



Etika Administrasi Dalam Layanan Publik Yang Mengutamakan Keadilan Sosial

Musri¹, Sayid Anshar², Netrivianti³, Adi Wibowo⁴

^{1), 2), 3), 4),} Universitas Ekasakti

*Corresponding Author: : musmawa95@gmail.com

Abstract: *This research aims to explore the role of ethics in public administration and how its application can contribute to social justice. In this case, administrative ethics includes moral norms that must be upheld by the State Civil Apparatus (ASN) when providing services to the community. The method used in this study is a quantitative approach involving ASNs as respondents from various government agencies. Data collection was conducted through a survey that examined variables such as personal values, motivation, religious beliefs, working conditions, organizational culture, and social pressure. The analysis was conducted to identify how these factors influence the practice of social piety among ASNs and its impact on the effectiveness of public services and public trust in the bureaucracy. Results: Findings show that social piety has a significant effect on the quality of public services. ASNs who have high ethical awareness tend to provide better and fairer services to the community. This study also revealed that support from a positive work environment and organizational culture can improve ethical practices in public administration. Implications: The findings of this study are expected to provide deeper insights into the importance of ethical practices in public administration and assist in the formulation of policies that support integrity and improve the quality of public services in the future.*

Keywords: *public service, social justice, public administration, bureaucracy*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran etika dalam administrasi publik serta bagaimana penerapannya dapat berkontribusi pada keadilan sosial. Dalam hal ini, etika administrasi mencakup norma-norma moral yang harus dijunjung tinggi oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) saat memberikan layanan kepada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan melibatkan ASN sebagai responden dari berbagai lembaga pemerintah. Pengumpulan data dilakukan melalui survei dan wawancara yang mengkaji variabel-variabel seperti nilai-nilai pribadi, motivasi, keyakinan agama, kondisi kerja, budaya organisasi, dan tekanan sosial. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi praktik kesalehan sosial di kalangan ASN serta dampaknya terhadap efektivitas layanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Hasil: Penemuan menunjukkan bahwa kesalehan sosial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik. ASN yang memiliki kesadaran etis tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik dan adil kepada masyarakat. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa dukungan dari lingkungan kerja dan budaya organisasi yang positif dapat meningkatkan praktik etika dalam administrasi publik. Implikasi: Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih mendalam mengenai pentingnya penerapan etika dalam administrasi publik serta membantu

dalam perumusan kebijakan yang mendukung integritas dan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Kata Kunci: layanan publik, keadilan sosial, administrasi publik, birokrasi

PENDAHULUAN

Pentingnya etika administrasi dalam layanan publik sehingga memiliki peranan penting untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Ada beberapa faktor utama yang menekankan pentingnya etika administrasi dalam hal ini diantaranya 1). Pencegahan Korupsi dalam hal ini Etika administrasi berfungsi sebagai landasan moral yang mengatur perilaku pejabat publik. Korupsi, kolusi, dan nepotisme sering kali terjadi dalam birokrasi yang tidak beretika. Dengan menerapkan etika yang kuat, diharapkan dapat mengurangi praktik-praktik korupsi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah 2). Meningkatkan Akuntabilitas Penerapan etika administrasi yang baik mendorong akuntabilitas di antara aparatur pemerintah. Ketika pejabat publik bertindak sesuai dengan norma-norma etika, mereka lebih cenderung untuk mempertanggungjawabkan tindakan mereka kepada masyarakat. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah 3). Kualitas Layanan Publik, Etika administrasi juga berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan publik. Pejabat yang berpegang pada prinsip etika akan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan berusaha memberikan pelayanan yang adil dan berkualitas. Ketidakpuasan masyarakat sering kali muncul akibat kurangnya perhatian terhadap etika dalam pelayanan 4). Membangun Keadilan Sosial Dalam konteks keadilan sosial, etika administrasi membantu memastikan bahwa semua individu mendapatkan perlakuan yang sama dalam akses terhadap layanan publik. Dengan menegakkan prinsip keadilan, birokrasi dapat mengurangi kesenjangan sosial dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan 5). Budaya Organisasi Positif, Etika administrasi berkontribusi pada pembentukan budaya organisasi yang positif dalam instansi pemerintah. Budaya kerja yang baik akan mendukung perilaku etis di kalangan pegawai, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

