

ANALISIS ETIKA PELAYANAN DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN SUMEDANG

Muhamad Rizqy Sopandi

Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received April 18, 2026

Revised Mei 22, 2026

Accepted Juni 16, 2026

Keywords:

Governance

Public Service Ethics

Good Governance

ABSTRACT

Public service ethics play an important role in realizing the principles of good governance, such as accountability, transparency, and responsiveness. This study aims to analyze the implementation of public service ethics, identify obstacles in its implementation, and evaluate efforts made to overcome these obstacles in Tanjungsari Subdistrict, Sumedang Regency. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data analysis techniques are based on the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Data was collected through in-depth interviews with five informants (the subdistrict head, the subdistrict secretary, public service staff, and two community members), supported by observations and documentation. The results of the study indicate that the implementation of public service ethics has been quite successful, guided by the principles of Equality, Equity, Loyalty, and Responsibility according to Mertins Jr. (2003), which are reflected in fair, non-discriminatory attitudes and the responsibility of public servants toward public service; obstacles in the implementation of ethics stem from personal factors, such as low integrity and lack of understanding of ethics, as well as organizational factors, such as a permissive work culture and weak leadership role models, as explained by Terry L. Cooper (2012); improvement efforts are carried out through ethics training, integrity development, strengthening organizational culture, and ethical leadership. This study recommends the need for a more systematic and sustainable approach in strengthening public service ethics, so that the principles of good governance can be optimally realized at the sub-district level.



Copyright © 2026 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Muhamad Rizqy Sopandi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas April

Jln. Angkrek Situ No 19 Sumedang

Email: muhammadrizqysopandi@gmail.com

1. INTRODUCTION

Pelayanan publik merupakan salah satu dimensi mendasar dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*Good governance*), karena mencerminkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sebagai wajah pemerintah di mata masyarakat, kualitas pelayanan publik sering kali menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintahan dalam menciptakan tata kelola yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Masalah pelayanan publik memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi dengan banyak variabel yang terlibat. Hal ini juga memerlukan kesediaan para aparat untuk mengubah sikap dan orientasi perilaku mereka agar lebih fokus pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks *Good governance*, pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip utama seperti yang disampaikan oleh Widanti (2022) bahwa ciri-ciri *Good governance* dalam perspektif pelayanan publik mencakup empat elemen utama, yakni akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan kepastian hukum.

Namun demikian, penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dalam pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari pentingnya landasan etika yang kokoh. Etika menjadi pedoman moral yang membantu memastikan bahwa pelayanan tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga dilandasi nilai-nilai keadilan, kejujuran, dan kepedulian terhadap masyarakat. Dengan menjadikan etika sebagai landasan, aparatur pelayanan publik dapat menjalankan tugasnya secara profesional sambil mempertahankan hubungan yang harmonis dengan masyarakat sebagai penerima layanan.

Namun, penerapan etika pelayanan publik di Indonesia sering kali menghadapi tantangan yang kompleks. Masalah seperti korupsi, nepotisme, dan lemahnya akuntabilitas birokrasi menjadi hambatan utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berintegritas. Praktik-praktik tidak etis ini tidak hanya merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga menciptakan ketimpangan akses dan ketidakadilan dalam penyelenggaraan pelayanan. Di sisi lain, kurangnya pelatihan dan pemahaman mengenai pentingnya etika pelayanan publik di kalangan aparatur pemerintahan turut memperburuk situasi ini. Aparatur sering kali lebih fokus pada prosedur administratif tanpa memperhatikan aspek-aspek moral yang mendasari interaksi mereka dengan masyarakat.

Selain permasalahan-permasalahan tersebut, terdapat pula sejumlah kondisi internal di Kecamatan Tanjungsari yang memperlihatkan lemahnya penerapan etika dalam pelayanan publik. Salah satu masalah yang mencolok adalah tidak adanya standar pelayanan yang baku sebagai acuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, merupakan salah satu unit pemerintahan tingkat kecamatan yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Dengan posisi geografis yang berada di jalur utama penghubung antar wilayah, Kecamatan Tanjungsari berfungsi sebagai pusat pelayanan administratif sekaligus wilayah transit dengan mobilitas masyarakat yang tinggi. Kondisi ini menjadikan Kecamatan Tanjungsari menghadapi tantangan besar, terutama dalam memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat secara efisien, cepat, dan berlandaskan prinsip etika.

