

Urgensi Etika Administrasi Publik Dalam Mewujudkan *Good Governance* Pada Pelayanan Publik

¹Eko Yudianto, ²Mareta Syamsya, ³Ahmad Mustofa, ⁴Syarla Fian, ⁵Hermawan Nasution

^{1,2,3,4,5}Universitas Panca Marga Probolinggo

Korespondensi : maretasyamsya17@gmail.com

Abstrak

Etika administrasi publik memiliki urgensi yang dapat mewujudkan dan mengembangkan pelayanan publik untuk mencapai good governance mengingat saat ini etika dalam pelayanan publik masih minim diterapkan sehingga dapat memberikan dampak buruk terhadap pelayanan publik dan menimbulkan munculnya maladministrasi. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Desa Sumberlele menerapkan etika administrasi publik bagi aparatur desa dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima dan profesional. Metode yang digunakan dalam riset ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian studi pustaka (desk research). Hasil riset di lapangan menyatakan pada perspektif prinsip yang diterapkan dalam pelayanan publik pada Kantor Desa Sumberlele menerapkan prinsip manajemen efektif, responsivitas, akuntabilitas, transparansi, dan supremasi hukum yang jelas dari lima prinsip tersebut menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dan optimal dan kualitas pelayanan lebih baik dari sebelumnya yang belum menerapkan digitalisasi governance. Beberapa faktor pendorong peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan etika administrasi publik diantaranya yaitu pemimpin yang bertanggung jawab, profesionalisme aparatur desa serta ketepatan sistem dalam pelayanan publik. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat dalam mewujudkan good governance pada pelayanan publik di Desa Sumberlele adalah kondisi kerja yang belum kondusif serta kurangnya komunikasi dinamis.

Kata kunci: Etika Administrasi, Pelayanan Publik, Good Governance

Abstract

Public administration ethics has an urgency that can realize and develop public services to achieve good governance considering that currently ethics in public services is still minimally implemented so that it can have a negative impact on public services and give rise to maladministration. In improving service quality, the Sumberlele Village Office applies public administration ethics for village officials in order to provide excellent and professional service. The method used in this research is a qualitative descriptive method with a desk research type of research. The results of research in the field state that from the perspective of the principles applied in public services at the Sumberlele Village office, the principles of effective management, responsiveness, accountability, transparency and supremacy of law are clearly implemented. These five principles show that services have been implemented well and optimally and the quality of service is better. from before which had not implemented digitalization of governance. Several factors driving the improvement of service quality based on public administration ethics include responsible leaders, the professionalism of village officials and the accuracy of systems in public services. Meanwhile, the inhibiting factors in realizing good governance in public services in Sumberlele Village are working conditions that are not yet conducive and a lack of dynamic communication.

Keyword: Administrative Ethics, Public Service, Good Governance

1. PENDAHULUAN

Etika administrasi publik saat ini tengah menjadi sorotan masyarakat, karena banyaknya para administrator dalam melakukan pelayanan publik masih dinilai tidak sesuai dengan etika administrasi publik, para administrator pemerintah masih belum paham dan memiliki akuntabilitas yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya kepada publik. Urgensi etika administrasi publik dimaksudkan sebagai prinsip moral perilaku pejabat publik dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dalam melayani dan mengambil keputusan yang harus selalu mencerminkan nilai-nilai kepentingan publik, bukan kepentingan pribadi (Andriani et.al, 2022). Dalam Undang-undang No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) pada pasal 4 telah diuraikan secara jelas bahwa ASN haruslah menjunjung tinggi standar etika dan sebagai para pejabat publik harus mematuhi kode etik maupun kode perilaku diantaranya cermat dan disiplin, sopan, tanpa tekanan, serta menjaga kerahasiaan yang menyangkut tentang kebijakan Negara termasuk dalam pelayanan publik. Tidak sedikit perhatian masyarakat ditujukan pada praktik yang menyimpang (*mal-administration*) dari etika administrasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Ini menunjukkan pentingnya etika dalam administrasi publik.

Asumsi masyarakat terhadap pelayanan publik menilai buruknya kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang menyebabkan banyak terjadinya pemberian pelayanan yang tidak sesuai standar, hal ini disebabkan karena etika jauh dari ruang publik. Pentingnya implementasi etika dan nilai-nilai administrasi publik dalam sektor publik sebagai pedoman dalam kepemimpinan untuk mewujudkan *governance* dalam pelayanan publik. Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional (Holilah, 2013).

