187-196_plagiasi.docx

by Turnitin Official

Submission date: 18-Apr-2026 12:38PM (UTC+0900)
Submission ID: 2935570727
File name: 187-196_plagiasi.docx (6.92M)
Word count: 3985
Character count: 28537

Etika Pelayanan Publik dan Tantangan Tata Kelola Pemerintahan Desa

***Abd. Rohman[1)], Nanang Bagus[2)]**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi etika pelayanan publik serta mengidentifikasi tantangan tata kelola pemerintahan desa melalui pendekatan konfiguratif. Fokus kajian diarahkan pada penerapan prinsip *equality*, *loyalty*, dan *responsibility* dalam praktik pelayanan administrasi desa. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai dinamika etika pelayanan di tingkat desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga prinsip etika telah diimplementasikan secara normatif dan prosedural, tercermin dalam pelayanan formal yang tidak diskriminatif, kepatuhan aparatur terhadap regulasi, serta responsivitas dalam penyelesaian administrasi. Namun demikian, implementasi tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, beban kerja administratif, serta relasi sosial komunitarian yang membentuk ruang diskresi aparatur. Temuan ini menegaskan bahwa etika pelayanan publik di tingkat desa bukan hanya persoalan integritas individual, melainkan hasil interaksi antara budaya sosial lokal, diskresi aparatur, dan desain kelembagaan. Penelitian ini berkontribusi melalui perumusan model konfiguratif etika pelayanan desa yang memperkuat pemahaman mengenai hubungan antara nilai etis dan kualitas tata kelola pemerintahan lokal.

Kata Kunci: etika pelayanan publik; tata kelola desa; akuntabilitas; pemerintahan desa; *good governance.*

Abstract

This study aims to analyze the implementation of public service ethics and to identify governance challenges in village administration through a configurative approach. The study focuses on the application of the principles of equality, loyalty, and responsibility in village administrative services. A qualitative method was employed using in-depth interviews, observation, and documentation to gain a comprehensive understanding of ethical practices at the village level. The findings indicate that these ethical principles have been implemented normatively and procedurally, reflected in formally non-discriminatory services, regulatory compliance, and administrative responsiveness. However, their implementation is influenced by limited human resource capacity, administrative workload, and close-knit social relations that shape bureaucratic discretion. The study highlights that public service ethics in village governance is not merely a matter of individual integrity, but rather the outcome of interactions among local social culture, street-level discretion, and institutional design. This research contributes by proposing a configurative model of village service ethics, offering a deeper understanding of the relationship between ethical values and the quality of local governance.

Keywords: *public service ethics; village governance; accountability; village administration; good governance.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu instrumen utama dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan di berbagai tingkat pemerintahan, termasuk pemerintahan desa (Mozin & Isa, 2023). Pelayanan publik yang baik tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis dan administratif, tetapi juga berkaitan dengan dimensi moral dan etika dalam perilaku aparatur pemerintah (Pamungkas & Munawir, 2025). Sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat, pemerintahan desa memiliki tanggung jawab langsung dalam menghadirkan layanan yang adil, transparan, akuntabel, dan profesional (Zaitul et al., 2023). Namun dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik masih sering diwarnai berbagai permasalahan etis yang mengurangi kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa (Fiva et al., 2025; Zavattaro & Bearfield, 2022). Hal ini menimbulkan dilema antara tuntutan administratif dan kebutuhan etis dalam interaksi antara aparatur desa dan warga masyarakat.

Etika pelayanan publik mengacu pada prinsip-prinsip moral dan nilai yang harus dijunjung oleh penyelenggara negara dalam menjalankan tugasnya memberikan layanan kepada publik (Pamungkas &

Munawir, 2025). Nilai-nilai seperti integritas, kejujuran, tanggung jawab, dan ketidakberpihakan menjadi unsur penting dalam praktik pelayanan yang bermutu. Penelitian literatur menunjukkan bahwa etika publik memiliki peran fundamental dalam membangun kepercayaan masyarakat dan menyokong tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Fiva et al., 2025). Misalnya, etika pelayanan publik terbukti berkontribusi pada peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam layanan publik (Wirasanti & Darmi, 2024).

