Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Teknologi
Volume. 2, Nomor. 1, Maret 2025
E-ISSN .: 3047-8979; P-ISSN .: 3047-3020, Hal 241-253
DOI: https://doi.org/10.61132/jumaket.v2i4.1075
Tersedia: https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JUMAKET

Rekonfigurasi Etika Administrasi sebagai Determinan Mutu Pelayanan Aparatur Sipil Negara dalam Mewujudkan Prinsip *Good governance* di Kota Palangka Raya

Aprilya Fransisca Natasya[1*], Ica Sridewi[2], Tiara[3]
[1-3] Universitas Palangka Raya, Indonesia
**Penulis Korespondensi: aprilialia1305@gmail.com*

Abstract. *This study provides an in-depth examination of the relationship between the implementation of administrative ethics and the quality of civil service performance within the framework of good governance principles in Kota Palangka Raya. Employing a qualitative–descriptive approach grounded in literature-based analysis, this research explores various empirical findings related to public service practices, bureaucratic transparency, regional asset management, and the integrity of civil servants. The analysis reveals that administrative ethics have not been fully internalized, as evidenced by persistent delays in service delivery, employee absenteeism, convoluted procedures, low responsiveness, and weak accountability and regulatory compliance. These conditions indicate a substantial gap between ideal ethical standards and actual administrative practices. The findings further confirm that core values of administrative ethics—such as integrity, discipline, responsibility, transparency, and professionalism—play a determinant role in realizing good governance principles, including transparency, effectiveness, efficiency, accountability, and the rule of law. This study asserts that strengthening administrative ethics is a strategic prerequisite for improving civil service quality and restoring public trust. The implications highlight the need for continuous capacity-building, enhanced integrity among civil servants, and strengthened oversight mechanisms to establish an equitable, accountable, and citizen-oriented system of governance.*

Keywords: *Administrative Ethics; Good Governance; Governance; Public Service Quality; Public Service.*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji secara mendalam keterkaitan antara penerapan etika administrasi dan kualitas pelayanan Aparatur Sipil Negara dalam kerangka prinsip-prinsip good governance di Kota Palangka Raya. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif berbasis studi literatur, penelitian ini menelaah berbagai temuan empiris terkait praktik pelayanan publik, transparansi birokrasi, pengelolaan aset daerah, serta integritas aparatur. Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi etika administrasi belum terinternalisasi secara optimal, sebagaimana tercermin dari masih ditemukannya keterlambatan pelayanan, ketidakhadiran pegawai, prosedur yang berbelit, rendahnya responsivitas, serta lemahnya akuntabilitas dan kepatuhan terhadap regulasi. Kondisi tersebut menandakan adanya kesenjangan signifikan antara norma etis yang ideal dan realitas administratif di lapangan. Temuan ini juga mengonfirmasi bahwa nilai-nilai etika administrasi—seperti integritas, disiplin, tanggung jawab, transparansi, dan profesionalitas—memiliki peran determinan terhadap terwujudnya prinsip-prinsip good governance, termasuk transparansi, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan supremasi hukum. Penelitian ini menegaskan bahwa penguatan etika administrasi merupakan prasyarat strategis bagi peningkatan kualitas layanan ASN dan pemulihan kepercayaan publik. Implikasi penelitian mendorong perlunya pembinaan berkelanjutan, peningkatan integritas aparatur, serta penguatan mekanisme pengawasan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang berkeadilan dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kata kunci: Etika Administrasi; Good Governance; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Tata Kelola Pemerintahan.

1. LATAR BELAKANG

Indonesia dikenal sebagai satu dari negara yang berlandaskan hukum serta sangat menjunjung tinggi prinsip demokrasi, dengan menempatkan pelayanan publik dan menjadi satu dari pilar penting pada proses penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah memiliki tanggung jawab penuh saat menyediakan pelayanan yang unggul, adil, serta transparan kepada publik. Dalam konteks ini, Aparatur Sipil Negara atau (ASN) memiliki peran yang strategis sebagai pelaksana utama kebijakan publik, pelayanan publik, dan menjadi penyatu serta pemersatu

Naskah Masuk: 17 Oktober 2025; Revisi: 21 November 2025; Diterima: 15 Desember 2025;
Terbit: 18 Desember 2025

bangsa. Namun sayang sekali, sebuah kenyataan di lapangan masih menunjukkan bahwa pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia belum sepenuhnya mencerminkan prinsip *Good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik.