Konsep keadilan sosial dalam administrasi publik merujuk pada prinsip-prinsip yang menjamin bahwa semua individu memiliki hak yang sama dan harus mendapatkan perlakuan yang adil dalam akses terhadap layanan dan sumber daya yang disediakan oleh pemerintah. Keadilan sosial dapat didefinisikan sebagai upaya untuk memastikan bahwa setiap individu diperlakukan sesuai dengan hak dan kewajibannya, tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, status sosial, atau latar belakang lainnya. Ini mencakup pengakuan terhadap harkat dan martabat setiap orang serta perlakuan yang setara dalam administrasi publik, Administrasi publik harus memastikan bahwa semua warga negara memiliki akses yang setara terhadap layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Ketidakadilan dalam distribusi layanan dapat menyebabkan ketimpangan sosial yang lebih besar. Misalnya, penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di beberapa daerah masih kurang efektif dan efisien, yang mencerminkan kurangnya penerapan prinsip keadilan dalam administrasi Keadilan sosial dalam administrasi publik juga berkaitan dengan akuntabilitas dan transparansi. Pemerintah harus bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan mereka

serta terbuka terhadap masyarakat. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dan memastikan bahwa kebijakan yang diambil mencerminkan kepentingan semua lapisan masyarakat. Keadilan sosial memerlukan partisipasi aktif dari masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan kebijakan publik dapat membantu memastikan bahwa kebutuhan dan aspirasi mereka diperhatikan. Ini juga dapat mengurangi ketimpangan sosial dengan memberikan suara kepada kelompok-kelompok yang terpinggirkan. Untuk mencapai keadilan sosial, perlu dilakukan reformasi kebijakan publik yang berfokus pada pengurangan ketimpangan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kebijakan perpajakan yang adil, misalnya, dapat berkontribusi pada redistribusi sumber daya dan mendukung pembangunan ekonomi yang inklusif. Dalam penelitian tentang etika administrasi dalam layanan publik yang mengutamakan keadilan sosial sehingga Penelitian ini akan menganalisis bagaimana penerapan etika dapat mendukung tercapainya keadilan sosial dalam pelayanan publik.

METODE PENGABDIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam fenomena etika administrasi dalam konteks layanan publik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali perspektif dan pengalaman dari para aparatur publik serta masyarakat yang menerima layanan, adapun metode pengumpulan data yaitu Studi Pustaka: Data sekunder diperoleh melalui kajian literatur yang mencakup buku, jurnal, artikel, dan dokumen terkait lainnya yang membahas etika administrasi dan keadilan sosial dalam pelayanan publik. Ini membantu dalam membangun kerangka teoritis dan memahami konteks penelitian, Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan para pegawai negeri sipil (PNS), pejabat publik, dan masyarakat yang terlibat dalam proses pelayanan publik. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan tentang praktik etika yang diterapkan dan tantangan yang dihadapi dalam administrasi publik dan Observasi langsung dilakukan di beberapa instansi pemerintah untuk menilai bagaimana etika administrasi diterapkan dalam praktik sehari-hari. Hal ini juga mencakup pengamatan terhadap interaksi antara pegawai dan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data terkait etika administrasi dan keadilan sosial menunjukkan beberapa temuan penting yang dapat memberikan wawasan tentang bagaimana etika berperan dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan mencapai keadilan sosial. Berikut adalah ringkasan dari beberapa penelitian relevan:

a. Tantangan dalam Penerapan Etika Administrasi

Penelitian di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat mengidentifikasi beberapa tantangan utama dalam menerapkan etika administrasi, termasuk kurangnya pemahaman pegawai tentang kode etik, rendahnya transparansi dalam pengambilan keputusan, dan praktik nepotisme. Upaya untuk meningkatkan kesadaran etika melalui pelatihan dan sistem pemantauan telah dilakukan, tetapi masih diperlukan langkah lebih lanjut untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih etis dan transparan. Penerapan etika administrasi di sektor publik merupakan hal yang krusial untuk menciptakan pemerintahan yang bersih,

