., & Tamanja, E. M. J. (2021). Public Service Delivery and Rural Development: Evidence from Village-Level Governance in Ghana. *Journal of Public Administration and Governance*, 11(2), 89-107
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.29>
- Cooper, T. L., (2012). *The Responsible Administrator: An Approach to Ethics for the Administrative Role*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dwiyanto, Agus. (2017). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Diaz, A. N. L., Prabawatib, N. P. A., & Yudartha, I. P. D. (2023). Pengaruh Etika Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(2), 38-47
- Frederickson, H. George & Ghere, Richard K. (2005), *Ethics in Public Administration*. New York; Routledge
- Hasibuan , R., Lubis, A. A., & Nasution, F. R. (2020). Etika Pelayanan Publik dalam Perspektif New Public Service di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 10(2), 79-91.
- Henry, Nicholas. (2021). “Paradigms of Public Administration,” *Public Administration and Public Affairs*, No. 1776
- Keban, Yeremias T. (2014). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

- Kumorotomo, W. (2019). *Agile Government (Pemerintahan Cergas)*.
<https://mkp.fisipol.ugm.ac.id/2019/11/19/agile-government-pemerintahan-cergas/>
- Mason, C Hoadley. (2004). "Modern Indonesian Administration: Collegial, Abdi-Dalem, Rational-, Or Ideological- Bureaucratic?," *Jurnal Administrasi Publik* 3, No. 1
- Mudiyati, R. (2019). Dialektika Konsep Dynamic Governance. *Jurnal Academia Praja*, 2(02).
<https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/%0Aajurnal-academia-praja/article/view/116>
- Nelya, B., & Buulolo, Y. (2022). Pengaruh Etika Pelayanan Pemerintah Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Sifalago Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Governance Opinion*, 6(2), 157-168.
- Nurhasanah Ningrum , D. W., & Hermayanty, I. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 135.
- Parinata, D., & Puspaningtyas, N. D. (2022). Studi Literatur: Kemampuan Komunikasi Metematis Mahasiswa pada Materi Integral. *Jurnal Ilmiah Matematika Realistik (JI-MR)*, 3(2), 94.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33365/ji-mr.v3i2.2170>
- Reza, I. F. (2020). *Strategi Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Indonesia Pada Era Revolusi Industri 4.0*. *Wacana Publik*, 14(01), 7–12.
<https://doi.org/10.37295/wp.v14i01.40>
- Sedarmayanti. (2018). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung; Refika Aditama
- Sellang, K. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Konsep Dimensi Indikator Implementasinya. Yogyakarta; Ombak
- Sianipar, J.P.G., (1999). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta; LAN
- Sinambela, P. (2014). Reformasi Pelayanan Publik.: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta; Bumi Aksara
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung; Alfabeta
- Triyuningsih. (2017). Buku Ajar Mata Kuliah Etika Administrasi Publik. Semarang; Program Studi Doktor Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro
- Ulum, M. Chazienul & Kurniawan, Luthfi J. (2021). Etika Administrasi Publik. Malang; *Intrans Publishing*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Widodo, Joko, (2001). *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi & Otonomi Daerah*, Surabaya; PT. Gramedia Pustaka Utama

- Wolfman, L. Sachs B. A., (2013). "Administrasi Publik di Indonesia," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, No. 9
- Workshop, R., & Asia, S. (2019). *Public Administration Reform In Indonesia : Why Indonesia Needs to Reform in 1998 ? Political and Economic Background. March.*
- Yuniningsih, Tri. (2018). *Etika Administrasi Publik*. Semarang; Program Studi Doktor Administrasi Publik Press
- Yuniarti, A., & Aditya, T. (2020). Service Quality terhadap Kepuasan Masyarakat Mass Rapid Transit (MRT) DKI Jakarta di Stasiun Lebak Bulus pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 10(2), 55-69