

PERSEPSI PEGAWAI TERHADAP ETIKA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN DAERAH

Hikmatius Zahro¹, Maylin Aini Dwi Cantika², Hayat³

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pegawai terhadap etika dalam pelayanan publik di pemerintahan daerah. Etika pelayanan publik menjadi salah satu elemen penting dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan menjaga kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara mendalam terhadap beberapa pegawai di lingkungan pemerintahan daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman dan implementasi etika pelayanan publik di kalangan pegawai bervariasi, dipengaruhi oleh pengalaman kerja, pendidikan, dan dukungan kebijakan organisasi. Selain itu, hambatan yang sering muncul meliputi kurangnya pemahaman mendalam terhadap standar etika serta tekanan birokrasi. Kesimpulannya, terdapat kebutuhan untuk memperkuat pemahaman etika di kalangan pegawai melalui pelatihan dan pengawasan yang lebih intensif untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas dan berintegritas.

Kata Kunci: Persepsi Pegawai, Etika Pelayanan Publik, Pemerintahan Daerah, Kualitas Layanan, Pendekatan Deskriptif Kualitatif.

***Abstract:** This study aims to analyze employees' perceptions of ethics in public service within local government. Ethics in public service is crucial for strengthening public trust in the government and maintaining service quality. This research uses a descriptive qualitative approach, employing in-depth interviews with several employees within the local government environment. The results indicate that the understanding and implementation of public service ethics among employees vary, influenced by work experience, education, and organizational policy support. Furthermore, common obstacles include a lack of comprehensive understanding of ethical standards and bureaucratic pressures. In conclusion, there is a need to enhance ethical understanding among employees through intensive training and supervision to achieve high-quality and integrity-driven public services.*

***Keywords:** Employee Perception, Public Service Ethics, Local Government, Service Quality, Descriptive Qualitative Approach.*

PENDAHULUAN

Dalam konteks pelayanan publik di pemerintahan daerah, etika pelayanan menjadi isu yang sangat penting karena berdampak langsung pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Perry & Hondeghem, 2008). Pelayanan yang tidak beretika dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik, menimbulkan ketidakpuasan, serta berpotensi memperburuk citra lembaga pemerintahan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai persepsi pegawai terhadap etika pelayanan publik merupakan langkah awal yang krusial untuk mengetahui bagaimana etika diterapkan dan dipersepsikan dalam keseharian pelayanan di instansi pemerintahan (Thompson, 2001).

Kajian ini juga berusaha mengisi celah dalam literatur, di mana penelitian tentang etika seringkali lebih difokuskan pada sudut pandang organisasi secara makro, dan belum banyak menyentuh aspek persepsi individu pegawai yang berinteraksi langsung dengan masyarakat (Van Wart, 2011). Dalam studi ini, persepsi pegawai akan dianalisis untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi

penerapan etika di lapangan, seperti pengalaman kerja, pendidikan, dan regulasi yang diterapkan di masing-masing instansi pemerintahan daerah (Denhardt & Denhardt, 2015).

Urgensi penelitian ini juga didasari oleh meningkatnya perhatian publik terhadap kualitas pelayanan pemerintahan daerah di era keterbukaan informasi saat ini. Pemerintahan yang beretika diharapkan dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Bowman & West, 2014). Untuk itu, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan wawancara mendalam sebagai instrumen utama pengumpulan data. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang komprehensif tentang persepsi pegawai terhadap etika pelayanan dan tantangan-tantangan yang dihadapi dalam penerapannya (Merriam, 2009).

