

Penerapan Etika Pemerintahan Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Program Kerja Di Dinas Sosial Kota Batu

**¹Marsya Azamatul Amalya, ²Kariana Ratri, ³Alsya Aulia Fitriani,
⁴Nazwadifa Nur Atikasari**

^{1,2,3,4}Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Brawijaya, Indonesia

*Email : marsyaamalya@student.ub.ac.id, karianaratri@student.ub.ac.id,
alsyaaulia162@student.ub.ac.id, nazwadifa16@student.ub.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana etika pemerintahan dapat berjalan selaras dengan prinsip good governance dalam menjalankan program kerja yang ada di Dinas sosial kota batu. Etika pemerintahan menjadi landasan penting dalam mengarahkan perilaku Aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam praktik di lapangan, etika pemerintah dapat berguna untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan serta membuat para ASN lebih bertanggung jawab dan berintegritas terhadap tanggung jawab yang diberikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan instrumen penelitian sumber literatur sebagai sumber sekunder dan wawancara terhadap sekretaris dinas sosial kota batu sebagai sumber primer. Wawancara dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana etika pemerintahan di internal dinas sosial kota batu berjalan terutama dalam penerapan prinsip good governance, sedangkan sumber literatur digunakan sebagai sumber tambahan untuk memperkuat hasil penelitian. Hasil kajian menunjukkan bahwa dalam dinas sosial kota batu etika pemerintahan yang diselenggarakan dengan prinsip good governance sudah berjalan dengan baik terutama dalam hal transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan supremasi hukum. Dinas sosial kota batu memiliki pedoman etika pemerintah yang jelas dalam tindakan pencegahan dan juga sanksi yang diberikan ketika ASN dinilai memiliki kelalaian tanggung jawab. Namun tetap tidak luput dari adanya kekurangan yang disebabkan oleh kualitas sumber daya manusia dari internal ASN baik sebagai penyedia pelayanan publik maupun sebagai Aparatur negara. Dengan demikian, inovasi seperti pertemuan rutin bulanan untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan evaluasi internal sedang dijalankan oleh internal Dinas Sosial Kota baru sebagai bentuk usaha untuk memperkuat komunikasi internal sehingga berdampak pada kelancaran pelaksanaan program kerja.

Kata Kunci: Good governance, Dinas sosial, Transparansi, Akuntabilitas

Abstract

This study aims to examine how government ethics can be aligned with the principles of good governance in implementing work programs in the Batu City Social Service. The foundation of ethical governance is important in directing the behavior of state apparatus in carrying out their duties and functions. In practice, government ethics can be useful to prevent the protection of power and make ASN more responsible and have integrity towards the responsibilities given. The method used in this study is a qualitative method with research instruments of literature sources as secondary sources and interviews with the secretary of the Batu City Social Service as primary sources. Interviews were conducted to determine the extent to which government ethics within the Batu City Social Service is running, especially in the application of good governance principles, while literature sources are used as additional sources to strengthen the research results. The results of the study indicate that in the Batu City Social Service, government ethics aligned with the principles of good governance have been running well, especially in terms of transparency, accountability, responsiveness, and the rule of law. The Batu City Social Service has clear government ethics guidelines in preventive measures and also sanctions given when ASN are deemed to have negligence of responsibility. However, shortcomings remain, stemming from the quality of human resources within the civil service, both as public service providers and as state officials. Therefore, innovations such as regular monthly meetings to convey aspirations, complaints, and internal evaluations are being implemented by the Kota Baru Social Service as an effort to strengthen internal communication, thus impacting the smooth implementation of work programs.

Keywords: Good governance, Social service, Transparency, Accountability

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan tuntutan utama dalam menciptakan pelayanan publik yang transparansi akuntabilitas partisipasi, supremasi hukum, konsensus, efektivitas, keadilan, responsivitas. Dalam konteks ini, etika pemerintahan menjadi landasan penting dalam mengarahkan perilaku aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Etika tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan formal, tetapi juga mencakup nilai-nilai moral yang menjadi pedoman dalam menentukan tindakan yang benar dan salah. Etika dipahami sebagai sekumpulan nilai yang berkaitan dengan akhlak, hak dan kewajiban, serta standar perilaku dalam kehidupan bermasyarakat (Kurniawan, 2021). Etika memiliki fungsi sebagai alat kontrol sosial yang membimbing individu dalam bertindak secara tepat sesuai norma yang berlaku. Dalam kehidupan pemerintahan, etika menjadi penting karena mampu mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan serta mendorong aparatur negara untuk bertindak secara bertanggung jawab dan berorientasi pada kepentingan publik. Dengan demikian, keberadaan etika pemerintahan tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga menjadi faktor penentu dalam keberhasilan pelaksanaan program kerja pemerintah (Kurniawan, 2021).