Di tingkat desa, konteks etika pelayanan publik menjadi semakin kompleks karena aparatur desa tidak hanya berperan sebagai birokrat formal, tetapi juga sebagai bagian dari komunitas sosial yang dekat dengan warganya. Kedekatan sosial ini bisa menjadi peluang untuk memperkuat koordinasi dan responsivitas, namun juga dapat menjadi sumber konflik etis karena hubungan personal dapat memengaruhi objektivitas dalam pemberian layanan. Penelitian di beberapa kelurahan menunjukkan bahwa keberadaan etika pelayanan yang belum sepenuhnya tertanam banyak berujung pada perilaku diskriminatif, kurangnya kedisiplinan, dan bahkan nepotisme dalam pelayanan administratif (Anisa et al., 2025). Temuan serupa dalam penelitian yang memfokuskan pada birokrasi di wilayah pemerintahan lain, di mana tantangan etika birokrasi berhubungan erat dengan praktik diskriminasi, rendahnya profesionalisme pegawai, serta budaya organisasi yang belum mendukung pelayanan bermoral tinggi (Thomann et al., 2025; Pamungkas & Munawir, 2025; Novita et al., 2026).

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa implementasi etika dalam pelayanan publik bukan hanya tergantung pada adanya kebijakan formal atau aturan tertulis, tetapi juga dipengaruhi oleh *cultural setting* dan dinamika relasi sosial di lingkungan pemerintahan desa. Dalam praktik pelayanan publik di desa, terkadang banyak ketidaksesuaian antara nilai ideal pelayanan yang diatur secara normatif dengan praktik pelayanan yang dijalankan di lapangan. Ketidaksesuaian ini muncul dalam bentuk pelayanan yang tidak konsisten, kurangnya sistem evaluasi berbasis kinerja, serta rendahnya kesadaran aparatur terhadap pentingnya internalisasi etika dalam semua aspek pelayanan (Zavattaro & Bearfield, 2022).

Literatur pelayanan publik di tingkat desa masih terbatas dibandingkan tingkat daerah dan pusat, serta cenderung berfokus pada aspek teknis atau *good governance* tanpa mengkaji dimensi etika secara mendalam. Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya bersifat deskriptif dan belum mengakomodasi karakteristik khas desa yang ditandai oleh interaksi sosial yang erat antara aparatur dan masyarakat. Padahal, kedekatan relasi ini berimplikasi pada potensi bias, konflik kepentingan, serta pengaruh norma sosial terhadap profesionalisme pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam memahami bagaimana etika pelayanan publik diimplementasikan secara nyata dalam konteks pemerintahan desa, khususnya dalam menghadapi dinamika struktural dan kultural yang memengaruhi konsistensi penerapan nilai etika.

Pendekatan pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada analisis integratif antara indikator etika pelayanan dan dinamika kebijakan lokal. Penelitian tidak hanya menggambarkan fenomena pelayanan secara deskriptif, tetapi berusaha mengidentifikasi keterkaitan antara prinsip etika seperti *equality, loyalty*, dan *responsibility* dengan tingkat konsistensi pelayanan yang dijalankan aparatur desa. Dengan demikian, pendekatan ini menempatkan etika bukan semata sebagai variabel pengukuran tetapi sebagai perspektif analitis dalam memahami tata kelola pemerintahan desa secara menyeluruh.

Kontribusi penelitian ini bersifat teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperluas kajian administrasi publik dengan menempatkan etika pelayanan publik sebagai variabel sentral dalam analisis tata kelola desa, sebuah area yang selama ini belum banyak mendapatkan perhatian dalam literatur akademik. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi pembuat kebijakan desa dan pengelola

administrasi publik untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih etis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini juga dapat menjadi referensi penting bagi upaya penguatan kapasitas aparat desa dalam menerapkan prinsip-prinsip etika pelayanan secara konsisten dan sistematis.

TINJAUAN PUSTAKA

Etika Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam kajian administrasi publik modern karena berperan sebagai fondasi moral yang menentukan kualitas tata kelola pemerintahan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Dalam praktiknya, etika tidak hanya dimaknai sebagai kepatuhan terhadap aturan formal, tetapi juga sebagai proses internalisasi nilai integritas, keadilan, dan tanggung jawab dalam tindakan aparatur. Sejumlah studi menunjukkan bahwa keberadaan etika pelayanan publik berkontribusi dalam meminimalkan maladministrasi, meningkatkan transparansi, serta membangun hubungan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat (Pamungkas & Munawir, 2025). Namun demikian, tantangan utama bukan terletak pada ketersediaan norma etika, melainkan pada bagaimana nilai tersebut diimplementasikan secara konsisten dalam praktik pelayanan.

