



Penerapan Etika Birokrasi dalam Kualitas Pelayanan Publik KPU Kabupaten Mojokerto

Hikmah Muhaimin¹, Ghozali², Afida Izzatus Syifa³, Revi Firmala Anggraini⁴, Khisamuddin⁵

^{1,3,4,5}Progam Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam
Majapahit, Mojokerto, Indonesia

²Universitas Mayjen Sungkono, Mojokerto, Indonesia

Email: ¹hikmahmuhaimin@gmail.com, ²drs.ghozali1@gmail.com, ³afidaizzatus12@gmail.com,

⁴anggrainirevi54@gmail.com, ⁵khisamuddin728@gmail.com

Abstract

Realizing the services needed by the community is the task of bureaucrats who are in the government bureaucracy. Mojokerto Regency as one of the regions in Indonesia also has a duty to provide quality public services to the community. Therefore, the application of bureaucratic Ethics in the quality of public services in the Mojokerto Regency KPU is very important to improve the quality of public services in the area. The purpose of this study was to determine how the application of bureaucratic Ethics in the quality of public services in the Mojokerto Regency Commission. This study uses descriptive qualitative research methods with data collection through observation and interview. The result of this study is that the Mojokerto Regency KPU has made several efforts to implement bureaucratic Ethics in public services. By applying bureaucratic Ethics in public services, the Mojokerto Regency KPU provides better public services and fulfills the rights of the community to obtain quality public services. In addition, these efforts can also increase public confidence in the bureaucracy and local government. Therefore, the application of bureaucratic Ethics in the quality of public services in the Mojokerto Regency KPU is very important to improve the quality of public services in the area.

Keywords: Government Ethics, Public Service, Election

Abstrak

Mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat adalah tugas para birokrat yang berada di birokrasi pemerintahan. Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu daerah di Indonesia juga memiliki tugas untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, penerapan etika birokrasi dalam kualitas pelayanan publik di KPU Kabupaten Mojokerto sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan etika birokrasi dalam kualitas pelayanan publik di KPU Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pengambilan data melalui observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah KPU Kabupaten Mojokerto telah melakukan beberapa upaya untuk menerapkan etika birokrasi dalam pelayanan publik. Dengan menerapkan etika birokrasi dalam pelayanan publik, KPU Kabupaten Mojokerto memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan memenuhi hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, upaya-upaya tersebut juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi dan pemerintah daerah. Oleh karena itu, penerapan etika birokrasi dalam kualitas pelayanan publik di KPU Kabupaten Mojokerto sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah tersebut.

Kata Kunci: Etika Birokrasi Pemerintah, Pelayanan Publik, Pemilu

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan demokrasi terbesar di dunia tentunya membutuhkan orang-orang berbakat yang berpengaruh untuk membangun sebuah birokrasi pemerintah. Birokrasi di Indonesia pastinya sudah sejak dulu terbentuk dan latar belakang sejarah birokrasi Indonesia terdiri dari 4 era yaitu; era kerajaan, kolonial, orde baru, dan orde reformasi. Konsep birokrasi pada umumnya mempunyai stigma

kaku, lambat, dan tidak efektif, serta meyebankan. Konsep birokrasi menurut Weber dalam birokrasi memerlukan pembagian tugas pokok dan fungsinya. Untuk mengatasi kekompleksan tupoksi perlu mengembangkan birokrasi publik. Dalam mencapai suatu tujuan tertentu diperlukan sebuah birokrasi, seperti misalkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbeda dengan Weber, Martin Krasi dapat membagi sebuah konsep birokrasi menjadi tujuh konsepsi, yaitu; birokrasi adalah organisasi yang rasional, birokrasi adalah kekuasaan yang dikuasai pejabat, birokrasi adalah kontrol negara, birokrasi adalah administrasi yang dilakukan pejabat, birokrasi dapat disebut sebagai biokratis, birokrasi sebagai masyarakat modern, dan birokrasi sebagai inefisiensi organisasi. (Hikmah M, 2022)

