

Etika Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Good Governance di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya

Ibra Yuniar Kurniawan^{1)*},Tri Prasetyowati²⁾,Bagus Ananda Kurniawan³⁾

¹²³⁾ Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

Email: ibrayuniar29@gmail.com

Received: October 30, 2025 | Accepted: November 5, 2025 | Published: December 8, 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya dengan menggunakan kerangka teori New Public Service (NPS) dari Denhardt & Denhardt (2015). Etika pelayanan publik dipahami sebagai seperangkat nilai moral yang menjadi pedoman bagi aparatur negara dalam memberikan layanan yang adil, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Fokus penelitian mencakup aspek integritas, responsivitas, dan keadilan dalam pelayanan publik serta implementasi prinsip-prinsip *good governance* berupa transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan publik di Polres Pelabuhan Tanjung Perak mengalami perkembangan yang signifikan. Integritas aparatur ditunjukkan melalui penerapan pakta integritas dan pengawasan internal yang menekan praktik maladministrasi, sedangkan responsivitas petugas tercermin dari kecepatan dan ketepatan dalam membantu masyarakat, termasuk dalam penggunaan sistem antrean elektronik. Aspek keadilan juga diperkuat melalui pelayanan tanpa diskriminasi dan prioritas bagi kelompok rentan. Digitalisasi layanan serta keterbukaan informasi turut mendukung transparansi dan efisiensi pelayanan, sehingga kepuasan masyarakat meningkat.

Tetapi, masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas pelayanan, tingginya volume antrean pada jam sibuk, rendahnya partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan, dan resistensi sebagian aparatur terhadap inovasi digital. Berdasarkan teori NPS, faktor pendukung keberhasilan mencakup kepemimpinan berintegritas, internalisasi nilai etika, dan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik. Sebaliknya, hambatan muncul dari budaya birokratis konvensional dan kurang optimalnya internalisasi nilai moral. Kesimpulannya, keberhasilan mewujudkan *good governance* di Polres Pelabuhan Tanjung Perak tidak hanya bergantung pada regulasi formal, tetapi juga pada penerapan etika, integritas aparatur, dan keterlibatan aktif masyarakat dalam setiap proses pelayanan publik.

Kata Kunci: Etika Pelayanan Publik, Good Governance, Integritas Aparatur, Pelayanan Kepolisian, Surabaya.

Abstract

This study aims to analyze the application of public service ethics to achieve good governance at the Tanjung Perak Port Police Department in Surabaya City using the New Public Service (NPS) theoretical framework by Denhardt & Denhardt (2015). Public service ethics is understood as a set of moral values that serve as guidelines for state officials in providing fair, transparent, and public-interest-oriented services. The research focuses on

*Corresponding author.

E-mail: ibrayuniar29@gmail.com

aspects of integrity, responsiveness, and justice in public services, as well as the implementation of good governance principles such as transparency, accountability, and public participation.

The results show that the application of public service ethics at the Tanjung Perak Port Police Department has experienced significant progress. Officer integrity is demonstrated through the implementation of an integrity pact and internal oversight that suppresses maladministration practices. Officer responsiveness is reflected in the speed and accuracy of assistance provided to the public, including through the use of an electronic queuing system. The aspect of justice is also strengthened through non-discriminatory service and prioritization of vulnerable groups. Service digitization and information disclosure contribute to service transparency and efficiency, thereby increasing public satisfaction.

However, obstacles remain, such as limited service facilities, high queues during peak hours, low public participation in service evaluations, and resistance from some officials to digital innovation. Based on NPS theory, supporting factors for success include leadership with integrity, internalization of ethical values, and an organizational culture oriented towards public service. Conversely, obstacles arise from a conventional bureaucratic culture and suboptimal internalization of moral values. In conclusion, the success of realizing good governance at the Tanjung Perak Port Police depends not only on formal regulations, but also on the application of ethics, the integrity of officials, and active community involvement in every public service process.

Keywords: Public Service Ethics, Good Governance, Apparatus Integrity, Police Services, Surabaya.