Kecamatan Tanjungsari sebagai salah satu pusat pemerintahan tingkat kecamatan di Kabupaten Sumedang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, berdasarkan observasi awal dan laporan dari masyarakat, terdapat beberapa indikasi masalah dalam penerapan etika pelayanan publik di kecamatan ini.

Permasalahan tersebut dapat dikaji melalui dimensi-dimensi etika pelayanan menurut Mertins (2003), Adapun permasalahan-permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Ketimpangan Perlakuan dan Diskriminasi. Beberapa warga mengeluhkan adanya perlakuan yang tidak setara dalam pelayanan, di mana tidak semua penerima layanan mendapat perlakuan yang sama tanpa diskriminasi. Sikap dan prosedur pelayanan terkadang berbeda tergantung kelompok atau status sosial masyarakat, yang berpotensi menimbulkan rasa ketidakadilan. Hal ini diperburuk dengan belum adanya standar pelayanan yang baku dan terdokumentasi yang seharusnya menjadi pedoman kerja bagi aparatur. Ketiadaan standar ini membuka ruang besar bagi perlakuan yang tidak konsisten dan diskriminatif.
2. Pelayanan Belum Sesuai dengan Kebutuhan dan Keadilan terhadap Kelompok Rentan. Pelayanan yang diberikan masih kurang responsif terhadap kebutuhan spesifik masyarakat, terutama kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat ekonomi lemah. Selain minimnya fasilitas pendukung, pelayanan publik juga belum menunjukkan keberpihakan yang adil terhadap kelompok ini. Aparatur cenderung melayani secara seragam tanpa mempertimbangkan keragaman kondisi pengguna layanan. Di sisi lain, ketidaktepatan waktu dalam pelayanan termasuk kondisi kantor yang kerap kosong karena keterlambatan pegawai juga menghambat akses masyarakat terhadap layanan yang seharusnya cepat dan mudah dijangkau.
3. Kurangnya Kepatuhan terhadap Nilai Etis dan Penyalahgunaan Jabatan. Aparatur belum sepenuhnya menunjukkan kepatuhan terhadap nilai-nilai etis dalam menjalankan tugas. Hal ini tercermin dari masih

adanya penyalahgunaan jabatan, perlakuan yang tidak transparan, serta praktik pelayanan yang mengedepankan kepentingan pribadi atau kelompok. Di samping itu, belum tersedia sistem penghargaan dan sanksi yang jelas dari lembaga kecamatan, sehingga pelanggaran etika tidak mendapat konsekuensi yang tegas, sementara prestasi kerja pun tidak diberi apresiasi yang layak. Hal ini melemahkan semangat kerja dan menciptakan budaya birokrasi yang permisif terhadap pelanggaran etika.

Keterbatasan Komitmen, Tanggung Jawab, dan Etika Hubungan Internal. Banyak aparatur menunjukkan kurangnya komitmen dan rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keterlambatan, sikap kurang tanggap terhadap keluhan, dan pelayanan yang dilakukan secara asal-asalan menjadi keluhan umum dari masyarakat. Selain itu, etika pelayanan tidak hanya menyangkut hubungan antara aparatur dan masyarakat, tetapi juga dalam hubungan internal antarpegawai, khususnya antara pimpinan dan bawahan. Pola kepemimpinan yang bersifat satu arah, minimnya apresiasi terhadap bawahan, serta kurangnya keteladanan dari atasan berdampak negatif terhadap budaya kerja dan motivasi aparatur dalam menjalankan tugas secara etis

2. METHOD

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang menyeluruh, mendalam, dan kontekstual terhadap fenomena sosial yang menjadi fokus kajian, yaitu etika pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali berbagai informasi, pengalaman, dan sudut pandang informan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan publik.

Menurut Moleong (2017), pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara holistik dalam konteks alamiah, dengan mengutamakan makna subjektif yang ditangkap dari perspektif partisipan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai instrumen utama, yang melakukan pengumpulan data melalui teknik wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi.