Indonesia belum memiliki desain yang baik bagi lembaga birokrasi yang sempurna untuk mengah- silkan kinerja birokrasi yang sempurna. Saat ini, peraturan tentang jumlah kementerian dan struktur organisasi masih berlaku. Namun, birokrasi masih memiliki banyak tugas yang harus dilakukan, seperti jumlah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang ideal, jumlah kabupaten/kota, lembaga nonstruktural, dan sebagainya. Banyak kendala internal dan eksternal yang kita hadapi untuk mewu- jutkan birokrasi yang baik. Faktor internal meliputi pembentukan organisasi dengan pola terbesar, kemungkinan pembagian tugas yang tidak merata dan duplikasi antar organisasi, pola kerja pegawai yang tidak jelas, model positioning struktural sebagai niche, dan pertimbangan beban kerja. Birokrasi yang baik menurut Max Weber ditandai dengan pembagian kerja, stratifikasi yang jelas, aturan dan regulasi yang detail, dan banyak hubungan impersonal. Pembagian kerja didefinisikan dengan jelas dalam penyelesaian tugas-tugas yang sesuai dengan tugas-tugas tersebut. Hierarki yang secara eksplisit menggambarkan struktur organisasi sebagai garis manajemen dalam suatu organisasi. Pembagian kerja dan struktur organisasi secara formal diatur dengan undang-undang. Selain itu, pengaturan formal dan non-pribadi diperlukan dalam organisasi. Selain itu, jika birokrasi seperti organisme, maka birokrasi memiliki organ dan sistem organik. Birokrasi meliputi kementerian, LPNK, dan lain-lain. (Hikmah M, 2022)

Untuk menanggapi kesan buruk birokrat pemerintah telah untuk membuat banyak perubahan. Birokrasi harus melakukan sejumlah perubahan sikap dan perilaku, antara lain: a) Birokrasi harus mengutamakan sifat pendekatan misinya yang berorientasi pada perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat; b) hindari kesan pendekatan kekuasaan dan otoritas; c) Birokrasi harus melakukan reformasi organisasi dengan karakteristik organisasi yang modern, gesit, efisien dan efektif yang dapat membedakan antara tugas yang perlu diproses dan tugas yang tidak perlu diproses; d) Birokrasi akan melakukan perubahan karakteristik organisasi modern yaitu sistem dan prosedur kerja yang lebih mengatak pada pelayanan yang cepat, akurat, tepat waktu dan terbuka dengan tetap menjaga kualitas, elisesi baya dan ketepatan waktu; e) Birokrasi harus memantapkan dirinya sebagai promotor pelayanan publik, bukan agen reformasi pembangunan. f) Birokrasi haru memiliki kemampuan dan kemauan untuk bergerak dari birokrasi yang lebih ketat ke birokrasi yang lebih terdesentralisasi, inovatif, fleksibel dan responsive. (Hikmah M, 2022)

Untuk menilai ilmu pengetahuan seorang aparat birokrat pemerintahan harus dipertanyakan intelektualnya yang biasa disebut dengan IQ (Intelligence Question) dan dipilah-pilah keberadaan kecerdasannya (Intelligence Quotient). Akal dan intelektualitas seorang birokrat pemerintahan, hendaknya digunakan dengan mengoperasionalkan otaknya untuk berpikir, berusaha mencari kebe naran sesuai dengan kemampuan ilmu pengetahuan masing-masing. Ini akan menghasilkan logika yang akan menjadikan para pejabat pemerintah seorang intelektual (pada puncak kepakaran akal disebut manusia ilmuwan pemerintahan) karena mereka memiliki kemampuan untuk dengan tepat membedakan apa yang benar dan apa yang salah dalam ilmu pemerintahan.

Dari perspektif ini, birokrat dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik dapat dilakukan secara efektif dan efisien kepada masyarakat, misalnya ketika struktur lebih terdesentralisasi daripada terpusat Struktur desentralisasi yang diharapkan dapat membantu mempredikal kebutuhan dan minat masyarakat dan memungkinkan birokrat untuk melayani pelanggan secepat yang mereka inginkan. Di sisi lain, dalam konteks kebutuhan budaya organisasi birokrasi, perlu disiapkan individu atau alat yang benar-benar memungkinkan, memiliki loyalitas terhadap kepentingannya (*capabilities*), dan memiliki hubungan kepentingan (*consistency or coherence*) Untuk mencapai standar tersebut, pemerintah perlu memper siapkan dan membekali birokrat profesional yang dapat menguasai keterampilan tata kelola yang berorientasi pada aturan dan berorientasi pada tujuan.

Pada hakikatnya, tugas pelayanan adalah tugas dari pemerintah sendiri kepada publik atau masyarakat. Pemerintah ada bukan hanya untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat serta untuk mengembangkan kreativitas serta kemampuan untuk mewujudkan tujuan bersama. Maka dari itu, pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk mampu mngimplementasikan pelayanan publik yang profesional, yang tentunya memiliki ciri-ciri seperti: akuntabilitas, dan responsibilitas dari sang pemberi layanan.

