

ETIKA ADMINISTRASI PADA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS OLEH APARATUR KELURAHAN TLOGOMAS KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

Septia Rahayu Dianingrum¹, Qonita Adila Al Rohmah², Hayat³

Progam Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Desember 2024

Revised Desember 2024

Accepted Desember 2024

Available online Desember 2024

sptiirhy@gmail.com



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Triwikrama

Abstract. *This research discusses the application of administrative ethics in improving the quality of public services by officials in Tlogomas Village, Lowokwaru District, Malang City. Administrative ethics plays an important role in ensuring responsive, transparent and accountable services. Apparatus are required to work with professionalism, integrity and empathy in serving the community. Factors that influence the implementation of ethics include the moral values of the apparatus, ethical leadership, organizational culture, and community participation in supervision. In addition, technological developments encourage the use of digital services to increase effectiveness and accessibility. Service innovation and regular performance evaluations are also needed so that services remain consistent and meet public expectations. The positive impact of implementing administrative ethics can be seen in increasing public satisfaction and trust in the government. However, without implementing good ethics, various problems such as dissatisfaction and abuse of authority can occur. Therefore, the government and apparatus need to be committed to building an ethical work culture and implementing the principles of good governance to create inclusive and sustainable public services.*

Keywords: *Administrative Ethics, Public Service, Transparency, Apparatus, Tlogomas Village, Good Governance.*

Abstrak. Penelitian ini membahas penerapan etika administrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik oleh aparatur di Kelurahan Tlogomas, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Etika administrasi memegang peran penting dalam memastikan pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel. Aparatur dituntut untuk bekerja dengan profesionalisme, integritas, serta sikap empati dalam melayani masyarakat. Faktor-faktor yang memengaruhi penerapan etika ini meliputi nilai moral aparatur, kepemimpinan etis, budaya organisasi, serta partisipasi masyarakat dalam pengawasan. Selain itu, perkembangan teknologi mendorong pemanfaatan layanan digital guna meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas. Inovasi layanan dan evaluasi kinerja secara berkala juga dibutuhkan agar pelayanan tetap konsisten dan memenuhi harapan publik. Dampak positif dari penerapan etika administrasi terlihat dalam peningkatan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, tanpa penerapan etika yang baik, berbagai masalah seperti ketidakpuasan dan penyalahgunaan wewenang dapat terjadi. Oleh karena itu, pemerintah dan aparatur perlu berkomitmen dalam membangun budaya kerja beretika dan menerapkan prinsip-prinsip good governance untuk menciptakan pelayanan publik yang inklusif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Etika Administrasi, Pelayanan Publik, Transparansi, Aparatur, Kelurahan Tlogomas, Good Governance.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah daerah. Hal ini menjadi sangat relevan, terutama di era otonomi daerah, di mana aparatur pemerintahan dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kelurahan Tlogomas di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, adalah salah satu contoh wilayah yang menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, etika administrasi menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Etika administrasi tidak hanya berkaitan dengan perilaku individu aparatur, tetapi juga mencakup nilai-nilai, norma, dan prinsip yang harus dipegang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Latar belakang penelitian ini berfokus pada kondisi pelayanan publik di Kelurahan Tlogomas, di mana terdapat berbagai masalah, seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya transparansi, dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan penerapan etika administrasi yang baik oleh aparatur. Etika administrasi yang tinggi diharapkan dapat menciptakan suasana pelayanan yang lebih baik, mendorong partisipasi aktif masyarakat, serta membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan etika administrasi oleh aparatur di Kelurahan Tlogomas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan etika administrasi dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan mengetahui faktor-faktor ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi beberapa poin penting. Pertama, bagaimana penerapan etika administrasi oleh aparatur di Kelurahan Tlogomas dalam konteks pelayanan publik? Kedua, apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan etika administrasi di lingkungan Kelurahan Tlogomas? Ketiga, bagaimana dampak penerapan etika administrasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat? Melalui rumusan masalah ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara etika administrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Manfaat dari penelitian ini sangat beragam. Bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan etika administrasi yang baik. Bagi aparatur pemerintahan, penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya etika dalam menjalankan tugas pelayanan, serta mendorong mereka untuk berperilaku lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sedangkan bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, serta mendorong partisipasi aktif mereka dalam proses pemerintahan.