Subjek penelitian merujuk pada individu atau pihak yang terlibat langsung dalam penelitian (informan atau narasumber) guna memperoleh informasi yang relevan dengan data penelitian. “Subjek ini berperan sebagai sampel dalam suatu penelitian untuk menyediakan data yang dibutuhkan dalam proses analisis” (Sugiyono, 2019). Pemilihan subjek penelitian dilakukan secara *purposive*, yakni dengan mempertimbangkan relevansi peran mereka dalam pelayanan publik. Teknik *purposive sampling* sendiri merupakan teknik pengambilan subjek penelitian yang berdasarkan adanya ciri-ciri khusus yang ditentukan oleh peneliti. (Kumara, 2018). Aparatur yang dipilih terdiri dari pejabat struktural maupun staf yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Sementara itu, masyarakat yang dijadikan responden adalah mereka yang pernah mengakses layanan di Kecamatan Tanjungsari dalam kurun waktu tertentu.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah (orang)
1	Camat	1
2	Sekretaris Camat	1
3	Seksi Pelayanan Umum	1
4	Masyarakat	2
Jumlah		5

Untuk memperoleh data yang komprehensif dan mendalam, penelitian ini menerapkan beberapa teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan. Teknik yang digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, yang masing-masing memiliki peran penting dalam menggali berbagai aspek terkait etika pelayanan publik dan implementasi prinsip Good governance di Kecamatan Tanjungsari.

Dalam sebuah penelitian, keabsahan data menjadi aspek krusial untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi. Secara umum, keabsahan data mengacu pada sejauh mana data yang dikumpulkan dapat dipercaya, akurat, dan benar-benar mencerminkan fenomena sesungguhnya (Agit et al., 2023). Dalam penelitian kualitatif ini, keabsahan data diuji menggunakan beberapa pendekatan yang umum digunakan, yaitu:

1. Uji Kredibilitas
2. Uji Transferabilitas
3. Uji Dependabilitas
4. Uji Konfirmabilitas

Menurut Miles & Huberman (1994) analisis data memiliki tiga komponen yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari mencerminkan penerapan prinsip etika yang kuat, sebagaimana dirumuskan oleh Mertins Jr. (2003) yakni equality, equity, loyalty, dan responsibility. Keempat prinsip tersebut menempatkan etika sebagai pedoman perilaku aparatur ketika menggunakan kewenangan, berinteraksi dengan masyarakat, menentukan prioritas, dan mempertanggungjawabkan hasil pelayanan. Herabudin (2022) menegaskan bahwa profesionalisme pelayanan publik membutuhkan etika yang baik dan sinergi antarpelaku untuk menetapkan nilai moral yang menjadi dasar penyelenggaraan layanan.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa praktik etika di Kecamatan Tanjungsari secara umum telah berjalan baik. Kesetaraan tampak pada penerapan prosedur yang sama dan tidak ditemukannya diskriminasi. Keadilan terlihat dari pemberian prioritas serta pendampingan kepada kelompok rentan. Loyalitas ditunjukkan melalui kepatuhan terhadap nilai etis dan tidak ditemukannya penyalahgunaan jabatan. Tanggung jawab tercermin dalam disiplin aparatur dan tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat. Sania, Hartono, dan Rahmadanik (2022) juga menggunakan equality, equity, loyalty, dan responsibility untuk menilai etika pelayanan administrasi serta menunjukkan bahwa keempat dimensi tersebut dapat menggambarkan penerapan etika secara konkret dalam interaksi pelayanan.

Equality (Kesetaraan)

Dimensi equality dalam pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari dapat dikategorikan baik karena seluruh masyarakat memperoleh akses layanan tanpa perbedaan perlakuan, baik dari sisi prosedur maupun kualitas. Kesetaraan tercermin dalam penerapan standar operasional prosedur yang berlaku bagi semua lapisan masyarakat. Dengan aturan yang sama, aparatur memiliki dasar untuk mencegah perlakuan istimewa, memperjelas hak pengguna layanan, dan menjaga netralitas administratif.

a. Perlakuan Setara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat dilayani dengan prinsip equal treatment tanpa membedakan latar belakang ekonomi, sosial, pendidikan, pekerjaan, atau kedekatan dengan aparatur. Proses administrasi bagi warga dari berbagai desa mengikuti persyaratan dan alur yang sama, tanpa potongan proses maupun biaya tambahan bagi kelompok tertentu. Sebagaimana dengan teori menurut Sedarmayanti (2010: 45) menyatakan bahwa “Perlakuan setara merupakan memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh warga tanpa memandang status sosial, ekonomi, gender, agama, atau latar belakang lainnya”. Berdasarkan ahli tersebut, perlakuan setara merupakan prinsip pelayanan publik yang menjamin setiap warga negara memperoleh akses dan kualitas pelayanan yang sama.

