

ANALISIS PERAN ETIKA ADMINISTRASI DALAM OPTIMALISASI KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TANJUNGREJO MALANG

Akhmad Ivan Zulkarnaen^{1*}, Octa Dwi Sofian²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Email: ivankolev21@gmail.com¹

Abstrak

Etika administrasi memegang peran strategis dalam menentukan mutu layanan publik yang tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan administratif, tetapi juga mencerminkan prinsip-prinsip keadilan, kesetaraan, akuntabilitas, kesetiaan, dan tanggung jawab sosial. Prinsip-prinsip ini menjadi elemen fundamental penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), terutama di tingkat kelurahan sebagai unit pelayanan terdepan. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran etika administrasi dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanjungrejo, Kota Malang, dengan fokus pada empat dimensi utama: kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Penelitian ini diterapkan dengan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang melibatkan lurah, pejabat struktural, dan masyarakat sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika pada aspek kesetaraan dan keadilan telah berjalan optimal melalui pelayanan yang sesuai prosedur dan tanpa diskriminasi. Aspek kesetiaan pegawai juga tampak baik, meskipun masih ditemukan kendala kedisiplinan. Adapun tanggung jawab sebagian besar pegawai tercermin dari kesadaran melaksanakan tugas secara profesional. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan etika administrasi secara konsisten mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan publik, serta memperkuat akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan di tingkat lokal.

Kata Kunci: Etika administrasi, pelayanan publik, kesetaraan, keadilan, kesetiaan, tanggung jawab.

Abstract

Administrative ethics plays a strategic role in determining the quality of public services, which should not only focus on fulfilling administrative needs but also reflect key principles such as justice, equality, accountability, loyalty, and social responsibility. These principles serve as a critical foundation for realizing good governance, particularly at the village (kelurahan) level as the frontline of public service delivery. This study is intended to analyze the role of administrative ethics in optimizing the quality of public services at the office of Tanjungrejo urban village in Malang City, focusing on four main dimensions: equality, justice, loyalty, and responsibility. A descriptive qualitative approach was employed, using observation, interviews, and documentation techniques, with the village head, structural officials, and community members as informants. The findings indicate that the application of ethics in the dimensions of equality and justice has been carried out optimally through services that follow procedures and are free from discrimination. Employee loyalty is generally well demonstrated, although issues of discipline remain. Meanwhile, the majority of staff show a strong sense of professional responsibility in carrying out their duties. These findings affirm that the consistent implementation of administrative ethics can significantly improve the effectiveness and quality of public services, while also strengthening accountability and public trust in local government institutions.

Keywords: Administrative ethics, public service, equality, justice, loyalty, responsibility.

PENDAHULUAN

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, etika administrasi memiliki kedudukan yang sangat strategis dalam menentukan kualitas layanan publik yang diselenggarakan untuk masyarakat. Etika administrasi tidak hanya sekadar rangkaian prinsip atau ketentuan etis yang mengatur interaksi aparatur Negara dalam menjalankan tugasnya, tetapi juga mencerminkan integritas dan profesionalisme dalam pelayanan publik. Layanan publik yang berkualitas tidak cukup hanya dilihat dari terpenuhinya kebutuhan administratif masyarakat, melainkan juga harus mencerminkan prinsip-prinsip fundamental seperti keadilan, kesetaraan, akuntabilitas, kesetiaan terhadap tugas, serta tanggung jawab sosial.

Prinsip-prinsip etika tersebut merupakan elemen fundamental penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), di mana transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas menjadi unsur kunci. Dalam konteks pemerintahan lokal, khususnya di tingkat kelurahan, peran etika administrasi semakin penting mengingat tingkat interaksi antara aparat pemerintah dan masyarakat yang sangat tinggi. Kelurahan sebagai unit pelayanan terdepan dalam struktur birokrasi pemerintahan, menjadi garda depan dalam penyampaian berbagai layanan administratif, seperti pengurusan dokumen kependudukan, perizinan, dan pelayanan sosial lainnya.

Salah satu contoh konkret yang dapat dijadikan fokus kajian adalah Kantor Kelurahan Tanjungrejo, Kota Malang. Sebagai bagian dari pemerintahan kota, kelurahan ini memiliki tanggung jawab yang besar dalam memberikan layanan yang efisien, adil, dan profesional kepada warga di wilayahnya. Namun, sebagaimana banyak terjadi di berbagai institusi publik lainnya, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah tantangan yang dapat menghambat optimalisasi pelayanan publik. Salah satu kendala yang mencuat adalah persoalan kedisiplinan dan integritas sebagian pegawai pemerintahan atau institusi yang bertugas di kantor tersebut. Ketidaktertiban waktu kerja, kurangnya empati dalam melayani masyarakat, serta sikap diskriminatif terkait status sosial, suku, agama, ras serta antargolongan (SARA) dalam memberikan layanan masih menjadi isu yang kerap dikeluhkan oleh masyarakat pengguna layanan.