transparan, dan akuntabel. Namun, terdapat berbagai tantangan yang menghambat penerapan etika ini diantaranya ; 1). Struktur Birokrasi: Birokrasi di Indonesia sering kali memiliki struktur yang rumit, dengan banyak lapisan yang memperlambat pengambilan keputusan. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Serta Proses yang panjang dan berbelit-belit dapat menghambat pelayanan publik dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah 2). Penyimpangan Etika Korupsi Kolusi Nepotisme merupakan masalah serius yang merusak integritas administrasi publik. Praktik ini menciptakan ketidakadilan dalam pelayanan dan alokasi sumber daya. Dampak Negatif: KKN mengakibatkan alokasi sumber daya yang tidak adil dan mengurangi kualitas layanan publik, serta menciptakan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. 3).Tata Kelola yang Tidak Inklusif, Diskriminasi dalam pelayanan publik bertentangan dengan prinsip etika administrasi yang adil. Hal ini dapat menciptakan ketidakpuasan di kalangan kelompok yang terpinggirkan. Kesenjangan Akses: Kelompok tertentu mungkin tidak mendapatkan akses yang sama terhadap layanan publik, menciptakan ketidakpuasan di masyarakat 4). Kurangnya Pemahaman dan Kesadaran Etika, Pendidikan dan Pelatihan: Banyak pegawai pemerintah yang kurang memahami pentingnya etika dalam administrasi. Hal ini dapat mengarah pada penyimpangan perilaku. Budaya Organisasi: Budaya kerja yang tidak mendukung etika dapat menghambat penerapan prinsip-prinsip etika dalam administrasi 5). Perubahan Teknologi: Era digital membawa tantangan baru dalam pengelolaan data dan informasi, yang memerlukan pemahaman etika yang lebih dalam.: Isu privasi dan keamanan data menjadi perhatian utama dalam administrasi publik yang semakin bergantung pada teknologi

b. Kualitas Layanan Publik

Kualitas layanan publik merujuk pada seberapa baik layanan yang diberikan oleh pemerintah dan lembaga publik kepada masyarakat. Kualitas ini sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, kepercayaan terhadap pemerintah, dan efektivitas program-program publik. Berikut adalah beberapa aspek penting yang membentuk kualitas layanan publik: 1). Kualitas layanan publik dapat diukur melalui beberapa dimensi, antara lain: Keandalan (Reliability): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Ini mencakup ketepatan waktu dan ketepatan informasi yang diberikan, Daya Tanggap (Responsiveness): Kesiediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Ini mencakup kecepatan dalam menanggapi permintaan dan keluhan masyarakat, Jaminan (Assurance): Pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat. Ini termasuk kompetensi, sikap, dan perilaku pegawai Empati (Empathy): Perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada pelanggan. Ini mencakup pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, Bukti Fisik (Tangibles): Penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan materi komunikasi. Ini mencakup kebersihan, kenyamanan, dan profesionalisme dalam penyampaian layanan. 2). faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik antara lain: Sumber Daya Manusia: Kualitas pegawai, pelatihan, dan pengembangan profesional sangat berpengaruh terhadap kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang baik, Infrastruktur: Fasilitas dan teknologi yang memadai mendukung penyampaian layanan yang efisien dan efektif, Kebijakan dan Regulasi: Kebijakan yang jelas dan regulasi yang mendukung dapat meningkatkan kualitas layanan publik, Partisipasi

Masyarakat: Keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan umpan balik dapat membantu meningkatkan kualitas layanan. 3). Kualitas layanan publik yang baik memiliki banyak manfaat, antara lain: Meningkatkan Kepuasan Masyarakat: Layanan yang berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, Membangun Kepercayaan: Kualitas layanan yang baik dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Mendorong Partisipasi: Masyarakat yang puas cenderung lebih aktif berpartisipasi dalam program-program pemerintah, Efisiensi dan Efektivitas: Layanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan sumber daya, Analisis di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa menunjukkan bahwa etika pegawai dalam pelayanan administrasi telah berjalan dengan baik, terutama dalam hal persamaan, keadilan, loyalitas, dan tanggung jawab. Namun, masalah kedisiplinan, seperti ketidaktepatan waktu kehadiran pegawai, masih menjadi kendala yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

