

Penguatan Etika Kerja dan Budaya Kerja Digital dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Berbasis Teknologi Informasi di Kecamatan Marga Punduh

Author:

Laras Retno Wulandharie¹, Muh Ryan Rahmatul Hidayat²

email:

larasretnowd@gmail.com,¹ mryanrhidayat12@gmail.com

Affiliasi:

Universitas Muhammadiyah Bandung²

Received : Desember, 19, 2024

Revised : Mei 29, 2025

Accepted : June 27, 2025

Available Online: June 30, 2025

Corresponding author

Muh Ryan Rahmatul Hidayat

Universitas Muhammadiyah Bandung

mryanrhidayat12@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran etika kerja dan budaya kerja digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Kecamatan Marga Punduh, Kabupaten Pesawaran. Di tengah transformasi digital sektor publik, tantangan tidak hanya muncul dari aspek teknis seperti infrastruktur dan aplikasi, tetapi juga dari kesiapan sumber daya manusia, khususnya dalam menginternalisasi nilai-nilai etis dan pola kerja yang adaptif terhadap teknologi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan strategi studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen, kemudian dianalisis dengan metode tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun adopsi kanal digital seperti SIPDeskel dan WhatsApp resmi telah diterapkan, belum terdapat regulasi internal yang jelas mengenai etika digital, perlindungan data pribadi, dan standar layanan daring. Literasi digital aparatur masih terbatas dan sebagian besar pegawai belum mendapatkan pelatihan formal terkait pemanfaatan sistem informasi. Budaya kerja digital juga belum terbentuk secara sistemik; kolaborasi dan responsivitas daring masih bersifat individual dan tidak terstandarisasi. Penelitian ini menawarkan novelty dalam menekankan pentingnya pendekatan nilai dalam transformasi digital sektor publik. Etika kerja digital dan budaya kerja berbasis teknologi bukan sekadar pelengkap, melainkan fondasi utama untuk menjamin keberhasilan dan keberlanjutan layanan publik digital. Oleh karena itu, reformasi pelayanan publik digital perlu diawali dari penguatan nilai dan perilaku aparatur, agar teknologi dapat dimanfaatkan secara optimal, etis, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kata kunci: etika kerja, budaya kerja digital, pelayanan publik, transformasi digital, aparatur pemerintah.

Strengthening Work Ethics and Digital Work Culture in Improving the Quality of Information Technology-Based Services in Marga Punduh District

Abstract

This study aims to analyze the role of work ethics and digital work culture in improving the quality of information technology-based public services in Marga Punduh District, Pesawaran Regency. In the midst of the digital transformation of the public sector, challenges arise not only from technical aspects such as infrastructure and applications, but also from the readiness of human resources, especially in internalizing ethical values and work patterns that are adaptive to technology. This study uses a qualitative descriptive approach with a case study strategy. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and document analysis, then analyzed using thematic methods. The results of the study show that although the adoption of digital channels such as SIPDeskel and WhatsApp have been officially implemented, there are no clear internal regulations regarding digital ethics, personal data protection, and online service standards. The digital literacy of the apparatus is still limited and most employees have not received formal training related to the use of information systems. Digital work culture has also not been formed systematically; online collaboration and responsiveness are still individual and not standardized. This study offers novelty in emphasizing the importance of a value approach in the digital transformation of the public sector. Digital work ethics and technology-based work culture are not just complements, but the main foundations for ensuring the success and sustainability of digital public services. Therefore, digital public service reform needs to start from strengthening the values and behavior of the apparatus, so that technology can be utilized optimally, ethically, and oriented towards the interests of the community.

Keywords: *work ethics, digital work culture, public service, digital transformation, government apparatus.*

Pendahuluan

Dalam era transformasi digital yang kian cepat, pelayanan publik tidak lagi dapat dipisahkan dari pemanfaatan teknologi informasi (TI). Pemerintah dituntut untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama di tingkat akar rumput seperti kecamatan. Kualitas layanan publik berbasis TI bukan hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur digital atau sistem aplikasi semata, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, khususnya dalam hal etika kerja dan budaya kerja digital. Hal ini menjadi semakin relevan di tengah upaya reformasi birokrasi yang menekankan efisiensi, profesionalisme, serta pelayanan yang berorientasi pada warga negara (citizen-centric).

Kecamatan sebagai unit pemerintahan daerah yang berada di level paling dekat dengan masyarakat, memainkan peran krusial dalam menjembatani kebijakan publik dan pelayanan langsung. Di Kecamatan Marga Punduh, tuntutan masyarakat terhadap layanan yang lebih baik dan berbasis teknologi menjadi sinyal kuat bahwa adaptasi nilai-nilai etis serta pergeseran budaya kerja menuju tatanan digital menjadi kebutuhan mendesak. Sayangnya, banyak pendekatan yang masih menekankan aspek teknis digitalisasi, tanpa menggali dimensi etis dan budaya kerja yang mendasarinya. Padahal, keberhasilan digitalisasi layanan sangat ditentukan oleh bagaimana aparatur publik menginternalisasi nilai-nilai integritas, tanggung jawab, keterbukaan, serta adaptabilitas terhadap inovasi digital.

Etika kerja menjadi fondasi dalam mengarahkan perilaku aparatur publik dalam memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan bebas dari penyalahgunaan wewenang. Di era digital, etika kerja tidak hanya mencakup kepatuhan terhadap aturan administratif, tetapi juga menyangkut keamanan data, perlindungan privasi masyarakat, serta kemampuan dalam menghadapi dilema digital seperti penyalahgunaan media sosial institusional atau kebocoran informasi publik. Oleh karena itu, penguatan etika kerja dalam konteks pelayanan berbasis TI harus disertai dengan literasi digital yang memadai dan kesadaran akan implikasi moral dari penggunaan teknologi.

Di sisi lain, budaya kerja digital merujuk pada norma, nilai, dan praktik kerja baru yang berorientasi pada kolaborasi daring, keterbukaan informasi, kecepatan layanan, dan kemampuan beradaptasi terhadap teknologi yang terus berkembang. Budaya kerja digital mendorong ASN untuk berpikir dan bertindak secara agile, terbiasa dengan sistem kerja berbasis data, serta membangun komunikasi horizontal lintas unit kerja melalui platform digital. Perubahan budaya ini memerlukan waktu, proses pembelajaran, serta kepemimpinan yang mendukung. Budaya kerja konvensional yang kaku, birokratis, dan hierarkis, jika tidak direformasi, dapat menjadi hambatan utama dalam keberhasilan transformasi digital di sektor publik.

Sejumlah studi menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-government dan sistem layanan berbasis TI sangat dipengaruhi oleh faktor manusia, termasuk nilai-nilai organisasi, pola pikir digital, serta tingkat motivasi pegawai (Dwiyanto, 2018; Gil-

Garcia et al., 2020). Ketika etika kerja dan budaya digital tidak berjalan beriringan, sistem layanan yang canggih sekalipun dapat gagal karena tidak dijalankan dengan semangat pelayanan publik yang sejati. Oleh karena itu, penguatan etika kerja dan budaya kerja digital bukan hanya pelengkap dalam agenda transformasi pelayanan publik, melainkan komponen utama yang menentukan keberlanjutan dan kualitas layanan digital.

Kondisi di Kecamatan Marga Punduh mencerminkan tantangan umum yang dihadapi oleh banyak daerah dalam mengadopsi pelayanan digital. Di satu sisi, ada inisiatif-inisiatif digital seperti penggunaan aplikasi pelayanan, sistem informasi desa, hingga pemanfaatan media sosial untuk pengaduan masyarakat. Namun, di sisi lain, masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital aparatur, resistensi terhadap perubahan budaya kerja, serta lemahnya komitmen terhadap etika pelayanan berbasis teknologi. Hal ini berdampak pada kualitas layanan, termasuk dalam hal keterlambatan respon, ketidakkonsistenan informasi, serta kurangnya rasa tanggung jawab dalam menangani data dan permintaan masyarakat secara daring.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana etika kerja dan budaya kerja digital dapat diperkuat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis TI di Kecamatan Marga Punduh. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan studi kasus, penelitian ini akan menggali persepsi, pengalaman, serta praktik nyata para pegawai di lapangan, termasuk dinamika internal organisasi yang mempengaruhi penerapan nilai-nilai etika dan budaya digital. Fokus diberikan pada interaksi antara aspek manusia dan sistem digital dalam ekosistem pelayanan publik lokal.

Secara konseptual, penelitian ini berlandaskan pada teori etika administratif (Administrative Ethics), budaya organisasi digital (Digital Organizational Culture), dan teori motivasi Herzberg dalam konteks adaptasi teknologi. Etika administratif menekankan pentingnya tanggung jawab moral dan profesionalisme dalam menghadapi dilema layanan publik, termasuk dalam dunia digital yang penuh ambiguitas. Budaya organisasi digital mengacu pada transformasi nilai dan norma kerja dalam merespons tantangan teknologi, sedangkan teori motivasi Herzberg memberi pemahaman tentang

bagaimana insentif dan faktor-faktor kepuasan kerja memengaruhi kesiapan ASN menghadapi digitalisasi pelayanan.

Kebaruan (novelty) dari penelitian ini terletak pada integrasi analisis nilai-nilai etis dan budaya kerja digital sebagai pendekatan utama untuk mengevaluasi keberhasilan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Selama ini, kajian terkait digitalisasi pelayanan publik lebih banyak terfokus pada sistem, perangkat lunak, dan kebijakan teknis, namun belum banyak yang mengeksplorasi bagaimana pegawai secara nyata menginternalisasi nilai dan norma kerja dalam konteks digital. Pendekatan ini juga membuka ruang untuk melihat transformasi digital tidak hanya sebagai perubahan alat, tetapi juga sebagai perubahan makna kerja dan relasi sosial di lingkungan birokrasi.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pemerintah daerah, khususnya dalam merancang pelatihan, kebijakan internal, serta strategi kepemimpinan yang mendorong pembentukan etika digital dan budaya kerja baru yang adaptif terhadap perubahan. Di tengah arus globalisasi dan disrupsi digital yang tak terhindarkan, pemerintah daerah harus mampu menjadi entitas yang lincah, terpercaya, dan manusiawi dalam melayani warganya. Oleh karena itu, pembaruan nilai dan norma kerja menjadi salah satu pilar penting dalam menjaga keberlanjutan layanan publik berbasis teknologi.

Dengan demikian, pertanyaan utama dalam penelitian ini adalah: bagaimana penguatan etika kerja dan budaya kerja digital dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi di Kecamatan Marga Punduh? Untuk menjawab pertanyaan ini, penelitian akan menganalisis dinamika internal organisasi, persepsi pegawai, serta interaksi antara nilai-nilai etika dan praktik kerja digital yang berjalan dalam pelayanan sehari-hari. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penting dalam mendesain strategi transformasi pelayanan publik yang tidak hanya canggih secara teknologi, tetapi juga kokoh secara nilai.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus, yang difokuskan pada Kecamatan Marga Punduh. Pendekatan ini

dipilih karena mampu menggali fenomena secara mendalam dan kontekstual, terutama dalam memahami proses sosial dan budaya yang kompleks seperti penguatan etika kerja dan budaya kerja digital di lingkungan pemerintahan lokal. Yin (2018) menyatakan bahwa studi kasus sangat sesuai digunakan ketika peneliti ingin menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” dari suatu proses, serta ketika batas-batas antara fenomena dan konteksnya belum sepenuhnya jelas. Pendekatan tersebut memberikan ruang eksploratif untuk menangkap dinamika internal organisasi, persepsi aparatur, serta praktik nilai-nilai etika dan budaya kerja yang muncul dalam proses digitalisasi pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk mendapatkan informasi dari aparatur kecamatan, pejabat struktural, serta warga pengguna layanan digital. Teknik ini efektif untuk menggali nilai-nilai subjektif dan persepsi mendalam dari para aktor, sebagaimana disarankan oleh Creswell & Poth (2018) bahwa wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti menjaga fokus topik namun tetap fleksibel terhadap konteks yang muncul selama proses wawancara. Observasi partisipatif dilakukan untuk mengamati secara langsung praktik pelayanan berbasis teknologi, termasuk bagaimana pegawai merespons pengaduan digital, menggunakan platform daring, serta berinteraksi dalam sistem kerja berbasis teknologi informasi. Sementara itu, analisis dokumen ditujukan untuk merekonstruksi konteks normatif dan struktural, seperti peninjauan terhadap regulasi lokal, SOP layanan digital, laporan kinerja kecamatan, serta kebijakan etika yang berlaku.

Untuk menjamin validitas data, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling guna memilih informan kunci yang relevan secara tematik. Patton (2002) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, informan sebaiknya dipilih berdasarkan kedalaman informasi yang dapat mereka kontribusikan, bukan berdasarkan representasi statistik. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, informan meliputi pegawai yang terlibat aktif dalam penggunaan sistem informasi pelayanan publik dan warga yang secara langsung menggunakan kanal layanan digital kecamatan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik, sebagaimana dijelaskan oleh Braun dan Clarke (2006), bahwa analisis tematik adalah metode yang fleksibel dan dapat digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, serta melaporkan pola (tema) dalam data secara sistematis. Proses ini melibatkan pengkodean terbuka, kategorisasi tema, dan interpretasi makna yang muncul dari narasi informan. Untuk meningkatkan kredibilitas, digunakan pula teknik triangulasi sumber data, yaitu membandingkan temuan dari wawancara, observasi, dan dokumen agar dapat mengkonfirmasi keandalan dan konsistensi informasi (Denzin, 1978). Fokus analisis diarahkan pada tema-tema utama yang relevan, seperti internalisasi etika digital, budaya kerja adaptif, tantangan literasi teknologi di kalangan ASN, serta bentuk akuntabilitas pelayanan dalam ekosistem digital yang berkembang.

Hasil dan Pembahasan

Etika Kerja dan Budaya Kerja Digital dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Berbasis Teknologi Informasi di Kecamatan Marga Punduh

Berdasarkan data BPS Pesawaran 2024, memiliki luas wilayah sekitar 111,00 km² atau sekitar 9,45% dari Kabupaten Pasawaran. Kecamatan Pasawaran mencatat populasi sekitar 15.818 jiwa, dengan kepadatan sekitar 147,38 jiwa per km². Struktur demografi menunjukkan penduduk didominasi kelompok usia produktif (15–64 tahun), yang diperkirakan mencapai 60–65% dari total populasi. Fakta ini menunjukkan potensi tinggi untuk adopsi teknologi digital—baik oleh masyarakat maupun aparatur—yang mendukung orientasi pelayanan publik berbasis TI.

Namun, kondisi sosial-ekonomi memberikan tantangan tersendiri. Data backlog perumahan 2017 yang menyoroti sebagian besar keluarga tinggal di rumah tidak layak (sekitar 69%) menjadi indikator bahwa fasilitas dasar—terutama koneksi internet dan perangkat TI—belum tersedia merata. Di sisi lain, ketersediaan tenaga aparatur di kecamatan sebanyak 10 orang dengan tingkat pendidikan sebagai berikut:

Tabel 1 Data Tingkat Pendidikan Tenaga Aparatur Di Kecamatan Marga Punduh

Tingkat Pendidikan Educational Level	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total
(1)	(2)	(3)	(4)
<i>Sekolah Dasar (SD) Elementary School</i>	–	–	–
<i>SMP/ Sederajat Junior High School</i>	–	–	–
<i>SMA/ Sederajat Senior High School</i>	3	–	3
<i>Diploma I/ Akta I Diploma I/ Akta I</i>	–	–	–
<i>Diploma II/ Akta II Diploma II/ Akta II</i>	–	–	–
<i>Diploma III/ Akta III Diploma III/ Akta III</i>	–	–	–
<i>Diploma IV/ Akta IV Diploma IV/ Akta IV</i>	–	–	–
<i>S1/ Sarjana Under Graduate/ Bachelor</i>	5	1	6
<i>S2/ Pasca Sarjana Graduate</i>	1	–	1
<i>S3/ Doktor/ Ph.D Post Graduate</i>	–	–	–
Jumlah/Total	9	1	10

Sumber: data BPS Kec. Marga Punduh 2025

Berdasarkan data tersebut, terlihat jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kecamatan Marga Punduh Kabupaten Pesawaran mencapai 10 orang, terdiri dari 9 laki-laki dan 1 perempuan. Dari segi pendidikan, sebagian besar PNS merupakan lulusan Sarjana (S1) sebanyak 6 orang. Selanjutnya terdapat sebanyak 1 orang lulusan Pasca Sarjana (S2) dan 3 orang lulusan SMA. Sementara tenaga kesehatan seperti 2 dokter dan 14 perawat serta bidan memperlihatkan bahwa prioritas infrastruktur wilayah saat ini masih condong pada layanan dasar. Meski demikian, keberadaan SDM tersebut menjadi titik penting bagi transformasi digital jika dipasangkan dengan pelatihan dan nilai-nilai kerja yang tepat.

Pada aspek kesiapan teknologi dan literasi digital dari aparatur kecamatan, hasil wawancara dan observasi menunjukkan semua pegawai menggunakan berbagai sistem informasi seperti SIPDeskel, SIPD, dan WhatsApp resmi Kecamatan Marga Punduh untuk

layanan administratif dan pengaduan masyarakat. Meski begitu, kemampuan teknis terbukti masih terbatas—sekitar 40% pegawai hanya menguasai fungsi dasar seperti mengunggah formulir atau menggunakan chat. Sebanyak 70% aparat melaporkan memperoleh kemampuan tersebut dari belajar otodidak atau bantuan teman, bukan melalui pelatihan formal. Sementara itu, aparat struktural cenderung lebih mahir karena keterlibatan rutin dalam input laporan digital. Kemudian dari dukungan sarana dan prasarana teknologi informasi terdapat 5 Menara Telepon seluler dan terdapat 20 Warung Operator Layanan Komunikasi Telepon Seluler di Kecamatan Marga Punduh (BPS, 2023).

Dalam praktik etika kerja digital dan budaya organisasi, ada kecenderungan untuk menerapkan transparansi dan responsivitas melalui kanal digital. Data wawancara memperlihatkan bahwa sebagian besar pengaduan warga ditanggapi dalam jangka 1–2 hari kerja. Namun, tidak semua pegawai secara konsisten menandai status “baca” atau “tengah diproses”, sehingga kadang pelanggan tidak mendapat indikasi progres layanan yang memadai. Selain itu, dokumen digital yang diunggah belum konsisten memenuhi format standar; hampir 30% masih berupa foto hasil scan, yang rawan terjadi miskomunikasi dan mengandung risiko kebocoran informasi.

Tabel 2. Efek Budaya Kerja Digital Terhadap Kualitas Layanan

Aspek Budaya Digital	Dampak Positif	Kendala yang Muncul
Kolaborasi daring	Proses percepatan validation antar-seksi	Konflik jadwal, kurang sinkron antar pihak
Dokumentasi digital	Auditabilitas data lebih baik	Format tidak standarisasi menyebabkan miskomunikasi
Pelaporan real-time	Tingkat akuntabilitas lebih tinggi	Beban kerja meningkat, jadi stres tanpa kompensasi
Transparansi publik	Peningkatan trust warga	Pelaporan publik terkadang disalahgunakan untuk protes

Sumber: Hasil Observasi, 2025

Lebih jauh, budaya kerja digital menunjukkan dinamika yang menarik: meski nilai kejujuran dan tanggung jawab tetap dipegang teguh dalam interaksi online (sekitar 60% staf menyatakan demikian), namun 25% di antaranya mengakui tersandung dilema etis semisal mengalihkankan perhatian ke aplikasi pribadi saat bertugas. Hal ini menunjukkan bahwa budaya kerja digital belum benar-benar terinternalisasi sebagai bentuk etos kerja profesional.

Soal keamanan dan privasi data, infrastruktur digital kecamatan masih minim. WiFi publik kecamatan tidak dikelola dengan baik—misalnya, kata sandi tidak diganti berkala dan tidak ada SOP perlindungan data warga. Sebuah insiden kebocoran data rekam medis desa yang terjadi pada tahun 2023 menjadi pengingat bahwa risiko privasi nyata dan sudah terjadi. Aparat pun menyatakan kesadaran akan pentingnya keamanan digital, namun belum ada langkah policy yang jelas dan terstruktur sebagai respon atas insiden tersebut.

Pengaruh nyata budaya digital terhadap kualitas layanan terlihat dari beberapa aspek positif. Proses validasi antar-seksi menjadi lebih cepat berkat kolaborasi daring, dan auditabilitas terdokumentasi melalui penyimpanan digital yang dapat dilacak. Pelaporan real-time memperkuat akuntabilitas dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat, meski beban kerja pegawai meningkat dan menimbulkan stres tanpa kompensasi tambahan. Masyarakat merasakan tingkat kepercayaan yang semakin baik, namun penggunaan teknologi juga membuka pintu bagi penyalahgunaan laporan publik ketika ketidakpuasan muncul.

Perbandingan data Kemendagri tahun 2022 memperlihatkan bahwa Pesawaran termasuk Marga Punduh masih tertinggal dari kabupaten-kabupaten lain seperti Lampung Tengah maupun Bandar Lampung dalam hal digitalisasi pelayanan. Akses internet di pusat kecamatan tergolong baik, namun di desa terpencil belum merata. Keterbatasan ini menimbulkan kesenjangan internal dan mempengaruhi pengalaman pengguna layanan digital di beberapa wilayah desa (caritra.org, 2023). Fenomena kesenjangan di desa terpencil koneksi masih sulit, jadi sistem online sering terbengkalai sebagai komentar warga di sebuah forum diskusi masyarakat tentang digitalisasi pelayanan publik.

Triangulasi data—mulai dari dokumen kebijakan pemerintah lokal, observasi lapangan, hingga wawancara mendalam—menguatkan temuan tersebut. SOP untuk layanan digital bersifat informal dan belum distandarkan, konsistensi penggunaan platform digital berbeda antarpetugas, dan sikap etis serta kesadaran perlindungan data baru ada sebagai pemahaman, bukan praktik formal. Seorang staf admin mengemukakan: “Kadang kami balas chat dengan alasan masih banyak kerja lapangan. Itu dilema,” yang menunjukkan ketegangan antara komitmen terhadap layanan digital dan tanggung jawab kerja.

Pembahasan Terkait Etika Kerja dan Budaya Kerja Digital dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Berbasis Teknologi Informasi

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan etika kerja dan budaya kerja digital memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi di Kecamatan Marga Punduh. Hasil tersebut sejalan dengan pandangan Denhardt & Denhardt (2015) yang menyatakan bahwa pelayanan publik modern menuntut adanya keseimbangan antara efisiensi teknologi dan nilai-nilai normatif seperti integritas, transparansi, serta kepedulian terhadap warga negara. Di era digital, transformasi layanan bukan hanya perihal sistem informasi atau aplikasi daring, tetapi juga menyangkut perubahan mendasar dalam cara berpikir dan bertindak para pelayan publik.

Etika kerja digital menjadi pondasi untuk menjelaskan bahwa penggunaan teknologi tidak mengabaikan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik. Seperti dijelaskan oleh Bowman & West (2018), etika administratif di era digital melibatkan tanggung jawab terhadap keamanan data, keakuratan informasi, dan perlindungan privasi warga. Temuan penelitian ini memperkuat gagasan tersebut: meskipun Kecamatan Marga Punduh telah memanfaatkan kanal digital seperti WhatsApp, e-Kelurahan, dan SIPD, belum tersedia regulasi internal yang jelas mengenai tata kelola data, standar komunikasi digital, dan perlindungan privasi. Hal ini mengindikasikan masih lemahnya

internalisasi prinsip-prinsip etika dalam penggunaan teknologi oleh aparat pemerintah di tingkat kecamatan.

Selain itu, budaya kerja digital memegang peran penting dalam mengubah pola kerja birokrasi konvensional menjadi lebih adaptif, kolaboratif, dan responsif. Budaya kerja digital tidak hanya merujuk pada penggunaan perangkat lunak atau internet, tetapi mencakup nilai dan kebiasaan baru seperti berbagi data secara terbuka, kerja lintas sektoral secara daring, dan pengambilan keputusan berbasis data real-time (McKinsey, 2020). Penelitian ini mengonfirmasi bahwa meskipun ada inisiatif kolaborasi digital antar-seksi di Kecamatan Marga Punduh, hambatan berupa resistensi budaya kerja lama, belum adanya SOP standar digital, serta kurangnya insentif bagi inovasi menghambat pembentukan budaya kerja digital yang efektif.

Lebih lanjut, temuan bahwa pegawai menghadapi dilema antara tugas lapangan dan kewajiban respons digital mengungkap realitas bahwa transformasi digital di lapangan tidak selalu linier. Seperti dinyatakan oleh Osborne & Brown (2011), inovasi sektor publik adalah proses kompleks yang menuntut perubahan perilaku individu sekaligus penyesuaian struktur kelembagaan. Dalam hal ini, kelembagaan Kecamatan Marga Punduh belum sepenuhnya mampu memfasilitasi perubahan tersebut, sebagaimana ditunjukkan oleh minimnya pelatihan, tidak adanya reward system bagi aparat digital adaptif, serta inkonsistensi dalam penggunaan kanal digital secara resmi.

Pembentukan etika digital sebagai subkomponen etika kerja aparatur dapat menjadi kerangka baru dalam reformasi birokrasi berbasis teknologi. Seperti yang ditegaskan oleh Mergel, Edelman & Haug (2019), etika digital bukanlah konsep yang berdiri sendiri, tetapi harus menjadi bagian dari nilai dasar pelayanan publik. Maka dari itu, perlu adanya pembaruan kode etik ASN yang secara eksplisit menyentuh isu-isu digital, termasuk batasan dalam menggunakan media sosial, penggunaan data warga, dan prinsip kehati-hatian dalam sistem e-service. Di sinilah pentingnya kesadaran organisasi untuk tidak hanya mengembangkan platform digital, tetapi juga menumbuhkan literasi etika dan budaya kerja baru.

Pembahasan ini juga memperkuat pentingnya pendekatan “human-centered digital governance” sebagaimana dikembangkan oleh OECD (2020), yaitu digitalisasi

yang berfokus pada nilai-nilai manusiawi seperti keadilan, transparansi, partisipasi, dan tanggung jawab sosial. Dalam kasus Marga Punduh, pelayanan digital baru akan efektif jika pegawai sebagai aktor utama memiliki kompetensi digital yang seimbang dengan integritas pribadi dan kesadaran etis. Maka dari itu, inovasi dalam penguatan kapasitas ASN harus mencakup pelatihan literasi etika digital, penyusunan SOP berbasis nilai, dan kepemimpinan digital di tingkat struktural.

Dari uraian tersebut terlihat penguatan etika kerja dan budaya kerja digital bukan hanya respons terhadap perkembangan teknologi, tetapi bagian integral dari transformasi nilai dalam sistem pelayanan publik. Sehingga, penelitian ini mengemukakan Novelty yang terletak pada penggabungan dimensi etika dan budaya organisasi dalam konteks pelayanan digital di tingkat pemerintahan lokal yang relatif belum banyak disentuh dalam studi sebelumnya. Sebagian besar kajian transformasi digital di Indonesia masih berfokus pada aspek teknis atau sistematisasi birokrasi digital (Misuraca et al., 2020), sementara penelitian ini menyoroti pentingnya transformasi nilai (value-based transformation) sebagai komponen utama dari suksesnya digitalisasi layanan.

Penekanan pada nilai etika digital, seperti kejujuran dalam respons layanan, tanggung jawab atas data warga, dan konsistensi dalam memberikan umpan balik daring. Hal ini memberikan kontribusi teoritis baru dalam literatur inovasi sektor publik di tingkat lokal. Studi ini memberikan kontribusi teoritis dan praktis bahwa reformasi birokrasi digital harus dimulai dari nilai, bukan hanya dari perangkat. Ini sekaligus menjadi pembeda utama dari studi-studi sebelumnya, yang terlalu menitikberatkan pada infrastruktur atau sistem, tanpa melihat kesiapan nilai dan etos pegawai di tingkat paling dasar pemerintahan.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan etika kerja dan budaya kerja digital merupakan dua elemen krusial dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Kecamatan Marga Punduh. Meskipun kecamatan ini telah mulai mengadopsi berbagai kanal digital, seperti sistem e-Kelurahan, aplikasi

WhatsApp resmi, dan SIPD, efektivitas implementasi teknologi tersebut sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, baik dari sisi kompetensi teknis maupun pemahaman terhadap nilai-nilai etis dan norma organisasi. Temuan memperlihatkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara penggunaan teknologi dan internalisasi etika digital. Aparatur belum sepenuhnya dibekali dengan pedoman perilaku dalam konteks digital, dan belum ada sistem perlindungan data atau regulasi internal yang mengatur tata kelola layanan berbasis TI secara menyeluruh. Hal ini menimbulkan risiko inkonsistensi dalam pelayanan, kebocoran data, dan potensi penurunan kepercayaan publik terhadap pelayanan daring.

Budaya kerja digital pun masih dalam tahap embrional. Walaupun ada upaya kolaborasi lintas seksi dan penggunaan sistem daring dalam pelaporan serta pengaduan masyarakat, pola kerja yang masih konvensional dan minimnya pelatihan formal menjadi hambatan utama. Oleh karena itu, transformasi pelayanan publik digital harus diawali dari pembentukan nilai—yakni penguatan etika kerja yang adaptif terhadap konteks digital dan penanaman budaya kerja yang responsif, kolaboratif, serta akuntabel. Studi ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital bukan hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, melainkan oleh nilai-nilai yang menopang praktiknya. Dengan menempatkan etika dan budaya kerja sebagai pilar utama, digitalisasi pelayanan dapat berjalan lebih berkelanjutan dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bowman, J. S., & West, J. P. (2018). *Public Service Ethics: Individual and Institutional Responsibilities*. CQ Press.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- caritra.org, 2023, Profil PKP Kabupaten Pesawaran, Perumahan dan Kawasan Permukiman, diakses dari; https://www.caritra.org/2023/01/10/profil-pkp-kabupaten-pesawaran/?utm_source=chatgpt.com

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- Denzin, N. K. (1978). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. McGraw-Hill.
- McKinsey & Company. (2020). *How to Make a Digital Transformation Work: Insights from 20 Organizations*.
- Misuraca, G., Savoldelli, A., Codagnone, C., & Lusoli, W. (2020). *Digital Government: Managing Public Sector Reform in the Digital Era*. Springer.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4).
- OECD. (2020). *Digital Government Review: Building a digitally-enabled state*.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2011). Innovation, Public Policy and Public Services Delivery in the UK: The Word that Would be King?. *Public Administration*, 89(4), 1335–1350.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (3rd ed.). Sage Publications.
- perkim.id, 2023, PKP Pesawaran, Perumahan dan Kawasan Permukiman, Profil Kabupaten Kota, 10 Januari, diakses dari: <https://perkim.id/profil-pkp/profil-pkp-kabupaten-pesawaran/>
- pesawarankab.bps.go.id, 2024, Kecamatan Marga Punduh Dalam Angka 2024, diakses dari <https://pesawarankab.bps.go.id/id/publication/2024/09/26/c30c362ec808442b32f5c9b6/kecamatan-marga-punduh-dalam-angka-2024.html>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Sage Publications.