

## Penerapan Prinsip-prinsip Etika Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik Terpadu di Kota Banda Aceh

Safrizal<sup>a,1\*</sup>, Maimun<sup>a,2</sup>, Irwan Putra<sup>b,3</sup>, Sanusi<sup>a,4</sup>

<sup>a</sup> Universitas Syiah Kuala, Indonesia

<sup>1</sup> za.safrizal@usk.ac.id\*

\*korespondensi penulis

Informasi artikel

Received: 26 Oktober 2024;

Revised: 3 November 2024;

Accepted: 11 November 2024.

**Kata-kata kunci:**

Etika Pelayanan Publik;  
Aparatur Pemerintahan;  
Kualitas Pelayanan.

: ABSTRAK

Mall pelayanan publik terpadu (MPPT) Kota Banda Aceh didirikan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Namun, terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terkait rendahnya kualitas pelayanan, yang memunculkan pertanyaan tentang sejauh mana aparatur pemerintahan menerapkan etika dalam pelaksanaan tugas mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang ditunjukkan oleh aparatur di MPPT Kota Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip etika pelayanan seperti tanggung jawab, integritas, dan profesionalisme belum diterapkan secara optimal oleh aparatur pada mall pelayanan publik terpadu di kota Banda Aceh. Terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan realisasi kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip etika pelayanan publik oleh pegawai pemerintahan pada mall pelayanan publik yang belum optimal dapat dioptimalkan dengan meningkatkan pemahaman aparatur pemerintah tentang etika pelayanan berbasis nilai-nilai Syariat Islam, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat secara lebih baik.

ABSTRACT

**Keywords:**

Public Service Ethics;  
Government Apparatus;  
Service Quality.

**Implementation of Service Ethics Principles at the Integrated Public servicemall in Banda Aceh.** The integrated public servicemall (MPPT) of Banda Aceh City was established to improve the efficiency and transparency of government services to the public. However, there are various complaints from the public regarding the low quality of services, which raises questions about the extent to which government officials apply ethics in the performance of their duties. This study aims to examine the implementation of the principles of public service ethics demonstrated by the apparatus at MPPT Banda Aceh City. The research method used is descriptive qualitative, with data collection through in-depth interviews, observation, and documentation studies. The results showed that the principles of service ethics such as responsibility, integrity, and professionalism have not been implemented optimally by the apparatus. There is a gap between public expectations and realization of apparatus performance in providing public services. Based on the results of this study, it can be concluded that the implementation of the principles of public service ethics by government officials in public service malls that have not been optimal can be optimized by increasing the understanding of government officials about service ethics based on Islamic Sharia values, as to better meet community expectations.

Copyright © 2024 (Safrizal, dkk). All Right Reserved

How to Cite : Safrizal, S., Maimun, M., Putra, I., & Sanusi, S. (2024). Penerapan Prinsip-prinsip Etika Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik Terpadu di Kota Banda Aceh. *Jurnal Moral Kemasyarakatan*, 9(2), 381–391. <https://doi.org/10.21067/jmk.v9i2.10850>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/). Allows readers to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of its articles and allow readers to use them for any other lawful purpose. The journal hold the copyright.

---

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan elemen kunci dalam upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan menentukan seberapa baik pelayanan tersebut dapat diakses dan dinikmati oleh masyarakat luas Agus Dwiyanto (2006). Salah satu implementasi terbaru dari pelayanan publik yang terintegrasi di Indonesia adalah pembentukan Mall Pelayanan Publik (MPP), sebuah inisiatif untuk menyatukan berbagai layanan publik dalam satu tempat guna meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan. Penerapan etika dalam pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam menjaga integritas dan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan. Menurut Kementerian Dalam Negeri, "Penerapan etika pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya reformasi birokrasi di Indonesia" (Kementerian Dalam Negeri, 2020: 113). Etika pelayanan mencakup prinsip-prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme. Pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Banda Aceh, prinsip-prinsip ini menjadi tolok ukur bagi kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan.

Dalam lima tahun terakhir, jumlah masyarakat yang menggunakan layanan di MPP Banda Aceh terus meningkat. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa pada tahun 2019 terdapat 120.000 pengguna layanan, sementara pada tahun 2023, angka ini melonjak menjadi 250.000 pengguna. Pertumbuhan ini diikuti dengan harapan masyarakat akan layanan yang lebih baik dan lebih profesional (BPS Banda Aceh, 2023: 35) bahwa jumlah pengguna layanan Mall Pelayanan Publik Terpadu (MPPT) di Banda Aceh selama lima tahun terakhir, dari 2019 hingga 2023. Jumlah pengguna layanan terus meningkat secara signifikan setiap tahunnya, dengan peningkatan terbesar terjadi antara tahun 2020 dan 2021.