Etika administrasi merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan kualitas pelayanan publik karena berfungsi sebagai landasan moral bagi aparatur negara dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Nilai-nilai seperti integritas, tanggung jawab, kejujuran, dan profesionalisme menjadi pedoman bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat (Dwiyanto, 2011). Penerapan etika administrasi yang kuat juga berkontribusi langsung terhadap terwujudnya prinsip-prinsip good governance, khususnya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepercayaan publik terhadap birokrasi pemerintah (Sedarmayanti, 2018). Selain itu, etika administrasi berperan penting dalam membentuk budaya organisasi sektor publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan nilai-nilai demokratis, sehingga pelayanan publik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab moral negara kepada warganya (Denhardt & Denhardt, 2015). Etika administrasi publik tidak hanya melibatkan kepatuhan terhadap aturan yang tertulis, tetapi juga menjunjung tinggi nilai integritas, transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab sosial. Pelaksanaan etika ini mutlak diperlukan agar pemerintahan mampu memberikan pelayanan yang profesional dan berkeadilan kepada masyarakat. Di Indonesia sendiri, pelanggaran etika administrasi masih sangat sering ditemukan yaitu dalam bentuk penyalahgunaan wewenang, rendahnya kedisiplinan, perilaku tidak sopan terhadap masyarakat, hingga praktik-praktik yang mengarah pada korupsi dan nepotisme. Kondisi ini yang menghambat terciptanya pemerintahan yang bersih.

Kemudian tata kelola pemerintahan yang baik juga dinilai sebagai satu dari konsep yang menekankan pada cara pemerintah dalam menjalankan kekuasaan dan kewenangannya untuk mengelola sumber daya publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel demi kesejahteraan masyarakat. Secara sederhananya, *Good governance* berarti pemerintahan yang bersifat bersih, jujur, adil, dan bertanggung jawab terhadap rakyat-rakyatnya. Konsep ini tidak sekedar membutuhkan keterlibatan lembaga pemerintah saja, namun juga sektor swasta dan masyarakat sipil yang menjadi tiga pilar utama dalam penyelenggaraan negara. Denhardt & Denhardt (2023) menegaskan bahwa pelayanan publik yang etis merupakan pencerminan dari prinsip dari *Good governance* yang mampu meningkatkan legitimasi serta kepercayaan publik terhadap birokrasi pemerintahan.

Adapun Keterkaitan antara penerapan etika administrasi dan kualitas pelayanan ASN tidak dapat dipisahkan dari konsep *Good governance* ini, yaitu prinsip yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan supremasi hukum. Penerapan etika administrasi yang baik dapat mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berintegritas serta bersih. Dengan begitu, penelitian mengenai Penerapan Etika Administrasi terhadap Kualitas Pelayanan ASN (*Good governance*) di Kota Palangka Raya dinilai sebagai hal penting sebagai upaya memberikan gambaran sejauh mana nilai-nilai etika telah diterapkan oleh ASN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendorong terwujudnya prinsip-prinsip pemerintahan yang baik di tingkat daerah.

Pada tataran pemerintahan daerah, termasuk Kota Palangka Raya di Provinsi Kalimantan Tengah, implementasi etika administrasi menghadapi konfigurasi tantangan yang tidak sederhana. Sebagai ibu kota provinsi, Palangka Raya memiliki potensi struktural, demografis, dan kelembagaan untuk mengakselerasi praktik tata kelola pemerintahan yang baik; namun potensi tersebut belum sepenuhnya termanifestasi dalam kinerja pelayanan publik. Salah satu problem yang paling sering mengemuka ialah keterlambatan pelayanan publik, sebuah isu yang mencerminkan disharmoni antara standar administratif yang ideal dengan kenyataan operasional di lapangan. Dalam perspektif Moenir (2006), pelayanan publik merupakan aktivitas institusional yang eksistensinya diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat waktu, efektif, dan efisien. Ketika aparatur tidak mampu mengelola tugas secara profesional, baik karena keterbatasan kapasitas, kedisiplinan, maupun ketidakhadiran yang berulang, maka pelayanan menjadi tersendat dan jangka waktu penyelesaiannya melampaui batas yang ditetapkan. Fenomena inilah yang juga ditemukan dalam penelitian Astuti (2021), yang menggambarkan bahwa meskipun pelayanan administrasi di Kelurahan Kereng Bangkirai dinilai cukup baik, masih terdapat keluhan substantif terkait lamanya proses pelayanan, ketidakhadiran petugas di loket, tidak konsistennya kehadiran lurah dan sekretaris, dan keterbatasan fasilitas pendukung. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa etika administrasi belum berfungsi secara efektif sebagai pedoman perilaku profesional maupun sebagai mekanisme internal penjamin kualitas layanan.