Permasalahan ini tidak semata-mata bersifat teknis, melainkan berkaitan erat dengan aspek etis dalam administrasi publik. Kurangnya penerapan nilai-nilai etika dalam pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur pemerintahan dapat mengakibatkan menurunnya kepercayaan publik terhadap institusi Negara tingkat pusat maupun daerah. Lebih jauh lagi, apabila ketidakadilan dalam pelayanan terus dibiarkan, maka akan tercipta

ketimpangan sosial dan rasa ketidakpuasan di kalangan masyarakat, yang pada akhirnya berdampak pada legitimasi dan kredibilitas pemerintah di mata publik.

Oleh karena itu, penerapan etika administrasi dalam seluruh aspek pelayanan publik menjadi hal yang mutlak untuk diupayakan. Etika administrasi berfungsi sebagai pedoman perilaku bagi seluruh aparatur negara ataupun institusi dalam menjalankan kewajibannya, agar senantiasa mengedepankan prinsip moral dan nilai-nilai luhur dalam bertindak dan mengambil keputusan. Penerapan etika yang konsisten dapat menciptakan budaya kerja yang profesional, serta mendorong terbentuknya lingkungan birokrasi yang bersih, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam kerangka ini, nilai-nilai seperti kesetaraan dan keadilan menjadi indikator penting yang harus diwujudkan dalam pelayanan publik. Kesetaraan menuntut agar seluruh warga negara diperlakukan secara sama tanpa diskriminasi dan membedakan berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, agama, maupun afiliasi politik. Sementara itu, keadilan mencakup dimensi yang lebih luas, yakni memastikan bahwa setiap individu memperoleh haknya sesuai dengan kebutuhan dan kondisinya, serta mendapat perlakuan yang adil dari aparatur negara. Nilai kesetiaan,

dalam konteks administrasi publik, mencerminkan loyalitas pegawai terhadap institusi, aturan, serta kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Adapun tanggung jawab menjadi penegasan atas kewajiban moral dan profesional seorang pegawai dalam melaksanakan tugas secara optimal dan dapat dipertanggungjawabkan baik secara hukum maupun etika.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, menjadi sangat relevan untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana penerapan etika administrasi di Kantor Kelurahan Tanjungrejo, Kota Malang dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkeadilan dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana nilai-nilai etika administrasi seperti kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab telah diinternalisasi dan diimplementasikan oleh para aparatur di kantor kelurahan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses penerapan etika administrasi, serta menawarkan alternatif solusi yang dapat digunakan untuk meningkatkan profesionalisme dan akuntabilitas pelayanan.

Melalui pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang signifikan tidak hanya dalam pengembangan ilmu

administrasi publik, tetapi juga dalam perbaikan kebijakan dan praktik pelayanan publik di tingkat lokal. Peningkatan pemahaman mengenai pentingnya etika administrasi dapat menjadi landasan bagi penguatan kapasitas kelembagaan serta pembentukan karakter aparatur negara yang berintegritas. Dengan demikian, penerapan etika administrasi bukan sekadar menjadi wacana normatif, melainkan menjadi praktik nyata dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Etika administrasi merupakan seperangkat nilai moral dan profesional yang menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas oleh aparatur pemerintahan. Dalam konteks pelayanan publik, etika ini menekankan penerapan prinsip-prinsip moral guna mewujudkan layanan yang adil, transparan, dan akuntabel (Pasolong, 2019). Nilai-nilai fundamental dalam etika administrasi antara lain kesetaraan (equality), keadilan (justice), kesetiaan (loyalty), dan tanggung jawab (responsibility) (Bowman & West, 2021). Penerapan nilai-nilai tersebut tidak hanya memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga menjaga kredibilitas serta reputasi lembaga publik (Pasolong, 2019).

Pelayanan publik di Indonesia diatur melalui Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh layanan yang berkualitas, adil, dan bebas dari diskriminasi. Kualitas pelayanan publik umumnya diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat, yang sangat dipengaruhi oleh sikap dan etika pegawai dalam menjalankan tugas (Hadi et al., 2020). Sania et al. (2022) menemukan bahwa penerapan etika administrasi yang baik berdampak pada persepsi positif masyarakat terhadap layanan, sedangkan perlakuan diskriminatif menimbulkan ketidakpuasan.