Dalam konteks ini, prinsip-prinsip etika administrasi seperti *equality*, *loyalty*, dan *responsibility* tidak hanya berfungsi sebagai standar normatif, tetapi juga sebagai instrumen analitis untuk menilai kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat. Ketiga prinsip tersebut merepresentasikan dimensi keadilan pelayanan, kepatuhan terhadap sistem, serta akuntabilitas atas hasil pelayanan yang diberikan (Jama, 2023; Timbuleng et al., 2023). Dengan demikian, etika pelayanan publik tidak dapat dipahami secara terpisah sebagai norma abstrak, tetapi harus dilihat sebagai praktik yang dikonstruksi dalam konteks organisasi dan lingkungan sosial tempat aparatur bekerja.

Tantangan Implementasi Etika dalam Layanan Pemerintah Lokal

Meskipun etika pelayanan publik telah diinstitusionalisasikan dalam berbagai regulasi, implementasinya di tingkat pemerintahan lokal sering menghadapi hambatan struktural dan kultural. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, beban kerja administratif, serta lemahnya sistem evaluasi kinerja menjadi faktor utama yang menghambat konsistensi penerapan nilai etika dalam pelayanan (Thomann et al., 2025; Croitoru & Bercu, 2024). Selain itu, budaya birokrasi yang masih dipengaruhi praktik informal dan jaringan sosial turut memengaruhi independensi aparatur dalam memberikan pelayanan yang adil dan objektif (Anuang et al., 2023; Rifnaldi et al., 2025).

Temuan empiris juga menegaskan bahwa lemahnya internalisasi nilai etika menyebabkan implementasi etika cenderung bersifat formalistik, di mana kepatuhan terhadap aturan tidak selalu sejalan dengan praktik pelayanan yang berintegritas (Demir et al., 2023; Aditio et al., 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa etika pelayanan publik tidak cukup dipahami sebagai perangkat regulatif, tetapi harus didukung oleh budaya organisasi dan mekanisme pengawasan yang mampu memastikan keberlanjutan praktik etis dalam pelayanan publik.

Etika dan *Good Governance*

Dalam kerangka teoritis, konsep *good governance* menjadi landasan penting untuk memahami hubungan antara etika pelayanan publik dan kualitas tata kelola pemerintahan. Prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas merupakan indikator yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan dimensi etika dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rohman & Trihardianto, 2019). Dengan kata lain, *good governance* tidak dapat terwujud tanpa adanya internalisasi nilai etika dalam perilaku aparatur.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa integrasi antara etika pelayanan dan praktik *good governance* dapat memperkuat akuntabilitas, meminimalkan konflik kepentingan, serta

meningkatkan kualitas pelayanan publik (Pamungkas & Munawir, 2025). Namun demikian, tantangan implementasi di tingkat lokal menunjukkan bahwa keterbatasan kapasitas aparatur dan lemahnya sistem manajemen kinerja masih menjadi hambatan dalam mewujudkan tata kelola yang etis dan responsif (Poljašević et al., 2025; Sa'diah et al., 2025). Hal ini menegaskan bahwa etika dan *good governance* merupakan dua konsep yang saling terkait dan harus diimplementasikan secara simultan.

Etika dalam Konteks Pemerintahan Desa

Dalam konteks pemerintahan desa, etika pelayanan publik menghadapi dinamika yang lebih kompleks karena dipengaruhi oleh relasi sosial yang bersifat komunitarian. Kedekatan antara aparatur dan masyarakat menciptakan ruang interaksi yang intens, yang di satu sisi meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan warga, tetapi di sisi lain berpotensi menimbulkan bias, konflik kepentingan, dan ketidaksetaraan dalam pelayanan (Puhi et al., 2025).

Penelitian empiris menunjukkan bahwa penerapan prinsip etika di tingkat desa sering kali dipengaruhi oleh norma sosial lokal yang kuat, sehingga aparatur dihadapkan pada dilema antara tuntutan profesionalisme dan tekanan sosial komunitas (Timbulena et al., 2023). Dalam situasi ini, etika pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap aturan formal, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam mengelola relasi sosial secara profesional (Demir et al., 2023). Dengan demikian, konteks desa memperlihatkan bahwa implementasi etika pelayanan publik merupakan hasil interaksi antara struktur organisasi, nilai normatif, dan dinamika sosial lokal yang membentuk praktik pelayanan secara nyata.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif-analitis untuk memahami secara mendalam implementasi etika pelayanan publik dalam konteks pemerintahan desa serta dinamika struktural dan kultural yang memengaruhinya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi makna, persepsi, dan praktik etika aparatur dalam situasi pelayanan nyata yang bersifat kontekstual dan kompleks (Creswell & Poth, 2021). Penelitian dilaksanakan di Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, yang dipilih secara purposif karena memiliki intensitas pelayanan administrasi yang tinggi serta dinamika sosial yang khas sebagai wilayah penyangga perkotaan. Waktu penelitian berlangsung pada bulan Mei hingga Juli 2025.