Problem serupa juga mencuat dalam penelitian Yusuf (2015) mengenai implementasi *Good governance* di Kecamatan Sabangau. Meskipun kecamatan memiliki mandat yang jelas dalam penyelenggaraan layanan administrasi dan kependudukan, kompleksitas prosedur, ketidakpastian alur pelayanan, dan belum optimalnya komunikasi birokratis tetap menghadirkan kesulitan bagi masyarakat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Palangka Raya, dalam beberapa kasus, masih

berada pada fase transisi antara pola birokrasi tradisional dan birokrasi modern yang berorientasi pada efektivitas, responsivitas, serta akuntabilitas etis. Situasi ini menegaskan kembali bahwa etika administrasi bukan hanya norma moral yang melekat pada profesi, melainkan konstruksi sistemik yang memengaruhi keseluruhan rantai pelayanan publik.

Di sisi lain, tantangan krusial lainnya ialah rendahnya tingkat transparansi birokrasi, yang sesungguhnya merupakan salah satu prinsip fundamental dalam kerangka *Good governance*. Transparansi menyediakan ruang bagi masyarakat untuk mengetahui bagaimana kebijakan dirumuskan, bagaimana anggaran publik dikelola, dan bagaimana keputusan diambil. Ketika proses-proses tersebut berlangsung secara tertutup, maka potensi penyalahgunaan wewenang, ketidaktepatan alokasi sumber daya, hingga praktik korupsi menjadi sulit terdeteksi. Kesadaran publik pun tereduksi, dan partisipasi masyarakat dalam mengawasi jalannya pemerintahan menjadi terhalang. Dalam kondisi demikian, publik kehilangan kemampuan untuk memberikan masukan dan kritik konstruktif yang diperlukan bagi perbaikan pelayanan. Transparansi, dengan demikian, bukan hanya alat kontrol sosial, melainkan perangkat epistemik yang memungkinkan masyarakat membaca, menilai, bahkan mengintervensi kebijakan publik secara rasional.

Rendahnya transparansi ini dapat ditelusuri dalam studi Yanto dan Lasmaria (2022) mengenai pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD) oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palangka Raya. Temuan mereka menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara regulasi formal dan praktik administratif yang berlangsung. Masih terdapat ASN yang memasuki masa pensiun atau telah pindah unit kerja tetapi belum mengembalikan fasilitas kendaraan dinas yang menjadi bagian dari aset negara; penempatan BMD yang tidak sesuai jabatan; dan kebijakan pemanfaatan maupun hibah aset daerah yang tidak sepenuhnya mengacu pada ketentuan perundang-undangan. Ketidakteraturan tersebut mengindikasikan lemahnya disiplin administrasi, kurangnya komitmen terhadap transparansi pengelolaan aset, serta tidak efektifnya mekanisme pengawasan internal. Fenomena ini secara jelas memperlihatkan adanya deviasi etika administrasi yang melebar dari prinsip idealnya, yakni bertumpu pada integritas, akurasi, dan akuntabilitas publik.

Keseluruhan dinamika tersebut menggambarkan bahwa implementasi etika administrasi publik dalam konteks pelayanan ASN tidak dapat dipahami secara reduksionis sebagai seperangkat norma atau kode etik belaka. Etika administrasi sesungguhnya adalah instrumen strategis yang mengintegrasikan profesionalisme, tanggung jawab moral, dan akuntabilitas kelembagaan dalam satu sistem yang saling berkelindan. Seperti dikemukakan oleh Ramadania & Hayat (2025), etika administrasi berfungsi memperkuat mekanisme evaluasi internal,

memperbaiki perilaku birokrasi, dan menciptakan kanal komunikasi yang konstruktif antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, keberadaan etika administrasi menjadi fondasi epistemik sekaligus operasional dalam membangun kepercayaan publik, meningkatkan legitimasi pemerintah, dan memastikan bahwa seluruh pelayanan publik berjalan dalam koridor kepentingan masyarakat luas.