Definisi etika menurut Bertens dalam (Pasolong, 2007: 190) adalah kebiasaan, adat atau akhlak, watak, perasaan, sikap, dan cara berpikir seseorang. . Etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, tata cara hidup yang baik, baik pada diri seseorang atau kepada masyarakat. Sedangkan Dalam lingkup pelayanan publik, etika administrasi publik (Pasolong, 2007: 193) diartikan sebagai filsafat dan profesional standar (kode etik) atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrasi public. Dengan implementasi etika administrasi publik tentu akan menciptakan bentuk *good governance* dalam pelayanan publik. Untuk menciptakan *good governance* tentu penyelenggaraan sistem pemerintahan harus menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan supremasi hukum. Nilai etika tersebut dapat dijadikan sebagai pedoman bagi para birokrat atau administrator dalam bersikap dan bertindak untuk melaksanakan tugas pokok, fungsi, kewenangan dan tanggung jawabnya sekaligus sebagai dasar penilaian apakah yang dilakukan baik atau buruk menurut publik.

Beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan, penelitian terdahulu mengenai tema yang sama yaitu etika administrasi publik salah satunya dengan judul “Pengaruh Etika Administrasi Publik Terhadap Pelayanan Aparat Desa pada Kantor Desa Sei Rotan Kecamatan Percut Sei Tuan”. Pendekatan yang dilakukan pada riset ini adalah pendekatan kuantitatif dengan Analisis Regresi Sederhana. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dalam meningkat pelayanan pada kantor desa Sei Rotan dengan menerapkan etika administrasi public. Etika administrasi publik berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik, semakin baik penerapan Etika Administrasi, maka akan semakin mendorong meningkatkan Pelayanan Aparat Desa pada kantor tersebut (Situmeang, 2020).

Sedangkan penelitian terdahulu lainnya yaitu dilakukan oleh Oktari dengan judul “Urgensi Etika Pejabat Publik dan Peranan Generasi Z dalam Studi Administrasi Publik” dengan hasil penelitian yaitu, penyimpangan etika yang banyak dilakukan oleh para pejabat di Indonesia terdapat dua jenis

yakni *abuse of power* dan mal-administrasi. Faktor penyebab terjadinya pelanggaran etika dalam pelayanan publik yakni lemahnya penegakan hukum serta kurangnya aktif peran masyarakat dalam jalannya pemerintahan. Untuk itu diperlukan peran generasi Z sebagai generasi yang paham akan bentuk pelanggaran etika para birokrat serta mampu memberikan edukasi kepada publik dengan pemanfaatan teknologi atau media massa (Oktari, 2023).

Salah satu desa di Kabupaten Probolinggo, yakni Desa Sumberlele saat ini dalam mewujudkan dan mengembangkan pelayanan publik yang profesional di Kantor Desa Sumberlele Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan mengimplementasikan etika administrasi publik dalam pelayanan masyarakat. Selain itu penerapan prinsip pelayanan prima yang menghasilkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat setempat dilakukan dalam upaya mewujudkan *good governance* sehingga diperlukannya penerapan etika yang optimal untuk mencapai pelayanan publik yang efektif dan efisien. Tak hanya inovasi dan pemanfaatan teknologi saja yang juga dikembangkan dalam pelayanan pada kantor Desa Sumberlele, namun juga pemimpin yang paham mengenai nilai-nilai etika administrasi publik sehingga para administrator yang menjalankan juga dituntut untuk melaksanakan etika administrasi publik sesuai dengan ketentuan dan prinsip-prinsip *good governance*.

Berangkat dari hal ini penelitian pada pelayanan kantor desa Sumberlele mengenai pelayanan publik untuk mewujudkan *good governance* menarik untuk dikaji dalam perspektif etika administrasi publik. Dapat dilihat dari hasil observasi sementara sebagai studi awal diatas bahwa pemimpin pada kantor desa yang dinilai paham serta mampu memanfaatkan teknologi secara maksimal sehingga pelayanan publik dinilai efektif. Hal ini perlu diteliti lebih mendalam sebagai kajian mengenai etika administrasi publik berdasarkan penilaian masyarakat sebagai penerima layanan dalam pelaksanaannya.