KAJIAN PUSTAKA

Teori etika administrasi publik menekankan bahwa aparaturnegara harus menjalankan tugas dengan berpedoman pada prinsip moral dan etika. Nuriyanto (2014) mengembangkan konsep New Public Service, yang mengutamakan pelayanan publik berdasarkan nilai-nilai partisipasi dan kepentingan umum, berbeda dari model tradisional yang cenderung birokratis. Etika administrasi publik berperan sebagai pedoman bagi aparaturnegara untuk bersikap profesional, transparan, dan adil. Hal ini penting dalam konteks Kelurahan Tlogomas, di mana masyarakat mengharapkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga berlandaskan moralitas dan integritas. Di samping itu, etika administrasi menuntut adanya akuntabilitas dari aparaturnegara. Mereka harus mampu mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan yang diambil dalam menjalankan tugasnya. Di Kelurahan Tlogomas, penerapan etika administrasi dapat membantu mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan wewenang, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Selain itu, etika administrasi juga mendorong aparaturnegara untuk menghormati hak-hak masyarakat dan memperlakukan setiap warga secara setara.

Teori ini berfokus pada pentingnya kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Erlianti (2019), ada lima dimensi utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Dalam konteks Kelurahan Tlogomas, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada infrastruktur yang memadai, tetapi juga pada sikap dan perilaku aparaturnegara dalam melayani masyarakat. Penerapan etika administrasi memainkan peran penting dalam meningkatkan setiap dimensi tersebut. Misalnya, keandalan dalam memberikan layanan publik dapat dicapai jika aparaturnegara memiliki integritas dan komitmen yang tinggi terhadap tugasnya. Ketanggapan dalam menangani masalah masyarakat juga mencerminkan etika kerja yang baik, di mana aparaturnegara menunjukkan kepedulian dan kepekaan terhadap kebutuhan warga. Dengan kata lain, kualitas layanan yang optimal tidak dapat dicapai tanpa adanya penerapan etika administrasi yang konsisten dan berkelanjutan.

Good governance adalah konsep yang menekankan pentingnya tata kelola pemerintahan yang baik, di mana terdapat keterbukaan, partisipasi, akuntabilitas, dan efektivitas. Teori ini relevan dengan etika administrasi karena menuntut aparaturnegara untuk menjalankan tugasnya dengan prinsip-prinsip yang mendukung kesejahteraan masyarakat. Menurut Nuraini (2020), ada delapan prinsip good governance, yaitu partisipasi, akuntabilitas, transparansi, responsivitas, konsensus, kesetaraan, efektivitas, dan supremasi hukum. Dalam konteks Kelurahan Tlogomas, penerapan prinsip-prinsip ini akan membantu menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Etika administrasi menjadi fondasi dalam penerapan good governance, terutama dalam memastikan bahwa aparaturnegara tidak hanya mengikuti prosedur administratif tetapi juga mempertimbangkan aspek moral dan etika dalam setiap keputusan yang diambil. Akuntabilitas, misalnya, akan memastikan bahwa aparaturnegara bertanggung jawab atas setiap layanan yang diberikan, sementara transparansi akan mendorong keterbukaan informasi kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan tentang etika administrasi pada peningkatan pelayanan publik oleh aparatur di Kelurahan Tlogomas, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, perlu dilihat dari berbagai aspek. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga oleh sikap etis, transparansi, dan akuntabilitas aparatur dalam menjalankan tugasnya. Etika administrasi merupakan pedoman penting dalam memastikan aparatur bertindak profesional dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Berikut ini adalah pembahasan mengenai rumusan masalah yang telah disusun, yaitu penerapan etika administrasi, faktor-faktor yang memengaruhinya, dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tlogomas. Penerapan etika administrasi oleh aparatur sangat memengaruhi cara layanan publik diberikan kepada masyarakat. Etika administrasi mencakup nilai-nilai seperti integritas, kejujuran, transparansi, dan keadilan. Di Kelurahan Tlogomas, penerapan etika administrasi terlihat dalam upaya aparatur memberikan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi, seperti memberikan akses yang sama kepada semua warga untuk mengurus administrasi kependudukan atau layanan lainnya. Etika ini juga tercermin dalam sikap tanggap aparatur ketika menangani keluhan masyarakat serta dalam ketertiban dan kedisiplinan mereka dalam bekerja. Misalnya, pelayanan yang dimulai tepat waktu dan proses yang dilakukan sesuai prosedur mencerminkan tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugasnya secara profesional.