Meski demikian, laporan Ombudsman Aceh pada tahun 2023 mencatat adanya 35 keluhan terkait etika pelayanan di MPP Banda Aceh, mulai dari kurangnya keterbukaan informasi hingga sikap petugas yang tidak profesional (Ombudsman Aceh, 2023: 80). Kendala ini menegaskan pentingnya evaluasi mendalam terhadap penerapan prinsip-prinsip etika pelayanan publik di MPP tersebut. Lebih lanjut, penelitian Subekti (2021) menunjukkan "etika pelayanan publik seringkali terabaikan ketika aparatur fokus pada pencapaian target kuantitatif, tanpa memperhatikan aspek kualitas pelayanan". Hal ini menjadi salah satu tantangan yang dihadapi oleh MPP Banda Aceh dalam menjaga keseimbangan antara efektivitas pelayanan dan pemenuhan prinsip-prinsip etika. Kemudian, dalam penelitian Wahyuni (2020) juga mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di MPP Banda Aceh pada tahun 2020 hanya mencapai 65%, dengan keluhan utama terkait lambatnya proses pelayanan dan sikap petugas yang kurang ramah. Data ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperbaiki aspek etika pelayanan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan.

Dalam konteks yang lebih luas, penerapan prinsip-prinsip etika pelayanan publik bukan hanya berdampak pada persepsi masyarakat terhadap pelayanan, tetapi juga berpengaruh pada kualitas hasil pelayanan itu sendiri. Sebagai contoh, transparansi dalam proses pelayanan dapat mengurangi potensi maladministrasi, sementara akuntabilitas petugas meningkatkan kepercayaan masyarakat pada institusi pemerintahan (Zulfikar, 2019: 102). Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip etika pelayanan diterapkan oleh aparatur pemerintahan di MPP Banda Aceh, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk perbaikan kualitas pelayanan publik.

---

Penelitian ini berfokus pada penerapan prinsip-prinsip etika pelayanan publik di *Mall* Pelayanan Publik Terpadu (MPP) Banda Aceh.

Penelitian ini mengkaji bagaimana prinsip-prinsip etika pelayanan, seperti kesetaraan, transparansi, profesionalisme, kenyamanan, dan akuntabilitas diterapkan dalam layanan publik di MPP Banda Aceh dilaksanakan. Fokus utama penelitian ini adalah pada penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam menyediakan pelayanan publik terpadu yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Banda Aceh, ditemukan bahwa pelayanan berfokus pada kesetaraan dalam akses layanan dan kenyamanan masyarakat, walaupun menghadapi kendala pada keterbatasan fasilitas dan waktu tunggu pelayanan.

Beberapa penelitian terkait dengan pelayanan yang ada di mall pelayanan publik terpadu. Diantaranya adalah penelitian Rahma (2019), dengan fokus pada prinsip transparansi dan akuntabilitas di MPP Jakarta. Transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi layanan dan prosedur yang jelas, yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa tantangan terbesar di Jakarta adalah mempertahankan akuntabilitas, terutama karena tingginya volume masyarakat yang mengakses layanan setiap hari. Kemudian, penelitian Wijaya, S. (2020), dengan fokus pada bagaimana profesionalisme petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat di MPP Surabaya, yang didukung melalui pelatihan untuk menjaga kualitas pelayanan. Meskipun profesionalisme petugas tinggi, kendala fasilitas menghambat kelancaran interaksi dan kenyamanan pelayanan selanjutnya, penelitian yang dilakukan Hidayat (2021), dengan fokus penerapan prinsip keberlanjutan dan inovasi di MPP Bandung, yang mengoptimalkan teknologi digital untuk mengurangi kontak fisik dan waktu tunggu, sangat relevan di era pascapandemi. Inovasi ini mendukung etika pelayanan, terutama dalam efisiensi dan transparansi.

Perbandingan antara MPP Banda Aceh dengan penelitian di Jakarta, Surabaya, dan Bandung menunjukkan pada fokus penelitian yang berbeda-beda, dan juga karakteristik kota memiliki pendekatan yang berbeda dalam penerapan prinsip-prinsip etika pelayanan. Banda Aceh menekankan kesetaraan dan kenyamanan dalam pelayanan dengan tantangan pada keterbatasan fasilitas, sementara kota-kota besar lainnya memiliki fokus yang lebih spesifik sesuai dengan karakteristik masyarakat dan infrastruktur masing-masing. Studi ini menunjukkan bahwa meskipun prinsip-prinsip etika pelayanan bersifat universal, implementasi dan adaptasinya memerlukan pendekatan yang sesuai dengan kebutuhan lokal.

Penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan fokus pada kesetaraan dan kenyamanan dalam pelayanan di kota kecil seperti Banda Aceh, serta menyoroti keterbatasan fasilitas sebagai tantangan utama. Selain itu, penelitian ini menunjukkan pentingnya pendekatan etika pelayanan yang beradaptasi dengan konteks lokal, yang belum banyak diangkat dalam penelitian terdahulu. Penelitian ini bukan hanya relevan bagi Banda Aceh, tetapi juga untuk berbagai kota kecil lainnya di Indonesia yang ingin mengembangkan pelayanan publik yang beretika dengan keterbatasan fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang ditunjukkan oleh aparatur pemerintahan di *mall* pelayanan publik di Kota Banda Aceh.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan tujuan untuk menggambarkan secara rinci bagaimana prinsip-prinsip etika pelayanan publik, seperti keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme, diterapkan oleh aparatur

