

Analisis Etika Pemerintahan dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pemerintahan Kota Mojokerto

Hikmah Muhaimin¹, Zelga Navy Amelia Puteri², Nadiya Amaliya³, Niki Aneza Ferdyana⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Majapahit

Corresponding Author: Hikmahmuhaimin@gmail.com or zelganavy1108@gmail.com

Kata Kunci:

Etika Pemerintahan;
Pelayanan Publik;
Kinerja ASN.

Abstrak: Aparatur Sipil Negara (ASN), atau penyelenggara pemerintahan, bertindak dan berpikir sesuai dengan etika. Karena etika pemerintahan selalu menjadi masalah yang perlu diperhatikan, masyarakat biasanya akan merasa tidak puas dan menggugat nilai atau standar etika yang digunakan oleh aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan. Dewasa ini, etika pemerintahan menjadi topik diskusi terutama karena upaya untuk membuat pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu, sebuah kelompok atau seseorang birokrasi melakukan upaya yang dikenal sebagai pelayanan publik. Administrasi kependudukan berada di suatu pemerintahan dan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban yang digunakan untuk mengatur dokumen dan data kependudukan. Ini mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Studi ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif melalui wawancara langsung. menegaskan bahwa metodologi penelitian kualitatif berbasis postpositivisme dan digunakan untuk menyelidiki kondisi obyek yang alamiah. Dalam etika birokrasi pelayanan publik, prosedur pelayanan tidak hanya bergantung pada kebiasaan. Selain itu, didasarkan pada prinsip dan etika yang berfungsi sebagai standar untuk memandu perilaku positif karyawan. Pelayanan publik akan berhasil jika menerapkan etika birokrasi. Ini berarti bahwa mereka dapat memberikan layanan dengan mengutamakan kepentingan masyarakat dan keuntungan umum daripada keuntungan individu, kelompok, atau organisasi yang terlibat.

Keyword:

Government Ethics;
Public Service;
ASN Performance.

Abstract: State Civil Apparatus (ASN), or government organizers, act and think in accordance with ethics. Since government ethics is always a matter of concern, the public will usually feel dissatisfied and challenge the ethical values or standards used by government officials in providing services. Nowadays, government ethics has become a topic of discussion mainly because of the effort to create a clean and authoritative government. To help people achieve certain goals, a bureaucratic group or person undertakes an effort known as public service. Population administration is in a government and is one form of public service. Population administration is a series of structuring and ordering activities used to organize population documents and data. It includes population registration, civil registration, and management of information related to population administration. This study is a qualitative research that uses a descriptive approach through direct interviews. emphasizes that qualitative research methodology is based on postpositivism and is used to investigate natural object conditions. In the ethics of public service bureaucracy, service procedures do not only depend on custom. In addition, it is based on principles and ethics that serve as standards to guide employees' positive behavior. Public services will be successful if they apply bureaucratic ethics. This means that they can provide services by prioritizing the interests of society and the public good over the benefits of the individuals, groups or organizations involved.

PENDAHULUAN

Sebuah kebijakan yang dikenal sebagai "etika pemerintahan" menjabarkan standar atau pedoman bagi aparat yang menyelenggarakan pemerintahan. Tata kelola pemerintahan diatur sebagian oleh etika pemerintahan. Di sisi lain, etika pemerintahan adalah komponen hukum praktis yang mengatur urusan pemerintahan dalam kerangka interaksi dengan aparatur sebagai penyelenggara operasi pemerintahan. Oleh karena itu, etika pemerintahan dapat didefinisikan sebagai sikap atau etika yang diterapkan dalam ranah birokrasi, di mana etika pemerintahan berfungsi sebagai pedoman atau norma dasar yang harus diikuti oleh para pejabat birokrasi dalam menjalankan pemerintahan (Afrijal et al., 2023).

Aparatur Sipil Negara, yang sering dikenal sebagai penyelenggara pemerintahan, beroperasi di atas landasan etika dalam pemikiran dan perilaku mereka (ASN). Karena etika pemerintah selalu menjadi masalah yang perlu ditanggapi secara serius, ketika masyarakat umum tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh pejabat pemerintah, mereka biasanya menjadi tidak puas dan menantang nilai-nilai atau standar etika yang digunakan oleh aparat untuk memberikan layanan ini. Pembicaraan mengenai etika pemerintah semakin populer dalam beberapa tahun terakhir, terutama dalam upaya menciptakan mesin pemerintahan yang efisien dan kuat.

Pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian tindakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Upaya kelompok atau birokrat untuk membantu masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu dikenal sebagai pelayanan publik. Pengelolaan kependudukan dalam suatu pemerintahan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasil-hasilnya untuk pelayanan publik dan pertumbuhan sektor-sektor lain merupakan beberapa tindakan pengorganisasian dan pengaturan yang membentuk administrasi kependudukan.

Menerapkan pelayanan publik Prasyarat dasar dari pemerintahan modern adalah pelayanan publik. sangat penting bagi pemerintahan modern, di mana setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan layanan berkualitas tinggi untuk barang, jasa, dan bantuan administratif dari pemerintah. Undang-Undang Dasar 1945 mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa (Endah, 2018). Hal ini memungkinkan untuk menginterpretasikan sejauh mana lembaga pemerintah telah memenuhi tujuan mereka sebagai cerminan dari visi, misi, dan strategi mereka. Ini juga merupakan definisi kinerja pemerintah. Indikator kinerja, yang mencakup aspek keuangan dan non-keuangan, digunakan untuk menilai

kinerja pemerintah. Indikator-indikator ini mencakup masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak.

Pelayanan publik dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyediaan layanan pada dasarnya adalah hasil dan proses yang menunjukkan bagaimana operasi pemerintah dilakukan (Muhaimin et al., 2023). Distribusi, perlindungan, dan regulasi tiga fungsi utama pemerintah dipenuhi dalam kegiatan operasional pemerintah. Struktur pemerintahan yang tidak efisien dan kualitas sumber daya manusia aparatur yang masih rendah masih menjadi kendala dalam penyediaan layanan publik, sesuai dengan kondisi obyektif. Hal ini masih terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media, terkait masalah biaya, waktu, dan ketidakjelasan metode pelayanan.

Agar sebuah instansi dapat memperoleh keunggulan kompetitif, sumber daya manusia memang memegang peranan penting. Sebuah instansi pemerintah hanya dapat maju jika memiliki sumber daya manusia yang kompetitif dan terampil. Persepsi publik terhadap pemerintah dapat dipengaruhi secara positif oleh perbaikan yang terus menerus di semua bidang kesejahteraan masyarakat, termasuk keamanan, ekonomi, pendidikan, dan kesehatan; sebaliknya, jika kesejahteraan masyarakat menurun, persepsi publik terhadap pemerintah juga akan menurun. Di antara masalah etika yang ada saat ini adalah kurangnya kesopanan, keramahan, dan kesantunan aparat terhadap pengguna layanan. Selain itu, beberapa pekerja masih meninggalkan pekerjaan mereka tanpa pengawasan atau memiliki meja kosong ketika klien membutuhkan bantuan, hal ini dianggap kurang etis.

Aparat pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan etika pemerintahan, terutama dalam hal penyediaan layanan publik. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa konteks etika akan berfungsi sebagai panduan bagi setiap cabang pemerintahan, terutama dalam menjalankan tugasnya. Aspek lain dari etika pemerintahan adalah pentingnya menjalankan tugas dan tanggung jawab, mematuhi berbagai ketentuan, hukum, dan peraturan, menjaga hubungan kerja yang baik, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Instansi pemerintah dibentuk dengan sejumlah tujuan, termasuk memulai inisiatif, menawarkan layanan publik, dan menciptakan lapangan kerja.

METODE PENELITIAN

Wawancara langsung digunakan dalam metodologi penelitian kualitatif penelitian ini, yang mengambil pendekatan deskriptif. mendefinisikan metodologi penelitian kualitatif sebagai pendekatan postpositivisme untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Pendekatan ini menggunakan peneliti sebagai instrumen utama, melakukan triangulasi (gabungan) teknik pengumpulan data, lebih mengutamakan makna dari pada generalisasi, dan menggunakan analisis data secara kualitatif atau induktif(Sugiyono, 2021).