Prinsip kesetaraan dalam pelayanan publik mengharuskan seluruh warga negara memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi atas dasar status sosial, ekonomi, etnis, maupun agama (Poejawijatna dalam Pasolong, 2021). Pegawai dituntut untuk memperlakukan seluruh pemohon secara adil dan sesuai prosedur. Keadilan merujuk pada sikap tidak memihak dan objektif dalam memberikan pelayanan (Solomon, 1992).

Selain itu, kesetiaan terhadap instansi merupakan unsur penting dari etika administrasi, di mana pegawai dituntut untuk menjalankan tugas secara konsisten serta tunduk pada peraturan yang berlaku. Nigro (dalam Keban, 2008) menekankan bahwa

kesetiaan ini juga mencakup penempatan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi atau kelompok. Tanggung jawab sebagai nilai utama etika administrasi mengharuskan pegawai memiliki komitmen terhadap mutu layanan, termasuk ketepatan dan kecepatan pelayanan (Muhammad, 2017).

Hasil penelitian terdahulu mendukung pentingnya penerapan etika administrasi. Sulfiyah et al. (2023) menunjukkan bahwa lemahnya pelaksanaan nilai keadilan dan kesetiaan menjadi faktor utama ketidakpuasan masyarakat. Arsyad et al. (2021) juga mencatat bahwa praktik pelayanan yang diskriminatif, tidak transparan, dan kurang bertanggung jawab memicu keluhan publik. Oleh karena itu, penerapan etika administrasi yang kuat dan konsisten dipandang sebagai strategi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Dengan merujuk pada teori dan studi sebelumnya, penelitian ini menelaah penerapan etika administrasi—khususnya pada aspek kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab—di kantor Kelurahan Tanjungrejo, Kota Malang dengan harapan dapat memberikan kontribusi terhadap penguatan praktik etika administrasi dalam penyelenggaraan

pelayanan publik yang lebih berkualitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali pemahaman secara mendalam terhadap fenomena yang diteliti yaitu penerapan etika administrasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kota Malang. Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai mampu menggali secara komprehensif pengalaman serta persepsi para informan, khususnya terkait dimensi etika administrasi yang mencakup kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Lokasi penelitian ditentukan secara purposif, mengingat posisi strategis Kantor Kelurahan Tanjungrejo sebagai penyedia layanan publik tingkat kelurahan. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu satu bulan, yang mencakup periode April sampai Mei 2025, yang mencakup tahap persiapan, pelaksanaan, hingga analisis data.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung untuk mengamati perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan, sementara wawancara dilakukan terhadap informan kunci seperti camat, pejabat struktural, staf administrasi, dan

masyarakat pengguna layanan, guna memperoleh perspektif yang kaya mengenai implementasi etika administrasi. Selain itu, dokumen administratif dan laporan terkait juga dikaji untuk memperkuat temuan.

Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan pendekatan interaktif dari Miles dan Huberman, yang meliputi tiga langkah: proses reduksi, penyajian, dan penarikan simpulan. Tahap reduksi data bertujuan untuk menyeleksi informasi penting yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif guna menggambarkan keterkaitan antara prinsip etika administrasi dan kualitas pelayanan publik. Pada tahap akhir, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan keseluruhan analisis. Untuk menjamin validitas data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam memperkuat penerapan etika administrasi dalam sektor pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji peran etika administrasi dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanjungrejo, Kota Malang,

dengan menitikberatkan pada empat dimensi utama: kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Berdasarkan temuan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, secara umum pelaksanaan etika administrasi di kantor tersebut sudah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat sejumlah tantangan operasional.

KESETARAAN

Pada aspek kesetaraan, pegawai kelurahan telah berusaha memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial, etnis, atau agama. Layanan diberikan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang memungkinkan akses yang merata terhadap informasi dan pelayanan. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip kesetaraan sebagai bagian dari komitmen birokrasi terhadap inklusivitas dan keadilan sosial. Pasolong (2013) menegaskan bahwa kesetaraan merupakan prinsip fundamental dalam pelayanan publik yang berorientasi pada keadilan sosial. Selain itu, praktik pelayanan yang setara juga berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan sosial (social trust), di mana masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan secara adil oleh negara. Dengan demikian, kesetaraan dalam pelayanan publik tidak hanya menjadi ukuran teknis, tetapi juga dimensi etis yang memperkuat legitimasi dan stabilitas sosial di tingkat lokal.

KEADILAN

Dalam dimensi keadilan, pelayanan publik dilaksanakan secara bergilir sesuai urutan kedatangan, menunjukkan upaya aparaturnya untuk menjaga netralitas dan tidak memihak. Prinsip keadilan ini selaras dengan konsep keadilan prosedural modern yang menekankan pentingnya transparansi, konsistensi, dan tidak adanya perlakuan diskriminatif dalam proses pelayanan (Colquitt et al., 2015). Pelaksanaan layanan berbasis urutan ini mencerminkan kepatuhan terhadap prinsip kesetaraan akses, yang menjadi pilar utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang etis dan responsif. Ketika masyarakat menyaksikan bahwa pelayanan diberikan secara adil tanpa preferensi pribadi, maka persepsi terhadap integritas dan legitimasi lembaga publik akan meningkat.

