

ETIKA PEGAWAI PEMERINTAHAN DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

Ethics of Village Government Employees In Providing Services

Herlita Florida Iba Mauk^{1*}
Abd. Rohman¹
Nanang Bagus¹

¹Universitas Tribhuwana
Tunggadewi, Malang

*corresponding author:
hfloridaibamauk@gmail.com

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik yang beretika merupakan fondasi utama untuk mencapai tujuan organisasi dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini mengkaji implementasi etika aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuan utamanya adalah untuk menganalisis penerapan etika pegawai serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya di Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu. Menggunakan pendekatan kualitatif, data primer dan sekunder dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara sistematis mengikuti model Miles & Huberman yang mencakup koleksi, kondensasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan di Desa Pendem telah berjalan efektif dan memenuhi harapan masyarakat. Hal ini tercermin dari pelayanan yang non-diskriminatif, bertanggung jawab, dan loyal terhadap kepentingan publik. Inovasi menjadi kunci keberhasilan, terutama melalui peluncuran aplikasi layanan digital "Si Polo Pendem", yang secara signifikan memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen. Faktor pendukung utama adalah ketersediaan fasilitas teknologi yang memadai. Sebaliknya, faktor penghambat yang paling signifikan adalah ketergantungan pada koneksi internet, di mana gangguan jaringan dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan. Penelitian ini menegaskan pentingnya sinergi antara etika aparatur dan inovasi digital dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Abstract

Ethical public service delivery is the main foundation for achieving organizational goals and community satisfaction. This research examines the implementation of village apparatus ethics in improving the quality of public services. The main objective is to analyze the implementation of employee ethics and identify the supporting and inhibiting factors in Pendem Village, Junrejo Sub-district, Batu City. Using a qualitative approach, primary and secondary data were collected through interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted systematically following the Miles & Huberman model which includes collection, condensation, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the implementation of service ethics in Pendem Village has been effective and fulfilled the expectations of the community. This is reflected in services that are non-discriminatory, responsible, and loyal to the public interest. Innovation is the key to success, especially through the launch of the digital service application "Si Polo Pendem", which significantly facilitates the community in obtaining documents. The main supporting factor is the availability of adequate technological facilities. Conversely, the most significant inhibiting factor is the reliance on internet connection, where network disruptions can cause service delays. This research confirms the importance of synergy between apparatus ethics and digital innovation in realizing excellent public services.

Kata Kunci:

Etika pegawai
Pemerintahan
Pelayanan

Keywords:

Employee ethics
Governance
Service



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment>

Submit: 12-06-2025

Accepted: 13-07-2025

Published: 15-07-2025

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya, hubungan antara negara dan warga negara dibangun di atas fondasi kepercayaan. Kepercayaan ini tidak lahir dari ruang hampa, melainkan dipupuk melalui interaksi sehari-hari dalam kerangka pelayanan publik. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, oleh karena itu, menjadi barometer utama bagi legitimasi dan integritas sebuah pemerintahan. Di

Indonesia, kesadaran akan urgensi ini secara formal termanifestasi dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Pasal 4 dan 5 dalam regulasi tersebut menetapkan sebuah imperatif yang jelas: setiap aparatur negara wajib memegang teguh nilai dasar serta kode etik dan kode perilaku. Ini bukan sekadar himbauan moral, melainkan sebuah kewajiban hukum yang mengamanatkan agar pelayanan

diselenggarakan dengan sikap disiplin, hormat, sopan, tanpa tekanan, serta menjunjung tinggi kerahasiaan negara (Nuraini, 2020). Landasan normatif ini memposisikan etika bukan sebagai elemen tambahan, melainkan sebagai inti dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Meskipun kerangka hukum telah tersedia, realitas di lapangan seringkali menunjukkan diskrepansi yang signifikan. Etika, dalam pusaran rutinitas birokrasi yang cenderung mekanistik dan prosedural, seringkali terpinggirkan dan dianggap sebagai faktor sekunder yang tidak relevan dengan pencapaian target kinerja. Padahal, sebagaimana ditegaskan dalam berbagai literatur administrasi publik, etika adalah variabel krusial yang secara langsung memengaruhi dua hasil fundamental: tingkat kepuasan publik sebagai penerima layanan dan keberhasilan organisasi sebagai penyedia layanan (Susanty, 2020). Pengabaian terhadap dimensi etis ini melahirkan berbagai bentuk maladministrasi yang meresahkan. Fenomena ini sejalan dengan temuan Bisri & Asmoro (2019) yang menyoroti masih maraknya praktik pelayanan publik yang buruk, seperti inkonsistensi perlakuan, prosedur yang berbelit-belit, hingga pengabaian terhadap hak dan martabat warga negara. Praktik-praktik ini secara perlahan menggerus modal sosial dan menumbuhkan sikap sinisme di tengah masyarakat.