2. METODE

Metode yang digunakan dalam riset ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian studi pustaka (*desk research*) yang pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara dan telaah dokumentasi kemudian mendeskripsikan hasil penemuan di lapangan dengan mengkaji beberapa studi pustaka sebagai analisis yang diuraikan sesuai dengan penemuan data di lapangan. Objek observasi dilakukan di wilayah Desa Sumberlele Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan pemilihan informan dipilih secara sengaja yang dianggap paham mengenai hal yang akan dikaji semua data temuan dikumpulkan dan dianalisis. Selain itu sumber data yang dimanfaatkan melalui kajian literatur yang berasal dari sumber tertulis seperti laman jurnal ilmiah, buku, dan arsip resmi. Teknik analisa dalam riset ini mencakup tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam riset ini menggunakan triangulasi sumber yaitu membandingkan, mengkonfirmasi data dan kemudian mencocokkan hasil wawancara di lapangan dari beberapa narasumber yang dipilih (Moleong, 2014)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Argumentasi dari masyarakat menjadi hal yang penting bagi para aparatur di Desa Sumberlele dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam pelayanan publik. Data temuan menyatakan bahwa dua tahun terakhir praktik *abuse of power* dan mal-administrasi di Kantor Desa Sumberlele sudah tidak pernah ditemukan lagi, hal ini tidak terlepas dari kepemimpinan pemerintahan Desa Sumberlele yang dalam pengawasannya dan pemberlakuan sanksi khusus kepada aparatur kantor yang melakukan pelanggaran atau menyalahgunakan wewenang. Beberapa prinsip yang diterapkan dalam

implementasi etika administrasi publik dalam pelayanan publik di Desa Sumberlele untuk menciptakan *good governance* antara lain:

| | |
|----------------------|--|
| a. Manajemen Efektif | <p>Manajemen efektif berkaitan dengan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, tidak menyalahgunakan pengaruh dan wewenangnya (Trisakti et.al, 2023). Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, yakni para aparatur pemerintah di Kantor Desa Sumberlele telah melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang baik (etis). Selain itu tercapainya tujuan dari pelayanan di Desa Sumberlele yakni mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Manajemen yang efektif akan mencapai pelayanan publik yang efektif. Selalu menjaga kepercayaan rakyat dengan menjauhi konflik kepentingan, penyuapan, dan pemberian perlakuan istimewa kepada masyarakat di Desa Sumberlele. Manajemen efektif publik di Kantor Desa Sumberlele dengan mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, yang mana masing-masing pegawai memiliki tugas sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing pada bagian tertentu, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat sasaran dan mampu memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.o</p> |
| b. Responsivitas | <p>Responsivitas berkaitan dengan tanggung jawab aparatur dalam merespon dan mengenali kebutuhan publik dalam pelayanan (Andriani et.al, 2022). Dilihat dari perspektif indikator kemampuan pegawai baik dalam merespon masyarakat dan penggunaan sistem teknologi yang diterapkan pada Kantor Desa Sumberlele sudah berbasis digital yakni aplikasi Lapak (Layanan Cepat Administrasi Kecamatan) yang digunakan dalam melakukan pengurusan berbagai macam dokumen yang dinilai telah baik dan mempuni. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Sumberlele telah menjunjung tinggi reponsivitas, implementasi dari program yang telah dilaksanakan sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, hanya saja masih perlu dikembangkan agar lebih memudahkan masyarakat itu sendiri dalam mendapatkan pelayanan dan tidak adanya kendala. Beberapa masyarakat merasakan terbantu akan respon aparatur dan merasakan kemudahan yang diberikan oleh Kantor Desa Sumberlele dalam melakukan pelayanan.</p> <p>Keberhasilan sebuah pelayanan publik ditentukan oleh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, apabila masyarakat memperoleh pelayan sesuai yang diharapkan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan instansi pemerintah itu sendiri. Data dilapangan ditemukan masih kurangnya tanggapan aparatur desa dalam menanggapi pengaduan masyarakat dan dinilai masih sangat lama dalam merespon tanggapan masyarakat, kurangnya media untuk menampung keluhan masyarakat menjadi penghambat dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik</p> |