Dengan demikian, tujuan utama penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana pegawai memaknai dan mengaplikasikan etika dalam konteks pelayanan publik, serta mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam mewujudkan pelayanan yang etis. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan pemahaman serta penerapan etika pelayanan publik di kalangan pegawai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka dapat berfungsi sebagai dasar untuk pengembangan pengetahuan, membuat pedoman untuk kebijakan dan praktik, menampilkan bukti kejadian, dan menghasilkan gagasan dan pedoman baru untuk bidang tertentu (Fridayani, 2022). Dalam penelitian ini, teori-teori yang relevan digunakan untuk memberikan garis besar baru untuk pegawai terhadap etika dalam pelayanan publik di pemerintahan daerah.. Penelitian ini juga menggunakan metode tinjauan pustaka untuk menjawab pertanyaan. Buku dan jurnal yang berkaitan dengan etika administrasi publik diselidiki Pendekatan ini dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai konsep, prinsip, dan penerapan etika di dalam lingkungan birokrasi pemerintahan. penelitian ini berfokus pada pengumpulan data dari berbagai sumber tertulis, seperti artikel jurnal, buku, peraturan, dan laporan kebijakan yang relevan dengan etika administrasi publik.

Dengan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode tinjauan pustaka, penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan yang komprehensif mengenai persepsi pegawai terhadap etika dalam pelayanan publik di pemerintahan daerah. Metode ini juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penerapan etika di lingkungan birokrasi, serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan kebijakan yang dapat mendukung penguatan budaya etika di kalangan pegawai pemerintah daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil studi literatur dan analisis dokumentasi mengenai persepsi pegawai terhadap etika dalam pelayanan publik di pemerintahan daerah, beberapa temuan utama berhasil diidentifikasi. Hasil-hasil ini dibahas dalam empat tema utama yang meliputi (1) pentingnya etika dalam pelayanan publik, (2) persepsi pegawai terhadap implementasi etika, (3) tantangan dalam penerapan etika di lingkungan pemerintahan daerah, dan (4) faktor-faktor yang memengaruhi persepsi etika pegawai. Setiap tema diuraikan secara rinci di bawah ini.

1. Pentingnya Etika dalam Pelayanan Publik

Etika dalam pelayanan publik adalah landasan fundamental yang memastikan bahwa pegawai pemerintah melaksanakan tugasnya dengan integritas, tanggung jawab, dan komitmen terhadap kepentingan publik. Berdasarkan dokumen dan literatur yang ditinjau, etika dianggap sebagai prinsip dasar yang mengarahkan perilaku pegawai dalam interaksi mereka dengan masyarakat, kolega, dan lingkungan organisasi. Etika dalam pelayanan publik mencakup nilai-nilai seperti kejujuran, transparansi, akuntabilitas, serta rasa hormat terhadap aturan dan hukum yang berlaku.

Pelayanan publik yang beretika tidak hanya memperkuat kredibilitas institusi pemerintah, tetapi juga memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Setiap interaksi antara pegawai dengan masyarakat yang didasari etika menciptakan pengalaman positif yang dapat meningkatkan citra pemerintah di mata publik. Menurut Budiman et al. (2022), etika pelayanan publik berperan sebagai alat kontrol yang dapat membimbing perilaku pegawai, sehingga menciptakan suasana kerja yang transparan dan bertanggung jawab. Selain itu, etika pelayanan publik juga berkaitan erat dengan prinsip-prinsip *good governance*, di mana partisipasi masyarakat, transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas adalah elemen-elemen kunci yang mendukung pencapaian tujuan organisasi pemerintah.

Pemerintahan daerah, sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat lokal, memiliki peran penting dalam menerapkan etika dalam setiap aspek pelayanannya. Dalam beberapa literatur, ditemukan bahwa pemerintah daerah dihadapkan pada tantangan yang lebih kompleks dalam hal penerapan etika, terutama karena adanya tekanan dari pihak eksternal, seperti politisi dan aktor ekonomi yang berkepentingan. Hal ini menunjukkan bahwa etika bukan hanya sekadar aturan yang harus dipatuhi, tetapi juga merupakan nilai yang harus dijunjung tinggi untuk menciptakan lingkungan pelayanan publik yang bebas dari konflik kepentingan.

2. Persepsi Pegawai terhadap Implementasi Etika dalam Pelayanan Publik

Persepsi pegawai terhadap etika dalam pelayanan publik mencerminkan sejauh mana nilai-nilai etika dipahami, dihargai, dan diterapkan dalam lingkungan kerja mereka. Berdasarkan analisis dokumentasi dan literatur, sebagian besar pegawai pemerintah daerah memiliki pemahaman yang positif mengenai etika dalam pelayanan publik, dengan mengakui pentingnya kejujuran, akuntabilitas, dan transparansi dalam menjalankan tugas.