Penjelasan di atas memperjelas bagaimana penelitian kualitatif memperoleh pemahaman dan signifikansi dengan menganalisis dan menginterpretasikan kejadian, sikap, dan persepsi yang rumit dan relevan secara sosial. Para peneliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif dan deskriptif dalam penelitian ini. Penelitian ini melihat dari dekat suatu objek tertentu untuk memberikan deskripsi yang lengkap. Informan atau pihak-pihak lain yang relevan dapat memberikan data. Sangatlah penting untuk memastikan bahwa metodologi penelitian, hingga verifikasi keakuratan kesimpulan yang disajikan dalam laporan penelitian, sesuai dengan pedoman yang diperlukan untuk penulisan ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika berasal dari bahasa Yunani "ethos" yang berarti "kebiasaan" atau "karakter" yang merupakan sumber dari kata "ethos" dalam bahasa Inggris. Etik, yang berhubungan dengan tata krama atau adat istiadat, adalah nama lain dari etika. Kata ini dapat ditemukan dalam bahasa Prancis dan Inggris. Etika secara umum dianggap sebagai seperangkat prinsip dan nilai moral. Kemudian, orang-orang dan struktur masyarakat dapat mengidentifikasi dan merangkul pedoman moral dan perilaku ini yang membantu mendefinisikan benar dan salah. Moralitas dan etika sering kali digunakan secara sinonim. Moral adalah nilai-nilai yang membantu dalam mengendalikan perilaku dan bertindak sebagai kompas bagi individu atau kelompok sosial(Pramdityan et al., 2022).

Etika birokrasi, menurut Dwiyanto (2002), adalah seperangkat aturan yang ditaati oleh aparat birokrasi dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Struktur administrasi untuk melaksanakan proyek-proyek pelayanan masyarakat. Menurut Darwin (1999), etika birokrasi adalah kumpulan nilai yang menjadi standar atau pedoman bagaimana orang harus berperilaku dalam organisasi. Untuk menjamin agar pemberi layanan tidak bertindak sewenang-wenang terhadap penerima layanan, maka etika birokrasi merupakan karakter moral atau perilaku yang akan digunakan dalam rangka memenuhi tugas dan menawarkan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan(Hikmah Muhaimin et al., 2023).

Analisis kritis dan logis terhadap standar moral dan cita-cita yang terlihat dalam sikap dan tindakan manusia, baik secara individu maupun kolektif, adalah inti dari etika. Birokrasi

pemerintah harus menjunjung tinggi seperangkat cita-cita dalam sikap dan perilaku mereka ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka juga harus berusaha untuk menjadi teladan moral dengan menjauhkan diri dari perilaku yang tidak terpuji. Persepsi publik terhadap mesin pemerintah akan meningkat sebagai hasilnya.

Sebagai alat negara, pemerintah memiliki tugas untuk menjaga kesejahteraan, keamanan, dan perlindungan rakyatnya serta memberikan layanan terbaik yang tersedia. Jika dikaitkan dengan pembenaran yang diberikan oleh Undang-Undang Dasar 1945, yang menyatakan bahwa peran pemerintah adalah untuk melaksanakan tujuan negara. Hal ini juga menciptakan pegawai pemerintah, yang salah satunya menjalankan bisnis sehari-hari dengan memberikan layanan kepada masyarakat secara langsung dan tidak langsung. Untuk memenuhi tanggung jawab ini, seseorang harus dapat beroperasi dalam batas-batas etika pemerintahan, memastikan bahwa kekuasaan pemerintah sebagai alat negara tidak terganggu.

Perwakilan pemerintah harus diberkahi dengan otoritas, memiliki standar moral yang tinggi, dan memiliki sikap negatif yang terdokumentasi untuk membangun pemerintahan yang bertanggung jawab, transparan, kompeten, dan profesional. Pegawai negeri harus memiliki moral yang tegak, konsisten, dan jujur. Mewujudkan prinsip-prinsip etika pejabat dalam setiap prosedur pemerintahan dapat mengarah pada administrasi instansi pemerintah yang terbaik. Pada hakikatnya, perilaku birokrasi pemerintah merupakan subjek penilaian etika pemerintahan. Dari sudut pandang konseptual, negara adalah fokus penelitian etika politik, sedangkan penelitian etika pemerintahan berpusat pada pejabat dan pegawai.