Kompleksitas permasalahan ini menjadi semakin nyata ketika diturunkan pada level pemerintahan desa. Sebagai garda terdepan dan representasi paling dekat negara bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, pemerintah desa memegang peranan strategis. Di sinilah kebijakan-kebijakan abstrak pemerintah pusat dan daerah diterjemahkan menjadi pengalaman konkret yang dirasakan langsung oleh warga. Oleh karena itu, perilaku etis aparatur desa menjadi tolok ukur utama persepsi masyarakat terhadap negara secara keseluruhan. Pegawai desa, sebagaimana dijelaskan oleh Mukmin et al. (2018), dituntut untuk bertindak secara profesional,

jujur, adil, dan merata. Namun, tantangan di tingkat desa seringkali lebih pelik karena dipengaruhi oleh konstelasi hubungan sosial, budaya, dan politik lokal yang kental, yang berpotensi mengaburkan batas antara pelayanan profesional dan relasi personal.

Berangkat dari konteks tersebut, studi pendahuluan yang dilakukan di Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, mengindikasikan adanya fenomena yang relevan untuk dikaji lebih dalam. Ditemukan adanya sinyal bahwa implementasi etika pelayanan belum sepenuhnya berjalan sesuai standar ideal. Meskipun tidak dapat digeneralisasi, gejala-gejala seperti perbedaan kecepatan layanan atau perlakuan yang dirasa kurang merata menjadi isu yang mengemuka di kalangan masyarakat. Hal ini menegaskan kembali tesis bahwa manusia, sebagai sumber daya utama, merupakan faktor penentu dalam dinamika organisasi (Arsyad, 2021). Secanggih apapun sistem atau teknologi yang diterapkan, pada akhirnya kualitas pelayanan bergantung pada integritas dan komitmen etis para pelaksananya. Investigasi terhadap masalah etika di tingkat desa menjadi sangat urgen, tidak hanya untuk menjamin hak masyarakat atas pelayanan yang berkualitas, tetapi juga untuk merumuskan intervensi yang efektif guna memperbaiki celah yang ada.

Untuk membedah permasalahan ini secara sistematis, penelitian ini mengadopsi kerangka kerja konseptual yang diartikulasikan oleh Martins (2003). Kerangka ini menawarkan tiga pilar fundamental sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan yang etis. Pertama, *Equality* (Kesetaraan), yang menuntut perlakuan yang sama dan adil kepada semua warga negara tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, politik, suku, maupun agama. Prinsip ini adalah jantung dari birokrasi rasional yang imparial. Kedua, *Loyalty* (Kesetiaan), yang tidak hanya dimaknai sebagai kepatuhan kepada pimpinan, tetapi juga kesetiaan yang lebih tinggi kepada konstitusi, hukum, dan terutama kepada kepentingan publik. Pilar ini menguji kemampuan

aparatur dalam menavigasi potensi konflik kepentingan. Ketiga, *Responsibility* (Tanggung Jawab), yang mengharuskan setiap aparatur untuk bertanggung jawab penuh atas segala tindakan dan keputusannya, serta proaktif dalam menjalankan tugasnya demi kemaslahatan masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang dan kerangka teoretis tersebut, penelitian ini dirancang untuk menjawab permasalahan inti dengan fokus pada dua tujuan utama. Pertama, untuk menganalisis secara mendalam bagaimana penerapan etika pegawai desa yang mencakup aspek kesetaraan, kesetiaan, dan tanggung jawab diimplementasikan dalam praktik pelayanan publik sehari-hari di Desa Pendem. Kedua, untuk mengidentifikasi dan mengeksplorasi faktor-faktor pendukung yang mendorong praktik pelayanan beretika serta faktor-faktor penghambat yang menjadi kendala dalam implementasinya. Melalui penelitian kualitatif ini, diharapkan dapat dihasilkan pemahaman yang kaya dan kontekstual mengenai dinamika etika pelayanan di tingkat akar rumput, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan kebijakan dan praktik tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena relevan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang kompleks, yaitu penerapan etika pegawai dalam konteks pelayanan publik di lingkungan pemerintahan desa. Tujuan utamanya bukan untuk mengukur variabel secara kuantitatif, melainkan untuk mengeksplorasi, mendeskripsikan, dan menginterpretasikan makna di balik praktik, persepsi, dan pengalaman para aktor yang terlibat. Lokasi penelitian ditetapkan secara spesifik di Kantor Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur, yang dipilih berdasarkan observasi

awal yang mengindikasikan adanya dinamika menarik terkait etika pelayanan.