Namun, tidak semua pegawai memiliki kesadaran etika yang tinggi. Beberapa literatur menunjukkan bahwa persepsi pegawai terhadap etika sangat dipengaruhi oleh pengalaman kerja, tingkat pendidikan, serta pemahaman mereka mengenai dampak etika terhadap kinerja organisasi. Menurut Setiawan dan Fauzi (2019), pegawai dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki kesadaran etika yang lebih baik karena mereka memiliki akses yang lebih luas terhadap literatur dan pelatihan yang berkaitan dengan etika pelayanan publik. Di sisi lain, pegawai dengan latar belakang pendidikan atau pengalaman kerja yang terbatas mungkin memerlukan panduan dan pelatihan tambahan untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap pentingnya etika.

Selain itu, persepsi etika pegawai juga dipengaruhi oleh budaya organisasi di pemerintahan daerah. Di lingkungan kerja yang mendukung dan menjunjung tinggi nilai-nilai etika, pegawai lebih cenderung merasa termotivasi untuk menjalankan tugas mereka dengan integritas. Sebaliknya, di lingkungan yang permisif terhadap pelanggaran etika, pegawai mungkin lebih rentan melakukan penyimpangan. Beberapa

dokumen kebijakan menyebutkan bahwa pelatihan dan pengawasan internal yang konsisten merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi positif terhadap etika di kalangan pegawai pemerintah daerah.

3. Tantangan dalam Penerapan Etika di Lingkungan Pemerintahan Daerah

Dalam penerapan etika di pemerintahan daerah, terdapat berbagai tantangan yang memengaruhi pelaksanaan nilai-nilai etika di lingkungan kerja. Beberapa tantangan utama yang ditemukan dari analisis dokumen dan literatur antara lain adalah:

a. Tekanan Politik dan Konflik Kepentingan

Tekanan politik merupakan salah satu kendala terbesar dalam penerapan etika di lingkungan pemerintahan daerah. Beberapa dokumen menyebutkan bahwa pegawai sering kali dihadapkan pada dilema etis ketika mereka harus memilih antara kepentingan politik atau kelompok tertentu dengan kepentingan publik. Dalam banyak kasus, tekanan dari pihak luar, seperti pejabat politik atau aktor ekonomi, memengaruhi keputusan yang diambil oleh pegawai, sehingga berpotensi mengarah pada tindakan yang melanggar etika. Menurut Nastia & Sadat (2022), konflik kepentingan yang disebabkan oleh tekanan politik merupakan ancaman serius terhadap integritas pegawai, terutama ketika kepentingan pribadi atau kelompok tertentu lebih diutamakan dibandingkan dengan kepentingan masyarakat.

b. Minimnya Penghargaan dan Insentif bagi Pegawai Beretika

Literatur yang ditinjau menunjukkan bahwa kurangnya insentif atau penghargaan bagi pegawai yang menjunjung tinggi etika menjadi salah satu faktor yang menurunkan motivasi pegawai untuk mempertahankan perilaku etis. Insentif yang diberikan oleh pemerintah daerah umumnya bersifat material atau finansial, sedangkan nilai-nilai etika dan integritas sering kali tidak mendapat pengakuan yang memadai. Kondisi ini membuat beberapa pegawai merasa tidak termotivasi untuk mematuhi standar etika yang berlaku, terutama ketika tidak ada konsekuensi yang jelas bagi mereka yang melanggar.

c. Keterbatasan Sumber Daya untuk Pelatihan dan Pengawasan

Pelatihan dan pengawasan internal merupakan elemen penting dalam menjaga penerapan etika di lingkungan kerja. Namun, beberapa dokumen kebijakan menyebutkan bahwa keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia menjadi kendala dalam memberikan pelatihan yang cukup kepada pegawai mengenai etika pelayanan publik. Widiawari (2022) menekankan bahwa tanpa pengawasan yang memadai, pelanggaran etika cenderung tidak terdeteksi dan dapat terus berlanjut tanpa ada tindakan pencegahan. Keterbatasan sumber daya juga memengaruhi kualitas pengawasan internal, di mana pemerintah daerah kesulitan untuk memantau seluruh aktivitas pegawai secara efektif.