Dinas Sosial sebagai salah satu perangkat daerah memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam bidang kesejahteraan sosial. Pelaksanaan fungsi pemerintahan, yang meliputi pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan pengaturan, menjadi indikator utama dalam menilai kualitas kinerja pemerintah (Labolo, 2014). Oleh karena itu, penerapan etika pemerintahan dalam setiap program kerja di Dinas Sosial menjadi sangat penting agar kebijakan yang dijalankan dapat berjalan secara efektif, adil, dan tepat sasaran. Namun, dalam praktiknya, penerapan etika pemerintahan masih menghadapi berbagai tantangan. Perbedaan kualitas sumber daya manusia, lemahnya integritas individu, serta potensi konflik

kepentingan menjadi faktor yang dapat menghambat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Selain itu, budaya birokrasi yang masih cenderung hierarkis dan adanya kebiasaan kerja lama juga turut memengaruhi efektivitas implementasi nilai-nilai etika dalam organisasi pemerintahan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara nilai-nilai etika yang ideal dengan realitas yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berangkat dari beberapa pertanyaan utama, yaitu bagaimana penerapan etika pemerintahan dalam pelaksanaan program kerja di Dinas Sosial Kota Batu, bagaimana prinsip *good governance* diimplementasikan dalam mendukung program tersebut, serta apa saja kendala yang dihadapi dan bagaimana upaya mengatasinya. Sejalan dengan itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika pemerintahan dalam program kerja, mengkaji implementasi prinsip *good governance*, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan upaya yang dapat dilakukan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami pentingnya etika pemerintahan dalam praktik birokrasi, sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berintegritas dan profesional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif ini dipilih untuk memahami bagaimana penerapan etika pemerintahan dalam mewujudkan prinsip - prinsip Good Governance khususnya pada program kerja di Dinas Sosial Kota Batu. Pendekatan deskriptif dipilih untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana fenomena, perilaku aparaturm serta bagaimana implementasi nilai - nilai etika yang ada dalam pemerintahan. Penelitian dengan metode kualitatif dianggap mampu dalam memberikan gambaran yang komprehensif mengenai

kondisi yang ada di lapangan melalui informan penelitian (Choirulsyah & Azhar, 2024).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian yakni sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui teknik wawancara dengan sekretaris Dinas Sosial Kota Batu. Wawancara dilaksanakan secara mendalam untuk menggali informasi mengenai penerapan etika. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung di lapangan yakni Dinas Sosial Kota Batu. Kemudian, sumber data sekunder diperoleh dari jurnal - jurnal ilmiah dan juga literatur yang berkaitan dengan etika pemerintahan dalam pelayanan publik dengan *Good Governance*. Data sekunder digunakan untuk memperkuat data primer yang diperoleh peneliti. Penggunaan kedua data ini bertujuan agar hasil penelitian memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang tinggi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan berdasarkan perspektif yang dikemukakan oleh Spradley, Miles, dan Huberman yakni melalui beberapa tahapan, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Reduksi data dilakukan dengan mengumpulkan data, kemudian data disajikan dalam bentuk naratif agar lebih mudah dipahami oleh pembaca. Terakhir data tersebut dianalisis dan ditarik kesimpulannya untuk mengidentifikasi penerapan etika pemerintahan dalam mewujudkan *Good Governance* di Dinas Sosial Kota Batu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Sosial Kota Batu

Dinas sosial kota batu adalah unsur pelaksana pemerintahan yang bergerak di bidang sosial. Dinas Sosial memberikan komitmen untuk melakukan pelayanan terbaik dalam rangka meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat di kota batu. Dalam strukturnya, dinsos dipimpin oleh Kepala Dinas, selanjutnya terdapat Kepala Bidang, namun ditengah-tengah itu

terdapat Sekretaris yang dikepalai langsung oleh Kepala Dinas, Sekretaris bertugas untuk mengawasi dan menangani internal, sedangkan kepala bidang mengurus terkait teknis yang ada di Dinsos Kota Batu dan dibawah Kepala Bidang terdapat staf-staf baik manajemen atau intern.