| | |
|------------------|---|
| | di Kantor Desa Sumberlele, pengadua biasanya dilakukan secara langsung kepada pegawai. |
| c. Akuntabilitas | Akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas dan kewenangan administrasi publik (Sulfiyah et.al, 2023). Berdasarkan temuan di lapangan yakni sudah adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memudahkan masyarakat dalam prosedur pelayanan yang mana implementasi dari kode etik pelayanan publik berpedoman pada peraturan Pemerintah (PP) No. 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil yang sesuai dengan jenis layanannya, jelas, tidak rumit, singkat, dan mudah dilaksanakan oleh aparat kantor desa, dan diikuti dipenuhi oleh masyarakat yang dilayani. Etika administrasi dalam hal akuntabilitas di Kantor Desa Sumberlele dapat dianggap sudah memenuhi standar pelayanan yang akuntabel secara akuntabilitas prosedural. Jika didasarkan pada akuntabilitas keuangan dalam pelayanan publik di Kantor Desa Sumberlele dinilai cukup baik, sebab penyelenggaraan program atau kegiatan dan inovasi daerah telah ditetapkan dalam rencana kerja SKPD desa yang semua realisasi anggaran disusun dalam bentuk laporan. Berdasarkan akuntabilitas manfaat pada kantor Desa Sumberlele dinilai sudah baik dalam memberikan manfaat yang mana pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kewenangan dan pelaksanaannya mempertimbangkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. |
| d. Transparansi | Transparansi diartikan sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan didalam memperoleh informasi (Dwiyanto, 2014). Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Sumberlele dilihat dari prinsip transparansi terkait dengan keterbukaan dalam proses pelayanan sudah baik. Hal itu ditandai dengan waktu pelayanan yang cepat dan fleksibel serta biaya pelayanan yang gratis mungkin terdapat beberapa pelayan yang memerlukan biaya untuk pemenuhan persyaratan hal tersebut sudah dianggap wajar dalam pengurusan dokumen pada kantor Desa Sumberlele. Sedangkan dilihat berdasarkan prosedur dan persyaratan informasi pelayanan cukup dipahami oleh masyarakat sudah adanya informasi untuk persyaratan dan prosedur pelayanan pembuatan berbagai dokumen melalui pemajangan informasi pada ruang pelayanan kantor Desa Sumber Lel yang memudahkan masyarakat untuk memahami persyaratan pelayanan. |

-
- e. **Supremasi Hukum** Supremasi hukum dalam pelayanan publik yaitu kerangka hukum dalam pelayanan yang harus adil, dapat dilihat dari adanya peraturan perundang - undangan yang tegas dan konsisten dengan kesadaran dan kepatuhan terhadap hukum dalam pelayanan di kantor Desa Sumberlele. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelaksanaan pelayanan diperkuat dengan supremasi hukum yang mengikat yang mana adanya penegakan hukum secara utuh dalam berbagai aspek pemerintahan di Desa Sumberlele, adanya sanksi terhadap aparatur yang tidak sesuai etika administrasi publik maka akan diberikan sanksi. Dengan adanya supremasi hukum ini, diharapkan para aparatur desa dapat meminimalisir terjadinya praktik maladministrasi di Desa Sumberlele.
-

Berdasarkan hasil temuan diatas, kita dapat menilai dari lima perspektif prinsip yang diterapkan dalam pelayanan publik pada kantor Desa Sumberlele yang pelayanannya sudah baik dan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Implementasi diatas tidak terlepas dari adanya faktor pendorong dalam suksesnya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan etika administrasi publik, antara lain:

1. Pemimpin yang Bertanggung jawab:

Sebagaimana yang telah diungkapkan melalui hasil penelitian, masyarakat dan beberapa aparatur desa menyatakan bahwa kepala desa Sumberlele memiliki jiwa kepemimpinan yang kompeten, sehingga hal ini menjadi salah satu terciptanya suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel. Kepala desa Sumberlele juga bertanggung jawab baik terhadap bawahan maupun masyarakat atas segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayan di Kantor Desa Sumberlele. Selain bertanggung jawab, kepala desa Sumberlele juga membangun lingkungan keadilan dan aturan hukum yang jelas serta kepercayaan publik. Dengan demikian, etika administrasi dalam pelayanan publik akan diterapkan oleh masing-masing aparatur di kantor Desa Sumberlele.

2. Profesionalisme Aparatur Desa

Profesionalisme aparatur Desa Sumberlele sudah cukup profesional dalam menjalankan tugasnya selama dalam proses pelayanan publik. Hal ini termasuk dalam etika administrasi publik yang memberikan pelayanan cukup baik kepada masyarakat, tak hanya itu penerapan digitalisasi *governance* juga merupakan bentuk profesionalitas sumber daya manusia pada kantor Desa Sumberlele yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dan merespon cepat mengenai pengurusan dokumen namun masih belum tanggap terhadap keluhan masyarakat. Meskipun berdasarkan tingkat pendidikan aparatur Desa Sumberlele yang sebagian besar adalah memiliki tingkat pendidikan menengah tetapi hal tersebut dapat teratasi dengan memberikan kesempatan kepada pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan formal setingkat lebih tinggi. Selain itu juga memberikan pelatihan-pelatihan mengenai pelayanan publik dan beberapa program yang berikatan dengan pelayan publik agar sumber daya aparatur desa dapat mengembangkan skill dan mengikuti perkembangan teknologi yang penggunaannya sudah melakukan perubahan *digitalisasi governance*.