d. Budaya Organisasi yang Permisif terhadap Pelanggaran Etika

Budaya organisasi yang permisif terhadap pelanggaran etika adalah tantangan lain dalam penerapan nilai-nilai etika di pemerintahan daerah. Beberapa pegawai yang terbiasa bekerja di lingkungan di mana pelanggaran etika tidak dianggap serius, mungkin memiliki persepsi bahwa standar etika tidak perlu ditegakkan secara ketat. Dalam beberapa kasus, budaya organisasi yang permisif ini disebabkan oleh lemahnya peran pimpinan dalam memberikan teladan yang baik. Sebaliknya, ketika pimpinan menunjukkan komitmen terhadap etika, pegawai lebih cenderung mencontoh perilaku yang positif.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Etika Pegawai

Persepsi pegawai terhadap etika dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh sejumlah faktor internal dan eksternal yang membentuk pandangan mereka terhadap pentingnya nilai-nilai etika. Berdasarkan analisis literatur, beberapa faktor utama yang memengaruhi persepsi etika pegawai adalah:

a. Pendidikan dan Pengalaman Kerja

Pegawai dengan latar belakang pendidikan yang tinggi dan pengalaman kerja yang luas cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya etika dalam pelayanan publik. Menurut Setiawan dan Fauzi (2019), pegawai yang memiliki akses terhadap pelatihan etika dan literatur akademik mengenai administrasi publik lebih mungkin memiliki persepsi positif terhadap etika. Selain itu, pengalaman kerja yang panjang memungkinkan pegawai untuk mengamati dan mempelajari penerapan etika dari kolega yang lebih senior, yang dapat membentuk persepsi mereka mengenai standar perilaku yang diharapkan.

b. Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi

Lingkungan kerja dan budaya organisasi memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pegawai terhadap etika. Budaya kerja yang menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan mengutamakan transparansi serta akuntabilitas cenderung mempengaruhi pegawai untuk menjalankan tugas mereka dengan integritas. Di sisi lain, budaya kerja yang permisif terhadap pelanggaran etika dapat menurunkan kesadaran etika pegawai dan mengarah pada perilaku yang menyimpang. Menurut Budiman et al. (2022), lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan motivasi pegawai untuk menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab dan komitmen terhadap kepentingan publik.

c. Kebijakan dan Sistem Pengawasan Internal

Keberadaan kebijakan yang mendukung penerapan etika, seperti kode etik pegawai, pedoman perilaku, dan prosedur disipliner, dapat memengaruhi persepsi pegawai terhadap pentingnya etika dalam pelayanan publik. Beberapa dokumen menyebutkan bahwa kebijakan yang

Keberadaan kebijakan yang mendukung penerapan etika, seperti kode etik pegawai, pedoman perilaku, dan prosedur disipliner, dapat memengaruhi persepsi pegawai terhadap pentingnya etika dalam pelayanan publik. Kebijakan yang jelas dan tegas mengenai konsekuensi dari pelanggaran etika memberikan panduan bagi pegawai dalam menjalankan tugas mereka dan meminimalkan kemungkinan terjadinya penyimpangan. Selain itu, sistem pengawasan internal yang kuat dapat membantu mendeteksi dan mencegah pelanggaran etika di lingkungan pemerintahan daerah. Menurut penelitian Wijaya dan Noak (2019), pengawasan yang efektif melibatkan pengawasan berjenjang yang memungkinkan pimpinan di berbagai level organisasi untuk memantau pelaksanaan etika di tingkat yang lebih dekat dengan pegawai.