Arfita, Putera, dan Zetra (2022) menjelaskan bahwa implementasi etika aparatur dalam pelayanan publik tercermin melalui sikap yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan kepatuhan terhadap nilai pelayanan. Temuan tersebut mendukung kondisi Kecamatan Tanjungsari karena konsistensi SOP merupakan bentuk kelembagaan dari sikap etis: petugas tidak menentukan prosedur berdasarkan siapa yang datang, tetapi berdasarkan jenis layanan dan ketentuan yang berlaku.

Darmawati dkk. (2025) menemukan bahwa etika pelayanan publik yang meliputi kesetaraan, keadilan, loyalitas, dan tanggung jawab berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini berarti perlakuan setara di Kecamatan Tanjungsari bukan hanya kewajiban normatif, tetapi juga membentuk penilaian masyarakat terhadap keadilan dan kredibilitas pelayanan. Konsistensi perlu dipertahankan melalui informasi persyaratan yang terbuka, nomor antrean, dan pencatatan waktu pelayanan.

b. Bebas dari Diskriminasi

Hasil penelitian tidak menemukan praktik diskriminasi berdasarkan ras, agama, gender, kemampuan ekonomi, atau status sosial. Aparatur melayani secara netral, termasuk membantu warga yang memiliki keterbatasan komunikasi sampai proses selesai. Sebagaimana dengan teori menurut Sinambela (2012) menyatakan bahwa “Bebas dari diskriminasi yaitu menjamin tidak ada pihak diuntungkan/dirugikan berdasarkan prasangka atau stereotip”. Berdasarkan ahli tersebut semua warga diperlakukan sesuai haknya, baik dalam prosedur, waktu, maupun kualitas layanan.

Widiaswari (2022) menjelaskan etika administrasi publik sebagai aturan dan standar moral yang menjadi pedoman penyelenggara negara ketika melayani masyarakat. Dalam konteks bebas diskriminasi, standar moral tersebut menuntut aparatur memisahkan penilaian pribadi dari keputusan administratif. Temuan penelitian di Kecamatan Tanjungsari menunjukkan bahwa netralitas telah dipraktikkan, tetapi perlu terus dijaga melalui pengawasan, kanal pengaduan, dan evaluasi pengalaman kelompok minoritas.

Mahera, Sokib, dan Zidny (2023) menekankan bahwa prinsip kesetaraan memerlukan kemudahan akses fisik, komunikasi efektif, penyesuaian layanan dengan kebutuhan individu, dan penghapusan diskriminasi. Rujukan ini memperluas makna nondiskriminasi di Kecamatan Tanjungsari: tidak adanya penolakan atau perbedaan belum cukup apabila desain fasilitas dan informasi masih menyulitkan sebagian warga. Karena itu, kesetaraan prosedural perlu disertai aksesibilitas nyata.

Equity (Keadilan)

Dimensi equity dapat dikategorikan cukup baik. Pelayanan telah memberikan prioritas kepada lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat dari desa terpencil, tetapi sarana khusus belum sepenuhnya tersedia. Konsep equity mengakui bahwa perlakuan yang sama belum tentu menghasilkan keadilan apabila setiap pengguna menghadapi hambatan yang berbeda. Yudianto, Syamsya, Mustofa, Fian, dan Nasution (2024) menempatkan responsivitas, akuntabilitas, transparansi, profesionalisme, dan kepemimpinan yang bertanggung jawab sebagai unsur penting etika pelayanan untuk mewujudkan tata kelola yang baik.

a. Pelayanan Berdasarkan Kebutuhan

Hasil penelitian menunjukkan adanya prioritas bagi kelompok yang membutuhkan perhatian lebih melalui antrian khusus, pendampingan, dan percepatan proses. Lansia, misalnya, diarahkan agar tidak menunggu terlalu lama, sedangkan warga yang kesulitan memahami prosedur memperoleh penjelasan tambahan. Sebagaimana dengan teori menurut Dwiyanto (2008:102) menyatakan bahwa “Pelayanan berdasarkan kebutuhan disesuaikan dengan kondisi atau kebutuhan penerima layanan, bukan sekadar sama rata”. Berdasarkan ahli tersebut, pelayanan yang adil menyesuaikan jenis, cara, dan bentuk bantuan dengan kebutuhan nyata pengguna.