Penyediaan layanan publik dapat diibaratkan sebagai sebuah proses, dengan objek, jenis, dan variasi layanan yang berbeda (Sumarwoto, 2021). Oleh karena itu, pelayanan publik akan menjadi pelayanan yang berbeda dengan pelayanan komersial yang ditawarkan sebelumnya. Untuk membedakannya dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta, pelayanan publik adalah pelayanan yang ditawarkan pemerintah untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Menurut prinsip pelayanan publik yang baik, pemerintah harus berperilaku sebagai pelayan masyarakat dan bukannya lalim dan melayani masyarakat dengan berbagai cara, termasuk secara efektif, efisien, dan berkualitas. Pelayanan publik juga harus difokuskan pada kepentingan rakyat. Memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup mereka termasuk dalam gagasan ini. Dalam pelayanan publik, istilah "Etika Birokrasi" mengacu pada pencarian dan penjelasan tentang hubungan antara etika, pelayanan publik, dan birokrasi. Agar organisasi pelayanan publik dapat berhasil, moralitas merupakan komponen dan ukuran yang sangat penting.

Definisi "Pegawai" dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah "pegawai negeri" (bisnis dan sebagainya). Pegawai Negeri Sipil adalah mereka yang bekerja untuk negara atau

pemerintah, karena "Negeri" menunjukkan negara atau pemerintah. Poin utama dari UU ASN adalah bahwa ASN adalah jenis profesi untuk PNS dan PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja), dan bahwa untuk diakui sebagai profesi, seseorang harus memiliki seperangkat prinsip-prinsip dasar, kode etik dan perilaku, dan pengembangan kompetensi.

Prosedur pelayanan dalam birokrasi pelayanan publik didasarkan pada kebiasaan dan etika proses. Prosedur ini juga didasarkan pada moral dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku para pekerja yang produktif. Kemampuan untuk memberikan layanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan manfaat secara keseluruhan di atas kepentingan individu, kelompok, dan organisasi yang terlibat merupakan prasyarat untuk bekerja di bidang pelayanan publik. Hal ini dikenal sebagai etika birokrasi. Menerapkan moralitas dan nilai-nilai akan meningkatkan kemungkinan keberhasilan pelayanan publik (Rakhmadani, 2022).

Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah harus dapat memperhatikan kebutuhan masyarakat. Menjadi bagian dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Tentu saja tujuannya adalah untuk mengurangi diskriminasi dalam pelayanan kepada masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan keyakinan atau pandangan agama yang dianut oleh pejabat publik. Hal ini terutama berlaku bagi mereka yang telah memegang posisi otoritas atau menjabat sebagai kepala daerah dan karena itu berada dalam posisi untuk merumuskan dan menyetujui kebijakan yang relevan dengan keyakinan agama dan tidak hanya menguntungkan segelintir orang. Hal ini dilakukan agar para pejabat pemerintah dapat menegakkan dan menjamin bahwa kebijakan tersebut dapat memberikan manfaat bagi setiap warga negara karena didasarkan pada sila pertama, yaitu Ketuhanan Yang Maha Esa, yang menyatakan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk diperlakukan secara setara. Evaluasi apakah mesin pemerintahan telah memaksimalkan etika pemerintahan didasarkan pada perilaku yang tidak memihak ini.

Merumuskan Kebijakan dan Pedoman Eksplisit Untuk memastikan bahwa etika pemerintah diterapkan dalam penyediaan layanan publik, pemerintah harus membuat aturan dan peraturan. Semua pegawai pemerintah akan menggunakan bahan-bahan ini sebagai acuan dalam bertindak secara bermoral. Perbaikan Infrastruktur dan Pelatihan Pegawai Negeri, Pemerintah harus menyisihkan dana yang cukup untuk meningkatkan infrastruktur dan memberikan pelatihan kepada pegawai negeri. infrastruktur dan memberikan pelatihan kepada pegawai negeri. Staf yang terlatih dan infrastruktur yang memadai akan meningkatkan standar pelayanan publik. Pembentukan Sistem Pemantauan dan Evaluasi yang Efektif: Pemerintah harus membuat sistem yang secara terus menerus menilai dan memantau kualitas pelayanan publik. Dengan adanya sistem ini, pemerintah dapat mengetahui masalah-masalah yang ada dan mengimplementasikan perbaikan yang diperlukan.