Fokus penelitian diarahkan pada implementasi etika pelayanan publik melalui tiga dimensi utama, yaitu *equality* (persamaan perlakuan tanpa diskriminasi), *loyalty* (kepatuhan terhadap regulasi dan komitmen organisasi), dan *responsibility* (tanggung jawab dan akuntabilitas aparatur terhadap kualitas layanan). Ketiga dimensi ini digunakan sebagai kerangka analitis untuk menilai konsistensi praktik pelayanan publik di tingkat desa.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu individu yang memiliki keterlibatan langsung dalam proses pelayanan publik. Informan terdiri dari enam orang, meliputi Kepala Desa, Kepala Seksi Pelayanan, Perangkat Desa yang terlibat dalam administrasi, serta tiga orang masyarakat pengguna layanan. Teknik ini digunakan untuk memastikan bahwa informan memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan terhadap implementasi etika pelayanan publik (Miles et al., 2014).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) semi-terstruktur, observasi partisipatif terbatas terhadap proses pelayanan administratif, serta studi dokumentasi berupa SOP, arsip pelayanan, dan dokumen pendukung lainnya. Triangulasi teknik digunakan untuk meningkatkan validitas data dengan mengombinasikan berbagai sumber informasi (Flick, 2022).

Analisis data menggunakan model interaktif dari Miles et al. (2014) yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik serta member

checking kepada informan untuk memastikan kesesuaian interpretasi peneliti dengan realitas empiris. Pendekatan ini bertujuan menjaga kredibilitas dan konsistensi hasil penelitian sesuai standar penelitian kualitatif kontemporer (Creswell & Poth, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi etika pelayanan publik di Desa Pendem tidak dapat dipahami semata sebagai kepatuhan administratif terhadap standar pelayanan, melainkan sebagai hasil interaksi antara nilai normatif, diskresi aparatur, kapasitas organisasi, dan kultur sosial lokal. Dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif yang durumuskan Creswell & Poth (2021) dan Miles et al. (2014), hasil penelitian ini memperlihatkan pola relasional antar dimensi etika, yakni *equality, loyalty*, dan *responsibility* yang tidak berdiri sendiri, tetapi saling memengaruhi dalam praktik pelayanan sehari-hari. Untuk memperjelas posisi temuan terhadap literatur, berikut matriks sintesis analitis:

Tabel 1. Matriks Sintesis Analitis

Dimensi	Capaian Empiris	Ketegangan Struktural	Implikasi Teoretis
Equality	Standar pelayanan berlaku umum; tidak ada pungutan liar	Diskresi berbasis relasi sosial	*Equality* bersifat prosedural tetapi belum sepenuhnya bebas dari bias relasional
Loyalty	Kepatuhan terhadap SOP dan regulasi	Keterbatasan SDM dan perangkapan tugas	Loyalitas normatif kuat, tetapi belum ditopang manajemen SDM yang optimal
Responsibility	Pelayanan tuntas dan komunikatif	Belum ada sistem evaluasi kinerja terukur	*Responsibility* dominan pada level individual, belum ter-institusionalisasi

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Tabel 1 mengindikasikan bahwa implementasi etika pelayanan di Desa Pendem masih berada pada tahap normatif, di mana nilai-nilai etika telah diadopsi secara formal namun belum sepenuhnya terinternalisasi dalam praktik kelembagaan. Ketegangan yang muncul menunjukkan adanya kesenjangan antara standar prosedural dengan realitas sosial yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan etika pelayanan tidak cukup diukur dari kepatuhan terhadap aturan, tetapi dari sejauh mana nilai tersebut terlembagakan dalam sistem organisasi, didukung oleh kapasitas aparatur, serta diperkuat melalui mekanisme evaluasi yang konsisten. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di tingkat desa sangat ditentukan oleh proses institusionalisasi etika, bukan sekadar keberadaan norma formal.