Bawoleh, Tulus, dan Tampi (2023) menemukan bahwa pelayanan bagi penyandang disabilitas memerlukan prosedur, informasi biaya, fasilitas, dan kompetensi petugas yang sesuai, serta menegaskan perlunya perbaikan infrastruktur. Temuan tersebut relevan karena prioritas yang diberikan petugas Kecamatan Tanjungsari sudah membantu, tetapi belum dapat menggantikan kebutuhan akan jalur yang aksesibel, meja pelayanan yang sesuai, tempat duduk prioritas, dan informasi yang mudah dipahami.

Pristikawati dan Oktariyanda (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan perlu memperhatikan kemampuan petugas, sarana-prasarana, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan berbasis kebutuhan di Kecamatan Tanjungsari perlu dibakukan dalam prosedur agar tidak bergantung pada inisiatif petugas tertentu. Kriteria prioritas, bentuk bantuan, dan petugas pendamping perlu ditentukan secara jelas.

b. Keadilan terhadap Kelompok Rentan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas seperti jalur kursi roda dan ruang tunggu ramah disabilitas belum sepenuhnya tersedia. Aparatur mengompensasi kekurangan tersebut dengan bantuan langsung dan pendampingan sampai proses selesai. Sebagaimana dengan teori menurut Thoha (2011:89) menyatakan bahwa “Keadilan terhadap kelompok rentan merupakan memberi perlindungan dan akses khusus bagi kelompok rentan”. Berdasarkan ahli tersebut, kesetaraan bukan hanya memberikan layanan yang sama, tetapi memastikan kelompok rentan memperoleh dukungan tambahan agar dapat mengakses layanan secara optimal.

Putra dan Subroto (2023) menemukan bahwa aksesibilitas fisik serta infrastruktur ramah disabilitas harus menjadi prioritas karena ketiadaan fasilitas dapat menghambat pemenuhan hak dasar. Temuan tersebut menunjukkan bahwa bantuan personal di Kecamatan Tanjungsari merupakan praktik positif, tetapi solusi yang berkelanjutan tetap membutuhkan pembenahan fasilitas. Pendampingan juga harus menghormati kemandirian dan pilihan pengguna, bukan menempatkan kelompok rentan sebagai pihak yang selalu bergantung.

Lutfia, Indartuti, dan Murti (2023) menunjukkan bahwa aspek bukti fisik dan empati dalam pelayanan administrasi kependudukan masih sering membutuhkan perbaikan. Hal ini menguatkan penilaian bahwa equity di Kecamatan Tanjungsari baru dapat dinyatakan optimal apabila perhatian petugas didukung ruang pelayanan yang aman, aksesibel, dan mudah digunakan oleh lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, serta warga dengan keterbatasan literasi.

Loyalty (Loyalitas)

Dimensi loyalty tergolong baik karena aparaturnya menunjukkan komitmen terhadap nilai etis, peraturan, institusi, dan kepentingan publik. Loyalitas dalam pelayanan tidak dimaknai sebagai kesetiaan personal kepada pimpinan, melainkan kepatuhan pada hukum, kode etik, tujuan organisasi, dan hak masyarakat. Herabudin (2022) menegaskan bahwa penanaman etika membutuhkan perubahan orientasi perilaku aparaturnya menuju kepentingan pelayanan masyarakat.

a. Kepatuhan pada Nilai Etis Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejujuran, tanggung jawab, integritas, dan kedisiplinan dijunjung tinggi. Aparatur mematuhi kode etik dan menyatakan bahwa keputusan harus didasarkan pada kepentingan masyarakat. Sebagaimana dengan teori menurut Sedarmayanti (2012) menyatakan bahwa “Kepatuhan pada nilai etis adalah menjalankan tugas sesuai nilai moral, kode etik, dan peraturan”. Berdasarkan ahli tersebut, kepatuhan etis tercermin ketika aparaturnya berpegang pada prinsip moral dan hukum dalam setiap tindakan pelayanan.

Nurjannah dan Syamsir (2022) menunjukkan bahwa integritas dan disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan tersebut menguatkan kondisi Kecamatan Tanjungsari: kejujuran perlu terlihat dalam ketepatan informasi dan larangan menerima imbalan, sedangkan disiplin perlu terlihat dalam kehadiran, ketepatan waktu, serta penyelesaian layanan sesuai standar.