Fokus penelitian ini diarahkan pada "Penerapan Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik", yang dioperasionalkan melalui tiga dimensi utama yang diadaptasi dari kerangka Martins (2003) yaitu: 1) *Equality* (kesetaraan dalam pelayanan), 2) *Loyalty* (kesetiaan pada kepentingan publik), dan 3) *Responsibility* (tanggung jawab aparatur). Untuk menjawab fokus tersebut, data penelitian dikumpulkan dari dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan para informan kunci dan observasi non-partisipan terhadap proses pelayanan. Sementara itu, data sekunder digali melalui teknik dokumentasi, yang mencakup analisis terhadap peraturan desa, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, laporan kegiatan, serta arsip relevan lainnya.

Penentuan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling*. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memilih individu-individu yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan kapasitas yang paling relevan untuk memberikan informasi mendalam sesuai tujuan penelitian. Informan terdiri dari aparatur pemerintah desa (seperti Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan staf pelayanan) serta perwakilan masyarakat Desa Pendem sebagai penerima layanan.

Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan mengikuti model yang dikembangkan oleh Miles et al. (2014). Proses ini meliputi empat alur kegiatan yang saling terkait: 1) *Data Collection* (pengumpulan data), 2) *Data Condensation* (pemilahan, pemfokusan, dan penyederhanaan data mentah), 3) *Data Display* (penyajian data terkondensasi dalam bentuk matriks, narasi, atau bagan untuk memudahkan pemahaman), dan 4) *Conclusion Drawing/Verifying* (penarikan kesimpulan sementara yang terus diverifikasi selama penelitian berlangsung). Untuk menjamin kredibilitas temuan, penelitian ini menerapkan triangulasi

teknik. Keabsahan data diuji dengan cara membandingkan dan mengonfirmasi konsistensi informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan data hasil observasi langsung di lapangan dan analisis dokumen. Langkah ini memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik bersifat kokoh, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendahuluan penelitian ini menggarisbawahi sebuah paradoks fundamental dalam birokrasi Indonesia: adanya jurang pemisah antara amanat luhur dalam regulasi, seperti UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN, dengan realitas praktik pelayanan publik yang seringkali masih diwarnai maladministrasi (Bisri & Asmoro, 2019; Nuraini, 2020). Penelitian ini memposisikan Desa Pendem sebagai sebuah mikrokosmos untuk menguji dan memahami bagaimana paradoks tersebut dimanifestasikan, dinegosiasikan, dan bahkan diatasi di tingkat akar rumput. Hasil temuan di lapangan tidak menyajikan gambaran hitam-putih, melainkan sebuah narasi kompleks tentang evolusi etika pelayanan publik yang bergerak dari kepatuhan pasif menuju tanggung jawab proaktif, yang dimediasi secara signifikan oleh inovasi teknologi. Analisis mendalam terhadap tiga pilar etika *equality*, *loyalty*, dan *responsibility* yang diusung oleh Martins (2003) menyingkapkan dinamika yang menarik dan penuh nuansa.

Equality (Persamaan)

Prinsip *equality* atau persamaan perlakuan adalah landasan etis paling dasar dalam birokrasi modern yang rasional. Prinsip ini menuntut aparaturnya untuk menanggalkan segala bias pribadi dan melayani semua warga negara secara imparial, tanpa memandang status sosial, afiliasi politik, kekerabatan, maupun latar belakang lainnya. Di banyak unit layanan publik, prinsip ini seringkali hanya menjadi retorika dalam piagam pelayanan, sementara praktik diskriminasi subtil tetap berlangsung. Namun, temuan di Desa Pendem

menunjukkan sebuah gambaran yang secara umum positif dan menjanjikan.