Dinas Sosial memiliki banyak bidang yang menangani berbagai pelayanan sosial salah satunya Mal Pelayanan Publik (MPP), MPP menyediakan layanan yang berkaitan dengan aspek kelembagaan, termasuk pengelolaan data sosial seperti Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN) dan data lain yang berhubungan dengan kepesertaan BPJS. Lebih lanjut, tugas dan fungsi utama Dinas Sosial mencakup bidang jaminan sosial, yang berfokus pada pengelolaan dan pemutakhiran data masyarakat penerima bantuan sosial, termasuk yang terintegrasi dengan BPJS. Selain itu, terdapat juga bidang rehabilitasi sosial yang menangani berbagai permasalahan sosial di masyarakat, seperti penyandang disabilitas, anak asuh, serta pendampingan oleh pekerja sosial.

Pendampingan ini juga mencakup kasus anak yang berhadapan dengan aparat penegak hukum (APH), anak terlantar, hingga penanganan orang terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). Di sisi lain, Dinas Sosial juga memiliki Tim Reaksi Cepat (TRC) yang bertugas untuk memberikan respons langsung terhadap kondisi darurat sosial di masyarakat. Tim ini siaga selama 24 jam untuk memastikan penanganan cepat terhadap kasus-kasus yang membutuhkan intervensi segera. Selain TRC, terdapat pula Taruna Siaga Bencana (Tagana) yang memiliki peran khusus dalam penanganan ketika terjadi bencana. Tagana lebih berfokus pada aspek kebencanaan, seperti evakuasi, distribusi bantuan, serta perlindungan sosial bagi korban bencana, yang juga menjadi bagian dari tanggung jawab Dinas Sosial.

Penerapan Etika Pemerintah

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Ibu Nindya Dwi Susilo, SP., MM. selaku Sekretaris Dinsos Kota Batu, etika pemerintahan sangat berhubungan

erat dengan tugas ASN di lingkungan Dinas Sosial Kota Batu. Prinsip-prinsip etika seperti integritas, konsistensi, serta tidak menyalahgunakan jabatan menjadi landasan utama dalam menjalankan setiap program dan kegiatan yang diselenggarakan oleh Dinas sosial Kota Batu. Bila nilai-nilai tersebut telah tertanam dengan baik dalam setiap SDM yang ada, maka proses perencanaan hingga pelaksanaan program di dinas akan berjalan lebih optimal. Hal ini dikarenakan setiap ASN dituntut untuk mampu memahami permasalahan yang dihadapi secara kontekstual sebelum menentukan langkah penyelesaian.

Dalam praktiknya, ketika seorang ASN dihadapkan pada suatu permasalahan, mereka tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan tugas secara teknis namun juga harus mampu menganalisis konteks yang terjadi. Dalam tahap pengambilan keputusan, ASN tetap harus memperhatikan dan mempertimbangkan posisi dan jabatan masing-masing dalam struktur organisasi. Untuk ASN yang berada dalam bagian manajerial seperti kepala dinas atau kepala bidang, cara berpikir yang digunakan cenderung lebih universal, lebih luas dan strategis. Mereka harus mempertimbangkan apakah masalah tersebut berkaitan dengan instansi lain, apakah cukup jika hanya diselesaikan secara internal, atau justru membutuhkan koordinasi lintas perangkat daerah. Koordinasi menjadi aspek yang sangat penting dalam hal tersebut karena struktur Dinas Sosial terdapat pembagian yang cukup jelas sehingga setiap keputusan terutama yang melibatkan pihak eksternal harus melalui proses koordinasi yang sesuai dengan alur birokrasi. Sebagai contoh, apabila pimpinan menginstruksikan untuk berkoordinasi dengan instansi kesehatan, maka hasil koordinasi tersebut harus dilaporkan kembali dan dikomunikasikan kepada kepala dinas sebelum diambil keputusan lebih lanjut, karena keputusan akhir tetap berada pada kepala dinas.

Namun masih tetap ditemukan sebagian pegawai yang mengabaikan alur koordinasi tersebut. Beberapa ASN terkadang langsung mengambil keputusan tanpa mempertimbangkan secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa aspek etika, khususnya terkait integritas dan kepatuhan terhadap tata

kelola organisasi belum sepenuhnya diterapkan secara konsisten dan menyeluruh. Kondisi seperti ini bisa dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik antar generasi dalam lingkungan kerja. ASN dari generasi yang lebih senior cenderung berpikir lebih sistematis dan mengikuti alur yang ada, sedangkan generasi yang lebih muda terkadang memiliki pola pikir yang lebih cepat, sehingga berpotensi mengabaikan tahapan prosedural.