Yuliasmi (2020) menemukan bahwa integritas aparatur sipil negara mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, pernyataan aparatur mengenai nilai etis perlu didukung mekanisme organisasi seperti deklarasi konflik kepentingan, pengawasan atasan, keterbukaan biaya, dan evaluasi perilaku. Mekanisme tersebut menjaga loyalitas kepada kepentingan publik ketika aparatur menghadapi tekanan personal atau kelompok.

b. Tidak Menyalahgunakan Jabatan

Hasil penelitian tidak menemukan pungutan liar, gratifikasi, atau penggunaan jabatan untuk kepentingan pribadi. Informasi biaya dan prosedur tersedia secara terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui layanan yang gratis maupun yang memiliki ketentuan biaya resmi. Sebagaimana dengan teori menurut Siagian (2014:56) menyatakan bahwa “tidak menyalahgunakan jabatan adalah menghindari penggunaan wewenang untuk keuntungan pribadi”. Berdasarkan ahli tersebut, integritas berarti menggunakan kewenangan semata-mata untuk pelaksanaan tugas dan kepentingan masyarakat.

Apriansya dan Meiwanda (2021) menjelaskan bahwa korupsi birokrasi merupakan bentuk ketidakjujuran yang merugikan negara dan masyarakat, sedangkan etika administrasi menjadi pegangan aparatur untuk mencegah penyimpangan. Temuan penelitian di Kecamatan Tanjungsari perlu dipertahankan melalui transparansi, pemisahan tugas, pencatatan transaksi, larangan hadiah, dan saluran pelaporan yang melindungi pelapor.

Herabudin (2022) menekankan pentingnya kepastian layanan tanpa perantara yang memanfaatkan ketidakjelasan prosedur. Dalam konteks Kecamatan Tanjungsari, informasi yang terbuka mengurangi ruang bagi calo dan pungutan tidak resmi. Namun, transparansi perlu ditempatkan pada lokasi yang terlihat, menggunakan bahasa sederhana, dan diperbarui ketika prosedur berubah.

Responsibility (Tanggung Jawab)

Dimensi responsibility dinilai sangat baik karena aparatur menunjukkan komitmen terhadap tugas dan menanggapi keluhan masyarakat. Tanggung jawab mencakup kesediaan melaksanakan pekerjaan sesuai standar, menjelaskan hasil, memperbaiki kesalahan, dan menerima konsekuensi atas tindakan. Widiaswari (2022) menempatkan etika sebagai standar untuk menilai apakah perilaku serta tindakan birokrasi dapat dianggap baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

a. Komitmen terhadap Tugas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur datang tepat waktu, meminimalkan keterlambatan, dan menjaga keberadaan di meja pelayanan selama jam kerja. Sebagaimana dengan teori menurut Winarsih (2010) menyatakan bahwa “Komitmen terhadap pelayanan merupakan melaksanakan tugas dengan dedikasi, tepat waktu, sesuai prosedur”. Berdasarkan ahli tersebut, komitmen merupakan tekad melaksanakan tugas secara konsisten demi tercapainya kualitas pelayanan yang optimal.

Zain, Andjar, Restyani, dan Rawi (2022) menemukan bahwa disiplin kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian bahwa ketepatan waktu harus diikuti kemampuan teknis. Aparatur yang hadir tepat waktu tetapi tidak menguasai prosedur belum dapat menghasilkan pelayanan yang bertanggung jawab.

Setyadi, Puspita, Salmah, dan Najib (2024) juga menempatkan disiplin kerja sebagai faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Karena itu, komitmen aparatur Kecamatan Tanjungsari perlu dinilai melalui indikator kehadiran, waktu penyelesaian, ketelitian dokumen, kepatuhan SOP, dan kesediaan membantu pengguna, bukan hanya keberadaan fisik di kantor.

b. Tanggap dan Bertanggung Jawab terhadap Keluhan

Hasil penelitian menunjukkan tersedianya kotak saran dan sistem pengaduan yang direspons dengan cepat. Aparatur menerima kritik secara terbuka dan menindaklanjutinya dengan langkah perbaikan. Sebagaimana dengan teori menurut Sedarmayanti (2013: 98) menyatakan bahwa “Tanggap adalah cepat merespons kebutuhan masyarakat dan bertanggung jawab atas hasil kerja”. Berdasarkan ahli tersebut, ketanggapan merupakan kemampuan merespons secara cepat dan tepat sekaligus mempertanggungjawabkan hasil tindakan.

Akib dan Sapruni (2022) menjelaskan bahwa pengaduan penting bagi pemerintah untuk menilai keberhasilan pelayanan, sedangkan pengelolaannya membutuhkan penerimaan, penelaahan, respons, dan tindak lanjut. Kotak saran di Kecamatan Tanjungsari akan lebih bermakna apabila setiap keluhan dicatat, diberi nomor, ditetapkan penanggung jawabnya, dan diinformasikan status penyelesaiannya kepada pengadu.