Berdasarkan wawancara dengan aparaturnya dan observasi proses pelayanan, ditemukan konsistensi bahwa pelayanan di Desa Pendem telah diupayakan untuk tidak "tebang pilih". Pernyataan informan bahwa pemerintah desa memberikan "pelayanan sepenuh hati kepada seluruh masyarakat" dan "tidak memandang siapa yang dilayani" mengindikasikan adanya kesadaran kolektif yang kuat untuk menegakkan prinsip kesetaraan. Hal ini merupakan sebuah pencapaian penting, terutama jika dibandingkan dengan temuan umum mengenai praktik birokrasi yang masih patrimonial. Keberhasilan ini tidak terjadi secara kebetulan, melainkan ditopang oleh kerangka kerja formal yang mengikat. Visi, Misi, dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes) Desa Pendem, yang selaras dengan regulasi lebih tinggi seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri), secara eksplisit menjadi kompas moral dan operasional bagi para pegawai. Dengan demikian, prinsip *equality* tidak hanya menjadi anjuran moral, tetapi dilembagakan menjadi sebuah kewajiban struktural yang dipahami dan dijalankan.

Jika kita merujuk pada kerangka kualitas pelayanan prima dari Kurniawan dalam Sinambela (2008), praktik di Desa Pendem telah secara nyata memenuhi kriteria "Kesamaan Hak", yaitu pelayanan yang tidak diskriminatif. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Budiman et al. (2022) yang menyimpulkan bahwa penerapan etika yang baik, terutama perlakuan yang adil, akan mencegah perbuatan tidak etis dan pada gilirannya membangkitkan dukungan serta kepercayaan publik. Di Desa Pendem, perlakuan yang adil ini menjadi fondasi bagi terbangunnya hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah desa dan warganya, sebuah modal sosial yang krusial bagi keberhasilan program-program desa lainnya.

Namun, analisis kritis menuntut kita untuk tidak berhenti pada kesimpulan yang permukaan. Meskipun

diskriminasi secara terbuka tidak ditemukan, perlu dipertanyakan apakah "kesetaraan" (*equality*) yang diterapkan sudah mencakup dimensi keadilan (*equity*)? *Equality* berarti memberikan perlakuan yang sama untuk semua, sementara *equity* berarti memberikan perlakuan yang berbeda sesuai kebutuhan untuk mencapai hasil yang sama. Misalnya, warga lansia, penyandang disabilitas, atau mereka yang tidak memiliki akses ekonomi untuk membeli gawai pintar, mungkin memerlukan bantuan dan jalur pelayanan yang berbeda untuk bisa mendapatkan hasil yang sama dengan warga yang lebih muda dan melek teknologi. Temuan tentang adanya kendala digital di kalangan masyarakat (yang dibahas lebih lanjut di bagian faktor penghambat) menunjukkan bahwa "kesetaraan" akses melalui aplikasi digital belum tentu menghasilkan "keadilan" hasil. Ini adalah nuansa penting yang perlu menjadi perhatian dalam pengembangan pelayanan di masa depan. Dengan kata lain, Desa Pendem telah berhasil membangun fondasi *equality* dalam pelayanan konvensional, namun tantangan berikutnya yang lebih kompleks adalah mendaki puncak *equity* di era digital.

Loyalty (Kesetiaan)

Pilar kedua, *loyalty* atau kesetiaan, seringkali disalahartikan sebagai kepatuhan buta kepada atasan. Mertins Jr. (2003) secara tegas menempatkan kesetiaan dalam spektrum yang lebih luas: kesetiaan kepada konstitusi, hukum, dan yang terpenting, kepada kepentingan publik. Di Desa Pendem, konsep loyalitas ini tampaknya telah mengalami evolusi yang menarik, bergerak melampaui sekadar ketaatan pada aturan menuju sebuah komitmen aktif pada misi pelayanan.

Pada tingkat dasar, loyalitas pegawai Desa Pendem terbukti dari kepatuhan mereka pada struktur dan regulasi yang ada, seperti yang tertuang dalam Permendagri No. 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Desa dan pembagian tugas yang jelas dalam struktur organisasi. Disiplin dalam menjalankan tugas

sesuai tupoksi masing-masing menunjukkan adanya loyalitas terhadap sistem dan hierarki organisasi. Ini menciptakan lingkungan kerja yang teratur dan kondusif, di mana setiap pegawai memahami perannya dalam orkestrasi pelayanan. Namun, manifestasi loyalitas yang paling signifikan di Desa Pendem tidak terletak pada kepatuhan pasif, melainkan pada komitmen aktif terhadap perbaikan berkelanjutan pelayanan publik. Inovasi dan kerja sama tim dalam mengembangkan dan mengimplementasikan sistem pelayanan, termasuk aplikasi "Si Polo Pendem", adalah wujud loyalitas tertinggi kepada masyarakat. Para pegawai tidak hanya setia pada "perintah" atasan, tetapi mereka menunjukkan loyalitas pada "misi" luhur untuk melayani publik dengan lebih baik.