pemerintahan di Mall Pelayanan Publik Terpadu (MPPT) Banda Aceh. Pemilihan informan dilakukan dengan memilih individu yang dianggap memiliki informasi yang relevan dan mendalam mengenai topik penelitian atau disebut dengan *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini terdiri dari (1) aparatur pemerintahan yang bertugas di MPP Banda Aceh, khususnya mereka yang terlibat langsung dalam pelayanan publik, (2) masyarakat pengguna layanan yang memiliki pengalaman langsung dengan layanan di MPPT Banda Aceh. Kemudian, Pengumpulan data dilakukan dengan: (1) wawancara yang dilakukan dengan aparatur pemerintah dan pengguna layanan untuk mendapatkan pandangan mengenai penerapan etika dalam pelayanan publik. Pertanyaan difokuskan pada aspek-aspek etika pelayanan, seperti keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme; (2) observasi partisipatif, dimana peneliti melakukan pengamatan langsung di *Mall* Pelayanan Publik Terpadu di Banda Aceh. Observasi difokuskan pada interaksi antara aparatur dan masyarakat, serta pada bagaimana prosedur layanan dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip etika, dan (3) studi dokumentasi, dimana peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan, seperti kebijakan terkait pelayanan publik, prosedur standar operasional (SOP), serta laporan-laporan mengenai kinerja pelayanan publik di MPP Banda Aceh. Dokumen ini memberikan data tambahan mengenai standar pelayanan dan pelaksanaan etika. Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis tematik. Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi pola atau tema dari data yang telah diperoleh, melalui beberapa tahapan: (1) Reduksi data, dimana proses penyaringan dan penyederhanaan data untuk memilih informasi yang relevan dengan penelitian, terutama terkait penerapan prinsip-prinsip etika pelayanan publik. (2) Kategorisasi, dimana data dikelompokkan berdasarkan tema utama yang muncul, seperti keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam pelayanan public, dan (3) Penarikan Kesimpulan, bahwa dari hasil analisis tematik, peneliti menarik kesimpulan mengenai efektivitas penerapan etika pelayanan publik di MPP Banda Aceh.

## Hasil dan pembahasan

Pembahasan berikut ini terdiri atas empat fokus penelitian, yaitu; terkait dengan keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam pelayanan publik di MPP Banda Aceh. Keadilan dalam pelayanan publik merupakan salah satu prinsip utama yang harus dijalankan oleh aparatur pemerintahan. Prinsip keadilan mengacu pada perlakuan yang adil dan setara bagi setiap warga negara tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau politik.

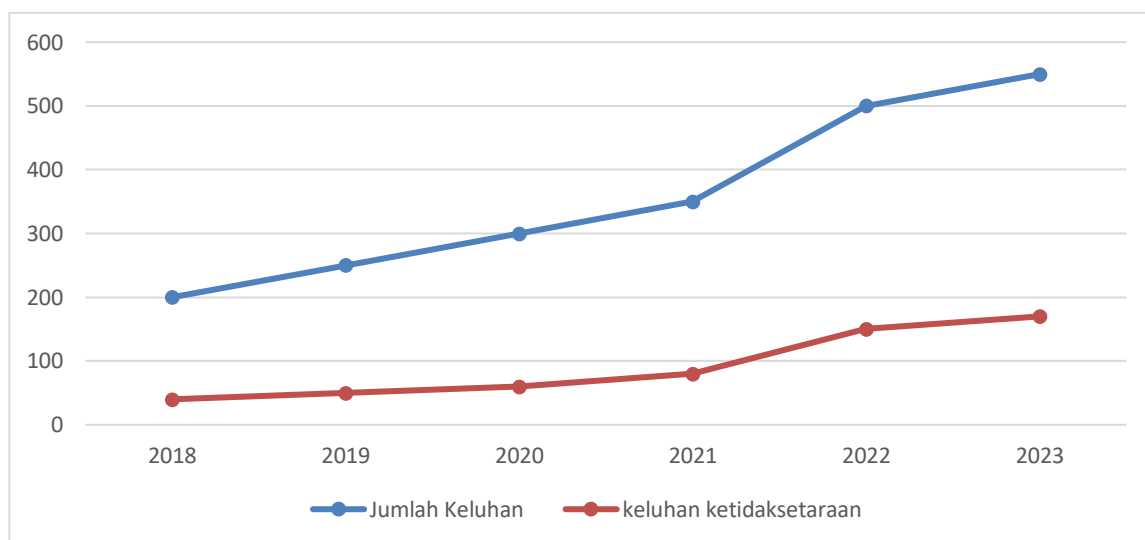
Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di *mall* pelayanan publik terpadu Banda Aceh, penerapan prinsip ini belum sepenuhnya optimal. Meskipun *mall* pelayanan publik terpadu telah menyediakan berbagai layanan dalam satu tempat, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa masih ada perbedaan dalam kualitas pelayanan berdasarkan kategori masyarakat. Masyarakat dengan akses ke informasi atau jaringan tertentu cenderung mendapatkan pelayanan lebih cepat dibandingkan mereka yang tidak memiliki akses informasi yang baik. Hal ini memperlihatkan adanya diskriminasi implisit dalam penerapan prinsip keadilan, yang bertentangan dengan teori pelayanan publik yang menjunjung tinggi asas kesetaraan (Farazmand, 2006). Dalam konteks teori administrasi publik, John Rawls menyebutkan bahwa prinsip keadilan harus menjamin bahwa setiap individu memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses sumber daya dan layanan yang disediakan pemerintah (Rawls, 1999). Namun, pada implementasinya di *mall* pelayanan publik terpadu Banda Aceh, perbedaan dalam kecepatan dan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa prinsip ini belum diimplementasikan secara merata.