PENDAHULUAN

Dalam era reformasi birokrasi, tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik semakin meningkat. Penerapan prinsip *good governance* menjadi keharusan bagi setiap institusi pemerintahan, termasuk lembaga penegak hukum seperti Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Good governance* menekankan nilai-nilai seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, dan supremasi hukum dalam setiap aktivitas pemerintahan. Menurut Andelković (2023), tata kelola pemerintahan yang baik merupakan prasyarat terciptanya birokrasi yang bersih dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, etika administrasi publik berperan sebagai pedoman moral dan profesional bagi aparatur

negara dalam menjalankan fungsi dan kewenangannya secara bertanggung jawab (Singh, 2023).

Etika pelayanan publik menjadi instrumen penting dalam menjaga integritas aparatur, karena pelanggaran etika tidak hanya menurunkan kepercayaan publik, tetapi juga melemahkan legitimasi institusi pemerintah. Polres Pelabuhan Tanjung Perak, sebagai satuan kewilayahan Kepolisian Negara Republik Indonesia, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam penegakan hukum maupun dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban sosial (Yanto et al., 2024). Kualitas pelayanan publik di institusi ini tidak hanya diukur dari aspek efisiensi administratif, tetapi juga dari sejauh mana nilai-nilai etika diinternalisasikan dalam perilaku birokrasi sehari-hari.

Namun, dalam praktiknya, tantangan terhadap implementasi nilai-nilai *good governance* di lingkungan kepolisian masih cukup besar. Fenomena seperti rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan, penyalahgunaan wewenang, dan praktik pungutan liar masih ditemukan, sehingga mengindikasikan lemahnya internalisasi etika pelayanan administrasi publik (Karunia et al., 2022). Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi tidak hanya bergantung pada perubahan struktural, tetapi juga pada penguatan dimensi etika dan moral individu aparatur.

Polres Pelabuhan Tanjung Perak memiliki posisi strategis dan unik. Sebagai gerbang ekonomi utama di Jawa Timur, area pelabuhan memiliki kompleksitas sosial, ekonomi, dan keamanan yang tinggi. Unit-unit pelayanan di Polres ini—seperti Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), pelayanan SKCK, hingga pengamanan objek vital—berhadapan langsung dengan beragam lapisan masyarakat setiap harinya. Tuntutan pelayanan yang cepat, pasti, dan bebas dari praktik maladministrasi (seperti pungutan liar) menjadi sangat tinggi.

Penelitian ini berupaya memberikan pemahaman mendalam mengenai implementasi etika administrasi publik dalam pelayanan publik di Polres Pelabuhan Tanjung Perak, dengan menyoroti sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan dalam proses pelayanan. Kajian ini penting karena keberhasilan penerapan etika pelayanan publik berimplikasi langsung terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat dan legitimasi kelembagaannya. Dengan demikian diharapkan dapat

memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi publik serta rekomendasi praktis untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang berintegritas di sektor pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode Kualitatif. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pejabat Polres Pelabuhan Tanjung Perak, staf administrasi, serta masyarakat pengguna layanan. Selain itu, observasi langsung terhadap prosedur pelayanan publik dan dokumentasi terkait kebijakan yang ada akan dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi etika administrasi publik di Polres tersebut. Data yang diperoleh akan dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan pendekatan tematik untuk menggali pemahaman yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi etika pelayanan public untuk terwujudnya *good governance* di Polres Tanjung Perak Kota Surabaya

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Etika Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik adalah seperangkat nilai dan norma moral yang menjadi pedoman bagi aparatur publik dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2015).