Hal ini memberikan kontras yang tajam dengan temuan penelitian lain yang seringkali menyoroti loyalitas dari sisi negatif atau problematik. Misalnya, penelitian Sulfiyah et al. (2023) di Kecamatan Lorompong Selatan menemukan bahwa loyalitas terganggu oleh isu-isu kedisiplinan dasar seperti keterlambatan masuk kantor, terutama di kalangan pegawai perempuan yang memiliki peran ganda. Sementara di Desa Pendem, meskipun tidak diungkap secara detail, fokus temuan lebih mengarah pada loyalitas kolektif untuk berinovasi. Ini menunjukkan bahwa loyalitas dapat dimanifestasikan dalam berbagai bentuk. Di satu sisi, ia bisa tergerus oleh masalah disiplin personal. Di sisi lain, ia bisa diperkuat oleh visi bersama untuk kemajuan. Kasus Desa Pendem menyiratkan bahwa ketika kepemimpinan mampu mengarahkan loyalitas pegawai pada tujuan yang lebih besar (kepuasan publik), isu-isu disiplin minor mungkin dapat teratasi atau setidaknya tidak menjadi sorotan utama. Loyalitas di sini bukan lagi tentang 'jam masuk', tetapi tentang 'nilai tambah' yang diberikan kepada publik. Ini adalah pendewasaan makna loyalitas dari sekadar kewajiban menjadi sebuah panggilan.

Responsibility (Tanggung Jawab)

Dimensi *responsibility* atau tanggung jawab adalah puncak dari implementasi etika pelayanan. Tanggung jawab, adalah tentang mengemban amanah untuk menciptakan kesejahteraan dan memanusiakan masyarakat. Ini berarti melampaui sindrom "saya hanya menjalankan perintah" dan mengambil kepemilikan penuh atas dampak dari setiap tindakan. Temuan di Desa Pendem menunjukkan perwujudan tanggung jawab yang luar biasa, terutama melalui inovasi digital sebagai respons terhadap kebutuhan zaman.

Peluncuran aplikasi layanan online "Si Polo Pendem" adalah bukti paling konkret dari tanggung jawab yang diemban oleh pemerintah desa. Ini bukan sekadar program kerja yang dicentang dari daftar, melainkan sebuah pernyataan sikap yang kuat. Ini adalah pengakuan bahwa cara-cara lama mungkin tidak lagi efisien dan bahwa pemerintah desa memiliki tanggung jawab untuk beradaptasi demi kemudahan dan efektivitas pelayanan bagi masyarakat. Inovasi ini secara langsung menjawab beberapa prinsip pelayanan prima yang dikemukakan Kurniawan bahwa transparansi (alur permohonan menjadi lebih jelas dan dapat dilacak), kondisional (pelayanan disesuaikan dengan perkembangan zaman dan teknologi), dan berpotensi mendorong partisipasi (meskipun ini masih menjadi tantangan). Pemerintah Desa Pendem tidak menunggu instruksi dari pemerintah kabupaten atau pusat untuk berinovasi; mereka proaktif mengidentifikasi masalah (seperti efisiensi waktu dan jarak) dan menciptakan solusi. Ini adalah antitesis dari birokrasi yang lamban, reaktif, dan apatis.

Bentuk tanggung jawab proaktif ini menjadi pembeda yang jelas jika dibandingkan dengan temuan Amijaya et al. (2024), di mana meskipun aspek tanggung jawab secara umum dinilai baik, ia dinodai oleh masalah kedisiplinan waktu yang menyebabkan masyarakat harus menunggu. Hal ini menimbulkan pertanyaan kritis: dapatkah sebuah institusi dikatakan sepenuhnya bertanggung jawab jika gagal dalam hal-hal mendasar