Selain perbedaan dalam kualitas layanan, aksesibilitas fisik juga menjadi isu penting dalam penerapan prinsip keadilan. Berdasarkan hasil observasi, aksesibilitas bagi kelompok

masyarakat rentan seperti penyandang disabilitas belum optimal. Beberapa fasilitas seperti kursi roda dan jalur khusus bagi penyandang disabilitas tidak tersedia secara memadai, dan ini bertentangan dengan standar pelayanan publik yang adil dan inklusif sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Lipsky (1980: 25), *street-level bureaucrats* yang berinteraksi langsung dengan masyarakat memainkan peran penting dalam memastikan bahwa layanan diberikan secara adil. Aparatur di *mall* pelayanan publik terpadu Banda Aceh, meskipun berupaya memberikan pelayanan terbaik, masih belum mampu mengatasi kendala aksesibilitas fisik tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip keadilan masih memerlukan peningkatan, terutama dalam penyediaan fasilitas yang mendukung kelompok rentan.

Dari data yang diperoleh dalam lima tahun terakhir (2018-2023), terdapat keluhan masyarakat terkait ketidakmerataan layanan yang dilaporkan melalui kanal pengaduan publik di MPP Banda Aceh. Data ini mendukung temuan penelitian bahwa keadilan dalam layanan masih menjadi tantangan di MPP Banda Aceh sebagaimana yang terlihat dalam grafik 1 berikut ini.

Grafik 1. Jumlah *complain* masyarakat terhadap layanan publik pada *mall* pelayanan publik terpadu (MPPT) Banda Aceh periode 2018-2023.



Grafik di atas menunjukkan data keluhan masyarakat terkait layanan publik di *mall* pelayanan publik terpadu Banda Aceh dari tahun 2018 hingga 2023. Terlihat adanya tren peningkatan jumlah total keluhan, dengan keluhan terkait akses layanan yang tidak merata juga mengalami peningkatan. Pada tahun 2022, sebanyak 30% dari total 500 keluhan menyangkut isu ketidakmerataan akses layanan, menegaskan bahwa aspek keadilan masih menjadi tantangan signifikan di MPP Banda Aceh.

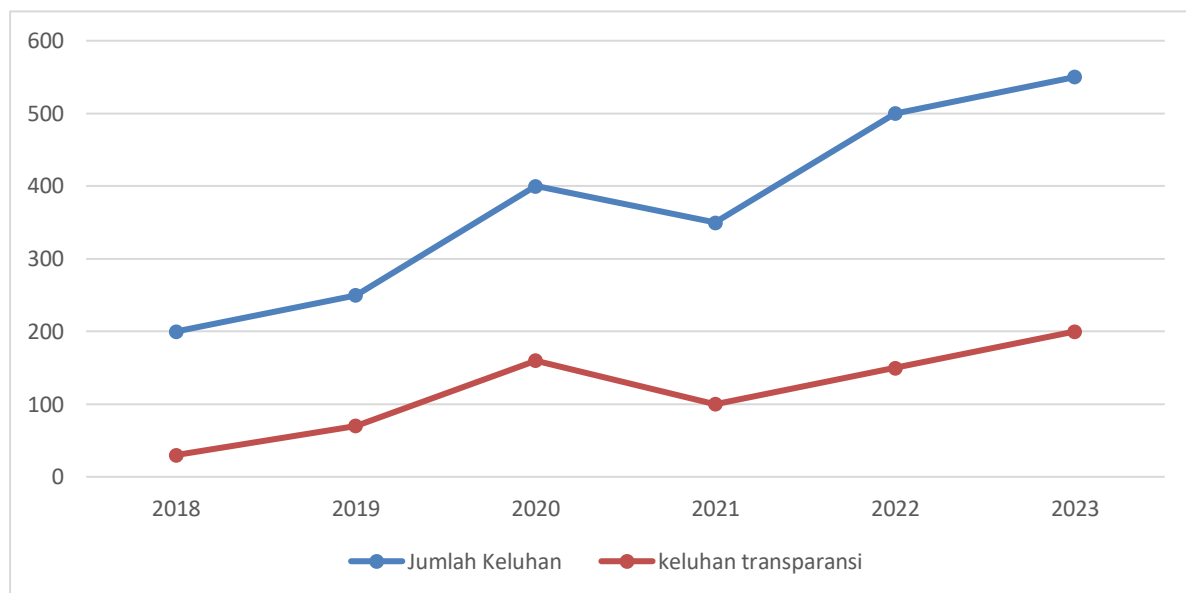
Kemudian, prinsip transparansi dalam pelayanan, bahwa transparansi mengharuskan penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan informasi yang jelas, mudah diakses, dan terbuka bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip transparansi di MPPT Banda Aceh juga belum optimal. Meski terdapat upaya untuk meningkatkan keterbukaan informasi, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Meskipun terdapat sistem informasi yang dapat diakses oleh masyarakat melalui website resmi MPP Banda Aceh, beberapa pengguna layanan mengeluhkan bahwa informasi yang disediakan tidak selalu lengkap atau mudah dipahami. Dalam wawancara dengan pengguna layanan, sebagian besar responden mengaku kesulitan mendapatkan informasi mengenai prosedur layanan tertentu, seperti waktu tunggu yang realistis atau dokumen yang diperlukan. Dalam teori administrasi publik, Denhardt dan Denhardt (2015: 123) menekankan bahwa transparansi merupakan elemen kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Kegagalan dalam menyediakan