KESETIAAN

Aspek kesetiaan terhadap instansi terlihat dari komitmen sebagian besar pegawai yang menjalankan tugas sesuai dengan aturan dan instruksi pimpinan. Meskipun masih ditemukan pelanggaran kedisiplinan, seperti keterlambatan masuk kerja, secara umum pegawai tetap menyelesaikan tanggung jawabnya dengan baik. Nigro dan Nigro dalam Keban (2014) menekankan bahwa loyalitas dan kedisiplinan merupakan bagian dari etos kerja birokrasi yang berintegritas

dan menjadi dasar dari tata kelola pelayanan yang profesional. Untuk mengatasi persoalan kedisiplinan, dibutuhkan penguatan sistem pengawasan internal serta pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.

TANGGUNG JAWAB

Adapun pada dimensi tanggung jawab, pegawai menunjukkan kemampuan dalam menyelesaikan pelayanan sesuai target waktu yang ditetapkan, meskipun terdapat kendala teknis pada sistem jaringan serta tingginya jumlah pemohon. Kepuasan masyarakat yang diwawancarai menjadi indikator bahwa pegawai memiliki akuntabilitas dalam menjalankan fungsi pelayanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Panjaitan dan Pardede (2021), yang menegaskan bahwa tanggung jawab merupakan inti dari praktik etika administrasi, karena mencerminkan komitmen pegawai terhadap amanah publik.

Secara menyeluruh, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kota Malang telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip etika administrasi secara konsisten, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Penerapan nilai-nilai kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab tidak hanya memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga menjadi fondasi utama dalam

mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan berintegritas. Upaya perbaikan internal, seperti pelatihan etika kerja, pembenahan sistem administrasi, dan peningkatan kapasitas aparatur, sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan etika administrasi di Kantor Kelurahan Tanjungrejo, Kota Malang telah berjalan cukup optimal terutama dalam implementasi nilai-nilai kesetaraan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab dalam pelayanan publik. Aparatur di kelurahan tersebut menunjukkan komitmen dalam memberikan layanan yang berlandaskan prinsip non-diskriminasi serta mematuhi standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Namun demikian, masih ditemukan hambatan berupa masih kurangnya kedisiplinan sebagian pegawai atau aparatur Negara. Oleh karena itu, diperlukan upaya penegakan disiplin kerja untuk mendorong terciptanya pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas. Penerapan etika administrasi secara konsisten dan menyeluruh diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan publik, memperkokoh kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan, serta mendorong terwujudnya birokrasi yang

profesional, transparan, dan berintegritas.

SARAN

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kedisiplinan aparatur dengan melakukan pendekatan kuantitatif atau metode campuran yang dapat mengukur hubungan antara etika administrasi dan kinerja pelayanan publik. Selain itu, perluasan objek penelitian ke beberapa kelurahan atau kecamatan lain juga penting untuk memperoleh gambaran yang lebih general terhadap implementasi etika administrasi dalam konteks birokrasi lokal. Hal ini sejalan dengan pandangan Denhardt & Denhardt (2015) bahwa pemahaman etika birokrasi harus kontekstual dan berbasis pada partisipasi serta akuntabilitas dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, M., Hamzah, H., & Salam, R. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 45–56.
- Bowman, J. S., & West, J. P. (2021). *Public service ethics: Individual and institutional responsibilities* (3rd ed.). New York, NY: Routledge.
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2015). *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace* (4th

- ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (3rd ed.). New York, NY: Routledge.
- Hadi, S., Prasetyo, D. A., & Lestari, I. (2020). Etika birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 24(2), 112–125.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori dan isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Muhammad, F. (2017). *Etika dalam administrasi publik*. Yogyakarta: Ombak.
- Panjaitan, H. R., & Pardede, A. A. (2021). Tanggung jawab aparatur negara dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 19(2), 134–143.
- Pasolong, H. (2013). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2019). *Etika administrasi negara*. Bandung: Alfabeta.
- Poejawijatna, H. (2021). *Asas-asas hukum administrasi negara*. Bandung: Liberty.
- Sania, M., Firmansyah, A., & Nurhalimah, L. (2022). Etika administrasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 59–70.
- Sulfiyah, N., Rahmawati, S., & Yusuf, H. (2023). Dampak etika administrasi terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 13(1), 87–95.
- Thoha, M. (2018). *Perilaku birokrasi* Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.