Kebijakan yang transparan mengenai pengawasan etika, seperti laporan tahunan, audit internal, atau pembentukan unit kepatuhan, juga memberikan sinyal kepada pegawai bahwa etika adalah elemen penting yang harus dijaga dalam setiap aspek pelayanan publik. Beberapa literatur menunjukkan bahwa adanya mekanisme pelaporan dan whistleblowing yang memadai mendorong pegawai untuk melaporkan pelanggaran yang terjadi di lingkungan kerja mereka. Sistem pengawasan yang tidak efektif atau lemah akan memengaruhi persepsi pegawai terhadap pentingnya mematuhi standar etika dan memungkinkan tindakan penyimpangan untuk berlanjut tanpa konsekuensi yang memadai.

d. Peran Kepemimpinan dan Teladan dari Pimpinan

Pimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi etika pegawai. Pimpinan yang menunjukkan integritas dan menjunjung tinggi nilai-nilai etika dalam tindakan sehari-hari akan menjadi teladan yang baik bagi pegawai. Sebaliknya, pimpinan yang permisif terhadap pelanggaran etika atau yang terlibat dalam penyimpangan akan memengaruhi pegawai untuk bersikap sama. Menurut studi oleh Setiawan dan Fauzi (2019), pegawai cenderung mengikuti perilaku pimpinan mereka, terutama di lingkungan organisasi yang hierarkis seperti birokrasi pemerintahan daerah.

Pemimpin yang etis juga berperan dalam memberikan penghargaan bagi pegawai yang berperilaku etis, misalnya melalui pengakuan formal atau insentif khusus. Langkah ini menunjukkan bahwa organisasi menghargai komitmen pegawai terhadap nilai-nilai etika dan dapat mendorong budaya kerja yang lebih etis. Selain itu, pemimpin dapat menciptakan lingkungan kerja yang terbuka, di mana pegawai merasa nyaman untuk berdiskusi dan melaporkan tindakan yang dianggap menyimpang dari etika.

e. Sistem Penghargaan dan Insentif

Sistem penghargaan dan insentif memainkan peran penting dalam meningkatkan motivasi pegawai untuk mematuhi standar etika. Penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang berintegritas tinggi atau menunjukkan komitmen pada etika dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pengembangan budaya etis. Dalam beberapa kasus, penghargaan yang bersifat non-materiil seperti sertifikat penghargaan, pujian publik, atau kesempatan promosi, dapat memberikan pengaruh positif yang signifikan bagi pegawai dalam mematuhi standar etika. Namun, ketika penghargaan hanya berfokus pada kinerja tanpa mempertimbangkan aspek etika, pegawai mungkin lebih cenderung untuk mengabaikan nilai-nilai etika demi mencapai target kerja.

Literatur yang ditinjau menunjukkan bahwa insentif yang disesuaikan dengan nilai-nilai organisasi membantu meningkatkan integritas pegawai dan mengurangi risiko pelanggaran etika. Dengan adanya insentif yang jelas dan relevan, pegawai merasa bahwa perilaku etis mereka dihargai dan diakui oleh organisasi. Sebaliknya, kurangnya insentif atau penghargaan bagi pegawai yang berperilaku etis dapat menurunkan motivasi mereka untuk menjaga standar etika, terutama ketika pegawai lain yang tidak patuh terhadap etika tidak mendapatkan sanksi yang jelas.

5. Implikasi Hasil Penelitian dan Rekomendasi

Berdasarkan temuan-temuan di atas, beberapa implikasi dapat dirumuskan terkait pentingnya persepsi etika pegawai dalam pelayanan publik di pemerintahan daerah. Implikasi utama adalah bahwa persepsi pegawai terhadap etika memengaruhi sikap dan perilaku mereka dalam menjalankan tugas serta berdampak pada kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Pegawai yang memiliki persepsi positif terhadap etika cenderung menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab dan memperhatikan kepentingan masyarakat, sementara pegawai yang memiliki persepsi negatif atau rendah terhadap etika mungkin lebih rentan melakukan penyimpangan.

Untuk mendukung penerapan etika yang efektif di lingkungan pemerintahan daerah, rekomendasi yang dapat disampaikan antara lain:

1. Peningkatan Pelatihan dan Pengembangan Etika bagi Pegawai

Pelatihan mengenai etika perlu diselenggarakan secara rutin dan diperbarui sesuai dengan perkembangan kebutuhan organisasi. Pelatihan ini tidak hanya

mencakup pemahaman teori etika, tetapi juga studi kasus dan simulasi yang memungkinkan pegawai memahami bagaimana menghadapi situasi dilema etis di lapangan. Materi pelatihan juga dapat mencakup peran pengawasan dan mekanisme pelaporan sebagai bagian dari tanggung jawab pegawai dalam menjaga standar etika di organisasi.