informasi yang cukup dan akurat dapat menghambat akses masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas. di MPPT Banda Aceh, kurangnya informasi yang jelas juga meningkatkan tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain ketersediaan informasi yang terbatas, terdapat juga ketidaksesuaian antara informasi yang disediakan secara online dan kondisi di lapangan. Beberapa pengguna layanan menyatakan bahwa prosedur yang tertera di situs resmi MPPT tidak selalu sesuai dengan kenyataan di lapangan, terutama dalam hal waktu penyelesaian layanan. Ini menunjukkan adanya gap antara standar pelayanan yang diinformasikan dan praktik sebenarnya di lapangan. Menurut Roberts (2006: 72), salah satu tantangan dalam penerapan transparansi adalah memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada publik benar-benar akurat dan mencerminkan kondisi riil. Kegagalan dalam menyediakan informasi yang sesuai dengan kenyataan dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, dan hal ini tampak dalam hasil observasi di MPP Banda Aceh, di mana masyarakat seringkali tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Data dari lima tahun terakhir dari telaah dokumen yang dilakukan menunjukkan bahwa keluhan terkait transparansi layanan di MPPT Banda Aceh meningkat, sebagaimana yang terlihat dalam grafik 2 berikut ini.

Grafik 2. Jumlah komplain masyarakat terhadap transparansi di pada mall pelayanan publik terpadu (MPPT) Banda Aceh Periode 2018-2023.

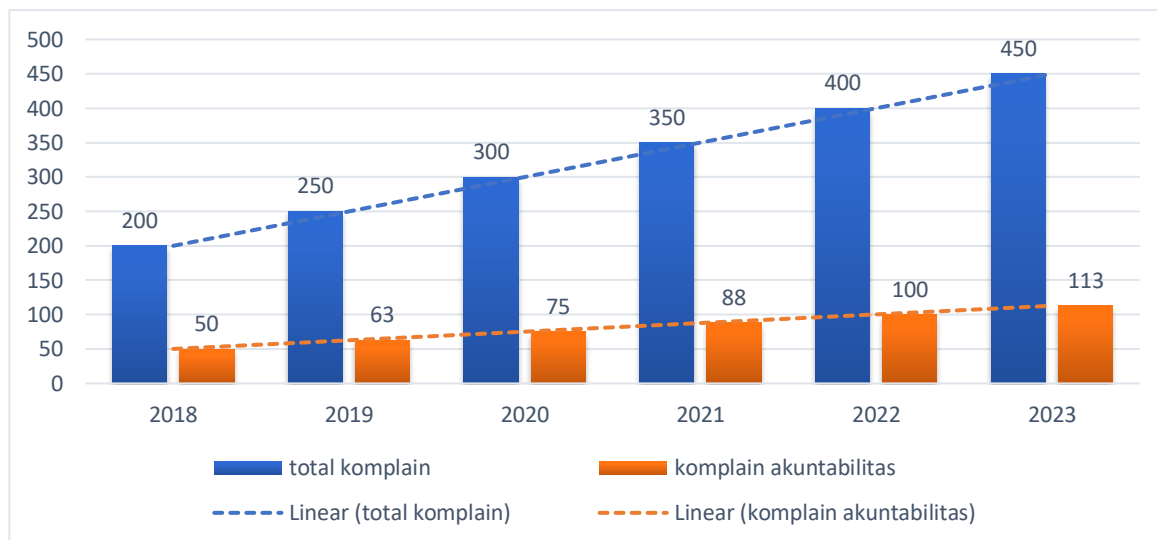


Grafik 2 di atas menggambarkan peningkatan keluhan terkait transparansi layanan di MPP Banda Aceh dari tahun 2018 hingga 2023. Puncaknya terjadi pada tahun 2020, di mana 40% dari total keluhan berfokus pada isu transparansi, yang mencakup informasi yang kurang jelas atau prosedur yang membingungkan (BPS Banda Aceh, 2021:). Data ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam memberikan informasi yang transparan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di *mall* pelayanan publik terpadu Banda Aceh. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip etika pelayanan publik di *mall* Pelayanan Publik Banda Aceh masih menghadapi beberapa tantangan signifikan, terutama dalam hal keadilan dan transparansi. Keadilan belum sepenuhnya tercapai, terutama dalam hal aksesibilitas layanan bagi masyarakat rentan dan perbedaan kualitas pelayanan. Sementara itu, transparansi juga masih menjadi masalah, terutama terkait ketersediaan dan ketepatan informasi yang diberikan kepada publik. Kedua prinsip ini sangat penting dalam menciptakan layanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Sebagai lembaga yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan, *mall* pelayanan

publik diharapkan dapat terus memperbaiki kualitas layanannya dengan memastikan bahwa prinsip-prinsip etika, seperti keadilan dan transparansi, benar-benar diterapkan dalam setiap aspek pelayanan.