Implementasi Prinsip *Equality* dalam Pelayanan Desa

Secara prosedural, Desa Pendem telah menerapkan prinsip persamaan perlakuan. Standar pelayanan terbuka dan berlaku bagi seluruh warga. Temuan ini sejalan dengan penelitian Anisa et al. (2025) dan Puhi et al. (2025), unit pemerintahan lokal umumnya telah memiliki kerangka normatif pelayanan yang relatif memadai. Namun, penelitian ini menemukan bahwa dalam situasi tertentu terdapat prioritas informal berbasis kedekatan sosial. Praktik tersebut tidak bersifat diskriminatif secara terbuka, tetapi menunjukkan adanya ruang diskresi yang dipengaruhi relasi sosial.

Dalam perspektif *street-level bureaucracy*, diskresi merupakan elemen inheren dalam implementasi kebijakan publik pada level interaksi langsung (Aditio et al., 2025). Diskresi dapat meningkatkan responsivitas, tetapi juga berpotensi menciptakan inkonsistensi prosedural. Lebih lanjut, kajian *equality* menunjukkan bahwa diskriminasi birokratis sering terjadi dalam bentuk implisit melalui mekanisme nonformal (Thomann et al., 2025). Temuan di Desa Pendem mengindikasikan bahwa *equality* telah terpenuhi secara administratif, tetapi masih dipengaruhi kultur sosial yang kuat.

Dengan demikian, penelitian ini memperluas temuan sebelumnya dengan menunjukkan bahwa pada konteks desa, *equality* bukan sekadar isu

regulatif, melainkan persoalan sosiologis yang melekat dalam relasi komunitas kecil.

Implementasi Prinsip *Loyalty* terhadap Regulasi dan Organisasi

Dimensi *loyalty* menunjukkan bahwa aparatur Desa Pendem memiliki kepatuhan yang baik terhadap regulasi dan SOP. Tidak ditemukan penyimpangan etis yang signifikan. Secara normatif, loyalitas ini selaras dengan pandangan Jama (2023), etika pelayanan berakar pada komitmen moral individu sebagai pelayan publik. Namun demikian, loyalitas normatif tidak secara otomatis menghasilkan efektivitas pelayanan. Pengembangan sumber daya manusia merupakan fondasi tata kelola yang baik. Dalam penelitian ini, keterbatasan aparatur menyebabkan perangkapan tugas yang berpotensi menimbulkan kelelahan administratif (Croitoru & Bercu, 2024).

Temuan ini konsisten dengan Sa'diah et al. (2025), rendahnya tata kelola SDM berdampak pada efisiensi dan akuntabilitas pelayanan. Selain itu, Demir et al. (2023) menemukan bahwa budaya organisasi dan kepemimpinan etis berperan penting dalam menjaga konsistensi kinerja etis di pemerintah lokal. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan adanya ketegangan antara loyalitas sebagai komitmen nilai dan loyalitas sebagai kapasitas organisasi. Loyalitas aparatur di Desa Pendem kuat secara moral, tetapi memerlukan dukungan struktural agar berdampak sistemik.

Implementasi Prinsip *Responsibility* dan Akuntabilitas Pelayanan

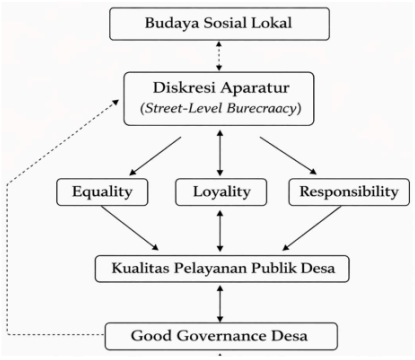
Responsibility dalam penelitian ini tampak kuat pada level individual. Aparatur menyelesaikan pelayanan secara tuntas dan komunikatif. Hal ini mendukung temuan Pamungkas & Munawir (2025), etika berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa mekanisme evaluasi berbasis kinerja belum terinstitusionalisasi secara sistematis. Tidak terdapat survei kepuasan masyarakat yang terukur maupun sistem pengaduan digital yang terdokumentasi.

Dalam perspektif reformasi birokrasi dan *good governance*, akuntabilitas tidak cukup bertumpu pada integritas individu, melainkan harus didukung sistem pengawasan formal (Rohman & Trihardianto, 2019; Hanafi et al., 2019). Dengan demikian, *responsibility* di Desa Pendem dapat dikategorikan sebagai personal *ethics-based accountability*, belum sepenuhnya berkembang menjadi *system-based accountability*.