Apabila seluruh tantangan tersebut tidak segera ditangani melalui reformasi birokrasi yang terukur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan mekanisme transparansi dan akuntabilitas, maka tujuan jangka panjang untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Kota Palangka Raya akan selalu tertahan oleh hambatan yang sifatnya repetitif. Oleh sebab itu, pembenahan etika administrasi harus menjadi prioritas strategis, bukan hanya sebagai upaya penertiban perilaku ASN, tetapi sebagai langkah untuk membangun sebuah ekosistem pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan publik, efisiensi, dan kredibilitas kelembagaan.

Tujuan penelitian ini diarahkan untuk memberikan kontribusi konseptual yang tidak hanya mampu menginspirasi, tetapi juga menjadi landasan strategis dalam perumusan kebijakan serta perbaikan kualitas pelayanan publik di Kota Palangka Raya melalui penguatan etika administrasi. Penelitian ini berupaya memotret secara kritis sejauh mana nilai-nilai etis telah diinternalisasikan oleh ASN dalam praktik pelayanan, sekaligus menilai keterkaitannya dengan terwujudnya prinsip-prinsip *Good governance*, seperti transparansi, efektivitas, partisipasi, akuntabilitas, dan supremasi hukum, pada level pemerintahan daerah. Dengan demikian, penelitian ini menjadi instrumen penting dalam memahami bagaimana etika administrasi dapat memperkokoh mekanisme evaluasi dan akuntabilitas birokrasi, serta memperluas basis kepercayaan dan loyalitas publik melalui layanan yang profesional, inklusif, dan berkeadilan. Selain itu, manfaat penelitian ini juga bersifat teoritis dan praktis, di mana secara teoritis ia memperkaya khazanah keilmuan mengenai etika administrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik dengan mengintegrasikan nilai-nilai fundamental seperti integritas, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas ke dalam paradigma kualitas pelayanan—meliputi aksesibilitas, kecepatan, keramahan, dan kepuasan masyarakat—sementara secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan rujukan konkret bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan memperbaiki praktik birokrasi agar lebih adaptif, etis, dan berorientasi pada kepentingan publik.

2. KAJIAN TEORITIS

Etika Administrasi Publik

Etika administrasi publik diketahui sebagai rangkaian nilai, prinsip, serta panduan moral yang membahas mengenai perilaku aparatur pemerintah untuk melaksanakan tugas serta kewenangannya. Dari segi konseptual, etika ini meliputi aspek-aspek seperti kode etik untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS). The Liang Gie, merujuk pada Ismanto (2012), etika administrasi negara atau publik mencakup seperangkat ketentuan serta standar dengan tujuan memberikan pengaturan terkait perilaku moral aparatur birokrasi. Etika ini memuat ajaran-ajaran moral serta asas-asas perilaku sebagai dasar untuk aparatur negara dalam bekerja. Melalui pedoman ini, aparatur akan mampu menjalankan pekerjaannya dengan bijaksana, adil, serta mempunyai tanggung jawab menyesuaikan tugasnya. Etika administrasi publik juga menghasilkan dasar-dasar etis, tolok ukur perilaku baku, dan juga prinsip kebajikan moral yang mampu diberlakukan di seluruh aparatur pemerintah untuk melaksanakan perannya yang menjadi pihak pelayan publik. Merujuk pada penjelasan tersebut, dimaknai bahwasanya etika administrasi publik ini tidak hanya mengenai pedoman dan peraturan formal semata, namun juga meliputi nilai-nilai dasar sebagai pedoman untuk keseluruhan aparatur . Etika ini juga berguna membangun tata kelola pemerintahan yang transparan, bersih, serta akuntabel. Aparatur pemerintah yang mengerti serta mengimplementasikan etika administrasi publik akan mampu memelihara rasa percaya masyarakat, menguatkan legitimasi pemerintah, dan menekan risiko penyalahgunaan otoritas dan tindakan tidak etis lainnya. Maka dari itu, etika administrasi publik dijadikan sebagai landasan penting untuk birokrasi dengan fokus pada pemberian layanan publik yang unggul serta berintegritas.