3. Ketepatan Sistem dalam Pelayanan Publik

Ketepatan system dalam pelayanan public adalah aturan yang dijadikan sebagai pedoman dalam mendorong penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan etika administrasi publik. Sistem pelayanan harus berdasarkan kepada standar pelayanan yang jelas. Berdasarkan hasil

penelitian, dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Desa Sumberlele berpedoman pada peraturan Undang-undang Nomor 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil serta Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam pelayanannya baik dari jenis pelayanan administratif, prosedur, persyaratan serta pemberian waktu pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Desa Sumberlele sudah berpedoman pada kedua undang-undang tersebut termasuk pemberian pelayanan dengan etika administrasi public. Jenis pelayanan dan prosedur yang jelas, waktu penyelesaian yang fleksibel, serta informasi persyaratan yang mudah dipahami mendorong pelayanan public di Kantor Desa Sumberlele lebih transparan. Kualitas pelayanan pada kantor Desa Sumberlele dipengaruhi oleh faktor ketepatan sistem pelayanan, semakin aparatur berpedoman dan tidak melakukan penyelewengan terhadap tugasnya maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diciptakan di Kantor Desa Sumberlele

Adapun faktor penghambat pelaksanaan pelayanan public yang sesuai dengan etika administrasi publik, antara lain:

1. Kondisi kerja yang belum kondusif

Kondisi kerja yang dimaksud adalah suasana kerja dalam mengaktualisasikan potensinya sehingga menghasilkan pekerjaan dan tugas yang baik. Suasana kerja pada Kantor Desa Sumberlele dinilai masih kurang kooperatif karena fasilitas kerja yang masih belum memadai yaitu perangkat lunak sebagai sistem seperti komputer masih minim hal ini juga yang membuat kondisi kerja kurang begitu disiplin dalam penyelesaian waktu pelayanan yang tidak sesuai aturan yang ditetapkan serta minimnya dedikasi, komitmen dan kurangnya kejelasan tugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya hal tersebut terjadinya karena minimnya fasilitas kerja untuk menunjang pelayanan masyarakat.

2. Kurangnya Komunikasi Dinamis

Komunikasi diperlukan dalam pelayanan publik agar pelayanan dapat berjalan secara teratur dan tidak terjadinya kesalahpahaman antara pemberi layanan dan penerima layanan. Kurangnya komunikasi menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelayanan publik sebab komunikasi akan membangun kepercayaan public dan mengkoordinasikan pembagian kerja yang tepat. Namun disayangkan pada pelayanan di Kantor Desa Sumberlele masih belum melaksanakan komunikasi secara dinamis dalam pelayanan sehingga pelayanan masih berbelit-belit, bahkan beberapa masyarakat termasuk diantaranya adalah warga lanjut usia masih kesulitan dalam mengakses beberapa pelayanan yang dilakukan secara online. hal ini merupakan faktor individual dari aparatur desa Sumberlele yang belum disiplin terkait etika administrasi. Padahal dengan terbangunnya komunikasi birokrasi yang baik akan lebih memudahkan dalam proses pelayanan sehingga pelayanan lebih berkualitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas maka urgensi etika administrasi dalam pelayanan publik adalah mendorong tidak ada terjadinya maladministrasi an menghindari praktik yang dapat merugikan masyarakat sebagai penerima layanan dalam pelayanan publik. Kualitas pemimpin berpengaruh besar dalam suksesnya menjalankan etika administarsi public dalam pelayanan publik. Selain itu tanpa adanya etika dalam pelayanan public akan sulit dalam mewujudkan good governance walaupun secara konsep telah dirancang dan dibentuk sebaik mungkin, namun apabila dalam implementasinya masih jauh dari penerapan etika administrasi publik maka berbagai permasalahan akan muncul dalam penyelenggaraan pemerintah termasuk didalamnya adalah penyelewengan dan pelanggaran wewenang. Tidak adanya nilai-nilai etika pada diri aparatur dan penerapan nilai etika yang tidak jelas pelaksanaan good governance tidak akan berjalan dengan baik. Aparatur yang baik haruslah menanamkan nilai etika kelembagaan dan