Konfigurasi Etika Pelayanan dalam Ruang Sosial Desa

Berdasarkan sintesis temuan empiris dan dialog kritis dengan literatur yang ada, penelitian ini mengonstruksi sebuah model konfiguratif etika pelayanan desa. Model ini menegaskan bahwa implementasi *equality*, *loyalty*, dan *responsibility* tidak berjalan secara linear, melainkan terbentuk melalui interaksi dinamis antara diskresi aparatur, budaya sosial lokal, dan kapasitas organisasi.

Berbeda dengan pendekatan normatif yang memandang etika sebagai seperangkat aturan yang tinggal diimplementasikan, penelitian ini menunjukkan bahwa pada konteks desa yang ditandai dengan kedekatan sosial dan relasi komunitarian yang kuat, etika pelayanan merupakan praktik sosial yang dinegosiasikan dalam keseharian birokrasi.



Gambar 1. Model Konfiguratif Etika Pelayanan Desa
Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Gambar 1 menegaskan bahwa etika pelayanan desa dipengaruhi oleh hubungan antara budaya sosial lokal dan diskresi aparatur yang memediasi penerapan nilai *equality*, *loyalty*, dan *responsibility*

dalam praktik pelayanan. Implikasi dari model ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak cukup melalui penegakan aturan formal, tetapi memerlukan pengelolaan diskresi aparatur yang akuntabel serta penguatan sistem organisasi yang mampu menginternalisasi nilai etika secara konsisten. Oleh karena itu, kebijakan desa perlu diarahkan pada pengembangan kapasitas aparatur, pembentukan mekanisme pengawasan yang efektif, serta pengendalian pengaruh relasi sosial agar pelayanan tetap profesional dan berkeadilan.

Kontribusi Teoretis dan Implikasi

Penelitian ini menawarkan tiga kontribusi utama:

1. Menunjukkan bahwa *equality* di tingkat desa bersifat prosedural tetapi masih dipengaruhi struktur sosial komunitas kecil.
2. Mengidentifikasi adanya ketegangan antara loyalitas normatif dan kapasitas organisasi.
3. Menegaskan bahwa *responsibility* cenderung berbasis personal, belum sepenuhnya terlembagakan secara optimal.

Sejalan dengan Zaitul et al. (2023), tata kelola desa yang baik mensyaratkan integrasi antara etika individu, budaya organisasi, dan sistem kelembagaan. Penelitian ini menambahkan bahwa diskresi aparatur menjadi variabel mediasi yang krusial dalam menentukan apakah nilai etika akan terimplementasi secara konsisten atau justru terdistorsi oleh relasi sosial.

Dengan demikian, etika pelayanan publik pada level desa bukan sekadar isu moral, tetapi merupakan konfigurasi dinamis antara norma, struktur, dan budaya sosial lokal. Pendekatan integratif inilah yang perlu dikembangkan untuk mentransformasikan etika pelayanan dari kepatuhan administratif menuju tata kelola desa yang berkeadilan dan berkelanjutan.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi etika pelayanan publik di Pemerintahan Desa Pendem merupakan hasil interaksi dinamis antara budaya sosial lokal, diskresi aparatur, dan struktur kelembagaan desa. Prinsip *equality*, *loyalty*, dan *responsibility* telah dijalankan secara normatif melalui standar operasional pelayanan dan komitmen aparatur. Namun, pada tataran praksis, implementasinya masih dipengaruhi oleh keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, beban administratif, serta relasi sosial komunitarian yang menjadi karakter khas pemerintahan desa.

Temuan ini menegaskan bahwa etika pelayanan publik di tingkat desa tidak semata bergantung pada integritas individual, melainkan pada sejauh mana nilai etika terinstitusionalisasi dalam sistem organisasi dan mekanisme evaluasi kinerja. Diskresi aparatur menjadi faktor kunci yang dapat memperkuat maupun melemahkan prinsip *equality*, *loyalty*, dan *responsibility*. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik desa sangat ditentukan oleh kemampuan tata kelola dalam mengelola diskresi, memperjelas standar kinerja, dan membangun budaya kerja yang konsisten serta akuntabel.