Kualitas Pelayanan

Pada umumnya pelayanan dapat dimaknai sebagai Tindakan atau perbuatan yang memberikan hasil untuk memenuhi kepentingan orang lain, baik individu atau kelompok. Merujuk pada Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 menjelaskan: "Pelayanan ialah kegiatan pemberian layanan oleh lembaga pemerintah di pusat, di daerah, serta lingkup lembaga usaha milik negara/daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tatau menyesuaikan ketentuan serta regulasi undang-undang tertentu". Merujuk pada Gronroos dari Ratminto :"Pelayanan ialah rangkaian aktivitas dengan sifat tidak kasat mata yang menjadi akibat dari interaksi antar konsumen dan karyawan atau hal lainnya yang diberikan oleh organisasi sebagai pihak yang memberikan layanan dalam memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan pelanggan".Sementara Moenir, “Pelayanan sejatinya adalah kegiatan, sebagai proses, yang dijalankan dengan rutin serta berkelanjutan dan mencakup hidup

Masyarakat luas". Kemudian Moenir menjelaskan jika Pelayanan umum yang diinginkan berupa kemudahan untuk mengelola kepentingan dalam akses pelayanan yang baik, perilaku yang sama serta pemberian perlakuan yang jujur. Merujuk pada Sinambela, "Pelayanan ialah aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah kesatuan ,serta memberikan kepuasan walaupun hasil tidak bersifat mengikat dalam produk atau fisik". Pelayanan ialah seperangkat aktivitas dalam memenuhi apa yang dibutuhkan oleh orang lain dengan cirinya yakni cepat hilang, tidak terwujud, bersifat dibandingkan mempunyai sesuatu serta konsumen dapat melakukan partisipasi aktif dalam penerimaan layanan ". Merujuk pada uraian tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang diberikan kepada konsumen atau masyarakat umum dalam bentuk jasa atau layanan.

Good governance

Good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik dinilai sebagai paradigma baru yang dikembangkan serta diterapkan di Indonesia Merujuk pada UU No 25 tahun 2005 mengenai Program Pembangunan Nasional (Propenas) menjelaskan pelaksanaan pengelolaan negara serta pemerintahan perlu didasarkan pada prinsip-prinsip tata kelola yang baik. *Good governance* merujuk pada konsep dari proses mewujudkan keputusan serta prosesnya dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Istilah governance tidak sekedar dimaknai sebagai kepemerintahan namun juga memuat arti pengurusan, mengelola, mengarahkan, membina, melaksanakan serta dimaknai pemerintahan. Maka *Good governance* dapat dimaknai sebagai upaya mengelola pemerintahan yang baik. Banyak pihak yang juga memaknai istilah *Good governance* sebagai makna konkret demokrasi melalui keyakinan pada *civic culture* untuk menopang demokrasi yang dijalankan. *Good governance* juga dinilai sebagai konsep pelaksanaan pemerintahan yang bersih, demokratis serta efektif. (Billy Muliadi) Analisis Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Perizinan Terpadu serta Penanaman Modal Kota Palangka Raya membuktikkan Paradigma pelayanan publik yang menyulitkan, berbelit, lambat serta tidak pastim menjadikan kinerja pemberian layanan publik tidak efektif maka pendekatan mengenai *Good governance* pada implementasi *Electronic Goverment* akan menjadi solusi dan dan melampaui batas-batas birokrasi serta menghasilkan pelayanan yang berfokus kepada efisiensi serta efektifitas. Lembaga Administrasi Negara (2000), mengartikan *Good governance* sebagai pelaksanaan pemerintahan Negara yang kuat, solid bertanggung jawab, dan juga efisien dan efektif yang juga tetap memelihara "kesinergisan" interaksi secara konstruktif antara negara, swasta serta masyarakat *(society)*.

3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2018:2) metode penelitian ialah proses atau cara ilmiah dalam memperoleh data untuk tujuan serta kepentingan tertentu. Sugiyono (2011:8) Metode penelitian kualitatif berupa metode yang mengkaji peristiwa atau fenomena sosial sebagai obyek alamiah. Hal ini menjadikan peneliti berfungsi sebagai instrumen kunci, teknik mengumpulkan data dijalankan melalui triangulasi (gabungan), analisis data dengan sifat induktif, serta hasil penelitian kualitatif yang berfokus kepada makna dibandingkan generalisasi. Penelitian ini menerapkan metode studi literatur *(library research)* melalui pendekatan kualitatif-deskriptif yang berfokus pada analisis kritis terhadap berbagai sumber ilmiah terkait implementasi etika administrasi publik Terhadap Kualitas Pelayanan Asn. Dengan menggunakan metode kualitatif ini, hasil diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang utuh serta mendalam mengenai bagaimana implementasi etika administrasi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan ASN, serta masalah-masalah etika yang muncul dalam praktek birokrasi di Kota Palangka Raya. Pendekatan ini juga memberikan peluang untuk merumuskan rekomendasi yang aplikatif berdasarkan analisis komprehensif terhadap data primer serta sekunder yang didapatkan (Nasir, 2025).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya penerapan etika administrasi pada proses pelayanan ASN di Kota Palangka Raya masih belum berjalan secara optimal dan merata di berbagai instansi pemerintah daerah. Berdasarkan kajian literatur dan temuan dari beberapa penelitian sebelumnya, masih ditemukan berbagai permasalahan mendasar yang menghambat terwujudnya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan sesuai prinsip *Good governance*. Pada beberapa kelurahan dan kecamatan, seperti di Kelurahan Kereng Bangkirai dan Kecamatan Sabangau, pelayanan publik masih mengalami hambatan berupa keterlambatan proses layanan, pegawai yang tidak selalu berada di tempat, responsivitas yang rendah, serta sikap petugas yang kurang ramah dan kurang profesional dalam menangani masyarakat. Kondisi ini memperlihatkan bahwa nilai-nilai etika administrasi, seperti disiplin, tanggung jawab, integritas, dan komitmen pelayanan, belum sepenuhnya diterapkan oleh sebagian ASN.

Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan adanya permasalahan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan aset daerah pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palangka Raya. Masih ditemukannya kendaraan dinas yang tidak dikembalikan oleh ASN yang telah pensiun atau mutasi dari instansi, penunjukan penggunaan aset yang tidak sesuai jabatan, serta kebijakan pemindahtanganan aset yang tidak memenuhi ketentuan, menjadi bukti

bahwa etika dalam pengelolaan barang milik negara belum dijalankan secara konsisten. Situasi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara norma etika administrasi yang ideal dengan praktik yang berlangsung di lapangan.

Pada aspek pelayanan berbasis teknologi, ditemukan bahwa penerapan electronic government (*e-government*) di Kota Palangka Raya sebenarnya telah menjadi salah satu upaya menuju *Good governance*. Namun dalam praktiknya, implementasi e-government masih menghadapi hambatan, terutama dari sisi kualitas sumber daya manusia dan budaya etika pelayanan yang belum siap untuk mengikuti perubahan sistem yang menuntut transparansi, kecepatan, dan efisiensi. Temuan ini menguatkan bahwa teknologi tidak dapat meningkatkan kualitas pelayanan apabila tidak diimbangi dengan perilaku etis ASN.

Secara keseluruhan, hasil ini mengungkapkan jika kualitas pemberian layanan publik ASN di wilayah Kota Palangka Raya sangat dipengaruhi oleh sejauh mana etika administrasi diterapkan dalam birokrasi daerah. Pelanggaran etika seperti ketidakdisiplinan, rendahnya transparansi, penyalahgunaan wewenang, dan sikap tidak profesional terbukti menjadi penghambat utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang sesuai prinsip *Good governance*. Dengan demikian, diperlukan penguatan etika administrasi melalui pembinaan, peningkatan integritas aparatur, serta implementasi sistem pengawasan yang lebih ketat demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan etika administrasi dalam pelayanan publik oleh ASN di Kota Palangka Raya menunjukkan bahwa paradigma etis yang seharusnya menjadi fondasi perilaku birokrasi belum sepenuhnya termanifestasi dalam praktik kelembagaan. Etika administrasi, yang secara konseptual menuntut integritas, profesionalitas, tanggung jawab moral, disiplin, serta kesediaan untuk melayani masyarakat secara humanis, dalam kenyataan masih sering tereduksi oleh praktik birokrasi yang tidak konsisten dengan nilai-nilai tersebut. Temuan berbagai penelitian, seperti yang diungkapkan Astuti (2021), memperlihatkan bahwa keterlambatan pelayanan, ketidakhadiran pegawai pada jam kerja, kurangnya keramahan petugas, dan proses layanan yang melampaui batas waktu standar mencerminkan erosi terhadap prinsip disiplin dan tanggung jawab aparatur. Demikian pula, kajian Yusuf (2015) mengindikasikan bahwa prosedur pelayanan yang berbelit di Kecamatan Sabangau menghambat aksesibilitas dan kemudahan layanan, yang sesungguhnya merupakan bagian integral dari etika pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Ketidakselarasan antara etika administratif ideal dan praktik birokrasi juga tampak pada lemahnya integritas dalam pengelolaan Barang Milik Daerah, sebagaimana diungkapkan Yanto dan Lasmaria (2022), yang memperlihatkan adanya penggunaan aset yang tidak sesuai ketentuan, tidak dikembalikannya fasilitas setelah pensiun,

dan proses hibah aset yang tidak dilandasi kebutuhan objektif maupun regulasi yang berlaku. Pelayanan yang kurang humanis, minim responsivitas terhadap keluhan masyarakat, serta absennya empati dalam interaksi pelayanan semakin menguatkan sinyal bahwa etika administrasi belum menjadi kompas moral yang memandu perilaku ASN dalam menjalankan tanggung jawab publiknya.