menghindari masalah penyelewengan yang dilakukan oleh para pejabat publik. Sehingga perlu adanya adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia dimulai dengan adanya perbaikan-perbaikan perilaku aparatur dan menanamkan nilai-nilai etika di dalamnya. Hal ini penting dilakukan, agar *good governance* dapat terlaksana sehingga kesejahteraan masyarakat dapat tercapai (Nuraeni, 2020).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil riset yang telah dilaksanakan di Kantor Desa Sumberlele Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo mengenai urgensi etika administrasi publik dalam mewujudkan *good governance* pada pelayanan publik maka dapat ditarik kesimpulan bahwa urgensi etika administrasi publik dalam implementasinya adalah untuk mewujudkan pelayanan prima di Desa Sumberlele yang dalam pelaksanaannya telah berjalan cukup baik dan optimal. Penerapan etika administrasi publik oleh aparatur desa Sumberlele diantaranya dengan prinsip Manajemen Efektif, Responsivitas, Akuntabilitas, transparansi, dan supremasi hukum yang jelas. Kelima prinsip di atas sudah terlaksana dengan baik yang memberikan dampak serta manfaat yang cukup signifikan terhadap pelayanan publik di Desa Sumberlele meskipun ada beberapa prinsip yang masih belum diterapkan secara maksimal namun masih bisa diatasi sehingga kualitas pelayanan masih bisa dipertahankan. Sementara pada faktor-faktor pendorong pelaksanaan etika administrasi publik dalam mewujudkan *good governance* pada Desa Sumberlele adalah Pemimpin yang Bertanggung jawab dan paham mengenai etika administrasi publik melihat latar belakang pendidikan kepala Desa yang cukup tinggi, Profesionalisme Aparatur Desa serta Ketepatan Sistem dalam Pelayanan Publik. Ketiga indikator faktor tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan *good governance* pada kantor Desa Sumberlele serta berupaya menerapkan faktor tersebut. Namun tidak terlepas dari hal itu masih adanya faktor penghambat dalam pelayanan yaitu Kondisi kerja yang belum kondusif serta Kurangnya Komunikasi Dinamis sehingga masih sering terjadi miskomunikasi dalam pelayanan administratif.

5. SARAN

Penulis menyampaikan beberapa masukan sebagai bahan pertimbangan pihak instansi selaku penyelenggara pelayanan publik, pertama perlu pengawasan dari Kepala Desa Sumberlele agar aparatur desa dapat membentuk lingkungan kerja yang kondusif dan komunikasi antar aparatur dengan baik hal ini juga dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kedua, untuk menanggapi keluhan masyarakat sebaiknya aparatur Desa Sumberlele dapat menerapkan komunikasi komplain melalui penggunaan website maupun aplikasi pengaduan pelayanan untuk masyarakat sehingga aspirasi dan keluhan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat serta fasilitas pelayanan juga perlu ditingkatkan agar kendala mengenai proses pelayanan dokumen dapat tepat waktu dalam penyelesaiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andriani, F., Rochim, A. I., & Kusbandrijo, B. (2022). Etika Administrasi guna Mewujudkan Pelayanan Prima di Kelurahan Ngagelrejo. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1(01), Article 01.
- [2] Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [3] Harbani, Pasolong. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- [4] Holilah, H. (2013). Etika Administrasi Publik. *JRP (Jurnal Review Politik)*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.15642/jrp.2013.3.2.232-255>
- [5] Moleong, Lexi J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- [6] Nuraini, S. (2020). Penerapan Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 14(1), Article 1. <https://doi.org/10.56244/jimia.v14i1.352>
- [7] Oktari, Y. (2023). Urgensi Etika Pejabat Publik dan Peranan Generasi Z dalam Studi Administrasi Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap/2023.009.01.2>
- [8] Situmeang, M. (2020). Pengaruh Etika Administrasi Terhadap Pelayanan Aparat Desa Pada Kantor Desa Sei Rotan Kecamatan Percut Sei Tuan. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.31289/publika.v8i2.4423>
- [9] Sulfiyah, A., Burhanuddin, B., & Ma'ruf, A. (2023). Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(1), Article 1.
- [10] Trisakti, F., Muljawan, A. R., Muthmainah, A., & Wahdiani, D. (2023). Pentingnya Etika dan Akuntabilitas di Indonesia. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 21(1), Article 1. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v21i1.128>.