Saran

Penelitian ini terbatas pada satu lokus desa dengan pendekatan kualitatif, sehingga generalisasi temuan masih bersifat kontekstual. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan komparatif atau *mixed methods* untuk menguji konsistensi model pada konteks desa yang berbeda, sekaligus mengukur persepsi masyarakat secara lebih terstruktur terhadap implementasi prinsip etika pelayanan.

Secara praktis, pemerintah desa perlu memperkuat institusionalisasi etika pelayanan melalui penyusunan indikator kinerja berbasis nilai etika, sistem evaluasi yang terdokumentasi, serta peningkatan kapasitas aparatur dalam pengelolaan diskresi. Penguatan ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik desa tidak hanya berjalan secara prosedural, tetapi juga konsisten, adil, dan berorientasi pada akuntabilitas tata kelola.

REFERENSI

Aditio, B., Finaldi, A., & Roberia. (2025). Hubungan Diskresi dengan Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Street-Level Bureaucracy.

Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Dan Kebijakan Publik, *2*(4), 27–36. https://doi.org/https://doi.org/10.62383/presidensial.v2i4.1302

Anisa, R., Suherman, A., & Firdiyani, F. (2025). Etika Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Babakan Kota Tangerang. *Publiciana: Jurnal Ilmu Administrasi*, *18*(01), 38–43. https://doi.org/https://doi.org/10.36563/publiciana.v18i01.1200

Anuang, J., Simantung, L., & Albertus, R. (2023). Enhancing Ethical Decision-Making in Public Administration Through Ethics Training and Organizational Culture. *Journal Social Civilecial*, *1*(3), 149–159. https://doi.org/https://doi.org/10.71435/610498

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.)*. Sage Publications.

Croitoru, R. I., & Bercu, A. M. (2024). The importance of human resources development in the local public administration - foundation for good governance. *Smart Cities International Conference*, *24*, 439–452. https://scrd.eu/index.php/scic/article/view/710

Demir, T., Reddick, C. G., & Perlman, B. J. (2023). Ethical Performance in Local Governments: An Empirical Study of Organizational Leadership and Ethics Culture. *He American Review of Public Administration*, *53*(5–6), 209–223. https://doi.org/https://doi.org/10.1177/02750740231175

Fiva, J. H., Geys, B., Heggedal, T.-R., & Sørensen, R. (2025). Political Alignment and Bureaucratic Pay. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *31*(3), 596–615. https://doi.org/https://doi.org/10.1093/jopart/muaa053

Hanafi, Y., Hardianto, W. T., & Rohman, A. (2019). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM. *Reformasi : Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *9*(2), 153–160.

Jama, S. A. (2023). Personal Public Service Ethics as a Public Servant. *Journal of Public Policy and Administration*, *7*(2), 36–38. https://doi.org/10.11648/j.jppa.20230702.11

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis; A Methods Sourcebook (Edition 3)*. SAGE.

Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa. *URNAL PENGABDIAN MASYARAKAT BANGSA*, *1*(4), 150–155. https://doi.org/https://doi.org/10.59837/jpmba.v1i4.75

Novita, A., Sipatu, L., Adam, R., & Ibrahim, A. I. (2026). Work Culture and Bureaucratic Ethics in Public Administration : An Educational Management Perspective on Human Resource Development. *Journal of Educational Management Research*, *05*(02), 1180–1205. https://doi.org/https://doi.org/10.61987/jemr.v5i2.1846

Pamungkas, P., & Munawir, I. (2025). The role of ethics in improving the quality of public services. *Priviet Social Sciences Journal*, *5*(9), 34–46. https://doi.org/https://doi.org/10.55942/pssj.v5i9.705

Poljašević, B. Z., Gričnik, A. M., & Žižek, S. Š. (2025). Human Resource Management in Public Administration : The Ongoing Tension Between Reform Requirements and Resistance to Change. *Administrative Sciences*, *15*(3), 1–27. https://doi.org/https://doi.org/10.3390/admsci15030094

Puhi, M. S., Prihatini, F., Tui, D., & Nani, Y. N. (2025). Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo) Implementation of Bureaucratic Ethics in Public Services (Case Study at the Population and Civil Registration Service of Goron. *SosiologiJurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, *3*(1), 20–30. https://doi.org/https://doi.org/10.37905/sjppm.v3i1.462

Rifnaldi, M., Cholik, A., Hapsari, P. F., Hardiansyah, & Setiasih, A. (2025). The Influence of

Organizational Culture and Ethics on Public Services at the Medan Satria District Office. *LeadJournalofEconomyandAdministration(LEJEA)*, *3*(2), 91–97. https://doi.org/https://doi.org/10.56403/lejea.v3i2.235

Rohman, A., & Trihardianto, W. T. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Intrans Publishing.

