

## PERAN ETIKA PROFESI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK

Mike Fernisia<sup>1</sup>, Salsabilla Dwiyantri<sup>2</sup>, Novita Damayanti<sup>3</sup>, Paulina Putri Ningrum<sup>4</sup>

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Depok,  
Indonesia

63210455@bsi.ac.id<sup>1</sup>, 63210441@bsi.ac.id<sup>2</sup>, 63210457@bsi.ac.id<sup>3</sup>, 63210443@bsi.ac.id<sup>4</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji peran etika profesi dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya etika dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, terutama di tengah maraknya pelanggaran etika yang terjadi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan etika profesi dapat mendukung akuntabilitas dan transparansi layanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui analisis literatur dan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika profesi secara konsisten dapat meningkatkan kualitas layanan publik, sementara pelanggaran etika berdampak negatif terhadap reputasi institusi dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini berkontribusi dalam memberikan pemahaman mengenai pentingnya penguatan etika profesi melalui pelatihan berkelanjutan, pengawasan yang efektif, dan pembentukan budaya organisasi yang menjunjung tinggi integritas. Temuan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembuat kebijakan dan praktisi dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan publik yang berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Etika Profesi, Layanan Publik, Akuntabilitas, Transparansi, Kepercayaan Masyarakat

### ABSTRACT

*This study examines the role of professional ethics in improving the quality of public services in Indonesia. The background of this study is based on the importance of ethics in building public trust in public institutions, especially amid rampant ethical violations. The purpose of this study is to explore how the application of professional ethics can support accountability and transparency in public services. This study uses a descriptive qualitative approach through literature analysis and case studies. The results show that consistent application of professional ethics can improve the quality of public services, while ethical violations have a negative impact on institutional reputation and public trust. This research contributes to understanding the importance of strengthening professional ethics through continuous training, effective supervision, and the formation of an organizational culture that upholds integrity. These findings are expected to serve as a reference for policymakers and practitioners in designing strategies to improve the quality of public services in a sustainable manner.*

**Keywords:** Professional Ethics, Public Services, Accountability, Transparency, Public Trust

#### Histori artikel:

Diunggah: 02-07-2025

Direview: 08-07-2025

Diterima: 01-08-2025

Dipublikasikan: 01-08-2025



\* Penulis korespondensi ✉

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan memperkuat legitimasi pemerintahan. Dalam konteks negara modern, kualitas layanan publik menjadi indikator penting keberhasilan tata kelola pemerintahan. Namun, tantangan dalam penyelenggaraan layanan publik tidak hanya terletak pada aspek teknis dan administratif, tetapi juga pada dimensi moral dan etika yang mendasari setiap tindakan aparatur negara (Prastyo, 2024). Etika profesi menjadi fondasi utama dalam membangun sistem pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Nilai-nilai etika seperti kejujuran, tanggung jawab, integritas, dan kepedulian sosial harus terinternalisasi dalam perilaku aparatur agar mampu menghadirkan layanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat luas, bukan sekadar kepatuhan pada prosedur formalistik (Mozin et al., 2025).

Penerapan etika profesi dalam lingkungan birokrasi dan pelayanan publik memiliki peran strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah (Prastyo, 2024). Kepercayaan ini sangat vital, sebab masyarakat sebagai pemilik sah sumber daya publik menuntut adanya jaminan bahwa setiap proses pelayanan dilakukan secara adil, akuntabel, dan bebas dari praktik-praktik tidak etis seperti korupsi, kolusi, maupun nepotisme untuk memastikan kesejahteraan masyarakat.

Sejumlah penelitian menegaskan bahwa penerapan etika profesi secara konsisten berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Studi yang dilakukan oleh Mozin, Baks, dan Yusuf (Mozin et al., 2025) menunjukkan bahwa layanan publik yang menanamkan nilai-nilai etika secara sistematis cenderung lebih dipercaya publik, meningkatkan efisiensi layanan, serta memperkuat profesionalisme aparatur sipil negara. Penelitian lain juga menemukan bahwa penerapan kode etik yang baik dalam pelayanan publik baik dapat memperbaiki citra pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Prastyo, 2024).