Akuntabilitas merupakan prinsip penting dalam pelayanan publik, di mana setiap tindakan aparaturnya harus dapat dipertanggungjawabkan. Pada mall pelayanan publik terpadu di Banda Aceh prinsip ini dinilai berdasarkan keluhan masyarakat terkait penanganan layanan, kejelasan prosedur, serta kemampuan aparaturnya untuk menjelaskan setiap proses layanan yang dilakukan. Data dari tahun 2018 hingga 2023 menunjukkan adanya peningkatan keluhan yang mengindikasikan kurangnya akuntabilitas, di mana sekitar 25% dari total aduan masyarakat berfokus pada lambatnya proses layanan dan ketidaksesuaian informasi yang diberikan sebagaimana yang terlihat dalam grafik 4 (BPS Banda Aceh, 2023). Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler (1992), akuntabilitas harus diwujudkan dalam bentuk mekanisme transparansi dan keterbukaan informasi. Namun, hasil wawancara dan observasi dan studi dokumentasi menunjukkan bahwa hanya sekitar 60% dari pengaduan terkait layanan dapat diselesaikan dalam batas waktu standar. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara prinsip akuntabilitas yang seharusnya diterapkan dan kenyataan di lapangan, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Menurut teori akuntabilitas oleh Romzek dan Dubnick dalam Maimun (2022), sistem pelayanan yang akuntabel membutuhkan evaluasi berkala dan penanganan aduan yang cepat. Dalam konteks ini, MPPT Banda Aceh perlu mengembangkan prosedur standar operasional yang lebih efektif, di mana setiap aparaturnya diberikan tanggung jawab untuk menindaklanjuti aduan dan memberikan laporan tertulis yang jelas kepada masyarakat.

Grafik 3. Jumlah komplain masyarakat terhadap akuntabilitas pelayanan pada mall pelayanan publik terpadu (MPPT) Banda Aceh periode 2018-2023.



Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan bahwa total keluhan meningkat secara konsisten setiap tahun, dengan aspek akuntabilitas menjadi perhatian khusus. Dimulai dari 50 keluhan terkait akuntabilitas pada tahun 2018, angka ini mengalami peningkatan stabil hingga mencapai 113 keluhan pada tahun 2023. Peningkatan ini tidak hanya menunjukkan jumlah keluhan yang bertambah, tetapi juga mengindikasikan potensi masalah yang belum terselesaikan dalam sistem layanan. Sekitar 25% dari keseluruhan aduan setiap tahunnya terkait dengan masalah lambatnya proses layanan dan ketidaksesuaian informasi yang diberikan. Ini mencerminkan bahwa isu-isu yang dianggap fundamental dalam prinsip akuntabilitas, seperti kecepatan dan konsistensi informasi, masih menjadi kendala besar bagi masyarakat yang menggunakan layanan di MPP Banda Aceh.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip profesionalisme dalam pelayanan di MPPT Kota Banda Aceh masih belum optimal. Dari wawancara yang dilakukan, 60%

responden menyatakan bahwa mereka merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak memenuhi standar profesionalisme yang diharapkan. Hal ini tercermin dalam penanganan keluhan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Misalnya, ada keluhan terkait ketidakjelasan informasi mengenai prosedur layanan, yang menyebabkan kebingungan di kalangan pengguna layanan.

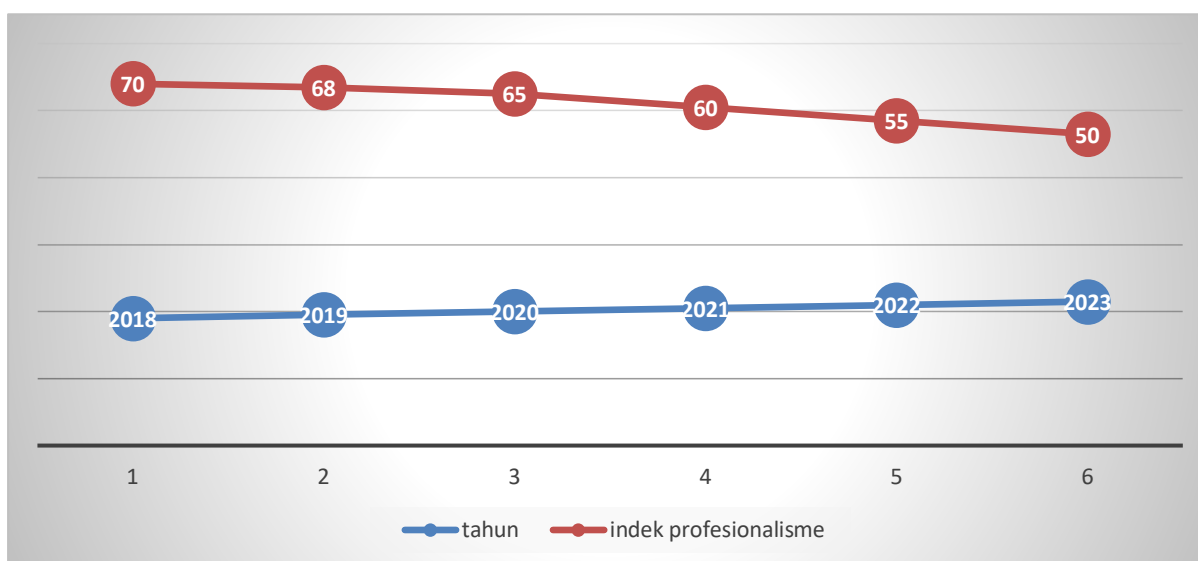
Salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya profesionalisme adalah kurangnya pelatihan yang memadai untuk petugas. Sebanyak 70% petugas yang diwawancarai mengaku bahwa mereka tidak pernah mendapatkan pelatihan formal tentang etika pelayanan publik. Menurut Lunenburg (2010), pelatihan yang baik sangat penting untuk membentuk sikap dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Tanpa pelatihan, petugas cenderung mengandalkan pengalaman pribadi yang mungkin tidak mencerminkan standar pelayanan yang diharapkan.