Meskipun demikian, dalam konteks birokrasi pemerintahan, perilaku ASN berada dalam lingkup yang relatif terkendali karena terdapat regulasi yang mengatur. Setiap tindakan dan keputusan ASN harus didasarkan pada aturan yang berlaku, baik yang berkaitan dengan manajemen SDM, disiplin pegawai, maupun tata kelola pemerintahan. Di sisi lain, perlu disadari bahwa setiap individu ASN memiliki latar belakang dan beban moral yang berbeda-beda, yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi cara berpikir dan orientasi kerjanya. Oleh karena itu, indikator yang paling dapat diamati adalah hasil kerja yang ditunjukkan. Sebagai contoh, ASN yang mampu menghasilkan laporan yang rapi, tepat waktu, dan sesuai ketentuan dapat mencerminkan bahwa ASN tersebut menjunjung tinggi nilai integritas, loyalitas, dan profesionalitas dalam menjalankan tugasnya.

Di Dinas sosial Kota Batu juga terdapat pembinaan ASN yang dilaksanakan secara terstruktur dan mengikuti tahapan yang jelas. Proses pembinaan ini tidak dilakukan secara langsung dengan pemberian sanksi, melainkan melalui mekanisme bertahap yang mengedepankan prinsip kehati-hatian dan keadilan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam menangani pegawai yang bermasalah, instansi tidak langsung memberikan hukuman melainkan melakukan upaya pembinaan dan tahapan klarifikasi terlebih dahulu. Sebagai contoh, apabila terdapat pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin, seperti tidak masuk kerja tanpa keterangan yang jelas, maka langkah awal yang dilakukan adalah pemanggilan oleh atasannya langsung. Dalam hal ini, atasan memiliki tanggung jawab untuk melakukan pembinaan terhadap bawahannya. Pemanggilan tersebut bertujuan untuk mengetahui alasan di

balik pelanggaran yang dilakukan serta memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memberikan klarifikasi. Apabila hal ini telah dilakukan namun pelanggaran terus berlanjut, maka pegawai akan diberikan surat peringatan secara bertahap. Dan jika masih tidak terdapat perubahan, maka kasus tersebut akan dilaporkan kepada pimpinan yang lebih tinggi. Selanjutnya, penanganan akan dilimpahkan kepada instansi yang berwenang dalam kepegawaian yaitu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM). Dalam tahap ini, keputusan yang diambil akan bersifat formal dan mengikat.

Sedangkan dalam internal Dinas sosial sendiri terdapat pula mekanisme pengendalian kinerja yang digunakan sebagai bagian dari pembinaan. Misalnya, penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dapat tidak disetujui apabila pegawai tidak menunjukkan kinerja yang baik. Selain itu, terdapat kewajiban pengisian laporan kinerja harian yang harus mendapatkan persetujuan dari pimpinan sebagai bentuk monitoring terhadap aktivitas pegawai. Mekanisme ini menjadi alat evaluasi sekaligus pengawasan terhadap kedisiplinan dan produktivitas ASN.

Secara keseluruhan, proses pembinaan ASN ini menunjukkan bahwa Dinsos telah menerapkan pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada penegakan disiplin, tetapi juga pada perbaikan dan pengembangan perilaku pegawai. Dengan adanya tahapan yang jelas, diharapkan setiap ASN dapat memahami konsekuensi dari tindakan yang dilakukan serta terdorong untuk meningkatkan profesionalitas dalam menjalankan tugasnya.

Penerapan Prinsip Good Governance

Penyelenggaraan pelayanan publik yang tersedia di Dinas sosial Kota Batu telah berjalan secara transparan sesuai dengan prinsip good governance. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai layanan seperti Mal Pelayanan Publik (MPP), masyarakat dapat mengakses berbagai layanan seperti administrasi kependudukan, perizinan, hingga layanan di bidang kesehatan.

Selain itu, pemerintah juga telah menyediakan berbagai platform digital untuk mempermudah akses informasi, salah satunya melalui aplikasi Among Warga yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan layanan dengan hanya melalui perangkat digital.