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Timbuleng et al., 2023) mengungkapkan bahwa pelanggaran terhadap prinsip-prinsip moral dapat mengakibatkan ketidaksetaraan dalam kebijakan publik, serta menurunkan kualitas layanan akibat kecenderungan mengutamakan kepentingan pribadi dan kelompok tertentu. Pentingnya etika profesi juga tercermin dalam sektor hukum, di mana integritas aparatur hukum seperti hakim, jaksa, dan polisi sangat menentukan legitimasi institusi publik. Studi (Leksono et al., 2025) menegaskan bahwa lemahnya penegakan kode etik menjadi salah satu penyebab utama turunnya kepercayaan publik terhadap institusi hukum. Penguatan kode etik, pengawasan ketat, pendidikan berkelanjutan, transparansi, dan akuntabilitas merupakan kunci dalam mencegah korupsi dan penyalahgunaan wewenang.

Dengan merujuk pada berbagai hasil penelitian, dapat dirumuskan bahwa peran etika profesi dalam layanan publik bukan hanya merupakan tuntutan normatif, melainkan juga menjadi kebutuhan strategis dalam membangun sistem pelayanan publik yang terpercaya, profesional, dan berkualitas. Etika profesi berperan penting dalam membentuk integritas aparatur, meningkatkan akuntabilitas, serta mendorong transparansi dalam setiap proses pelayanan. Berdasarkan latar belakang tersebut, tulisan ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam peran etika profesi dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui pendekatan konseptual dan empirik. Kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang

komprehensif mengenai pentingnya etika profesi sebagai fondasi dalam menciptakan budaya kerja yang bermutu, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan prima kepada masyarakat.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Etika Profesi**

Etika berasal dari Bahasa Yunani yaitu *ethos* (budi pekerti, watak moral, atau adat istiadat) yang kemudian etika diartikan sebagai suatu disiplin ilmu yang dapat bertindak sebagai indeks kinerja atau acuan bagi sistem kendali. Sedangkan profesi diketahui sebagai suatu hal yang berkaitan dengan bidang tertentu atau jenis pekerjaan yang dipengaruhi oleh keahlian dan Pendidikan seseorang.

Menurut Keizer dalam (Hari Susanto, 2024), etika profesi merupakan prinsip moral untuk memberikan pelayanan profesional terhadap masyarakat dengan penuh dan keahlian sebagai pelayanan dalam rangka melaksanakan tugas berupa kewajiban terhadap masyarakat. Etika profesi berfungsi sebagai panduan bagi para profesional dalam menjalani pekerjaan mereka dalam memberikan dan mempertahankan jasa kepada masyarakat dengan standar keprofesian.

Berikut beberapa prinsip etika profesi yang harus dipenuhi oleh para pekerja:

1. Tanggung jawab
2. Bertindak adil
3. Kompeten dalam bidangnya
4. Professional
5. Mampu menjaga rahasia

### **Pelayanan Publik**

Layanan publik mengacu pada segala jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga-lembaga sektor publik kepada masyarakat secara umum. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, serta memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat pada umumnya. Layanan publik dapat mencakup berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, keamanan, transportasi, lingkungan, dan lain-lain.

Moenir dalam (Nababan et al., 2023), “pelayanan merujuk pada proses pemenuhan kebutuhan yang melibatkan interaksi langsung antara individu atau pihak yang memberikan pelayanan dengan pihak yang menerima pelayanan”. Di sisi lain, pelayanan publik menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara merupakan aktivitas yang berupa penyediaan barang atau jasa dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam operasionalnya, pelayanan publik memiliki beberapa karakteristik penting yaitu:

1. Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah atau lembaga-lembaga publik.
2. Bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
3. Bersifat transparansi dan akuntabilitas.
4. Harus tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat umum.
5. Melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap aktvitasnya meliputi perencanaan, implementasi, dan pemantauan pelayanan publik.

## **Kualitas Layanan Publik**

Kualitas layanan publik merupakan ukuran yang menggambarkan seberapa baik instansi pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan hak warga negara. Menurut Zeithaml pada (Tangkilisan, 2005), kualitas layanan dapat dilihat dari lima dimensi utama yang dikenal dengan SERVQUAL, diantaranya:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), berupa sarana dan prasarana seperti fasilitas, peralatan, dan tampilan pegawai.
2. *Reliability* (Keandalan), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), kesediaan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan), berupa pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan petugas dalam menanamkan kepercayaan.
5. *Understanding the Customer* (Pengertian), perhatian penuh dan individual kepada masyarakat.

## **Perkembangan Etika Profesi Serta Implikasinya Terhadap Sektor Publik Global**

Dalam beberapa tahun terakhir, etika profesi mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap transparansi, akuntabilitas, dan tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat global. Globalisasi dan kemajuan teknologi yang telah memperluas cakupan serta tantangan dalam praktik etika profesi, khususnya pada sektor publik. Etika tidak lagi hanya dipandang sebagai normal moral dalam pekerjaan, melainkan sebagai pilar utama dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, responsif, dan berintegritas.

Widiasih et al. (2024) dalam studi sistematisnya menyoroti bahwa praktik etika administrasi publik di berbagai negara kini berfokus pada peningkatan kepercayaan publik, penguatan integritas perusahaan, serta penerapan nilai-nilai kejujuran dan tanggung jawab dalam pelayanan. Studi ini juga menegaskan bahwa penerapan prinsip etika yang kuat mampu meminimalkan penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik secara global.

Selain itu, kemajuan teknologi juga membawa tantangan etika baru dalam bentuk disrupsi digital. Muliawaty & Framesthi (2020) menjelaskan bahwa era digitalisasi memaksa sektor publik untuk beradaptasi dengan inovasi yang cepat, namun juga rentan terhadap praktik maladministrasi jika tidak diimbangi dengan kerangka etika yang adaptif.

Di sisi lain, Syadiyah et al. (2024) menekankan pentingnya nilai-nilai seperti kejujuran, profesionalisme, dan keterbukaan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan transparan. Penerapan etika yang kuat dalam sektor publik terbukti dapat mempersempit ruang praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan.

Dengan demikian, perkembangan etika profesi di sektor publik tidak hanya mencerminkan tuntutan zaman, tetapi juga menjadi dasar strategis untuk membangun pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan publik secara berkelanjutan. Integrasi etika global dalam kebijakan dan praktik pelayanan publik di Indonesia menjadi langkah penting dalam memperkuat kredibilitas perusahaan dan efektivitas pelayanan di era modern.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Erickson dalam (Anggito & Setiawan, 2018), penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang berusaha untuk mendapatkan dan menjelaskan secara naratif suatu kegiatan yang akan dilaksanakan serta akibat dari perilaku yang dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis peran etika profesi dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara mendalam. Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka (*literature review*), di mana data dikumpulkan dari berbagai jurnal ilmiah nasional dan internasional yang relevan dengan topik etika profesi dan pelayanan publik. Sumber-sumber dipilih berdasarkan kriteria: (1) diterbitkan dalam lima tahun terakhir (2020–2024), (2) tersedia dalam akses terbuka, (3) berasal dari jurnal terindeks nasional (SINTA) maupun internasional (Scopus atau DOAJ), dan (4) relevan dengan topik penelitian. Proses analisis dilakukan dengan pendekatan analisis tematik, di mana isi literatur dikategorikan berdasarkan tema utama yang muncul, seperti prinsip etika, tantangan implementasi, dan pengaruh terhadap sektor publik. Hasilnya disintesis untuk menghasilkan pemahaman mendalam terhadap perkembangan etika profesi secara global.

Dengan cara ini, peneliti dapat menyusun kerangka pemikiran yang kuat berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu serta teori-teori yang relevan, sehingga mendukung analisis dan pembahasan dalam penelitian secara sistematis dan terstruktur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Peran Etika Profesi Dalam Layanan Publik

Etika profesi merupakan salah satu fondasi utama dalam membentuk kualitas layanan publik yang bersih, adil, dan bertanggung jawab. Dalam konteks ini, etika tidak hanya dimaknai sebagai kumpulan norma atau aturan yang mengatur perilaku, melainkan sebagai panduan moral yang menuntun setiap profesional dalam menjalankan tugasnya. Layanan publik, yang pada dasarnya bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata, sangat bergantung pada integritas, tanggung jawab, dan kejujuran aparatur atau penyedia layanan. Maka dari itu, pemahaman dan penerapan etika profesi menjadi sesuatu yang mutlak dan tidak bisa dinegosiasikan.

Penerapan etika profesi memiliki peran yang sangat penting dalam memengaruhi kualitas layanan publik, terutama jika dikaitkan dengan indikator-indikator seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), dan empati (*empathy*) yang dikenal dalam model SERVQUAL. Misalnya, prinsip kejujuran dan tanggung jawab dalam etika profesi berkontribusi langsung terhadap dimensi *reliability*, karena pegawai yang bekerja dengan integritas akan memberikan pelayanan sesuai prosedur dan janji yang telah ditetapkan. Sementara itu, *responsiveness* sangat dipengaruhi oleh sikap profesionalisme dan kepedulian terhadap kepentingan publik, di mana pegawai dituntut untuk cepat tanggap dan solutif tanpa mengabaikan aturan. Pada dimensi *assurance*, etika profesi tercermin melalui kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan melalui perilaku sopan, penguasaan substansi pelayanan, serta komitmen menjaga kerahasiaan informasi publik. Bahkan dimensi *empathy* juga erat kaitannya dengan nilai moral, karena hanya pegawai yang menjunjung etika yang mampu memberikan perhatian penuh secara individual kepada

masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi penerapan etika profesi dalam pelayanan publik, maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada publik, setiap pegawai dituntut untuk menjunjung tinggi empat prinsip utama yang menjadi esensi dari integritas (Soebiyantoro, 2021).

1. Bersikap jujur serta memiliki prinsip moral yang kuat, termasuk keberanian untuk menyatakan kebenaran, meskipun dalam situasi yang sulit.
2. Menjaga keutuhan pribadi, yaitu tetap teguh pada nilai yang diyakini meskipun menghadapi tekanan atau kepentingan pribadi.
3. Membangun kepribadian yang utuh dan berkarakter kuat, sehingga tindakan yang diambil selalu mencerminkan ketegasan sikap dan keselarasan antara ucapan dan perbuatan.
4. Menjaga konsistensi internal, yakni keselarasan nilai, pikiran, dan tindakan yang bebas dari konflik batin atau kerusakan moral dari dalam diri.

Keempat aspek tersebut merupakan landasan yang kokoh bagi penerapan etika profesi dalam praktik pelayanan publik sehari-hari.

Penerapan etika profesi dalam pelayanan publik di Indonesia dapat dilihat dari berbagai kasus nyata. Salah satu contohnya adalah kasus pungutan liar dalam pengurusan administrasi kependudukan di beberapa kantor Disdukcapil, yang mencerminkan lemahnya integritas dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya. Di sisi lain, terdapat pula contoh positif seperti penerapan sistem layanan satu pintu di Mal Pelayanan Publik (MPP) Surabaya, yang menunjukkan bagaimana profesionalisme dan akuntabilitas dapat meningkatkan efisiensi serta kepuasan masyarakat. Selain itu, kasus viral tentang petugas pelayanan kesehatan yang bersikap diskriminatif terhadap pasien BPJS juga menjadi cerminan pentingnya penanaman etika empati dan keadilan dalam interaksi dengan publik. Berbagai contoh tersebut menunjukkan bahwa etika profesi berperan besar dalam membentuk persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Temuan-temuan ini sejalan dengan sejumlah penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa penerapan etika profesi berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas layanan dan kinerja aparatur. Penelitian oleh (Prastyo, 2024) menegaskan bahwa penerapan etika profesi dalam pengelolaan sumber daya publik berkontribusi langsung terhadap peningkatan akuntabilitas, transparansi, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. (Mozin et al., 2025) menunjukkan bahwa nilai-nilai etika seperti kejujuran dan tanggung jawab mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, meskipun implementasinya masih terkendala oleh lemahnya pengawasan dan kurangnya pelatihan. Selanjutnya, penelitian dari (Sulistyo & Kurniasih, 2024) menyimpulkan bahwa pejabat publik yang menjunjung tinggi etika profesi lebih mampu memberikan pelayanan yang adil dan bertanggung jawab, terutama dalam menghadapi situasi yang menuntut respons cepat dan tepat. Sementara itu, (Hasanah et al., 2025) menemukan bahwa faktor-faktor seperti kesadaran individu, budaya organisasi, dan kepemimpinan sangat memengaruhi efektivitas penerapan etika profesi di lingkungan

birokrasi, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja PNS dan kualitas layanan publik.

Sebagai pedoman moral, etika berperan penting dalam membantu pengambilan keputusan, terutama dalam menghadapi dilema yang sering muncul dalam pelayanan publik. Dalam berbagai kasus, seseorang bisa saja menemukan dirinya berada pada persimpangan antara kepentingan pribadi, tekanan atasan, dan kepentingan publik. Tanpa etika yang kuat, keputusan yang diambil bisa saja menyimpang dari nilai-nilai keadilan dan kepatutan. Namun dengan menjadikan etika sebagai acuan, seorang profesional akan lebih mampu memilah mana yang benar dan mana yang hanya tampak menguntungkan di permukaan.

### **Dampak Pelanggaran Etika Terhadap Kualitas Layanan**

Etika profesi memegang peranan penting dalam menjaga mutu dan integritas layanan publik. Ketika etika ini dilanggar, dampaknya bukan hanya dirasakan oleh individu atau lembaga secara internal, tetapi juga dapat menjalar secara sistemik ke masyarakat luas. Salah satu contoh nyata yang menunjukkan dampak serius pelanggaran etika terhadap kualitas layanan publik adalah kasus kekerasan seksual yang dilakukan oleh seorang dokter Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS) bernama Priguna di Rumah Sakit Hasan Sadikin (RSHS) Bandung (Costa, 2025).

Kasus ini mencuat ke publik pada tahun 2025 setelah beberapa pasien perempuan melaporkan bahwa mereka menjadi korban pelecehan seksual saat menjalani pemeriksaan medis. Tindakan tersebut dilakukan dalam situasi di mana pasien berada dalam posisi tidak berdaya dan mempercayakan tubuh mereka sepenuhnya kepada tenaga medis. Dari perspektif etika profesi, tindakan ini merupakan pelanggaran berat terhadap prinsip integritas, tanggung jawab, serta penghormatan terhadap martabat dan hak asasi manusia. Seorang dokter dituntut untuk menjunjung tinggi nilai-nilai profesionalisme dan tidak menggunakan posisi kuasanya untuk kepentingan pribadi yang merugikan pasien.

Adapun konsekuensi terhadap masyarakat sangat serius dan berdampak luas. Kejadian ini memicu rasa takut dan trauma di kalangan pasien, terutama perempuan, yang menjadi ragu untuk memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan. Hal ini secara tidak langsung dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang aman dan nyaman. Lebih jauh lagi, tindakan tersebut memperburuk relasi kepercayaan antara tenaga medis dan pasien, yang merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan layanan kesehatan.

Sementara itu, konsekuensi terhadap institusi juga tidak kalah besar. Citra dan kredibilitas RSHS sebagai rumah sakit pendidikan dan layanan publik ternoda, meskipun tindakan pelaku bersifat individual. Reputasi dunia kedokteran dan institusi pendidikan kedokteran juga ikut dipertanyakan. Masyarakat mulai menyoroti lemahnya pengawasan internal dan sistem pelaporan pelecehan di institusi layanan publik, yang seharusnya memberikan rasa aman bagi semua pihak, khususnya pasien.

Dari kasus ini dapat dipahami bahwa pelanggaran etika profesi oleh seorang tenaga medis dapat memberikan dampak langsung dan menyeluruh terhadap kualitas layanan publik, khususnya dalam bidang kesehatan. Oleh karena itu, penerapan dan pengawasan terhadap etika profesi yang ketat harus menjadi prioritas, tidak hanya demi menjaga reputasi institusi, tetapi juga untuk menjamin hak-hak masyarakat atas pelayanan yang manusiawi, bermartabat, dan bebas dari intimidasi maupun kekerasan.