Namun, terdapat tantangan dalam penerapan etika administrasi, seperti masih adanya keterbatasan sumber daya, kurangnya pelatihan etika bagi aparatur, dan tekanan birokrasi yang dapat memengaruhi kinerja mereka. Dalam beberapa kasus, pelayanan yang diberikan mungkin belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat karena adanya kendala internal, seperti jumlah pegawai yang terbatas atau sistem administrasi yang masih manual. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kompetensi dan kesadaran etis aparatur melalui pelatihan dan evaluasi rutin. Hal ini bertujuan agar aparatur dapat bekerja dengan lebih efektif dan tetap memegang teguh prinsip etika administrasi. Faktor-faktor yang memengaruhi penerapan etika administrasi di Kelurahan Tlogomas dapat berasal dari internal maupun eksternal. Secara internal, kesadaran pribadi dan nilai-nilai moral yang dimiliki setiap aparatur menjadi penentu utama bagaimana mereka menjalankan tugasnya. Aparatur yang memiliki integritas tinggi cenderung memberikan pelayanan dengan lebih baik dan bertanggung jawab. Di sisi lain, faktor eksternal seperti budaya kerja di lingkungan birokrasi, kepemimpinan yang etis, dan pengawasan masyarakat juga sangat berpengaruh. Lingkungan kerja yang mendukung penerapan etika dan kepemimpinan yang memberi contoh akan mendorong aparatur untuk lebih berkomitmen terhadap tugas mereka.

Selain itu, partisipasi masyarakat dalam pengawasan juga menjadi faktor penting dalam memastikan etika administrasi diterapkan dengan baik. Masyarakat yang aktif memberikan masukan atau melaporkan jika terjadi pelanggaran etika akan membantu menciptakan pelayanan yang lebih akuntabel. Pemerintah Kelurahan Tlogomas telah berupaya mendorong keterlibatan masyarakat melalui forum musyawarah warga dan layanan pengaduan, meskipun masih perlu ditingkatkan agar partisipasi ini berjalan optimal. Partisipasi masyarakat tidak hanya

meningkatkan transparansi, tetapi juga memperkuat kepercayaan antara aparaturnya dan masyarakat. Penerapan etika administrasi oleh aparaturnya memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Etika administrasi yang baik akan menciptakan pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan masyarakat. Ketika masyarakat merasa dilayani dengan baik dan hak-haknya dihormati, tingkat kepercayaan terhadap aparaturnya dan pemerintah akan meningkat. Di Kelurahan Tlogomas, penerapan etika administrasi yang konsisten dapat mencegah praktik-praktik tidak etis seperti diskriminasi, penundaan pelayanan, atau pungutan liar, yang sering kali menjadi sumber ketidakpuasan publik.

Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari hasil akhir tetapi juga dari proses pemberian layanan itu sendiri. Aparaturnya yang menjalankan tugas dengan sikap empati dan peduli terhadap kebutuhan warga akan lebih mudah membangun hubungan positif dengan masyarakat. Misalnya, dalam situasi di mana masyarakat membutuhkan bantuan mendesak, seperti penerbitan surat administrasi untuk keperluan darurat, sikap proaktif dan responsif dari aparaturnya sangat dihargai. Selain itu, transparansi dalam prosedur dan biaya layanan memastikan bahwa masyarakat merasa aman dan percaya bahwa tidak ada praktik korupsi yang terjadi. Namun, jika etika administrasi tidak diterapkan dengan baik, dampaknya bisa sangat merugikan. Pelayanan yang lambat, tidak transparan, atau diskriminatif dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dan menimbulkan ketidakpercayaan terhadap pemerintah. Kurangnya akuntabilitas juga dapat membuka peluang terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh aparaturnya. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja aparaturnya, termasuk dalam aspek etika administrasi. Dengan demikian, masalah-masalah yang muncul dapat segera diidentifikasi dan diperbaiki sebelum memengaruhi kualitas pelayanan secara signifikan.