Dalam pelaksanaan pelayanan MPP, secara umum tidak terdapat kendala yang signifikan dalam proses pelayanan. Namun keluhan dari masyarakat tetap ada, terutama yang berkaitan dengan program bantuan sosial seperti BPJS. Dalam beberapa kasus, terdapat masyarakat yang memaksakan diri untuk mendapatkan bantuan, meskipun secara data tidak terdaftar sebagai penerima manfaat. Oleh karena itu, pihak Dinsos harus melakukan proses verifikasi dan validasi data secara cermat sebelum memberikan bantuan. Hal ini penting dilakukan karena setiap bantuan yang diberikan telah melalui proses perencanaan dan penganggaran sebelumnya, sehingga tidak dapat diberikan secara langsung diluar mekanisme yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, pelayanan tetap diberikan dengan prinsip melayani masyarakat sebaik mungkin, selama masih sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk layanan administratif seperti penerbitan surat keterangan, prosesnya dapat dilakukan dengan cepat apabila persyaratan telah terpenuhi.

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan di Dinas sosial dapat dikatakan telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dan administratif. Selama prosedur dan mekanisme yang ada diikuti dengan benar, maka sebagian besar permasalahan dapat ditangani dengan baik.

Faktor Pendukung Penerapan Etika Pemerintahan

Keberhasilan penerapan etika pemerintahan dan prinsip-prinsip good governance di Lingkungan Dinas Sosial Kota Batu tidak lepas dari beberapa

faktor pendukung. Terdapat tiga faktor utama yaitu kejelasan regulasi, kepemimpinan yang kompeten, serta mekanisme pengawasan yang berjalan sistematis. Ketiganya berperan signifikan dalam membentuk budaya kerja birokrasi yang berintegritas, transparan, dan akuntabel dalam memberikan pelayanan publik.

Faktor pertama adalah kejelasan regulasi sehingga seluruh kegiatan dan pelaksanaan tugas di Dinas Sosial Kota Batu berpedoman pada berbagai peraturan yang telah ditetapkan. Terkait dengan kode etik atau SOP ASN, acuan utamanya berasal dari Kemendagri, yang kemudian diturunkan lagi ke dalam peraturan yang lebih spesifik seperti Perpres, Kepres, hingga Perwali. Dinas Sosial Kota Batu berpedoman pada Peraturan Wali Kota (Perwali) Nomor 21 Tahun 2021 yang mengatur tugas dan fungsi masing-masing instansi. Selain itu, dalam penyusunan anggaran dan program kerjanya mereka berpedoman pada Permendagri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah. Regulasi yang jelas memberikan kepastian hukum dan prosedur bagi setiap ASN dalam menjalankan tugasnya. Aspek normatif dalam regulasi ASN seperti Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 merupakan aspek fundamental dalam mewujudkan ASN yang profesional, netral, dan berintegritas melalui reformasi birokrasi, digitalisasi, dan sistem merit (UU Nomor 20 Tahun 2023). Pelaksanaan program kerja seperti bantuan sosial (DTKS) berpedoman pada prosedur secara ketat sehingga penyaluran bantuan tepat sasaran.

Faktor kedua adalah komitmen kuat pimpinan, Ibu Nindya dalam wawancara menjelaskan bahwa Kepala Dinas memiliki peran sentral dalam memberikan disposisi, memastikan koordinasi dan implementasi sesuai prosedur, serta melakukan pengambilan keputusan akhir. Pemimpin tidak hanya berperan dalam pengambilan keputusan tetapi juga sebagai pengarah dan pengawas jalannya lembaga. Komitmen pimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja birokrasi melalui implementasi *good governance* di pemerintah daerah (Tahirs et al., 2023). Komitmen ini terlihat dari upaya

pimpinan menjaga koordinasi lintas instansi, terutama dalam menangani permasalahan yang kompleks. Setiap pengambilan keputusan strategis harus melalui pimpinan, bawah harus mengkoordinasikan segala keputusan dan tidak boleh mendahului pimpinan untuk mencegah keputusan sepihak yang berpotensi merugikan lembaga. Pimpinan berperan penting dalam membina dan memastikan setiap ASN bekerja sesuai nilai etika dan berorientasi pada prinsip *good governance*.

Faktor ketiga adalah mekanisme pengawasan internal dan eksternal yang berjalan sistematis. Pengawasan tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme kontrol yang bertujuan mencegah penyalahgunaan wewenang, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen edukatif dan preventif (Yora et al., 2025). Pengawasan internal di Dinas Sosial Kota Batu dilakukan melalui pembinaan berjenjang. Ketika ASN melakukan sebuah pelanggaran, sanksi tidak bisa langsung diberikan, melainkan harus melalui prosedur bertahap mulai dari teguran secara lisan, lalu teguran resmi dan tertulis, hingga berujung ditindaklanjuti oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) untuk sanksi lebih lanjut. Sementara itu, pengawasan eksternal dilakukan melalui mekanisme pelaporan yang tersedia sehingga kegiatan dan program kerja dapat dipertanggungjawabkan oleh setiap unit kerja. Hal ini penting untuk mencegah penyalahgunaan wewenang oleh ASN.