c. Keadilan Sosial

Penelitian mengenai konsep keadilan dari John Rawls dan Pancasila menekankan pentingnya peran institusi sosial dan pemerintah dalam memberdayakan masyarakat yang tidak diuntungkan. Keadilan sosial harus diwujudkan melalui kebijakan yang berpihak kepada masyarakat lemah, sehingga mereka mendapatkan akses yang setara terhadap sumber daya dan layanan publik, Keadilan sosial adalah konsep yang merujuk pada distribusi sumber daya, hak, dan kesempatan yang adil di dalam masyarakat. Keadilan sosial bertujuan untuk memastikan bahwa semua individu, tanpa memandang latar belakang, memiliki akses yang sama terhadap sumber daya dan kesempatan yang ada. Konsep ini sangat penting dalam konteks pembangunan sosial, ekonomi, dan politik, serta menjadi landasan bagi kebijakan publik yang inklusif diantaranya adalah 1). Keadilan Distribusi: yang Berkaitan dengan bagaimana sumber daya, kekayaan, dan kesempatan didistribusikan di antara anggota masyarakat. Keadilan distribusi menekankan pentingnya mengurangi kesenjangan antara kelompok-kelompok yang berbeda., Keadilan Prosedural: Menekankan pentingnya proses yang adil dalam pengambilan keputusan. Setiap individu harus memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses yang mempengaruhi hidup mereka, Keadilan Intergenerasional, Mengacu pada tanggung jawab untuk memastikan bahwa generasi mendatang memiliki akses yang sama terhadap sumber daya dan kesempatan yang ada saat ini. Keadilan Gender, Menekankan perlunya kesetaraan antara laki-laki dan perempuan dalam akses terhadap sumber daya, kesempatan, dan hak, 2). Prinsip-prinsip Keadilan Sosial diantaranya Kesetaraan: Setiap individu harus diperlakukan sama dan memiliki hak yang sama tanpa diskriminasi, Keterlibatan: Masyarakat harus dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan yang mempengaruhi kehidupan mereka, Kepedulian: Masyarakat harus saling peduli dan mendukung satu sama lain, terutama bagi mereka yang kurang beruntung, Akuntabilitas: Institusi dan individu yang memiliki kekuasaan harus bertanggung jawab atas tindakan mereka dan dampaknya terhadap masyarakat, 3). Pemerintah dan masyarakat memiliki peran penting dalam mewujudkan keadilan sosial, Pemerintah: Harus merumuskan kebijakan yang adil dan inklusif, serta memastikan bahwa semua individu memiliki akses yang sama terhadap layanan publik dan sumber daya dan

Masyarakat: Harus aktif berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan mendukung inisiatif yang bertujuan untuk mencapai keadilan sosial.