Sa'diah, R., Amelia, S., Nurjannah, T., Ningsih, H., & Wilda, Z. (2025). Analysis of The Low Government Human Resource Governance on The Efficiency and Accountability of Public Services in Jambi City. *Civic Governance and Public Administration (JGPA)*, *1*(1), 53–69. https://doi.org/https://doi.org/10.64021/cgpa.1.1.53-69.2025

Thomann, E., James, O., Deruelle, T., Thomann, E., & James, O. (2025). Interventions to reduce bureaucratic discrimination : a systematic review of empirical behavioural research. *Public Management Review*, *27*(8), 1959–1986. https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2322163

Timbuleng, M., Johannes, R. A., Pangkey, I., & Mamonto, F. H. (2023). ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK Studi Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Author. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah (JIAPD)*, *15*(2), 208–221. https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i2.3543

Wirasanti, N., & Darmi, T. (2024). Upaya Kepala Desa dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik di Desa Tambak Rejo , Kabupaten Bengkulu Utara. *Jurnal Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik (JMPKP)*, *6*(SEPTEMBER), 104–115. https://doi.org/https://doi.org/10.36085/jmpkp.v6i2.5111

Zaitul, Z., Ilona, D., & Novianti, N. (2023). administrative sciences Good Governance in Rural Local Administration. *Administrative Sciences*, *13*(1), 1–19. https://doi.org/https://doi.org/10.3390/admsci13010019

Zavattaro, S. M., & Bearfield, D. (2022). Weaponization of Wokeness: The Theater of Management and Implications for Public Administration. *Public Administration Review*, *82*(3), 487–500. https://doi.org/https://doi.org/10.1111/puar.13484Digital Object Identifier (DOI)

187-196_plagiasi.docx

ORIGINALITY REPORT

10%	9%	5%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	journal.ilmudata.co.id Internet Source	1%
2	Submitted to Universitas Mataram Student Paper	1%
3	prin.or.id Internet Source	1%
4	jurnalistiqomah.org Internet Source	1%
5	plj.ac.id Internet Source	<1%
6	Maila D.H. Rahiem. "Towards Resilient Societies: The Synergy of Religion, Education, Health, Science, and Technology", CRC Press, 2025 Publication	<1%
7	ejournal.ubhara.ac.id Internet Source	<1%
8	ojs.ukipaulus.ac.id Internet Source	<1%
9	Submitted to Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta Student Paper	<1%
10	journal.trunojoyo.ac.id Internet Source	<1%
11	journal.binus.ac.id Internet Source	<1%
12	litera-academica.com Internet Source	<1%

13	repository.unsri.ac.id Internet Source	<1 %
14	Oktaviana Maharani, Joko Pamungkas, Dhafirah Jaya Wita Cirbany, Muqaddas Sajjad, Aqiela Fadhila Haya, Azahra Shalsabila. "Integrasi Seni sebagai Strategi Pembelajaran Holistik dalam Pendidikan Anak Usia Dini", Aulad: Journal on Early Childhood, 2025 Publication	<1 %
15	docta.ucm.es Internet Source	<1 %
16	isiarticles.com Internet Source	<1 %
17	journal.uinsi.ac.id Internet Source	<1 %
18	jurnal.stitnualhikmah.ac.id Internet Source	<1 %
19	protan.studentjournal.ub.ac.id Internet Source	<1 %
20	tahtamedia.co.id Internet Source	<1 %
21	Atun, Ariani. "Transformasi Asset - Based Community Development (ABCD) Dalam Meningkatkan Output Pada Pendidikan Menengah Kejuruan di SMK Muhammadiyah 2 Ajibarang Banyumas.", Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri (Indonesia) Publication	<1 %
22	ejurnal.ung.ac.id Internet Source	<1 %
23	pdfcoffee.com Internet Source	<1 %
24	repo.apmd.ac.id Internet Source	<1 %

25	www.jurnal-inais.id Internet Source	<1%
26	www.slideshare.net Internet Source	<1%
27	Ahmad Faiz Fadholi, Alverina Sintia Karyaeni, Badzlin Zata Yumni, Taqiyyah Jihan et al. "Implementasi Integritas dan Etika Birokrasi Pada Dinas Perikanan Kabupaten Ogan Komering Ilir", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Publication	<1%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	On		