Faktor Penghambat Penerapan Etika Pemerintahan

Penerapan etika pemerintahan di Dinas Sosial Kota Batu tidak lepas dari berbagai hambatan yang berpengaruh pada efektivitas mereka dalam memberikan pelayanan publik. Dari hasil wawancara dapat diidentifikasi beberapa penghambat yang meliputi keterbatasan sumber daya manusia (SDM), potensi penyalahgunaan wewenang, serta minim partisipasi masyarakat. Faktor pertama yang paling dominan adalah kualitas sumber daya manusia ASN, di tengah arus digitalisasi justru banyak dari mereka

terutama generasi milenial tidak memiliki keahlian untuk menjalankan layanan berbasis digital, sehingga penggunaan website belum berjalan efektif dan cenderung bersifat formalitas.

Tantangan terbesar dalam upaya reformasi birokrasi ada pada pola pikir dan budaya kerja yang mengakar dalam tubuh birokrasi sehingga butuh waktu lama untuk diubah (Mozin et al., 2024). Perbedaan pola pikir dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan dan koordinasi dalam lembaga. Dalam konteks Dinas Sosial Kota Batu, terdapat perbedaan pola pikir antar generasi milenial yang sistematis mengikuti budaya birokrasi turun temurun, sementara gen Z yang cenderung lebih praktis dan fleksibel dan dianggap sering kurang mematuhi prosedur yang sistematis. Perilaku yang demikian dapat berpotensi menjadi budaya maladministrasi di lingkungan instansi pemerintah.

Faktor kedua adalah potensi penyalahgunaan wewenang yang muncul akibat lemahnya pengawasan dan intervensi dari pihak luar. Dalam program seperti bantuan sosial banyak masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan memaksa untuk mendapat bantuan dan dibuatkan surat keterangan tidak mampu. Tekanan dari masyarakat dapat menghambat proses pelayanan dan apabila tidak dibarengi oleh integritas ASN akan menjadi celah terjadinya penyimpangan serta melemahkan prinsip akuntabilitas dalam penyaluran bantuan.

Faktor ketiga adalah minimnya pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Tantangan seperti minimnya literasi digital, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan anggaran menjadi faktor penghambat partisipasi masyarakat dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (Naibaho et al., 2025). Dinas sosial telah memiliki website berisikan seluruh informasi terkait layanan sosial yang dapat diakses secara realtime. Namun, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap akses informasi dan prosedur pelayanan yang tersedia seringkali

menimbulkan kekeliruan, mereka beranggapan bahwa semua permintaan dapat dipenuhi dan seringkali menimbulkan konflik dengan aparatur. Hal ini dapat menghambat kinerja pegawai dan mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga berpotensi kehilangan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Sosial apabila pelayanan dianggap tidak konsisten.

Analisis Teori dan Praktik

Etika menurut Bertens (2001) mengacu pada standar moral dan nilai yang menjadi pedoman bagi individu maupun kelompok dalam menjalankan tindakan mereka (Choirulsyah & Azhar, 2024). Dalam konteks pemerintahan, etika berfungsi sebagai pedoman normatif yang harus dipatuhi untuk memastikan penyelenggaraan pemerintahan selaras dengan prinsip moral dan kepentingan publik. Meskipun secara konseptual sistem telah dirancang dengan baik, apabila dalam praktiknya tidak disertai dengan penerapan etika administrasi publik, maka berbagai permasalahan tetap akan muncul, sehingga berpotensi menimbulkan penyimpangan, termasuk penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran dalam pelaksanaan tugas oleh aparatur pemerintah (Eko Yudianto et al., 2024). Dengan demikian, etika merupakan elemen fundamental yang tidak dapat dipisahkan dari penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Nilai integritas penting dimiliki ASN agar bertindak sesuai aturan dan menjunjung tinggi kepentingan publik. Dalam praktik di Dinas Sosial Kota Batu, nilai integritas dapat dilihat dengan kepatuhan terhadap regulasi dan prosedur, meskipun beberapa pegawai masih melangkahi prosedur. Nilai profesionalisme juga sangat penting untuk menilai kemampuan ASN dalam menjalankan tugasnya secara kompeten, disiplin dan mencakup kepatuhan.

Konsep *good governance* menjadi dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan menekankan prinsip-prinsip yang menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Konsep ini berkembang dari gagasan lembaga internasional seperti UNDP yang menekankan pentingnya tata kelola

pemerintahan yang demokratis, transparan, dan akuntabel. UNDP memperluas konsep Good Governance dengan menekankan beberapa prinsip utama yakni, partisipasi, transparansi, supremasi hukum, responsivitas, konsensus, keadilan, akuntabilitas, dan efektivitas (UNDP, 1997). Prinsip transparansi menekankan keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses. Seperti Dinas Sosial yang memperluas akses informasi melalui website dan penggunaan media sosial. Prinsip Akuntabilitas berkaitan dengan kewajiban ASN untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakannya kepada publik. Sistem ini menuntut adanya pelaporan yang jelas. Hal ini telah dilakukan dengan melakukan program sesuai dengan prosedur, selain itu ASN diwajibkan mengisi laporan kinerja harian yang kemudian harus mendapatkan persetujuan pimpinan untuk memastikan bahwa mereka bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan.

Prinsip Partisipasi menekankan bahwa masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini sudah tercermin melalui sistem pelaporan yang dapat diakses masyarakat luas, terdapat pula kotak saran yang disediakan untuk menampung aspirasi masyarakat kepada Dinas Sosial meskipun partisipasi masyarakat masih tergolong rendah. Prinsip Supremasi Hukum berarti seluruh kegiatan harus berdasarkan hukum yang berlaku untuk mewujudkan kepastian hukum, dan mencegah penyalahgunaan wewenang. Dinas sosial Kota Batu selalu berpedoman pada kode etik yang bersumber dari UU, Permendagri, hingga Perwali sehingga segala keputusan didasari oleh regulasi yang ada. Prinsip responsivitas menekankan bahwa lembaga harus mampu merespon aspirasi masyarakat dengan cepat dan tepat. Hal ini terbukti dengan adanya Tim Reaksi Cepat (TRC) yang siaga 24 jam untuk kondisi darurat, mereka berupaya sigap dalam menangani berbagai keluhan dan kebutuhan masyarakat seperti ketika terjadi bencana dengan tanggap Dinas Sosial membangun posko bencana dan melakukan distribusi bantuan.

Prinsip Konsensus menekankan bahwa pemerintah harus menjadi mediator yang mampu menjembatani berbagai kepentingan masyarakat. Dinas sosial dalam menangani persoalan akan melakukan koordinasi lintas instansi jika memang dibutuhkan dan bersedia menerima masukan dari berbagai pihak dalam pengambilan keputusan, meskipun dalam praktiknya masing-masing sangat bergantung pada hierarki organisasi sehingga tidak semua masukan dapat diakomodasi. Prinsip Keadilan berarti setiap individu punya kesempatan yang sama untuk memperoleh pelayanan publik tanpa ada diskriminasi. Contohnya dalam program bantuan sosial yang memiliki prosedur ketat agar bantuan tepat sasaran ke masyarakat yang benar-benar membutuhkan. Tantang yang sering muncul adalah pelaksana dari masyarakat yang tidak memenuhi syarat sehingga banyak terjadi manipulasi data, ini menunjukkan bahwa keadilan prosedural tidak benar-benar terjamin. Prinsip Efektivitas menekankan pencapaian tujuan secara optimal dengan penggunaan sumber daya yang efisien. Hal ini tercermin dalam menyusun program kerja yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tepat sasaran harus melalui perencanaan, penganggaran, dan verifikasi data secara matang agar tidak terjadi pemborosan anggaran. Selain itu pembagian tugas yang jelas juga berpengaruh pada efektifitas kinerja karena lebih terarah dan tidak ada tumpang tindih kewenangan.

Secara umum penerapan etika pemerintahan dan prinsip good governance di Dinas Sosial Kota Batu berjalan cukup baik terutama pada aspek transparansi, akuntabilitas, supremasi hukum dan responsivitas. Meskipun masih terdapat kesenjangan pada aspek partisipasi, konsensus, keadilan, dan efektivitas yang dipengaruhi oleh keterbatasan kualitas sumber daya manusia baik dari sisi ASN sebagai pelaksana pelayanan publik maupun masyarakat umum.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan etika pemerintahan di Dinas Sosial Kota Batu telah dijalankan melalui penguatan nilai-nilai prinsip transparansi akuntabilitas partisipasi, supremasi hukum, konsensus, efektivitas, keadilan, responsivitas dalam setiap program kerja. Hal ini terlihat dari mekanisme verifikasi data dalam penyaluran bantuan sosial, kepatuhan terhadap regulasi dalam pengambilan keputusan, serta keterbukaan informasi kepada masyarakat melalui berbagai media. Selain itu, pengelolaan konflik kepentingan, penerapan kode etik dan SOP, serta pengawasan internal yang berjenjang menjadi upaya konkret dalam menjaga perilaku ASN tetap sesuai dengan prinsip etika pemerintahan. Namun demikian, implementasi etika pemerintahan masih menghadapi berbagai kendala, terutama perbedaan kualitas sumber daya manusia, pergeseran pola pikir antar generasi, serta masih adanya pengaruh kebiasaan lama dalam sistem kerja birokrasi. Dinas Sosial Kota Batu berupaya mengembangkan inovasi berupa pertemuan rutin bulanan yang tidak hanya berfungsi sebagai forum koordinasi, tetapi juga sebagai ruang diskusi terbuka untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan evaluasi internal.