seperti menghargai waktu warganya? Kasus Desa Pendem, sebaliknya, menunjukkan bahwa tanggung jawab mereka diwujudkan dalam bentuk yang lebih substantif. Mereka bertanggung jawab atas efektivitas dan efisiensi waktu masyarakat dengan menciptakan sistem yang memungkinkan pengurusan dokumen tanpa harus datang dan menunggu. Dengan demikian, tanggung jawab di Desa Pendem telah bertransformasi dari sekadar menyelesaikan tugas administratif menjadi menciptakan nilai tambah yang signifikan bagi kualitas hidup publik.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penerapan etika di Desa Pendem menyingkapkan sebuah hubungan simbiosis yang menarik, layaknya pedang bermata dua. Faktor pendukung utama yang teridentifikasi adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta dorongan inovasi dari pemerintah desa. Fasilitas yang baik (komputer, internet, ruang pelayanan yang layak) dan kepemimpinan yang visioner menciptakan ekosistem yang memungkinkan etika pelayanan dapat tumbuh subur. Aparatur yang didukung dengan perangkat kerja yang baik dan sistem yang jelas akan lebih mudah untuk bekerja secara profesional, adil, dan bertanggung jawab. Lingkungan ini memotivasi mereka untuk memberikan yang terbaik.

Ironisnya, faktor pendukung utama inilah yang juga melahirkan faktor penghambat utama. Kemajuan teknologi dan inovasi digital yang menjadi pendorong efektivitas pelayanan ternyata berbenturan dengan realitas di masyarakat. Faktor penghambat yang paling signifikan adalah kesenjangan sumber daya manusia di tingkat masyarakat, khususnya terkait rendahnya literasi digital. Sebagaimana dijelaskan oleh Mukarom & Laksana (2018), sumber daya manusia adalah aktor sentral dalam implementasi kebijakan, dan ini berlaku baik bagi penyedia maupun penerima layanan. Di Desa Pendem, "Si Polo Pendem" yang dirancang untuk mempermudah,

justru bisa menjadi penghalang bagi segmen masyarakat yang tidak akrab dengan teknologi, seperti kalangan lansia atau mereka yang tidak memiliki akses ke gawai pintar dan internet. Penghambat lain yang bersifat teknis adalah ketergantungan pada koneksi internet, di mana gangguan jaringan dapat melumpuhkan seluruh sistem pelayanan online dan menyebabkan keterlambatan, yang pada akhirnya mencederai prinsip efisiensi yang ingin dicapai.

Dinamika ini menunjukkan bahwa transisi menuju pelayanan publik yang beretika di era digital tidaklah mulus. Solusi teknologi bukanlah peluru perak (*silver bullet*). Keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan ekosistem secara keseluruhan, baik dari sisi penyedia layanan (aparatur) maupun pengguna layanan (masyarakat). Pemerintah Desa Pendem, dalam semangat tanggung jawabnya, memiliki tugas baru: tidak hanya menyediakan aplikasi, tetapi juga bertanggung jawab untuk mengedukasi, mendampingi, dan menyediakan alternatif yang setara bagi warganya yang tertinggal dalam arus digitalisasi. Kegagalan dalam menjembatani kesenjangan ini berisiko menciptakan bentuk diskriminasi baru yang lebih subtil: diskriminasi digital, di mana mereka yang melek teknologi akan mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan mudah, sementara yang lain tertinggal.

Implikasi Teoritis dan Praktis

Secara keseluruhan, Desa Pendem menyajikan sebuah studi kasus yang kaya dan optimistis. Desa ini berhasil menerjemahkan prinsip-prinsip etika abstrak menjadi praktik pelayanan yang nyata dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Mereka telah bergerak melampaui kepatuhan formal menuju sebuah model di mana inovasi menjadi manifestasi utama dari kesetiaan dan tanggung jawab publik.

Temuan ini memberikan implikasi penting. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya pemahaman tentang bagaimana konsep etika administrasi publik (Martins,

2003) beroperasi dalam konteks pemerintahan tingkat desa di era digital. Inovasi teknologi bukan lagi sekadar variabel efisiensi, tetapi telah menjadi variabel etis yang sentral. Sebuah pemerintahan desa yang tidak berinovasi untuk memudahkan warganya dapat dianggap kurang bertanggung jawab secara etis.