Berdasarkan data yang diperoleh, bahwa pelatihan dan pengembangan petugas pelayanan merupakan aspek yang krusial dalam meningkatkan profesionalisme. Zeithaml et al. (Mardiasmo, 2018) menyatakan bahwa keterampilan dan pengetahuan pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa MPPT belum memiliki program pelatihan yang sistematis dan berkelanjutan. Ketidakterdapatannya dalam hal ini tidak hanya mengurangi kualitas pelayanan, tetapi juga mempengaruhi motivasi kerja petugas. Kemudian, proses pelayanan yang lambat juga menjadi salah satu faktor yang mengindikasikan kurangnya profesionalisme. Sekitar 65% responden merasa bahwa waktu tunggu mereka terlalu lama, yang berdampak negatif pada kepuasan masyarakat. Mardiasmo (2018) menjelaskan bahwa manajemen waktu yang efisien merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, MPPT perlu mengevaluasi sistem antrian dan proses pelayanan untuk mengidentifikasi bottleneck yang ada dan merancang solusi yang tepat. Selanjutnya, budaya organisasi di MPPT juga berkontribusi pada penerapan prinsip profesionalisme yang kurang optimal. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa terdapat kurangnya komunikasi dan kolaborasi antara petugas di berbagai unit pelayanan. Kotter dan Heskett (Mardiasmo, 2018) menekankan pentingnya budaya organisasi yang mendukung kolaborasi dan inovasi untuk mencapai tujuan pelayanan yang efektif. Dalam hal ini, MPPT perlu menciptakan lingkungan kerja yang lebih terbuka dan kolaboratif agar petugas merasa lebih termotivasi dan memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.

Rendahnya penerapan prinsip profesionalisme berpotensi mempengaruhi kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah. Van der Wal et al. (Mardiasmo, 2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang buruk dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Dalam konteks ini, ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan di MPPT dapat menyebabkan mereka kehilangan kepercayaan pada pemerintah dan lebih cenderung untuk mengadukan masalah mereka ke pihak yang lebih tinggi. Salah satu dampak nyata dari kurangnya profesionalisme adalah meningkatnya jumlah keluhan dari masyarakat. Dalam survei ini, 45% responden melaporkan bahwa mereka sering mengeluhkan pelayanan yang tidak memuaskan. Rosenbloom (2000) menekankan bahwa akuntabilitas yang rendah dalam pelayanan publik dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi MPPT untuk mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki penerapan prinsip profesionalisme agar dapat membangun kembali kepercayaan masyarakat.



Grafik 4. Indek Profesionalisme pelayanan publik pada *mall* pelayanan publik terpadu (MPPT) Banda Aceh periode 2018-2023.



Berdasarkan grafik 4 di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik terpadu (MPPT) Banda Aceh dari tahun 2018 hingga 2023 terlihat melalui penurunan indeks profesionalisme yang signifikan, dari 70 pada tahun 2018 menjadi 50 pada tahun 2023. Penurunan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kurangnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang memadai. Dalam hal ini, Sari dan Wijaya (2022) menekankan bahwa pegawai yang tidak terlatih dengan baik cenderung memiliki keterampilan yang rendah dalam memberikan pelayanan. Selain itu, beban kerja yang meningkat tanpa dukungan yang cukup juga berkontribusi pada penurunan ini. kemudian, menurut Kurniawan (2023) menunjukkan bahwa tekanan kerja yang tinggi dapat menyebabkan stres dan berkurangnya motivasi pegawai. Faktor manajerial juga berperan penting, di mana Sihombing dan Rahman (2023) mencatat bahwa kebijakan manajemen yang tidak efektif dapat menghambat pelaksanaan tugas secara optimal, menyebabkan ketidakpuasan di kalangan pegawai. Dampak langsung dari penurunan ini terlihat dalam meningkatnya keluhan masyarakat terhadap layanan, yang diungkapkan oleh Putri dan Setiawan (2023) dalam penelitian mereka yang mencatat berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akibat layanan yang tidak memadai. Oleh karena itu, upaya strategis diperlukan untuk mengatasi masalah ini, termasuk pengembangan program pelatihan berkelanjutan, penerapan kebijakan insentif, dan evaluasi kinerja yang lebih efektif untuk meningkatkan profesionalisme pegawai di MPPT Banda Aceh.