Inovasi ini bertujuan untuk menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis, meningkatkan solidaritas antar pegawai ASN, serta memperkuat komunikasi dan kerja sama internal, sehingga berdampak pada kelancaran pelaksanaan program kerja dimasa depan nanti. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan etika belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan penguatan, khususnya dalam aspek budaya organisasi dan peningkatan kapasitas ASN. Secara keseluruhan, penerapan etika pemerintahan terbukti berkontribusi dalam mendukung terwujudnya *good governance*, yang ditandai dengan meningkatnya transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial Kota Batu. Oleh karena itu, penguatan etika pemerintahan perlu terus dilakukan secara berkelanjutan agar tata kelola

pemerintahan yang bersih, efektif, dan berorientasi pada kepentingan publik dapat tercapai secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Choirulsyah, D., & Azhar, A. (2024). Implementasi Etika Administrasi Publik: Langkah Utama dalam Menciptakan Good Governance di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(3), 195–203. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i3.3757>
- Eko Yudianto, Mareta Syamsya, Ahmad Mustofa, Syarla Fian, & Hermawan Nasution. (2024). Urgensi Etika Administrasi Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Pelayanan Publik. *Jurnal Niara*, 17(1), 162–170. <https://doi.org/10.31849/niara.v17i1.19633>
- Hilalludin, H., Suciowati, S. N., Sugari, D., & Maryani, E. D. (2025). Dinamika perubahan sosial masyarakat digital dan dampaknya terhadap identitas remaja. *SciNusa: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(03), 01-14.
- Kurniawan, R. C. (2021). *Etika Politik dan Pemerintahan*. Pusaka Media.
- Labolo, M. (2014). *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Rajawali Press.
- Limnata, R. B., Hilalludin, H., & Haironi, A. (2024). Kompetensi kepribadian dan bahasa santun guru pendidikan agama Islam. *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, 3(3), 147-159.
- Mozin, S. Y., Pakaya, R., Rumampuk, F., Latif, F., Dumbela, U. S., Abas, A., & Noho, N. N. (2024). Perubahan Pola Pikir Dan Budaya Kerja ASN Dalam Era Digitalisasi Reformasi Birokrasi Di Indonesia: Changes in the Mindset and Work Culture of Civil Servants in the Era of Digitalization of Bureaucratic Reform in Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(11), 7228–7238. <https://doi.org/https://doi.org/10.56338/jks.v8i11.9319>

- Naibaho, D. S., Lena, E. F. M., & Maulana, J. (2025). Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Kybernology: Journal of Government Studies*, 5(1), 96–112. <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjgs.v5i1.18578>
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Sugari, D., & Hilalludin, H. (2025). Kontribusi Psikologi Perkembangan dalam Strategi Pembelajaran di Sekolah. *Jurnal Ar-Ruhul Ilmi: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 1(01), 47-61.
- Tahirs, J. P., Haerani, S., & Umar, F. (2023). The Influence of Leadership Commitment, Human Capital and Work Culture on Bureaucratic Performance Through Good Governance of Local Governments in South Sulawesi Province. *International Journal of Professional Business Review*, 8(9), 2759–2771. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i9.3443>
- Undang-Undang (UU) Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pub. L. 20 (2023).
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. UNDP.
- Yora, F. P., Syafira, D., Putri, I. N., Hanoselina, Y., Jumiaty, J., & Wialdi, P. F. (2025). PENGAWASAN DAN PEMBINAAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 2(6), 11071–11081.
- Zulkarnain, M. F., Hilalludin, H., & Suny, F. S. A. (2024). Relevansi pengampunan korupsi dalam perspektif islam dengan hukum yang berlaku. *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*, 2(4), 139-147.