## **Strategi Penguatan Etika Profesi dalam Layanan Publik**

Etika profesi memiliki peran sentral dalam membentuk kualitas layanan publik yang responsif, adil, dan akuntabel. Namun, penerapan etika tidak akan berjalan optimal tanpa strategi penguatan yang sistematis dan berkelanjutan. Beberapa pendekatan strategis berikut dapat diterapkan untuk memperkuat budaya etis di lingkungan pelayanan publik.

### **1. Pelatihan dan Pendidikan Etika**

Pelatihan dan pendidikan etika profesi menjadi fondasi utama dalam membangun integritas aparatur publik. Pegawai negeri maupun tenaga layanan lainnya perlu diberikan pemahaman mendalam tentang nilai-nilai etis seperti kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan empati terhadap masyarakat. Pendidikan etika tidak hanya penting diberikan pada tahap awal perekrutan, tetapi juga secara berkala melalui pelatihan berkelanjutan (*refreshment training*) agar relevansi dan kesadarannya tetap terjaga. Kurikulum pelatihan perlu mengangkat studi kasus aktual dan dilema etika yang sering muncul di lapangan, agar peserta dapat mengembangkan keterampilan berpikir kritis dan mengambil keputusan etis dalam situasi kompleks.

### **2. Pengawasan dan Sanksi**

Strategi kedua adalah penguatan sistem pengawasan internal dan eksternal terhadap perilaku pegawai. Badan pengawas internal di setiap instansi perlu memiliki mekanisme pelaporan yang transparan, aman, dan dapat diakses publik, termasuk *whistleblowing system*. Hal ini memberikan ruang bagi masyarakat maupun pegawai untuk melaporkan pelanggaran etika tanpa rasa takut. Namun, pengawasan harus dibarengi dengan sanksi yang tegas dan konsisten. Tanpa adanya konsekuensi nyata, pelanggaran etika cenderung berulang dan menjadi kebiasaan. Penerapan sanksi bukan semata bentuk hukuman, tetapi juga pembelajaran agar organisasi menanamkan pesan bahwa perilaku tidak etis tidak akan ditoleransi.

### **3. Budaya Organisasi yang Mendukung Integritas**

Etika profesi akan sulit diterapkan jika tidak ditopang oleh budaya organisasi yang mendukung. Budaya organisasi mencerminkan nilai-nilai yang hidup di lingkungan kerja sehari-hari. Oleh karena itu, pimpinan dan manajerial memiliki peran kunci sebagai role model etika, yang menunjukkan integritas dalam setiap tindakan dan keputusan. Organisasi perlu menumbuhkan budaya yang mendorong keterbukaan, penghargaan terhadap kejujuran, dan penolakan terhadap segala bentuk penyimpangan, termasuk korupsi kecil (*petty corruption*) dan kolusi internal. Kegiatan seperti deklarasi integritas, forum diskusi etika, serta *reward* terhadap perilaku etis dapat menjadi sarana konkret untuk membangun budaya yang positif.

## **SIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa etika profesi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Penerapan etika yang konsisten tidak hanya meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Pelanggaran etika, seperti yang terlihat dalam kasus-kasus tertentu,



dapat merusak reputasi dan integritas institusi, sehingga penting untuk menegakkan standar etika yang tinggi di semua level pelayanan publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penting untuk terus memperkuat kode etik, pengawasan, dan pendidikan etika di lingkungan birokrasi dan sektor publik. Pemerintah dan lembaga terkait sebaiknya menjadikan etika profesi sebagai bagian penting dari budaya kerja dan proses pengambilan keputusan, agar dapat mencegah penyalahgunaan wewenang, korupsi, dan tindakan tidak etis lainnya. Penguatan etika profesi juga dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat serta citra positif institusi pemerintah.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, fokus penelitian terbatas pada sektor tertentu, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasi ke sektor lain. Kedua, metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yang mungkin tidak memberikan data kuantitatif yang kuat untuk mendukung temuan. Ketiga, penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi penerapan etika profesi, seperti budaya organisasi dan tekanan politik.

Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan pendekatan kuantitatif atau metode campuran untuk memperoleh data yang lebih mendalam dan objektif mengenai penerapan etika profesi. Peneliti juga bisa mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi pelanggaran etika, seperti budaya organisasi, tekanan kerja, atau kepemimpinan, guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (E. D. Lestari, Ed.; Pertama). CV Jejak (Jejak Publisher).
- Costa, F. M. L. (2025). *Pemeriksaan di RSHS Bandung, Fakta Baru Kasus Dokter Priguna Terungkap*. Kompas.Id. [https://www.kompas.id/artikel/pemeriksaan-di-rshs-bandung-pemeriksaan-psikologi-dan-asal-obat-dokter-priguna-terungkap?status=sukses\\_login&utm\\_source=kompasid&utm\\_medium=login\\_paywall&utm\\_campaign=login&utm\\_content=https://www.kompas.id/artikel/pemeriksaan](https://www.kompas.id/artikel/pemeriksaan-di-rshs-bandung-pemeriksaan-psikologi-dan-asal-obat-dokter-priguna-terungkap?status=sukses_login&utm_source=kompasid&utm_medium=login_paywall&utm_campaign=login&utm_content=https://www.kompas.id/artikel/pemeriksaan)
- Hari Susanto, S. E. M. M. (2024). *ETIKA BISNIS* (M. Suardi, Ed.; Pertama). CV. AZKA PUSTAKA.
- Hasanah, I. N., Atmaja, S. P., Sabilillah, F., Rizkita, A., Putri, M. A., & Budiono, A. (2025). PERAN ETIKA PROFESI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN. *CAUSA : Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan*, 11(9).
- Leksono, V. K., Zahra, T. A., Wijayanti, R. D. D., Bella, B. C., & Nisrina, I. S. (2025). Menjaga Integritas Aparatur Hukum : Etika Profesi dalam Pelayanan Publik. *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 2(3), 219–231.
- Mozin, S. Y., Baks, S. N., & Yusuf, A. N. (2025). PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BIROKRASI PEMERINTAH DAERAH. *JPS: Journal of Publicness Studies*, 02(05), 147–154.

- Muliawaty, L., & Framesthi, D. B. (2020). Ethics of Public Administration in the Era of Technology Disruption and Government Innovation. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 132–141. <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/ojip.v10i2.3219>
- Nababan, B. O., Sari, Y. D., Mujito, Subagyo, W. H., & Muhlis. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis* (B. O. Nababan, Ed.; Pertama). Selat Media Patners.
- Prastyo, Y. (2024). PENERAPAN ETIKA PROFESI DALAM PENGELOLAAN SUMBER DAYA PUBLIK: IMPLIKASI TERHADAP AKUNTABILITAS PEMERINTAHAN. *JRPP: Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(4), 18820–18830.
- Soebiyantoro, A. (2021). PERANAN ETIKA PROFESI DALAM MELAYANI KEPENTINGAN PUBLIK. *JIA Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) UNSUB*.
- Sulistyo, A., & Kurniasih, D. (2024). Peran Etika Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Situasi Bencana di Indonesia. *ProBisnis: Jurnal Manajemen*, 16(6), 1–6.
- Syadiyah, K., Putri, S. A. N., & Hayat. (2024). The Role of Public Administration Ethics in Realizing Clean and Transparent Governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 116–124. <https://doi.org/https://doi.org/10.31629/juan.v12i2.7053>
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik* (Y. Hardiwati, Ed.; Pertama). Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Timbuleng, M., Johannes, R. A., Pangkey, I., & Mamonto, F. H. (2023). ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK Studi Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 208–221. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i2.3543>
- Widiasih, S., Julina, F., & Susanti, S. (2024). THE ROLE OF ETHICS IN PUBLIC ADMINISTRATION: ASYSTEMATIC REVIEW OF GLOBAL PRACTICES AND CHALLENGE. *Public Studies and Business Administration Journal (PUSBA)*, 1(2), 105–117. <https://doi.org/https://doi.org/10.62207>