Etika pelayanan publik di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya merupakan fondasi penting dalam mewujudkan prinsip *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Sebagai

institusi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, penerapan etika seperti integritas, profesionalisme, keadilan, dan akuntabilitas menjadi tolak ukur utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelaksanaan pelayanan berbasis teknologi, seperti pendaftaran SIM dan SKCK online, menunjukkan adanya upaya menuju transparansi dan efisiensi pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan visi Polri Presisi (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan) yang menekankan pentingnya kecepatan dan keadilan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penerapan etika pelayanan publik di lapangan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara berkala oleh Polres, sebagian besar responden menyatakan pelayanan sudah lebih cepat, prosedur lebih jelas, dan biaya lebih transparan dibandingkan sebelumnya. Layanan publik seperti pengurusan SIM dan SKCK kini lebih teratur dan minim pungutan liar berkat pengawasan ketat serta penerapan sistem antrean elektronik. Selain itu, sikap petugas yang lebih ramah dan komunikatif di loket pelayanan menjadi bukti adanya perbaikan etika pelayanan. Meski demikian, masih ditemukan beberapa keluhan terkait keterlambatan di jam sibuk serta kurangnya fasilitas pendukung bagi masyarakat difabel, yang menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi dalam penerapan etika pelayanan di semua unit kerja.

Untuk mewujudkan *good governance* secara menyeluruh, Polres Pelabuhan

Tanjung Perak perlu memperkuat budaya organisasi beretika melalui pembinaan moral, pelatihan komunikasi pelayanan publik, serta penerapan reward and punishment yang konsisten. Digitalisasi layanan harus diiringi dengan keterbukaan informasi dan mekanisme pengaduan yang mudah diakses masyarakat. Selain itu, kepemimpinan yang berintegritas dan teladan etika dari pimpinan menjadi faktor kunci dalam menumbuhkan kepercayaan publik. Dengan mengedepankan etika pelayanan publik yang diterapkan secara nyata di lapangan, Polres Pelabuhan Tanjung Perak dapat menjadi model pelayanan kepolisian yang transparan, responsif, dan akuntabel sesuai prinsip good governance.

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa "kalau mengenai etika pelayanan disini sudah menunjukkan peningkatan ,Mas. Soalnya hasil kinerja kami disini selalu memantau dan melihat dari hasil survey kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara berkala", ucap ibu Widia selaku Staff Intelkan Polres Pelabuhan Tanjung Perak

A. Aspek Integritas Aparatur

Integritas merupakan dimensi fundamental dalam etika pelayanan publik yang mencerminkan kejujuran, konsistensi antara perkataan dan tindakan, serta komitmen untuk menolak segala bentuk penyimpangan kekuasaan. Hasil penelitian di Polres Pelabuhan Tanjung Perak menunjukkan bahwa penerapan nilai integritas aparatur telah menunjukkan perkembangan yang positif. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, tidak ditemukan praktik pungutan liar (*pungli*) ataupun

pemberian “uang terima kasih” dalam proses pelayanan administratif, seperti pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) maupun pengurusan laporan kehilangan. Hal ini diperkuat dengan diterapkannya pakta integritas bagi seluruh anggota Polres dan pemasangan banner anti-gratifikasi di setiap unit layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu masyarakat setempat menyatakan, “*Sekarang sudah lebih baik, Mas. Semua biaya sudah jelas di banner, tidak ada tambahan uang terima kasih.*”

Sementara seorang petugas menambahkan, “*Kami sudah menandatangi pakta integritas. Kalau ketahuan pungli, sanksinya langsung dari Propam.*”

Penerapan kebijakan ini menunjukkan adanya upaya serius dari pimpinan dalam membangun budaya organisasi berbasis etika dan moral pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pandangan Denhardt & Denhardt (2015) bahwa aparatur publik harus menempatkan kepentingan warga di atas kepentingan pribadi melalui prinsip *serving, not steering*. Peningkatan integritas ini juga memperkuat prinsip *ethical governance* sebagaimana ditegaskan oleh Singh (2023), yang menyatakan bahwa integritas moral menjadi fondasi utama bagi terwujudnya *good governance* di sektor publik.