Secara praktis, perjalanan Desa Pendem menyoroti tantangan baru yang dihadapi oleh birokrasi di era modern. Keberhasilan mereka dalam satu aspek (efisiensi melalui teknologi) secara tidak langsung menciptakan tantangan di aspek lain (inklusi dan kesetaraan digital). Oleh karena itu, model etika pelayanan publik yang ideal untuk konteks seperti Desa Pendem dan banyak daerah lain di Indonesia adalah model hibrida: sebuah model yang menggabungkan efisiensi dan transparansi teknologi digital dengan sentuhan empati dan pelayanan konvensional yang manusiawi. Ini berarti tetap menyediakan layanan tatap muka yang ramah, sabar, dan membantu bagi mereka yang kesulitan mengakses teknologi, sembari terus mengembangkan platform digital bagi yang sudah siap.

Pada akhirnya, penelitian di Desa Pendem memberikan jawaban yang bernuansa terhadap permasalahan yang diangkat di pendahuluan. Kesenjangan antara regulasi dan praktik dapat dijembatani, tetapi prosesnya memerlukan lebih dari sekadar aturan. Ia memerlukan kepemimpinan yang visioner, komitmen kolektif dari aparatur, kemauan untuk berinovasi, dan yang terpenting, kepekaan dan tanggung jawab untuk memastikan tidak ada seorang pun warga yang tertinggal di tengah derasnya arus perubahan zaman.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Desa Pendem berhasil mengatasi paradoks fundamental dalam birokrasi Indonesia, yaitu menjembatani kesenjangan antara idealisme etika dalam regulasi dengan praktik di lapangan. Melalui komitmen etis yang kuat dan inovasi strategis, implementasi etika pegawai, yang dianalisis

melalui kerangka *Equality, Loyalty, dan Responsibility*, menunjukkan hasil yang sangat positif. Prinsip kesetaraan terwujud dalam pelayanan non-diskriminatif; kesetiaan berevolusi dari kepatuhan pasif menjadi komitmen proaktif; dan tanggung jawab termanifestasi secara luar biasa melalui inovasi aplikasi "Si Polo Pendem" sebagai wujud pelayanan yang efisien. Namun, temuan ini mengungkap bahwa teknologi adalah pedang bermata dua. Meskipun menjadi faktor pendukung utama, ia juga menciptakan penghambat baru berupa kesenjangan digital dan ketergantungan pada koneksi internet. Hal ini berisiko mengeksklusi kelompok masyarakat yang belum siap secara digital. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan adopsi Model Pelayanan Publik Hibrida yang menyeimbangkan efisiensi digital dengan layanan konvensional yang empatik dan mudah diakses oleh semua. Keterbatasan utama penelitian ini adalah cakupannya sebagai studi kasus tunggal, sehingga temuannya perlu diinterpretasikan secara kontekstual. Untuk itu, penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk melakukan studi komparatif antar desa atau secara spesifik mengkaji dampak digitalisasi terhadap kelompok rentan guna merumuskan kebijakan publik yang lebih inklusif dan adil.

REFERENSI

- Amijaya, M., Mayusa, A., Ilham, K. R., & Fikri, M. (2024). Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala. *JSIM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(3).
- Arsyad, D. H. (2021). Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12). <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/542%0Ahttps://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/542/463>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Budiman, Aditya Ferlan Farhanuddin, Astri Ayulia Putri Setia, & Diella Jauza. (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>
- Martins, J. (2003). *Professional Standards and Ethics*. ASPA Publisher.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Fourth Edition. In *The SAGE Handbook of Applied Social Research Methods*.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Mukmin, Z., Ruslan, & Kurniati, S. (2018). PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARATUR DESADALAM PENYELENGGARAAN PEMBANGUNAN DI DESASUAK RIBEE KECAMATAN JOHAN PAHLAWANKABUPATEN ACEH BARAT. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 3(1), 84–94. <https://doi.org/doi:10.4314/jae.v23i3.7>
- Nuraini, S. (2020). PENERAPAN ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK SEBAGAI UPAYA DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 14(1), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.56244/jimia.v14i1.352>
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*.

Bumi Aksara.

Sulfiyah, A., Burhanuddin, B., & Ma'ruf, A. (2023).

Penerapan Etika Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Larompong Selatan Kabupaten Luwu. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(1), 14–25.
<https://doi.org/10.26618/kimap.v4i1.10451>

Susanty, Y. (2020). Penerapan Etika Dalam

Penyelenggaraan Pelayanan Publik. ... *Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 022.
<http://jwk.bandung.lan.go.id/ojs/index.php/jwk/article/view/300%0Ahttp://jwk.bandung.lan.go.id/ojs/index.php/jwk/article/download/300/211>