KESIMPULAN

Sebuah negara dengan tujuan yang luhur seharusnya dapat memberikan kesejahteraan, keamanan, dan pelayanan kepada seluruh rakyatnya. Ketika meminta bantuan dari para pelayan publik, masyarakat sering kali tidak mendapatkan apa yang mereka harapkan. Tanggung jawab dan tugas para pejabat pemerintah tidak ada artinya jika mereka tidak melakukan apa pun untuk menghentikan mesin yang melakukan tindakan tidak terhormat dan mengabaikan pelayanan. Melakukan kejahatan tanpa henti adalah hal yang gila karena hukuman yang terlalu ringan dan tidak efektif. Perubahan dalam pelayanan masyarakat tidak dipengaruhi secara positif oleh etika pemerintah yang seharusnya menjadi panduan. Untuk mewujudkan etika pemerintah sepenuhnya dalam tugas dan tanggung jawab sebagai peran masyarakat, pertama-tama seseorang harus menumbuhkan kesadaran dari dalam. Hal ini dapat dicapai dengan menanamkan nilai-nilai moral dengan kesadaran penuh dalam diri sendiri. Hal ini akan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap pegawai negeri sipil sebagai pengemban cita-cita negara dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap tugas dan tanggung jawab aparatur pemerintah.

REFERENSI

- 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. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i4.3416>
- Andayani, S., Zitri, I., & Darmansyah, D. (2024). Pengaruh akuntabilitas dan transparansi dana desa terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di kelurahan Punia Mataram. *Journal Law and Government*, 2(1), 8-19.
- Endah, K. (2018). Etika pemerintahan dalam pelayanan publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 141-151. <https://jurnal.unigal.ac.id/moderat/article/view/1088%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/download/1088/985>
- Hikmah Muhaimin, Ghozali, G., Afida Izzatus Syifa, Revi Firmala Anggraini, & Khisamuddin, K. (2023). Penerapan Etika Birokrasi dalam Kualitas Pelayanan Publik KPU Kabupaten Mojokerto. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(3), 298-305. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v2i3.2194>
- Muhaimin, H., Ichwan, W., Basith, R. A., Veryanto, D. R., Kunci, K., Pemerintahan, E., Pelayanan, , & Kepercayaan, P.; (2023). Etika Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Layanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Kepercayaan Masyarakat. *Journal Law and Government*, 1(2), 122-132.

- Muhammad, R. E. N., & Zitri, I. (2023). Implementasi Good Governance Dalam Pengelolaan Sumber Daya Hasil Laut Di Kawasan Bintaro Kecamatan Ampenan Kota Mataram. *Journal Law and Government*, 1(2), 109-115.
- Pramdityan, R., Muhaimin, H., & Kesi, B. (2022). IMPLEMENTASI ETIKA PEMERINTAHAN DALAM MENCIPTAKAN BIROKRASI YANG BERSIH DAN SEHAT IMPLEMENTATION OF GOVERNMENT ETHICS IN CREATING A CLEAN AND HEALTHY BUREAUCRACY (Case Study in a Pandan Krajan Village Office, Kemlagi District, Mojokerto Regency). *Journal of Governance and Policy Innovation (JGPI)*, 2(1), 37-45.
- Rakhmadani, R. (2022). 45328-Article Text-79166-1-10-20220301. 5, 159-168.
- Sugiyono. (2021). Sugiyono. 2017, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. bandung: Alfabeta.
- Sumarwoto, S. (2021). Penyuluhan Hukum: Bagi ASN tentang Kode Etik dan Perilaku di BKPSDM Kota Mojokerto. *Borobudur Journal on Legal Services*, 2(1), 40-50. <https://doi.org/10.31603/bjls.v2i1.8087>