Keseluruhan problem tersebut memperlihatkan adanya gap yang cukup signifikan antara norma etika administrasi dan praktik layanan publik yang berlangsung di berbagai instansi di Palangka Raya. Minimnya profesionalisme, lemahnya akuntabilitas, serta rendahnya komitmen etis ASN menimbulkan implikasi serius terhadap kualitas pelayanan publik dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Ketika nilai-nilai etika seperti integritas, transparansi, disiplin, dan responsivitas tidak terinternalisasi dalam kinerja aparatur, maka layanan publik akan kehilangan karakter substantifnya sebagai instrumen kesejahteraan dan pemenuhan hak warga negara. Dalam konteks tersebut, etika administrasi tidak sekadar berfungsi sebagai pedoman normatif, tetapi sebagai prasyarat epistemik dan institusional bagi terbangunnya tata kelola pemerintahan yang kredibel, efektif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Implementasi etika administrasi yang konsisten menjadi kunci dalam merestorasi legitimasi birokrasi, meningkatkan mutu layanan, serta memperkuat hubungan trust antara pemerintah dan masyarakat Palangka Raya.

Keterkaitan antara etika administrasi dan prinsip-prinsip *Good governance* sesungguhnya bersifat inheren dan saling meneguhkan, di mana etika administrasi berfungsi sebagai fondasi moral yang memungkinkan terciptanya tata kelola pemerintahan yang kredibel, terukur, dan berpihak pada kepentingan publik. Dalam konteks Kota Palangka Raya, pelbagai permasalahan pelayanan publik yang teridentifikasi menunjukkan bagaimana lemahnya penerapan etika administrasi secara langsung berdampak pada ketidakterwujudan elemen-elemen utama *Good governance*. Transparansi, misalnya, tidak mungkin tercapai apabila integritas dan keterbukaan ASN tidak diinternalisasi sebagai nilai dasar. Fenomena pengelolaan aset daerah yang tidak tertib—seperti kendaraan dinas yang tidak dikembalikan, pendistribusian aset yang tidak sesuai jabatan, serta hibah yang tidak mengikuti ketentuan regulatif—merupakan bukti bahwa absennya nilai kejujuran dan ketertiban administrasi memicu kegagalan transparansi dalam pengelolaan sumber daya publik. Dengan demikian, transparansi tidak dapat dipahami hanya sebagai ketersediaan informasi, tetapi sebagai manifestasi langsung dari kualitas etika aparatur negara.

Demikian pula, prinsip akuntabilitas juga bertumpu pada tegaknya nilai-nilai etika tanggung jawab dan disiplin ASN. Aparatur yang tidak menjalankan SOP, tidak hadir pada jam kerja, atau tidak mempertanggungjawabkan aset negara sesungguhnya sedang mereduksi makna akuntabilitas birokrasi itu sendiri. Ketika pegawai abai terhadap kewajiban etisnya, maka instansi kehilangan kredibilitas untuk dipertanggungjawabkan secara publik. Akuntabilitas bukan sekadar mekanisme administratif, melainkan representasi moral dari kesediaan aparatur untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan penggunaan sumber daya negara. Dalam kerangka yang sama, responsivitas juga menjadi domain etis yang krusial; pelayanan yang lambat, pegawai yang tidak responsif terhadap keluhan masyarakat, serta komunikasi pelayanan yang buruk merupakan indikator bahwa etika empati, sensitivitas sosial, dan komitmen melayani belum terinternalisasi secara utuh. Tanpa responsivitas etis, layanan publik cenderung bersifat transaksional dan kering dari nilai kemanusiaan, sehingga prinsip *Good governance* terkait pelayanan yang efektif dan berorientasi kebutuhan publik menjadi runtuh.