B. Aspek Responsivitas Pelayanan

Responsivitas merupakan kemampuan aparatur dalam mengenali, memahami, dan menanggapi kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat (Arfita et al., 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di loket

pelayanan Polres Pelabuhan Tanjung Perak memiliki tingkat responsivitas yang cukup baik, khususnya dalam memberikan arahan kepada masyarakat yang belum memahami alur pelayanan. Observasi lapangan memperlihatkan bahwa petugas dengan sigap membantu masyarakat yang kesulitan mengisi formulir atau menyiapkan berkas administrasi. Namun, pada jam sibuk (antara pukul 10.00–12.00), antrean pelayanan masih relatif panjang sehingga beberapa masyarakat mengeluhkan keterlambatan dalam penerbitan SKCK.

Untuk mengatasi hal tersebut, Polres telah menyediakan saluran pengaduan melalui call center dan WhatsApp Propam yang berfungsi aktif sebagai sarana aspirasi dan komplain publik. Salah satu responden menyatakan, “*Kalau ada masalah, bisa langsung lapor lewat WA Propam, dan biasanya cepat ditanggapi.*” Mekanisme ini menunjukkan adanya upaya Polres dalam memperkuat sistem pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Menurut Rahman & Assyahri (2025), responsivitas yang tinggi merupakan indikator kinerja birokrasi yang efektif dan berorientasi pada kepuasan publik. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas personel dan digitalisasi sistem antrean menjadi penting untuk menjaga keberlanjutan responsivitas pelayanan.

C. Aspek Keadilan (Non-Diskriminasi)

Prinsip keadilan dalam pelayanan publik berarti setiap masyarakat memperoleh perlakuan yang sama tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, gender, atau latar belakang lainnya (Wibowo & Kertati, 2022). Berdasarkan hasil observasi, Polres Pelabuhan Tanjung Perak telah

menerapkan sistem antrean elektronik yang menjamin keadilan dalam urutan pelayanan. Setiap pemohon layanan dilayani sesuai nomor antrean, tanpa adanya perlakuan khusus terhadap pihak tertentu. Seorang masyarakat menyampaikan, “*Sekarang semua sama, dipanggil pakai nomor antrean. Jadi adil, tidak ada yang diselak.*”

Selain itu, petugas juga menunjukkan sikap empatik terhadap kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas dan lansia, dengan memberikan prioritas pelayanan di awal antrean. Praktik ini memperlihatkan bahwa nilai keadilan (*justice and fairness*) telah menjadi bagian dari budaya pelayanan di lingkungan kepolisian. Hal ini sejalan dengan pandangan Yanto et al. (2024), yang menegaskan bahwa keadilan sosial dan kesetaraan hak merupakan inti dari tata kelola pemerintahan yang berintegritas.

2. Perwujudan Prinsip Good Governance

A. Transparansi Pelayanan

Transparansi merupakan salah satu pilar utama *good governance* yang menuntut keterbukaan informasi publik secara jelas dan mudah diakses (Andželković, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polres Pelabuhan Tanjung Perak telah menerapkan prinsip ini melalui penyediaan banner informasi, brosur layanan, dan unggahan media sosial resmi yang memuat alur pelayanan, biaya resmi PNBP, serta estimasi waktu penyelesaian. Berdasarkan hasil observasi, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi terkait prosedur administrasi di ruang tunggu. Penerapan transparansi ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi, tetapi juga menekan potensi penyalahgunaan wewenang dan memperkuat

akuntabilitas publik. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Hutahaean et al. (2023) yang menyebutkan bahwa keterbukaan informasi publik memiliki korelasi positif terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan.

B. Akuntabilitas Pelayanan

Akuntabilitas publik menunjukkan sejauh mana penyelenggara layanan bertanggung jawab atas kebijakan dan tindakannya kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, setiap petugas Polres diwajibkan memberikan bukti pembayaran resmi dan tanda proses pelayanan kepada masyarakat. Pengawasan internal dilakukan oleh Satuan Propam, sedangkan laporan kinerja terekam dalam dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).

Dari hasil telaah dokumen dan wawancara, diketahui bahwa jumlah pengaduan masyarakat terhadap layanan publik menurun secara signifikan sejak 2022. Seorang masyarakat menyampaikan, “*Kalau ada yang tidak beres, kami bisa lapor ke Propam, dan tanggapannya cepat.*” Fakta ini menunjukkan bahwa mekanisme akuntabilitas telah berjalan efektif dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut Karunia et al. (2022), sistem akuntabilitas yang baik mencerminkan sinergi antara kepemimpinan, sistem pengawasan, dan partisipasi masyarakat dalam menjaga integritas pelayanan.

C. Partisipasi Publik

Partisipasi publik merupakan komponen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang demokratis dan akuntabel (UNDP, 1997). Hasil observasi menunjukkan bahwa Polres Pelabuhan Tanjung

Perak telah menyediakan kotak saran dan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara digital. Namun, tingkat partisipasi masyarakat masih tergolong rendah. Kotak saran yang tersedia di ruang tunggu tampak jarang digunakan, dan sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan survei digital tersebut.

Keterlibatan publik yang masih bersifat pasif ini menunjukkan bahwa prinsip *participation* belum sepenuhnya terimplementasi optimal. Untuk itu, perlu dikembangkan inovasi berupa forum dialog publik, program kemitraan dengan komunitas pelabuhan, serta kolaborasi dengan lembaga independen agar masyarakat memiliki ruang lebih luas dalam proses evaluasi dan perumusan standar pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan Choirulsyah (2024) yang menekankan pentingnya partisipasi publik aktif dalam memperkuat akuntabilitas dan legitimasi birokrasi. *Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Widia selaku staff intelkam mengatakan bahwa “jadi dalam perwujudan prinsip good governance disini menerapkan secara Transparansi, Akuntabilitas, dan Partisipasi, Mas. karena ketiga unsur tersebut saling melengkapi dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan efektif”*

3. Faktor Pendukung dan Penghambat

Berdasarkan teori New Public Service (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2015), terdapat sejumlah faktor pendukung dalam penerapan etika pelayanan publik di Polres Pelabuhan Tanjung Perak untuk mewujudkan *good governance*. Teori ini menekankan bahwa aparatur publik

harus berorientasi pada prinsip *serving rather than steering* yaitu melayani masyarakat dengan empati, integritas, dan tanggung jawab moral. Faktor pendukung utamanya meliputi komitmen pimpinan dalam menanamkan nilai-nilai etika dan integritas, penerapan digitalisasi layanan publik yang memperkuat transparansi, serta keterbukaan komunikasi antara petugas dan masyarakat. Selain itu, budaya organisasi yang mendukung kerja sama, penghargaan terhadap masyarakat sebagai mitra, serta adanya sistem pengawasan internal turut memperkuat penerapan prinsip-prinsip etika publik sesuai dengan nilai-nilai *New Public Service*, yakni demokrasi partisipatif, keadilan sosial, dan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan warga.

Tetapi, masih terdapat faktor penghambat yang juga dapat dijelaskan melalui perspektif teori Denhardt. Menurut NPS, hambatan utama dalam pelayanan publik muncul ketika nilai-nilai birokratis tradisional seperti orientasi kekuasaan, kepatuhan administratif, dan minimnya partisipasi masyarakat masih mendominasi pola pikir aparatur. Dalam konteks Polres Pelabuhan Tanjung Perak, hambatan tersebut tampak pada kurangnya internalisasi nilai etika di kalangan petugas, resistensi terhadap inovasi pelayanan berbasis teknologi, serta partisipasi masyarakat yang masih terbatas dalam proses evaluasi layanan. Selain itu, beban kerja yang tinggi dan fasilitas yang belum memadai juga memperlambat proses pelayanan responsif. Berdasarkan teori Denhardt, hambatan-hambatan ini menunjukkan perlunya transformasi nilai dan budaya organisasi agar pelayanan publik tidak

sekadar berorientasi pada prosedur, tetapi benar-benar menempatkan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat sebagai prioritas utama.

Berdasarkan hasil wawancara “dalam pelayanan etika ini masih memiliki beberapa faktor penghambat dan pendukung Mas. Seperti halnya jika faktor pendukung itu utamanya meliputi komitmen pimpinan dalam menanamkan nilai-nilai etika dan integritas, penerapan digitalisasi layanan publik yang memperkuat transparansi, serta keterbukaan komunikasi antara petugas dan Masyarakat.” Ucap ibu Widyawati

“selain itu secara teori biasanya terdapat tantangan seperti hambatan utama dalam pelayanan publik muncul ketika nilai-nilai birokratis tradisional seperti orientasi kekuasaan, kepatuhan administratif, dan minimnya partisipasi masyarakat masih mendominasi pola pikir aparatur” ucapan tambahan wawancara ibu widiawati

KESIMPULAN DAN SARAN

Etika pelayanan publik di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam mendukung terwujudnya prinsip *good governance*. Penerapan nilai-nilai integritas, profesionalisme, responsivitas, dan keadilan telah mendorong terciptanya pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan seperti penandatanganan pakta integritas, sistem antrian elektronik, transparansi

biaya melalui banner, serta pengawasan Propam telah menekan praktik maladministrasi dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan, seperti keterlambatan pelayanan pada jam sibuk dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam survei maupun pengawasan publik, yang menunjukkan perlunya penguatan etika dan tata kelola secara berkelanjutan.

Saran

Untuk memperkuat penerapan etika pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *good governance*, Polres Pelabuhan Tanjung Perak perlu:

1. Memperkuat pembinaan moral dan profesionalisme aparatur melalui pelatihan berkelanjutan terkait etika pelayanan, komunikasi publik, dan pengendalian integritas.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dengan menyediakan forum dialog publik, kanal pengaduan interaktif, serta kerja sama dengan komunitas pelabuhan agar warga lebih terlibat dalam evaluasi pelayanan.
3. Mengoptimalkan sistem digitalisasi pelayanan untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrian pada jam sibuk.
4. Memperluas akses transparansi informasi melalui media sosial dan papan pengumuman digital agar masyarakat dapat dengan mudah memahami prosedur dan biaya layanan.
5. Menegakkan mekanisme reward and punishment secara konsisten guna menumbuhkan

budaya kerja beretika dan berintegritas tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andelković, J. (2023). Good governance in public administration. *Bizinfo Blace*, 14(2), 121–126.
<https://doi.org/10.5937/bizinfo2302121a>
- Arfita, S., Putera, R. E., & Zetra, A. (2022). Implementasi etika aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 162–169.
- Choirulsyah, D. (2024). Implementasi etika administrasi publik: langkah utama dalam menciptakan good governance di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(3), 195–203.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Hutahaean, M., Eunike, I. J., & Silalahi, A. D. K. (2023). Do social media, good governance, and public trust increase citizens' e-government participation? Dual approach of PLS-SEM and fsQCA. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 1–19.
<https://doi.org/10.1155/2023/998602>
- Karunia, R. L., Solihati, K. D., & Wati, N. K. (2022). Implementation of good governance principles in the land transportation management center. *KnE Social Sciences*.
<https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.11014>
- Polres Pelabuhan Tanjung Perak. (2018). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Polres Pelabuhan Tanjung Perak Tahun 2017*.
- Rahman, D. Y., & Assyahri, W. (2025). Kualitas pelayanan birokrasi di Indonesia dalam etika administrasi publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 3(1), 21–42.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Singh, A. (2023). A theoretical understanding of governance and good governance. *Vidya: A Journal of Gujarat University*, 2(1), 39–47.
<https://doi.org/10.47413/vidya.v2i1.125>
- United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. UNDP.
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. *Public Service and Governance Journal*, 3(1), 1–12.
<https://doi.org/10.56444/psgj.v3i01.2785>
- Yanto, H., Pujiati, A., Handayani, B. D., Ridzuan, A. R., Keshminder, J. S., & Rachman, M. A. (2024). Good government governance as a moderator in achieving sustainable development goals in Indonesia. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 19(2), 715–722.

[https://doi.org/10.18280/ijsdp.
190228](https://doi.org/10.18280/ijsdp.190228)

Yuliah, E. (2020). Implementasi kebijakan pendidikan. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan*, 30(2), 129–153.
<https://doi.org/10.52030/attadb.ir.v30i2.58>