Kesejahteraan masyarakat atau yang diberikan pelayanan harus dijadikan pedoman dalam membuat rencana perumusan peran, tugas, serta fungsi pemerintahan. Dengan adanya rencana pembuatan perumusan peran, tugas, serta fungsi tersebut maka para birokrat pemerintahan dapat memilah tugas-tugas serta fungsinya sesuai dengan tupoksinya, sebab pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari pemerintahan. Pelayanan publik di era modernisasi seperti sekarang diberikan oleh pemerintah sebab ini merupakan komitmen dalam melindungi, menyejahterakan, serta memenuhi kebutuhan masyarakat. [2]

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pemberian layanan atau melayani apabila ada orang yang memerlukan pelayanan organisasi yang dituju dan tentunya harus berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang ditetapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik sudah seharusnya sesuai dengan syarat atau norma-norma etika yang ada. Maksudnya, norma etika dalam pelayanan publik dapat benar-benar di implementasikan. Etika birokrasi pada saat menerapkan pelayanan publik pada instansi pemerintah seperti pemerintah kabupaten/kota memang seharusnya dilaksanakan dengan baik sesuai peraturan dan standart yang sudah ditetapkan, karena memberikan pelayanan yang baik, kepuasan kepada orang/pihak yang dilayani atau bisa disebut juga dengan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Santosa (2009 : 61) merupakan setiap kegiatan yang dilaksanakan negara untuk masyarakat, yang semuanya mempunyai kegiatan yang bermanfaat dalam suatu kelompok atau unit yang memberikan kepuasan, walaupun hasil akhirnya tidak melulu berkaitan dengan hasil produk fisik. Sementara itu, Lewis dan Gilman mengartikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Yang diinginkan masyarakat yaitu agar pelayanan publik dapat dengan jujur dan mengelola sumber pendapatan dengan baik serta bisa mempertanggungjawabkannya kepada publik atau masyarakat. Pelayanan publik yang jujur dan tanggung jawab membangun kepercayaan publik. Sehingga dibutuhkan etika pelayanan publik dan kepercayaan warga sebagai landasan pelaksanaan yang baik. [3]

Etika dalam bahasa Yunani (ethos) artinya karakter, adat, dan kesusilaan atau watak. Dalam bahasa latin etika (ethic) yang berarti kebiasaan. Maka etika adalah ilmu yang bicara mengenai perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang buruk dan baik. Etika juga mempunyai ciri-ciri seperti, etika bersifat mutlak, etika akan tetap berlangsung meskipun tidak ada orang yang menyaksikan, etika dan perlakuan tidak dapat dipisahkan, dan sisi batin manusia terdapat cara pandang manusia terhadap etika. Wahyudi Kumorotomo dalam bukunya yang berjudul Etika Administrasi Negara (1992) mengemukakan bahwa terdapat 6 prinsip-prinsip yang menjadi dasar dari etika yaitu: (1) Keindahan; prinsip ini didasari oleh kenikmatan yang timbul karena adanya rasa senang dengan adanya keindahan, (2) Persamaan; prinsip ini mengatakan bahwa semua manusia dan makhluk hidup memiliki hak dan kewajiban yang sama artinya disini tidak ada perbedaan diantaranya, (3) Kebaikan; kebaikan disini berarti sesuatu yang berhubungan dengan karakter yang ujungnya akan berakhir sebuah pujian, (4) Keadilan, artinya sesuatu yang diberikan kepada kemauan yang tetap dan kekal, (5) Kebebasan, kebebasan disini bisa berarti melakukan suatu tindakan sesuai dengan pilihan seseorang tersebut, (6) Kebenaran, disini kebenaran bisa mengenai logika ilmiah, maka dari itu kita bisa mengenal kriteria kebenaran dalam berbagai ilmu cabang. [4]

Etika birokrasi adalah istilah yang sering kita gunakan untuk menggambarkan perspektif tentang etika dan pemerintahan. Etika birokrasi mengacu pada standar yang ditetapkan untuk sikap dan perilaku para birokrat pada saat melakukan tugas mereka sebagai pegawai negeri, yang harus mengutamakan kepentingan publik daripada kepentingan pribadi, kelompok, atau golongan. Darwin, di sisi lain (dalam Widodo, 2001:252), menggambarkan etika birokrasi sebagai kumpulan prinsip yang berfungsi sebagai pedoman atau dasar bagi tindakan orang dalam kelompok. Birokrasi harus memenuhi kebutuhan masyarakat untuk pelayanan publik yang baik dan berkualitas.[5]. Etika birokrasi dalam pelayanan publik adalah seperangkat nilai yang dapat menjadi acuan atau mengarahkan tindakan manusia dalam organisasi birokrasi. Dalam menerapkan etika birokrasi dalam pelayanan publik, diperlukan upaya-upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran birokrat tentang pentingnya etika birokrasi, memberikan contoh dan teladan dari pimpinan birokrasi yang mematuhi etika birokrasi, memberikan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran etika birokrasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta meningkatkan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan publik.

Birokrasi seringkali menghadapi dilema etika saat menjalankan fungsinya. Karena itu, penting bagi birokrasi untuk memiliki etika yang baik pada saat pelayanan publik. Etika birokrasi dalam pelayanan publik terdiri dari prinsip-prinsip yang dapat mengarahkan tindakan manusia di dalam organisasi. Mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat adalah tugas para birokrat yang berada di birokrasi pemerintahan, termasuk pelayanan guna melindungi masyarakat itu sendiri, tapi apabila pelayanan tersebut tidak dapat menjangkau semua lapisan masyarakat itu artinya para birokrat belum menjalankan tugas dan fungsinya yang dimana itu adalah etika birokrasi yang harus dimiliki oleh para birokrat. Fungsi dan pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah tersebut adalah untuk melayani masyarakat.[6]

Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu daerah di Indonesia juga memiliki peran dan fungsi yang salah satunya adalah untuk memberi pelayanan publik yang baik serta berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, penerapan etika birokrasi dalam kualitas pelayanan publik di KPU Kabupaten Mojokerto sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, etika dapat membantu birokrasi untuk memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif kepada masyarakat. Dengan menerapkan etika birokrasi yang baik, KPU Kabupaten Mojokerto dapat memberikan pelayanan publik yang pastinya lebih baik dan memenuhi hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta memberikan gambaran bagaimana penerapan etika birokrasi dalam kualitas pelayanan publik di KPU (Komisi Pemilihan Umum) Kabupaten Mojokerto. Guna mengetahui upaya yang dilakukan KPU Kabupaten Mojokerto dalam menerapkan etika birokrasi dalam pelayanan publik. Selain hasil akhir dan manfaat dari upaya penerapan tersebut, instansi juga harus memberikan kepuasan terhadap apa yang sudah menjadi pemenuhan standar atas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertempat di KPU Kab Mojokerto, yang bertempat di Jalan RAAK Adinegoro, Mergelo, Sooko, Kec. Sooko, Kab. Mojokerto. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif melalui tahap wawancara, data serta observasi. Metode penelitian kualitatif ialah salah satu metode yang berkembang dan dilakukan pada bidang-bidang ilmu tertentu misalnya, ilmu budaya, ilmu psikologi, pendidikan, psikologi, dan sosial humaniora. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk pendeskripsian suatu konteks secara terperinci dan dalam untuk mengetahui kondisi atau tentang apa yang terjadi di lapangan secara alami. Dalam penelitian kualitatif ini penulis perlu menjelaskan terjadinya fenomena yang berdasarkan kerangka teoretik yang sudah tersusun.[7]

Menurut Creswell penelitian kualitatif merupakan proses penelitian fenomena sosial dan masalah yang dipelajari dengan didasari oleh pemahaman atas metodeologi. Jika dilihat dari segi perolehan data, ada dua jenis data yang digunakan yaitu, data primer merupakan data yang diambil langsung oleh peneliti dengan melakukan wawancara, observasi, dan sebagainya. Data sekunder diperoleh dari data yang sebelumnya sudah tersedia seperti beberapa bukti serta laporan atau catatan yang mendukung penelitian, seperti arsip atau data dari sumber internet terdahulu. Teknik pengumpulan yang dilaksanakan adalah observasi serta wawancara. Wawancara merupakan Pengambilan informasi atau mengumpulkan data melalui tatap muka dengan sang penjawab. Observasi merupakan peneliti melakukan aktifitas terhadap objek tertentu untuk mendapatkan informasi-informasi yang sudah ada sebelumnya, yaitu dengan menyaksikan, mendengarkan apa yang dilakukan di lapangan. Serta teknik pengumpulan data dengan metode survei dengan melakukan tanya jawab dengan subjek penelitian.[8]

HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika dalam bahasa Indonesia sebenarnya berasal dari bahasa Yunani yang berarti *ethos*, artinya kebiasaan atau watak, etika dalam bahasa Prancis juga berarti *etiquette* atau dalam bahasa Indonesia diartikan menjadi etiket yang berarti cara bergaul atau kebiasaan. Secara umum etika bisa diartikan sebagai susunan dan prinsip-prinsip moral serta nilai. Prinsip tersebut setelah itu dapat diakui dan diterima oleh individu dan kelompok sosial yang berguna untuk mengontrol dan mengendalikan tingkah laku dan moral untuk menentukan baik dan buruknya. Istilah etika seringkali disamakan atau disejajarkan dengan moral atau moralitas, moral diartikan sebagai nilai yang menjadi pegangan kelompok sosial atau seseorang untuk dijadikan pegangan yang berguna untuk mengontrol tingkah laku. Bertens (2002) moralitas adalah keseluruhan asas serta nilai yang berhubungan dengan baik dan buruk. [9]

Menurut Dwiyanto (2002), etika birokrasi didefinisikan sebagai aturan standar yang digunakan oleh aparat birokrasi untuk melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Darwin (1999) etika birokrasi ialah sekumpulan nilai yang berfungsi sebagai acuan atau pedoman untuk tindakan manusia dalam organisasi. Oleh karena itu, etika birokrasi adalah sikap atau tindakan moral yang nantinya digunakan untuk melakukan pelayanan serta tugasnya kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, itu semata-mata agar para pemberi layanan tidak sewenang-wenang kepada masyarakat yang diberikan layanan tersebut. [10]

Prinsip pelayanan publik yang baik menetapkan bahwa pemerintah harus melayani masyarakat dengan cara yang efektif, efisien, dan berkualitas tinggi, dengan fokus pada kepentingan masyarakat dan bertindak sebagai pelayan publik, bukan sebagai penguasa yang otoriter. Prinsip ini melibatkan responsif terhadap

kebutuhan masyarakat dan peningkatan kualitas hidup mereka. Sebuah istilah yang disebut "etika birokrasi dalam pelayanan publik" bertujuan untuk menempatkan dan menjelaskan hubungan antara etika, pelayanan publik, dan birokrasi. Etika ialah salah satu faktor yang sangat penting, dan juga berfungsi sebagai ukuran keberhasilan organisasi pelayanan publik [6].

Dalam etika birokrasi pelayanan publik, tata cara pelayanan tidak hanya bergantung pada kebiasaan, tetapi juga didasarkan pada norma-norma dan prinsip-prinsip etika yang berfungsi sebagai pedoman untuk mengarahkan perilaku pegawai yang positif. Etika birokrasi pada saat pelayanan publik harus mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat secara keseluruhan daripada kepentingan individu, kelompok, dan organisasi terkait. Dengan menerapkan norma-norma dan prinsip etika besar kemungkinan pelayanan publik akan berhasil.

Penelitian ini berfokus pada etika birokrasi pelayanan publik yang dilakukan dengan mempertimbangkan apakah seorang aparat birokrasi sudah melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, aparatur birokrasi perlu memberikan perhatian yang penting terhadap hak-hak masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam hal pemberian layanan tersebut tentu harus sesuai dengan peraturan serta prosedur yang telah ditetapkan, seperti halnya yaitu seperti tanggung-jawab serta kejujuran dan tentunya pengawasan dari aparatur birokrasi. Tindakan atau perilaku dapat terlihat ketika para pemberi layanan tersebut, contohnya seperti ketika para pemberi layanan memberikan sikap ramah, ikhlas, sopan serta bersedia dan berlapang dada ketika memberikan layanan kepada masyarakat. [11]

Komisi Pemilihan Umum (KPU) adalah lembaga birokrasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemilihan umum di Indonesia. Etika birokrasi di KPU merujuk pada seperangkat nilai, prinsip, dan perilaku yang harus dipegang oleh para pejabat dan staf KPU dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Berikut adalah penjelasan mengenai etika birokrasi di KPU: (1) Integritas: Para pejabat dan staf KPU diharapkan memiliki integritas yang tinggi dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Mereka harus berperilaku jujur, adil, dan tidak terlibat dalam praktik-praktik korupsi, penyuapan, atau manipulasi dalam proses pemilihan umum. (2) Netralitas: KPU harus tetap netral dan independen dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Mereka tidak boleh memihak atau mendukung pihak manapun dalam pemilihan umum. Prinsip netralitas ini penting untuk memastikan bahwa proses pemilihan umum berjalan secara adil dan demokratis. (3) Profesionalisme: Etika birokrasi di KPU juga mencakup tingkat profesionalisme yang tinggi. Para pejabat dan staf KPU diharapkan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk melaksanakan tugas-tugas mereka. Mereka harus menjalankan tugas-tugasnya dengan efisien, akurat, dan transparan. (4) Akuntabilitas: KPU harus bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil dalam penyelenggaraan pemilihan umum. Mereka harus siap untuk mempertanggungjawabkan tindakan mereka kepada publik dan mengikuti prinsip-prinsip transparansi dalam pengelolaan dana dan pengambilan keputusan. (5) Partisipasi publik: Etika birokrasi di KPU juga melibatkan upaya untuk mendorong partisipasi publik dalam proses pemilihan umum. KPU harus berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai pemilihan umum, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan dan pengawasan. (6) Keadilan: Prinsip keadilan harus menjadi landasan dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil oleh KPU. Pemilihan umum harus dilaksanakan secara adil, di mana setiap pemilih memiliki hak yang sama dan setiap kandidat diberikan kesempatan yang adil untuk bersaing. Etika birokrasi di KPU adalah penting untuk menjaga integritas dan kepercayaan publik dalam proses pemilihan umum. Dengan memegang teguh nilai-nilai dan prinsip-prinsip tersebut, KPU dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan menyelenggarakan pemilihan umum yang berkualitas dan demokratis.

KPU (Komisi Pemilihan Umum) ialah salah satu instansi birokrasi pemerintahan yang memiliki fungsi dan peran yang penting pada saat menyelenggarakan Pemilu yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri yang bertugas melaksanakan serta melakukan Pemilihan Umum. KPU (Komisi Pemilihan Umum) Kabupaten Mojokerto ialah salah satu bagian dari KPU yang bersifat tetap sebagai pelaksana kegiatan penyelenggara Pemilihan Umum/Pemilihan Kepala Daerah di tingkat kabupaten/kota sebagaimana ditetapkan dalam UU Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum. KPU Kabupaten Mojokerto sendiri terletak di Jalan RAAK Adinegoro, Mergelo, Sooko, Kec. Sooko, Kabupaten Mojokerto. Saat ini KPU Kabupaten Mojokerto dipimpin oleh Bapak Muslim Bukhori selaku ketua di KPU Kabupaten Mojokerto.

Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan publik pada pemilihan umum KPU Kab Mojokerto mempunyai visi dan misi, yaitu Komisi Pemilihan Umum menjadi penyelenggara Pemilihan Umum yang non partisan, mandiri, tidak memihak, transparan, dan profesional, berdasarkan asas-asas Pemilihan Umum dengan melibatkan rakyat seluas-luasnya, sehingga hasilnya dipercaya masyarakat. Sedangkan misinya sendiri yaitu Menyelenggarakan Pemilihan Umum untuk memilih Anggota DPR, DPD, Presiden, dan Wakil Presiden serta DPRD dan pejabat-pejabat publik lain

yang ditetapkan Undang-Undang, Meningkatkan pemahaman tentang hak dan kewajiban politik rakyat Indonesia untuk berpartisipasi aktif dalam Pemilihan Umum yang dilaksanakan secara langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, adil, akuntabel, edukatif, dan beradab, Melayani dan memperlakukan setiap peserta Pemilihan Umum secara adil dan setara, serta menegakkan peraturan Pemilihan Umum secara konsisten sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, dan Melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap penyelenggara Pemilihan Umum untuk meningkatkan kualitas Pemilihan Umum berikutnya. [12]

KPU (Komisi pemilihan umum) sebagai lembaga publik mempunyai kewajiban untuk menyampaikan informasi kepada publik/masyarakat setiap saat, dan berkala tanpa terkecuali. Informasi secara berkala dan terbuka oleh KPU (komisi pemilihan umum) disini dimaksudkan kepada masyarakat disini untuk melayani masyarakat/publik kapan pun itu ketika informasi tersebut dibutuhkan. Akan tetapi tidak semua informasi dapat diakses oleh publik. Dalam UU keterbukaan informasi publik Nomor 14 Tahun 2008, lembaga publik dapat menolak atau diberikan hak menolak permohonan informasi publik apabila informasi tersebut dikecualikan. Apalagi ditengah pandemi seperti tahun 2020 hingga sekarang transparansi tentu dibutuhkan oleh masyarakat/publik. KPU kab Mojokerto dalam upaya tersebut, melakukan transparansi dengan melakukan beberapa hal contohnya seperti membagikan beberapa informasi terkait dengan KPU Kab Mojokerto di website. Website KPU (komisi pemilihan umum) sendiri terdapat berbagai macam informasi seperti visi-misi, laporan kinerja, sistem pelaporan anggaran, serta berita-berita terkini mengenai KPU Kab Mojokerto. [13]

Dalam melakukan pelayanan publik KPU terdapat beberapa SOP pelayanan publik, yaitu yang pertama permohonan informasi datang mengisi form permohonan informasi atau melalui surat, email, dan telepon, kedua staff pelaksana menginformasikan kepada pemohon terkait informasi yang diminta, ketiga staff pelaksana menginformasikan informasi yang dikecualikan, keempat jika informasi yang dimohon tidak dapat diberikan langsung, pelaksana melaporkan kepada kasubag (pejabat ppid) untuk diteruskan kepada atasan langsung ppid dan pembina, kelima pemohon menerima tanda terima atau pemberitahuan tertulis apabila informasi bisa diterima atau tidak, keenam staff pelaksana mengupdate register pelayanan informasi apabila telah selesai, ketujuh supervisi kegiatan oleh kasub-bag selaku pejabat PPID, kedelapan pelaporan dari kasubbag kepada sekretaris untuk diteruskan ke pembina PPID.[14]

Selain itu guna mencapai kepuasan pelayanan publik, KPU (Komisi Pemilihan Umum) disertai dukungan infrastruktur dan teknologi informasi sarana dan prasarana di KPU Kabupaten Mojokerto sangat memadai sehingga pelaksanaan tugas dan fungsi KPU berjalan dengan maksimal tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi, hal tersebut diselenggarakan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Sarana dan prasarana juga merupakan alat atau komponen tambahan yang bekerja untuk mendukung proses koordinasi kegiatan dan fungsi kerja yang dilakukan oleh staf tersebut. Sementara itu, prasarana juga mengacu pada setiap item yang digunakan untuk memungkinkan pelaksanaan operasi kerja yang sedang berlangsung atau sedang berlangsung. Tanpa adanya sarana prasarana, tidak akan memungkinkan suatu tujuan dalam organisasi akan tercapai dengan baik atau sempurna. Akan tetapi meskipun sarana dan prasarana tersebut terdapat terdapat SDM (sumber daya manusia) tidak mampu dalam mengelola sarana dan prasarana tersebut maka itu merupakan hal yang sia-sia. Oleh karena itu dibutuhkan para aparatur negara yang SDM-nya mumpuni agar sarana dan prasarana tersebut dapat difungsikan dengan baik.

KPU Kabupaten Mojokerto telah melakukan beberapa upaya untuk menerapkan etika birokrasi dalam pelayanan publik, antara lain: (1) Mengikuti sosialisasi/BIMTEK dan evaluasi pengisian LKE Reformasi Birokrasi Semester 1 Tahun 2022. Tujuan dari kegiatan ini ialah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan prinsip-prinsip reformasi birokrasi. Dalam pelaksanaan pelayanan kepada publik harus dengan cara yang sederhana, mudah, cepat, dan tidak berbiaya. Tantangan bagi KPU adalah agar pelayanan mudah dijangkau masyarakat cepat, mudah, dan memuaskan [15]. (2) Membuka lowongan kerja bagi rakyat Kabupaten Mojokerto untuk menjadi personil BKO dalam PAM Pilkada Mojokerto 2020. Hal ini menunjukkan bahwa KPU Kabupaten Mojokerto memberi kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik [16]. (3) Melakukan evaluasi terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan publik melalui lembar kerja evaluasi (LKE). Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik di KPU Kabupaten Mojokerto. Dengan melakukan upaya-upaya tersebut, KPU Kabupaten Mojokerto dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan etika birokrasi yang baik. Selain itu, upaya-upaya tersebut juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi dan pemerintah daerah.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemberi layanan atau birokrat tidak akan pernah lepas dari birokrasi dan pemberi layanan itu sendiri. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas dapat terwujud apabila para aparatur birokrasi melakukan pelayanan publik dengan baik yang dilandasi oleh nilai-nilai

dasar etika. Etika sendiri dapat dimulai dari diri sendiri, dari situlah etika dapat mengjangkau ruang yang lebih luas yang dapat menjadi pedoman untuk bertingkah laku. Alangkah lebih baik lagi apabila jika semua warga negara tanpa terkecuali mampu mengimplementasikan prinsip-prinsip beretika dalam hal pelayanan publik, para aparatur birokrasi sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa etika birokrasi dalam pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Etika birokrasi terdiri dari prinsip-prinsip yang dapat digunakan untuk mengarahkan tindakan orang dalam suatu organisasi. KPU Kabupaten Mojokerto telah melakukan beberapa upaya untuk menerapkan etika birokrasi dalam pelayanan publik, antara lain: (1) Mengikuti sosialisasi/BIMTEK dan evaluasi pengisian LKE Reformasi Birokrasi Semester 1 Tahun 2022, (2) Membuka lowongan kerja bagi rakyat Kabupaten Mojokerto untuk menjadi personil BKO dalam PAM Pilkada Mojokerto 2020, (3) Melakukan evaluasi terhadap kinerja birokrasi dalam pelayanan publik melalui Lembar Kerja Evaluasi (LKE).