Lebih jauh, efektivitas dan efisiensi juga tidak dapat dilepaskan dari profesionalisme etis aparatur. Ketika prosedur pelayanan berbelit, pegawai tidak berada di tempat, atau standar waktu layanan tidak terpenuhi, maka yang sesungguhnya sedang terjadi adalah kegagalan internalisasi etika profesionalitas, dedikasi kerja, dan tanggung jawab administratif. Efektivitas pelayanan publik bukan semata-mata persoalan teknis, tetapi cerminan dari komitmen etis ASN untuk memastikan bahwa setiap sumber daya—waktu, tenaga, anggaran, dan fasilitas—digunakan secara optimal untuk kepentingan masyarakat. Begitu pula dengan prinsip supremasi hukum yang menjadi pilar utama dalam *Good governance*; pelanggaran terhadap regulasi dalam pengelolaan aset daerah memperlihatkan lemahnya etika kepatuhan terhadap hukum. Supremasi hukum hanya dapat dijalankan apabila ASN menempatkan hukum sebagai pedoman moral sekaligus pedoman profesional dalam setiap proses administratif.

seluruh rantai hubungan antara etika administrasi dan *Good governance* bermuara pada satu prinsip fundamental: kepercayaan publik. Denhardt & Denhardt (2023) menegaskan bahwa pelayanan publik yang berlandaskan etika tidak hanya meningkatkan legitimasi pemerintah, tetapi juga membangun hubungan psikologis yang sehat antara negara dan warga negara. Ketika etika administrasi melemah—seperti terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat di Palangka Raya—maka kepercayaan publik pun menurun, dan hal ini secara otomatis melemahkan seluruh struktur *Good governance*, mulai dari transparansi, akuntabilitas, hingga efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, etika administrasi dan *Good governance* bukanlah dua entitas yang berdiri sendiri, melainkan konstruksi yang bersifat

komplementer—etika menyediakan nilai moral yang membentuk perilaku ASN, sementara *Good governance* menyediakan kerangka institusional yang memastikan bahwa perilaku tersebut berjalan secara konsisten, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan demi kepentingan publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan etika administrasi pada pelayanan Aparatur Sipil Negara di Kota Palangka Raya masih belum berjalan secara optimal dan juga merata di berbagai instansi pemerintah daerah. Berdasarkan kajian literatur dan temuan dari beberapa penelitian terdahulu, masih ditemukan berbagai permasalahan mendasar yang ada dan menghambat terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip good governance, seperti keterlambatan proses layanan, rendahnya disiplin dan responsivitas pegawai, prosedur yang berbelit-belit, minimnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan aset daerah, serta sikap petugas yang kurang profesional dan ramah. Jadi temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara norma etika administrasi yang ideal dengan praktik yang berlangsung di dalam lapangan. Etika administrasi terbukti memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan prinsip-prinsip good governance, dimana etika berfungsi sebagai fondasi moral yang menopang pelaksanaan transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas, efisiensi, dan supremasi hukum dalam birokrasi pemerintahan. Ketika etika administrasi lemah, maka berbagai prinsip good governance turut serta melemah, yang pada akhirnya akan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan adanya penguatan etika administrasi melalui pembinaan yang berkelanjutan, peningkatan integritas aparatur, serta implementasi sistem pengawasan yang lebih ketat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Kota Palangka Raya.

DAFTAR PUSTAKA

Astuti, E. W. (2021). Efektivitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya (Skripsi). Universitas Palangka Raya.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service: Serving, not steering (4th ed.). Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315709765

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2023). The new public service: Serving, not steering. Routledge.

Dwiyanto, A. (2011). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press.

Ismanto, B. (2012). Etika administrasi negara (Mengutip pemikiran The Liang Gie). Liberty.

Keban, Y. T. (2014). Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori, dan isu. Gava Media.

Lembaga Administrasi Negara. (2000). Pedoman penyelenggaraan good governance. LAN-RI.

Muliadi, B. (n.d.). Analisis penerapan electronic government dalam pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal Kota Palangka Raya.

Nasir, M. (2025). Metode penelitian kualitatif. Prenadamedia Group.

Ramadania, & Hayat. (2025). Pengaruh etika administrasi publik terhadap kualitas pelayanan aparatur negara.

Sedarmayanti. (2018). Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan. Refika Aditama.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2005 tentang Program Pembangunan Nasional.

Yanto, E. S., & Lasmaria, T. (2022). Pengelolaan barang milik daerah pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palangka Raya. https://doi.org/10.33084/restorica.v8i1.3274

Yusuf, M. (2015). Implementasi good governance di Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya. https://doi.org/10.33084/pencerah.v2i2.787

Zuchri Abdussamad. (2021). Metode penelitian kualitatif (Edisi 1). https://doi.org/10.31219/osf.io/juwxn