Yahya dan Setiyono (2022) menemukan bahwa sistem pengaduan publik membutuhkan kejelasan proses, kesiapan sumber daya, standar kategorisasi laporan, dan sosialisasi kepada masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan respons perlu diimbangi kualitas penyelesaian. Kecamatan Tanjungsari dapat mengembangkan kanal pengaduan langsung dan digital dengan standar waktu respons serta klasifikasi masalah.

Secara keseluruhan, etika pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari telah diterapkan dengan baik pada equality, loyalty, dan responsibility, sedangkan equity masih membutuhkan penguatan fasilitas bagi kelompok rentan. Perbaikan utama perlu diarahkan pada aksesibilitas fisik, prosedur prioritas yang baku, dokumentasi pengaduan, serta evaluasi berkala atas pengalaman pengguna. Dengan langkah tersebut, praktik baik aparatur tidak hanya bergantung pada komitmen individual, tetapi menjadi bagian dari sistem pelayanan yang konsisten, inklusif, transparan, dan berkelanjutan.

4. CONCLUSION

Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Tanjungsari mencerminkan prinsip kesetaraan (equality) yang baik. Seluruh masyarakat dilayani tanpa diskriminasi, dengan prosedur yang berlaku sama untuk semua. Hal ini menunjukkan komitmen aparatur dalam menjaga keadilan sosial. Masyarakat tidak merasakan adanya perlakuan istimewa berdasarkan status sosial atau kedekatan personal, yang menjadi indikator utama dalam menjaga kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dalam hal keadilan (equity), kecamatan ini telah menciptakan kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Meskipun fasilitas fisik bagi kelompok rentan masih perlu ditingkatkan, perhatian yang diberikan oleh aparatur dalam bentuk pendampingan dan prioritas pelayanan menunjukkan pemahaman mendalam mengenai keadilan substantif. Aspek loyalitas terhadap nilai-nilai etika pelayanan juga terlihat jelas. Aparatur menunjukkan kepatuhan pada kode etik, dengan tidak adanya praktik penyalahgunaan jabatan atau pungutan liar. Hal ini menunjukkan bahwa integritas dan profesionalisme telah menjadi bagian dari budaya kerja aparatur, yang penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan sangat baik. Kedisiplinan, keterbukaan terhadap kritik, dan respons cepat terhadap keluhan masyarakat menjadi bagian dari budaya kerja di kecamatan ini. Mekanisme pengaduan yang tersedia dan ditindaklanjuti secara cepat mencerminkan akuntabilitas yang tinggi.

Hambatan penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang. Meskipun terdapat kemajuan, beberapa hambatan dalam penerapan etika pelayanan publik tetap ada. Faktor personal yang berkaitan dengan integritas dan pemahaman etika masih perlu ditingkatkan. Beberapa aparatur mengakui bahwa mereka belum sepenuhnya memahami prinsip-prinsip etika secara mendalam, terutama dalam situasi yang kompleks. Di sisi organisasi, budaya kerja yang permisif terhadap pelanggaran kecil dan minimnya keteladanan dari pimpinan menjadi tantangan tersendiri. Meskipun pimpinan telah berupaya memberikan contoh, terdapat beberapa individu yang belum sepenuhnya menerapkan nilai-nilai etika dalam praktik sehari-hari. Hal ini dapat menciptakan persepsi bahwa pelanggaran kecil tidak dianggap serius, yang berpotensi menurunkan standar etika secara keseluruhan.

Upaya untuk mengatasi hambatan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. Dalam rangka meningkatkan etika pelayanan publik, berbagai upaya telah dilakukan oleh aparatur Kecamatan Tanjungsari. Penguatan integritas melalui pengarahan rutin dan evaluasi perilaku menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa nilai-nilai etis dijadikan sebagai pedoman dalam setiap tindakan. Meskipun pelatihan formal tentang etika administrasi belum dilaksanakan, upaya ini telah menciptakan kesadaran di kalangan aparatur untuk menjaga standar etika dalam pelayanan. Selain itu, penciptaan budaya kerja yang etis dan bertanggung jawab didorong oleh kepemimpinan yang transparan dan responsif. Pimpinan yang aktif dalam memberikan arahan dan melakukan evaluasi secara berkala menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung perilaku etis dan profesional.