d. Nilai-Nilai Sosial dalam Pertumbuhan Ekonomi

Nilai-nilai sosial memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara. Nilai-nilai ini mencakup norma, kepercayaan, dan sikap yang dianut oleh masyarakat, yang dapat mempengaruhi perilaku individu dan kelompok dalam konteks ekonomi. Berikut adalah beberapa aspek penting mengenai nilai-nilai sosial dan dampaknya terhadap pertumbuhan ekonomi 1). Nilai-nilai sosial adalah prinsip-prinsip yang dianggap penting oleh suatu masyarakat dan menjadi pedoman dalam berperilaku. Nilai-nilai ini dapat mencakup, Keadilan: Masyarakat yang menjunjung tinggi keadilan cenderung menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Nilai kerjasama mendorong individu dan kelompok untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama, yang dapat meningkatkan produktivitas. Tingkat kepercayaan dalam masyarakat dapat mempengaruhi investasi dan transaksi ekonomi. Masyarakat yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi cenderung lebih terbuka terhadap kolaborasi dan investasi.2). Pengaruh Nilai-Nilai Sosial terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan Nilai-nilai sosial yang kuat dalam administrasi pelayanan publik dapat berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi melalui beberapa cara diantaranya adalah ; Meningkatkan Kepercayaan Publik seperti transparansi dan akuntabilitas diterapkan, masyarakat akan lebih percaya pada pemerintah. Sehingga Kepercayaan ini mendorong partisipasi masyarakat dalam program-program ekonomi dan pembangunan dan Mendorong Inovasi dan Kreativitas: Lingkungan yang menghargai keadilan. Pegawai negeri yang merasa dihargai dan didukung cenderung lebih kreatif dalam mencari solusi untuk masalah yang dihadapi masyarakat Serta Meningkatkan Kualitas Layanan: seperti Nilai-nilai sosial yang baik dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Sehingga Layanan yang berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Serta Membangun Jaringan Sosial salah satunya adalah Nilai-nilai sosial yang mendukung kerjasama dan solidaritas dapat membangun jaringan sosial yang kuat. Jaringan ini penting untuk pertumbuhan ekonomi karena memfasilitasi pertukaran informasi dan sumber daya. 3). Peran Pemerintah dan Masyarakat, dimana Pemerintah dan masyarakat memiliki peran penting dalam mempromosikan nilai-nilai sosial yang mendukung pertumbuhan ekonomi diantaranya adalah Pemerintah: Harus merumuskan kebijakan yang mendukung pendidikan, keadilan sosial, dan transparansi untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan ekonomi dan Masyarakat: Harus aktif berpartisipasi dalam mempromosikan nilai-nilai sosial yang positif dan berkontribusi dalam proses pembangunan ekonomi Sebuah studi tentang nilai-nilai sosial di Kampung Nelayan Sungai Limau menunjukkan bahwa nilai-nilai seperti rasa saling percaya, keadilan, dan tanggung jawab sosial berkontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat nelayan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai etika dapat mendukung tidak hanya kesejahteraan individu tetapi juga kesejahteraan kolektif masyarakat.

KESIMPULAN

Penerapan etika administrasi di Indonesia memerlukan perhatian serius terhadap berbagai tantangan yang ada. Serta Upaya untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan integritas dalam administrasi publik sangat penting untuk membangun kepercayaan

masyarakat dan menciptakan tata kelola yang lebih baik. seperti halnya dalam Kualitas layanan publik merupakan aspek penting dalam administrasi publik yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Sehingga Untuk meningkatkan kualitas layanan, pemerintah perlu memperhatikan berbagai dimensi dan faktor yang mempengaruhinya. Serta Keadilan sosial yang mana merupakan prinsip fundamental yang harus dijunjung tinggi dalam setiap masyarakat untuk Mewujudkan keadilan sosial perlu kerjasama antara pemerintah, masyarakat, dan individu dalam hal untuk memastikan bahwa semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk mencapai kesejahteraan. Nilai-nilai sosial memiliki dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Dengan mempromosikan nilai-nilai seperti keadilan, kerjasama, dan kepercayaan, masyarakat dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif. Secara keseluruhan, hasil analisis data menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan mendukung tercapainya keadilan sosial. Namun, tantangan seperti kurangnya pemahaman etika dan kedisiplinan pegawai masih perlu diatasi. untuk mencapai tujuan tersebut. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan etika bagi pegawai serta penguatan mekanisme pemantauan untuk menciptakan lingkungan administrasi yang lebih transparan dan akuntabel.

REFERENSI

- Bayu Suryaningrat (1984). "Pentingnya Etika Administrasi Publik Dalam Pemberantasan Korupsi Pada Perilaku Birokrasi Publik". Semantic Scholar
- Iqram (2017). "Akuntabilitas Birokrasi Pelayanan Administrasi Publik di Aceh Barat Daya". Semantic Scholar.
- Korupsi Birokrasi Dalam Etika Administrasi Publik Dan Strategi Pencegahan Korupsi". (2021). Semantic Scholar
- Mardiasmo. (2018). Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi.
- Rawls, J. (1971). A Theory of Justice. Cambridge, MA: Harvard University Press
- Rahardjo, M. (2019). Korupsi dan Etika Administrasi di Indonesia. Jurnal Administrasi Publik, 5(2), 123-135
- .Sutrisno, E. (2017). Etika Administrasi Publik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sen, A. (1999). Development as Freedom. New York: Knopf.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: Free Press.