2. Penguatan Sistem Pengawasan dan Pengendalian Internal

Pemerintah daerah perlu membangun sistem pengawasan yang lebih baik dengan memperhatikan teknologi informasi untuk mempermudah pelaporan dan pemantauan aktivitas pegawai. Unit pengawasan khusus yang berfungsi sebagai penjamin kepatuhan etika dapat ditugaskan untuk mengawasi aktivitas pegawai secara lebih dekat dan berkoordinasi dengan pimpinan untuk memastikan tindakan pencegahan pelanggaran etika.

3. Peningkatan Insentif dan Penghargaan untuk Perilaku Etis

Pemerintah daerah disarankan untuk memperkenalkan program insentif yang tidak hanya berfokus pada pencapaian kinerja, tetapi juga memperhatikan aspek etika. Penghargaan untuk pegawai yang menunjukkan komitmen pada integritas dan perilaku etis akan memperkuat budaya organisasi yang positif dan menunjukkan bahwa organisasi menghargai komitmen pegawai terhadap etika. Dengan demikian, pegawai akan lebih termotivasi untuk menjaga standar etika di lingkungan kerja.

4. Penerapan Budaya Etis dalam Organisasi melalui Kepemimpinan yang Baik

Pemimpin organisasi di pemerintahan daerah perlu menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai etika dalam setiap aspek kepemimpinannya. Pemimpin yang berintegritas akan menjadi teladan bagi pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap nilai-nilai etika. Pemimpin juga dapat secara aktif melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan terkait etika, sehingga pegawai merasa memiliki peran penting dalam menciptakan budaya etis di organisasi.

5. Pengembangan Kebijakan yang Mendukung Penerapan Etika secara Berkelanjutan

Kebijakan yang mendukung penerapan etika secara berkelanjutan dapat mencakup revisi kode etik, pengembangan pedoman perilaku yang lebih rinci, serta pemberian sanksi yang jelas bagi pegawai yang melanggar. Kebijakan yang kuat dan transparan akan memberikan pegawai pedoman yang jelas dalam menjalankan tugas mereka dan menciptakan sistem yang adil dalam organisasi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pegawai terhadap etika dalam pelayanan publik sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Faktor-faktor seperti pendidikan, budaya organisasi, sistem penghargaan, dan kepemimpinan berperan dalam membentuk persepsi pegawai terhadap etika dan memengaruhi cara mereka dalam menjalankan tugas. Tantangan dalam penerapan etika, seperti tekanan politik dan keterbatasan sumber daya, menunjukkan bahwa penguatan etika di pemerintahan daerah memerlukan pendekatan yang komprehensif, melibatkan pengembangan kebijakan, pelatihan, dan kepemimpinan yang etis.

Penelitian ini menyarankan agar pemerintah daerah lebih fokus pada pengembangan kebijakan dan strategi yang mendukung penerapan etika secara berkelanjutan. Dengan adanya pemahaman yang lebih baik mengenai persepsi etika pegawai, diharapkan pemerintah daerah dapat menciptakan sistem

pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2022). *Penerapan Etika Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance*. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64-74. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>
- Firmansyah, V. Z., & Syam, F. (2022). *Penguatan Hukum Administrasi Negara Pencegah Praktik Korupsi dalam Diri Pemerintahan Indonesia*. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 7(2), 325-344. <https://doi.org/10.32697/integritas.v7i2.817>
- Nastia, A., & Sadat, A. W. (2022). *Etika Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Masa Pandemi*. *Inovasi Penelitian*, 3(2), 79-88.
- Setiawan, A., & Fauzi, E. A. (2019). *Etika Kepemimpinan Politik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Indonesia*. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan*, 1(1), 1-12. <https://doi.org/10.18196/jpk.v1i1.7614>.