Oleh karena itu, penting bagi birokrasi untuk memiliki etika yang baik dalam pelayanan publik. Etika dapat membantu birokrasi untuk memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif kepada masyarakat. Dengan menerapkan etika birokrasi dalam pelayanan publik, KPU Kabupaten Mojokerto memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan memenuhi hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, upaya-upaya tersebut juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi dan pemerintah daerah. Oleh karena itu, penerapan etika birokrasi dalam kualitas pelayanan publik di KPU Kabupaten Mojokerto sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah tersebut.

Dari itu semua pada akhirnya pelayanan publik dapat mencapai kepuasan apabila aparatur birokrasi yang terlibat langsung tersebut mempunyai mental yang baik seperti mempunyai sifat ramah, baik, dll. Selain itu para aparatur birokrasi juga harus bisa memahami, mengerti, dan juga mempunyai keinginan untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dalam segi apapun. Peran aktif masyarakat juga tentunya dibutuhkan disini, yaitu dengan ikut serta mengimplementasikan prinsip-prinsip etika dalam pelaksanaan pelayanan publik, terutama disini masyarakat sebagai penerima jasa layanan juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- M. ; S. Hikmah, *Birokrasi Pemerintahan*. Yayasan Giri Prapanca Loka, 2022.
- A. Rohman, Y. Hanafi, and W. T. Hardianto, "Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik," *Reformasi*, pp. 153–160, 2019.
- R. Setiawan, "Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung," *J. Kebijak. Pelayanan Publik*, vol. 2, no. 2, pp. 58–69, 2016.
- David Nugroho, Fitriani Hastiadi, and Zagita, "Handout Filsafat Pendidikan," pp. 1–6, 2019.
- Y. Zega, "Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gunungsitoli," *Jesya (Jurnal Ekon. Ekon. Syariah)*, vol. 1, no. 2, pp. 99–104, 2018, doi: 10.36778/jesya.v1i2.24.
- K. Sadhana, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*.
- F. Nugrahani, *METODE PENELITIAN KUALITATIF dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, vol. 1, no. 1. 2008. [Online]. Available: <http://ejournal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>
- R. Mantasari and S. Praptoyo, "Pengaruh SPA 3000 Terhadap Kepatuhan Pelaporan Dana Kampanye Calon Kepala Daerah," *J. Ilmu dan Ris. Akunt.*, vol. 8, no. 4, pp. 1–17, 2019.
- Y. Susanty, "Penerapan Etika Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *J. Wacana Kerja*, vol. 14, no. 1, pp. 80–95, 2011.
- M. Harris, "ETIKA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT DUAMPANUA KABUPATEN PINRANG," 2022.
- K. R. A. R. and H. M. Yasin, "Optimalisasi Pelayanan Sekretariat KPU kepada Komisioner KPU dalam Menyelenggarakan Pemilihan Umum," *Al-Ishlah J. Ilm. Huk.*, vol. 24, no. 1, pp. 1–17, 2021, doi: 10.56087/aijih.v24i1.56.
- D. H. Kendoyo, "Kpu Kabupaten Mojokerto," no. 1, 2020.
- T. KPU Kab. Malang, "Transparansi KPU Dalam Pelayanan Informasi Publik," 2021. <https://kpu-d-malangkab.go.id/berita/transparansi-kpu-dalam-pelayanan-informasi-publik/577/>

- T. KPU Kab. Mojokerto, “SOP Pelayanan Informasi Publik,” 2021.
<https://mojokertokabppid.kpu.go.id/regulasi/18846/sop-pelayanan-informasi-publik>
- T. KPU Kab Mojokerto, “KPU Kabupaten Mojokerto mengikuti Sosialisasi/BIMTEK dan Evaluasi Pengisian LKE Reformasi Birokrasi Semester 1 Tahun 2022,” 2022.
- T. Diskominfo, “Ratusan Personil BKO Dikerahkan dalam PAM Pilkada Mojokerto 2020.”