REFERENCES

- Agit, A., Aini, L. N., Ananda, F., Ilyas, M., Hasanah, T., Bagenda, C., Sriyana, N., Situmorang, B., Zahra, S., & Efendi, S. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. CV. Media Sains Indonesia.
- Akib, K., & Sapruni. (2022). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 18(1). <https://doi.org/10.71127/2722-8185.447>
- Apriansya, M. T. Y., & Meiwanda, G. (2021). Korupsi birokrasi dalam etika administrasi publik dan strategi pencegahan korupsi. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 3(2). <https://doi.org/10.36917/japabis.v3i2.45>
- Arfita, S., Putera, R. E., & Zetra, A. (2022). Implementasi etika aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. *Transparansi*, 4(2), 162–169. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i2.1876>

- Bawoleh, V. S., Tulus, F. M. G., & Tampi, J. R. E. (2023). Enhancing services for persons with disabilities at Manado Public Service Mall. *Innovative*, 3(5), 9526–9541. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/5955>
- Darmawati, D., Sellang, K., Hamid, H., & Madaling, M. (2025). Pengaruh etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tonrong Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 67–73. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v7i1.1111>
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Herabudin. (2022). Implementation of norms and ethics in public services in Indonesia. *Jurnal Ilmiah MEA*, 6(2). <https://doi.org/10.31955/mea.v6i2.2367>
- Kumara, A. R. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Program Studi Bimbingan dan Konseling, FKIP Universitas Ahmad Dahlan.
- Lutfia, P. L., Indartuti, E., & Murti, I. (2023). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *PRAJA Observer*, 3(6), 70–81. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1040>
- Mahera, A. W., Sokib, A., & Zidny, M. I. (2023). Implementasi prinsip kesetaraan dalam akses layanan kesehatan terhadap penyandang disabilitas. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 25498–25502. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.10661>
- Mertins, H., Jr. (Ed.). (1979). *Professional standards and ethics*. ASPA Publisher. Catatan: naskah penelitian mencantumkan tahun 2003; tahun dan edisi sumber perlu diverifikasi kembali.
- Miles, M., & Huberman, M. (1994). *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. Sage Publications.
- Nurjannah, L., & Syamsir. (2022). Pengaruh integritas dan disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 3(1). <https://doi.org/10.46730/japs.v3i1.49>
- Pistikawati, V., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Publika*, 12(1), 49–62. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n1.p49-62>
- Putra, E. A., & Subroto, M. (2023). Pemenuhan hak kelompok rentan khusus disabilitas di Unit Pelaksanaan Teknis Pemasyarakatan. *Jurnal Intelektualita*, 12(2). <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v12i2.19700>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sania, Y. A., Hartono, S., & Rahmadanik, D. (2022). Etika pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *PRAJA Observer*, 2(4), 159–171. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1115>
- Sedarmayanti, S. (2012). Strategi Penguatan Etika dan Integritas Birokrasi dalam Pencegahan Korupsi Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 9(3), 5.
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L.P. (2012). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2012). *Good governance dan good corporate governance*. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Refika Aditama.

- Setyadi, A., Puspita, S., Salmah, N. N. A., & Najib, M. (2024). Pengaruh disiplin kerja dan tipe kepribadian terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 21(1). <https://doi.org/10.31851/jmwe.v21i1.12797>
- Siagian, S. P. (2014). *Filsafat administrasi*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2012). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2011). *Birokrasi pemerintah Indonesia di era reformasi*. Kencana.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
- Widiaswari, R. R. (2022). Etika administrasi publik dalam penyelenggaraan tata kelola di Indonesia. *Al Qalam*, 16(2), 600–608. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i2.922>
- Yahya, A. S., & Setiyono. (2022). Efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1). <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/2432>
- Yudianto, E., Syamsya, M., Mustofa, A., Fian, S., & Nasution, H. (2024). Urgensi etika administrasi publik dalam mewujudkan good governance pada pelayanan publik. *Jurnal Niara*, 17(1). <https://doi.org/10.31849/niara.v17i1.19633>
- Yuliasmi. (2020). Pengaruh integritas Aparatur Sipil Negara terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 2(8). https://lppmstianusa.com/ejurnal/index_php/janmaha/article/view/351/
- Zain, E. M., Andjar, F. J., Restyani, T. D., & Rawi, R. D. P. (2022). Pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Kota Sorong. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 2(2). <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v2i2.19604>