Selain itu, penting bagi pemerintah untuk mengadopsi prinsip-prinsip good governance dalam setiap aspek pelayanan publik. Good governance, yang mencakup keterbukaan, akuntabilitas, dan partisipasi, sejalan dengan etika administrasi dan dapat menjadi kerangka kerja yang efektif dalam meningkatkan pelayanan publik. Aparaturnya yang bekerja sesuai dengan prinsip-prinsip ini tidak hanya akan memberikan pelayanan yang berkualitas tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah Kelurahan Tlogomas dapat terus mendorong penerapan prinsip-prinsip ini melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan pembinaan rutin terhadap aparaturnya.

KESIMPULAN

Etika administrasi memainkan peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tlogomas, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Etika administrasi menjadi pedoman bagi aparaturnya dalam menjalankan tugasnya dengan integritas, profesionalisme, dan keadilan. Penerapan nilai-nilai seperti transparansi, akuntabilitas, dan empati dalam layanan publik memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang responsif dan tidak diskriminatif. Dengan sikap etis dan disiplin, aparaturnya dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang atau praktik koruptif. Faktor-faktor yang memengaruhi penerapan etika administrasi meliputi aspek

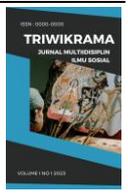
internal seperti nilai moral dan komitmen aparatur, serta aspek eksternal seperti kepemimpinan yang etis, budaya organisasi, dan pengawasan publik. Aparatur yang memiliki kesadaran etis tinggi akan memberikan layanan dengan lebih efektif dan konsisten. Di sisi lain, kepemimpinan yang memberikan contoh baik dan dukungan dari masyarakat dapat memperkuat penerapan etika administrasi. Monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala, termasuk melalui partisipasi masyarakat, juga penting untuk memastikan pelayanan tetap berada dalam koridor etis dan memenuhi harapan publik.

Selain itu, perkembangan zaman menuntut pemerintah untuk beradaptasi dengan digitalisasi dan inovasi layanan guna meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan. Penerapan layanan berbasis digital dapat membantu mempercepat proses administrasi, namun aparatur harus tetap memegang teguh etika dengan menjaga keamanan data dan kejujuran dalam setiap prosedur. Inovasi seperti penyederhanaan prosedur dan layanan khusus bagi warga rentan menunjukkan bagaimana etika administrasi dapat diwujudkan dalam bentuk layanan yang inklusif dan responsif. Penerapan etika administrasi secara konsisten memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan meningkatkan hubungan antara pemerintah dan warga. Masyarakat yang merasa dilayani dengan baik akan lebih percaya dan mendukung program-program pemerintah. Namun, tanpa penerapan etika yang baik, berbagai masalah seperti ketidakpuasan publik dan ketidakpercayaan dapat muncul. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan aparatur di Kelurahan Tlogomas untuk terus berkomitmen pada prinsip-prinsip good governance dan membangun budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan publik berkualitas.

Secara keseluruhan, etika administrasi bukan hanya sekadar tuntutan formal tetapi merupakan bagian integral dari upaya menciptakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berintegritas. Dengan menerapkan prinsip-prinsip etis dalam setiap bentuk layanan, Kelurahan Tlogomas dapat menjadi contoh bagaimana pelayanan publik yang berkualitas dapat dibangun melalui sinergi antara aparatur yang kompeten dan masyarakat yang berpartisipasi aktif. Melalui komitmen bersama ini, pemerintah dan masyarakat dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmi, T. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 4(2), 97–102.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1).
- Jamaluddin, Y. (2016). Model peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 12(1), 54–68.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Nuraini, S. (2020). Penerapan etika administrasi publik sebagai upaya dalam mewujudkan good governance. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 14(1).



-
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453.
- Sari, D. A. P., Yaqin, A., & Sucahyo, I. (2024). Etika Administrasi Pada Peningkatan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Oleh Aparatur Di Kantor Desa Tegalrejo Kecamatan Dringu. *INTELEKTUAL (E-Journal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 11(1).
- Sulfiani, A. N. (2021). Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116.