Hasil penelitian ini mendeskripsikan bahwa penerapan prinsip-prinsip etika pelayanan, terutama profesionalisme, di MPPT Kota Banda Aceh masih belum optimal. Dengan meningkatkan pelatihan, evaluasi proses pelayanan, dan menciptakan budaya organisasi yang mendukung, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat meningkat, serta kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat terwujud.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip etika pelayanan pada *mall* pelayanan publik terpadu (MPPT) di Kota Banda Aceh belum optimal, hal ini dapat dilihat pada keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme. Masih tingginya ketidakadilan dalam akses layanan, di mana beberapa kelompok merasa diabaikan dan tidak mendapatkan pelayanan yang setara. Selain itu, informasi yang disediakan

oleh MPPT sering kali kurang jelas dan transparan, menyebabkan kebingungan di kalangan masyarakat mengenai prosedur dan hak mereka dalam mendapatkan layanan. Aspek akuntabilitas juga menjadi masalah, di mana mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai di MPPT tidak berjalan dengan baik. Hal ini berakibat pada rendahnya rasa tanggung jawab di antara pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Di sisi lain, profesionalisme pegawai terlihat kurang memadai, dengan beberapa pegawai yang belum memiliki keterampilan dan kompetensi yang diperlukan untuk menangani keluhan masyarakat dengan baik. Kondisi ini berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan penerapan prinsip-prinsip etika pelayanan di MPPT, disarankan agar pengelola melakukan pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi pegawai secara berkala. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam memberikan pelayanan yang adil dan transparan. Selain itu, perlu diterapkan sistem umpan balik yang efektif untuk mendengarkan keluhan masyarakat dan melakukan perbaikan berdasarkan masukan yang diterima. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di MPPT dapat ditingkatkan dan memenuhi harapan masyarakat, sehingga mewujudkan pelayanan yang lebih akuntabel, adil, dan profesional.

## Referensi

- BPS Kota Banda Aceh. (2023). *Laporan tahunan pelayanan publik di MPP Banda Aceh*. Banda Aceh: BPS Kota Banda Aceh.
- BPS Banda Aceh. (2021). *Statistik pelayanan publik di Banda Aceh*. Banda Aceh: BPS.
- BPS Banda Aceh. (2022). *Laporan pengaduan masyarakat pada Mall Pelayanan Publik*. Banda Aceh: BPS.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2009). *Organization development and change*. Cengage Learning.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Farazmand, A. (2006). *Handbook of globalization, governance, and public administration*. Boca Raton: CRC Press.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition*. Wiley.
- Hidayat, T. (2021). *Inovasi digital dan etika pelayanan di Mall Pelayanan Publik Bandung*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Kementerian Dalam Negeri. (2020). *Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Kemendagri.
- Kurniawan, A. (2023). Analisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 11(1), 45-60.
- Lunenburg, F. C. (2010). The effect of leadership styles on school outcomes. *International Journal of Management, Business, and Administration*.
- Mardiasmo. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Andi.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif* (Revisi ed.). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ombudsman Aceh. (2023). *Laporan tahunan pengaduan pelayanan publik*. Banda Aceh: Ombudsman Aceh.
- Pemerintah Kota Banda Aceh. (2022). *Laporan evaluasi pelayanan di Mall Pelayanan Publik*

- Banda Aceh*. Banda Aceh: Pemerintah Kota Banda Aceh.
- Putri, R., & Setiawan, H. (2023). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 67-80.
- Rahman, A. (2019). *Penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Jakarta*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Rawls, J. (1999). *A theory of justice* (Revised Edition). Cambridge: Harvard University Press.
- Roberts, A. (2006). *Blacked out: Government secrecy in the information age*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rosenbloom, D. H. (2000). *Public administration: A blueprint for the twenty-first century*. Longman.
- Sari, D., & Wijaya, D. (2022). Pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 115-130.
- Sihombing, M., & Rahman, A. (2023). Manajemen kinerja pegawai publik. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 5(3), 210-225.
- Subekti, R. (2021). Kualitas pelayanan publik dan etika dalam administrasi pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 45-50.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- UU No. 25 Tahun 2009. Tentang pelayanan publik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Van der Wal, Z., De Lange, D., & Lentz, L. (2008). The role of ethics in public service: A study of the Dutch public sector. *Public Integrity*.
- Wahyuni, T. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terpadu di MPP Kota Banda Aceh. *Jurnal Pelayanan Publik*, 17(1), 90-95.
- Wijaya, S. (2020). *Profesionalisme dan interaksi pelayanan di Mall Pelayanan Publik Surabaya*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- World Bank. (2019). *Service delivery and government transparency in Indonesia*. Washington DC: World Bank.
- Zulfikar, A. (2019). *Penerapan etika dalam pelayanan publik: Studi kasus di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama.