Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986 Open Access:

ANALISIS PERILAKU APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PERSPEKTIF ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK DIKELURAHAN PASIR JAYA KOTA TANGERANG

Argi Ardiyansah[1], Fauzi Nur Hakim[2], Muhammad Ardiansyah Ramadhan[3], Muhammad Ilham Arozabi[4], Reggy Ramadhan[5], Ammar Al Absor[6]
[123] Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

ARTICLE INFO

Article history:
Received Juli 2026
Revised Juli 2026
Accepted Juli 2026
Available Juli 2026

argi.ardiyansah12345@gmail.com[1],
fauzinurhakim2019@gmail.com[2],
mramaadan2@gmail.com[3],
arojabiilham@gmail.com[4]
ramadhanregi83@gmail.com[5]
ammaralabsor31@gmail.com[6]

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam perspektif etika administrasi publik di Kelurahan Pasir Jaya Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang. Fokus penelitian diarahkan pada implementasi nilai etika administrasi publik dalam pelayanan masyarakat, disiplin kerja, integritas, tanggung jawab, serta profesionalisme ASN. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas aparatur kelurahan dan masyarakat pengguna layanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku ASN di Kelurahan Pasir Jaya secara umum telah mengacu pada prinsip etika administrasi publik, terutama pada aspek pelayanan, kedisiplinan, dan penerapan nilai BerAKHLAKASN. Namun demikian, masih ditemukan beberapa hambatan berupa keterbatasan sumber daya manusia, inkonsistensi disiplin kerja, serta kurang optimalnya pengawasan internal dalam menjaga standar etika pelayanan publik. Penelitian ini menemukan adanya kesenjangan antara regulasi etika birokrasi dengan implementasi di tingkat kelurahan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan budaya organisasi, peningkatan pengawasan, serta pembinaan etika secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang profesional dan berintegritas.

Kata Kunci:ASN,etika administrasi publik, pelayanan publik, perilaku birokrasi.

1. PENDAHULUAN

Birokrasi pemerintahan merupakan instrumen sentral dalam penyelenggaraan negara. Salah satu komponen terpenting birokrasi adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mengemban tugas sebagai abdi negara sekaligus pelayan masyarakat. Dalam konteks negara demokratis yang menjunjung tinggi tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), perilaku ASN tidak sekadar diukur dari dimensi teknis-administratif, melainkan juga dari dimensi moral dan etika.

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan tulang punggung birokrasi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks administrasi publik, perilaku ASN tidak hanya di ukur dari kinerja teknis,tetapi juga dari kepatuhan terhadap prinsip-prinsip etika. Etika administrasi publik berfungsi sebagai pedoman moral yang mengarahkan ASN

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986 Open
Access:

untuk bertindak sesuai dengan nilai integritas, akuntabilitas, transparansi, dan keadilan (Denhardt 2015).

Secara teoritis, kajian mengenai etika birokrasi sudah lama menjadi perhatian utama dalam ilmu administrasi publik. Cooper (2012) dalam karyanya The Responsible Administrator menjelaskan bahwa etika birokrasi tidak cukup dipahami sebagai kepatuhan pasif terhadap aturan formal, tetapi harus dimaknai sebagai bentuk tanggung jawab moral administrator dalam menyeimbangkan nilai profesional, nilai pribadi, dan nilai organisasi dalam pengambilan keputusan. Pandangan ini melengkapi pemikiran Kumorotomo (2013) yang menegaskan bahwa etika administrasi negara berfungsi sebagai kerangka normatif untuk menilai baik buruknya perilaku birokrat dalam menjalankan kekuasaan publik. Dengan demikian perilaku ASN tidak dapat dilepaskan dari dua dimensi yaitu dimensi kepatuhan terhadap regulasi dan dimensi tanggung jawab moral individu terhadap Masyarakat yang dilayani.

Pelayanan public merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh perilaku aparatur sebagai pelaksana kebijakan, khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN). ASN dituntut tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga menjunjung tinggi nilai-nilai etika administrasi publik seperti integritas, akuntabilitas, netralitas, dan profesionalisme. Penerapan etika administrasi publik menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan secara adil, transparan, dan bebas dari praktik penyimpangan.

Dalam konteks Indonesia, pengaturan mengenai ASN telah diatur dalam Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menegaskan bahwa ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Hal ini menunjukkan bahwa ASN memiliki peran strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, perilaku ASN dikelurahan menjadi cerminan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini berfokus pada Kelurahan Pasir Jaya sebagai studi kasus untuk memahami bagaimana etika administrasi publik diterapkan dalam praktik sehari-hari.

Fenomena pelayanan publik di tingkat kelurahan dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat, transparan, responsif, dan bebas dari perilaku birokrasi yang tidak etis. Disisi lain perkembangan teknologi digital, peningkatan ekspektasi publik, serta reformasi birokrasi menuntut ASN untuk mampu menyesuaikan perilaku kerja yang profesional dan berorientasi pada pelayanan publik.

Data pengawasan pelayanan publik secara nasional memperkuat gambaran fenomena tersebut. Ombudsman Republik Indonesia mencatat bahwa sepanjang tahun 2024 terdapat 10.846 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi pelayanan publik, meningkat sekitar 28 persen dibanding tahun sebelumnya yang berjumlah 8.452 laporan (Ombudsman RI, 2025). Dari jumlah tersebut, substansi kepegawaian menempati posisi kedua terbanyak dengan proporsi 12,45 persen setelah bidang agraria dan pertanahan, sementara jenis maladministrasi yang paling dominan adalah penundaan berlarut sebesar 33,86 persen dan tidak memberikan pelayanan sebesar 30,31 persen (Ombudsman RI, 2025). Temuan ini mengindikasikan bahwa persoalan perilaku dan etika aparatur dalam pelayanan publik bukan hanya sekedar isu local kelurahan, melainkan pola yang berulang di berbagai daerah di Indonesia. Sebagai gambaran tambahan di tingkat kepegawaian, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah mencatat 336 kasus pelanggaran disiplin ASN sepanjang tahun 2024 (BKD Provinsi Jawa Tengah, 2025),

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986 Open
Access:

yang menunjukkan bahwa persoalan disiplin dan etika kerja ASN masih menjadi tantangan meski regulasi kode etik telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.

Beberapa penelitian sebelumnya membahas etika administrasi publik dalam konteks pelayanan publik dan penerapan nilai ASN BerAKHLAK. Penelitian oleh (Wijayanti, W., dan Kurniasih, D. 2023) menekankan pentingnya penerapan kode etik ASN dalam meningkatkan disiplin birokrasi. Penelitian lain menunjukkan bahwa etika administrasi publik berperan penting dalam mewujudkan good governance dan kualitas pelayanan publik.

Namun, dalam realitas birokrasi di Indonesia, penerapan etika administrasi publik seringkali menghadapi berbagai tantangan. Keterbatasan sumber daya manusia, budaya birokrasi yang hierarkis, serta pengaruh kepentingan politik lokal dapat memengaruhi perilaku ASN dalam menjalankan tugasnya. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai konsistensi ASN dalam menjaga integritas, akuntabilitas, dan profesionalisme, khususnya di tingkat kelurahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya menganalisis perilaku ASN di Kelurahan Pasir Jaya, Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang dalam perspektif etika administrasi publik. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai sejauhmana ASN telah menerapkan nilai-nilai etika dalam pelayanan publik, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat maupun pendukung. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian administrasi publik, tetapi juga rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan di kelurahan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk menganalisis perilaku Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam perspektif etika administrasi publik di Kelurahan Pasir Jaya, Kecamatan Jatiuwung, Kota Tangerang. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali secara mendalam pengalaman, pandangan, dan perilaku ASN dalam memberikan pelayanan publik.

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di kantor Kelurahan Pasir Jaya, Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang. Waktu penelitian Tanggal 7 Mei 2026 Pemilihan lokasi didasarkan pada peran strategis kelurahan sebagai unit pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Fokus penelitian meliputi perilaku ASN dalam pelayanan publik, penerapan etika administrasi publik, disiplin kerja, integritas, tanggung jawab, serta profesionalisme aparatur.

2. Jenis dan Sumber Data Penelitian

ini menggunakan:

- Data primer: yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan Kepala Kelurahan (Lurah) dan aparatur kelurahan ASN.
- Data sekunder: Diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap berbagai sumber tertulis, meliputi: Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, laporan kinerja kelurahan, dokumen kebijakan terkait ASN, catatan pengaduan masyarakat, serta literatur ilmiah yang relevan.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986 Open
Access:

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama yang saling melengkapi:(1) Wawancara mendalam(in-depthinterview) dengan panduan wawancarasemi- terstruktur yang dikembangkan berdasarkan dimensi etika administrasi publik yang menjadi focus kajian; (2) Observasi partisipatif selama proses pemberian layanan di kelurahan, dengan menggunakan lembar observasi terstruktur; (3) telaah dokumen terhadap berbagai dokumen administrative dan kebijakan yang berkaitan dengan kinerja dan etika ASN.

4. Informan penelitian terdiri atas:

- Lurah Kelurahan Pasir Jaya ASN/staf pelayanan
- Masyarakat pengguna layanan public

5. Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada secara bersamaan. Sementara Moleong (2016) mendefinisikan triangulasi sebagai pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data itu sendiri untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data tersebut.

Penelitian ini menerapkan dua jenis triangulasi. Pertama, triangulasi sumber, yaitu melakukan pengecekan ulang terhadap informasi yang diperoleh dari Lurah dengan membandingkannya dengan keterangan yang diberikan oleh staf ASN dan masyarakat pengguna layanan. Jika terdapat kesesuaian antar sumber, maka data dinyatakan kredibel. Kedua, triangulasi teknik, yaitu memverifikasi kebenaran data hasil wawancara dengan cara membandingkannya dengan hasil observasi di lapangan dan telaah dokumen administratif yang relevan seperti SOP pelayanan, laporan kinerja kelurahan, dan catatan pengaduan masyarakat. Selain triangulasi, peneliti juga melakukan perpanjangan pengamatan dan ketekunan pengamatan selama proses pengumpulan data guna memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi nyata di lapangan dan bukan sekadar kondisi yang bersifat sementara atau kebetulan.

3. Teori Etika Administrasi Negara

Menurut Wahyudi Kumorotomo (2013) dalam bukunya Etika Administrasi Negara, etika administrasi negara merupakan seperangkat nilai, norma, dan prinsip moral yang menjadi pedoman bagi aparatur negara dalam menjalankan tugas, fungsi, dan kewenangannya sebagai pelayan masyarakat. Etika administrasi tidak hanya mengatur kepatuhan birokrat terhadap peraturan perundang-undangan, tetapi juga menekankan pentingnya tanggung jawab moral dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil oleh aparatur pemerintah. Dengan demikian, seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk tidak hanya bekerja sesuai prosedur, tetapi juga menjunjung tinggi nilai kejujuran, keadilan, integritas, akuntabilitas, dan profesionalisme demi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Kumorotomo menjelaskan bahwa etika administrasi negara berfungsi sebagai pedoman untuk membedakan perilaku yang benar dan salah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Etika menjadi dasar bagi birokrat dalam mengambil keputusan, menggunakan kewenangan, memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta menghindari penyalahgunaan jabatan, praktik korupsi,

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986 Open
Access:

kolusi, nepotisme (KKN), diskriminasi pelayanan, dan berbagai bentuk maladministrasi. Oleh karena itu, etika administrasi merupakan salah satu unsur penting dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Dalam perspektif Kumorotomo, terdapat beberapa indikator utama etika administrasi negara yang dapat digunakan untuk menilai perilaku aparatur pemerintah, yaitu:

- Tanggung jawab (Responsibility)

Tanggung jawab merupakan kesediaan aparatur untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan peraturan serta bersedia mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan. ASN harus mampu menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, sesuai prosedur, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

- Pengabdian kepada Kepentingan Publik

ASN merupakan pelayan masyarakat sehingga setiap kebijakan maupun pelayanan yang diberikan harus mengutamakan kepentingan umum dibandingkan kepentingan pribadi, kelompok, ataupun golongan. Orientasi pelayanan publik menjadi inti dari etika administrasi negara.

- Kejujuran dan Integritas

Kejujuran menunjukkan sikap tidak melakukan penyimpangan, seperti menerima gratifikasi, pungutan liar, atau menyalahgunakan jabatan. Integritas mencerminkan konsistensi antara nilai moral, ucapan, dan tindakan sehingga mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

- Keadilan (Fairness)

ASN wajib memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan suku, agama, ras, status sosial, hubungan keluarga, maupun latar belakang ekonomi masyarakat. Semua warga negara memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas.

- Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban aparatur untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas, penggunaan kewenangan, serta hasil kinerjanya kepada masyarakat dan pemerintah sesuai ketentuan yang berlaku. Prinsip ini menuntut adanya transparansi dan keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- Profesionalisme

Profesionalisme menunjukkan kemampuan ASN dalam menjalankan tugas berdasarkan kompetensi, keahlian, disiplin, serta kode etik profesi. ASN harus terus meningkatkan kapasitas diri agar mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, responsif, dan berkualitas.

Dalam penelitian mengenai perilaku Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Pasir Jaya, Kecamatan Jatiuwung, Kota Tangerang, teori etika administrasi negara dari Kumorotomo sangat relevan karena mampu menjadi kerangka analisis untuk menilai apakah perilaku ASN telah mencerminkan nilai-nilai etika administrasi publik. Melalui enam indikator tersebut, peneliti dapat mengevaluasi tingkat tanggung jawab ASN, orientasi pelayanan kepada masyarakat,

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986 Open
Access:

integritas, keadilan dalam pelayanan, akuntabilitas, serta profesionalisme aparatur. Hasil analisis tersebut dapat menunjukkan sejauh mana penerapan etika administrasi publik telah terlaksana dalam pelayanan di Kelurahan Pasir Jaya serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penerapannya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASILPENELITIAN

A. Gambaran Umum Kelurahan Pasir Jaya

Kelurahan Pasir Jaya merupakan salah satu kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Jatiuwung, Kota Tangerang, Provinsi Banten. Kelurahan ini memiliki luas wilayah sekitar 5,3km^2 dengan jumlah penduduk sekitar 15.730 jiwa (2022). yang tersebar dalam 6 Rukun Warga (RW) dan 32 Rukun Tetangga (RT). Secara demografis, Kelurahan Pasir Jaya memiliki karakteristik sebagai kelurahan semi-urban dengan komposisi penduduk yang heterogen, mencakup berbagai latar belakang suku, agama, dan profesi.

Struktur organisasi Kelurahan Pasir Jaya dipimpin oleh seorang Kepala Kelurahan yang dibantu oleh seorang Sekretaris Kelurahan dan empat Kepala Seksi, yaitu: Kasi Pemerintahan, Kasi Kemasyarakatan, Kasi Ekonomi dan Pembangunan, serta Kasi Ketentraman dan Ketertiban. JumlahASN yang bertugas di kelurahan ini sebanyak 12 orang, ditambah dengan beberapa pegawai honorer. Kelurahan Pasir Jaya menangani beragam jenis pelayanan publik, mulai dari administrasi kependudukan, legalisasi surat-surat, rekomendasi usaha, penanganan pengaduan, hingga fasilitasi program pemberdayaan masyarakat.

B. Disiplin Kerja ASN Kelurahan Pasir Jaya

Disiplin kerja ASN di Kelurahan Pasir Jaya terlihat melalui kepatuhan terhadap jam kerja, pelaksanaan tugas sesuai tupoksi, serta penggunaana tribut kedinasan sesuai ketentuan. Berdasarkan hasil observasi, sebagian besar pegawai hadir tepat waktu dan mengikuti apel pagi serta kegiatan internal kelurahan secara rutin.

Namun, hasil wawancara menunjukkan masih terdapat beberapa pegawai yang terkadang menunda penyelesaian pekerjaan administrasi akibat tingginya volume pelayanan masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan tertentu menjadi lebih lambat, terutama pada jam pelayanan padat.

Disiplin kerja ASN juga dipengaruhi oleh sistem pengawasan dari pimpinan kelurahan. Lurah dan sekretaris kelurahan secara aktif melakukan monitoring terhadap kehadiran dan kinerja pegawai melalui evaluasi rutin dan pengawasan langsung.

C. Tanggung Jawab Dalam Pelayanan Publik

Dalam aspek tanggung jawab pelayanan, ASN di Kelurahan Pasir Jaya telah berupaya memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pegawai berusaha memberikan informasi administrasi secara jelas kepada masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan, surat pengantar, maupun pelayanan sosial lainnya.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan di kelurahan relatif baik karena pegawai cukup komunikatif dan membantu Masyarakat dalam memahami prosedur administrasi. Akan tetapi, padakondisi tertentu masih ditemukan keluhan terkait lamanya proses pelayanan akibat antrean dan keterbatasan pegawai pada jam sibuk.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986 Open Access:

Selain itu, ASN juga menunjukkan tanggung jawab sosial melalui keterlibatan dalam kegiatan kemasyarakatan seperti musyawarah warga, kegiatan kebersihan lingkungan, dan program pelayanan sosial tingkat kelurahan.

D. Integritas Dan Kejujuran ASN

Integritas menjadi salah satu aspek penting dalam etika administrasi publik. Berdasarkan hasil penelitian, ASN di Kelurahan Pasir Jaya berupaya menjaga kejujuran dan transparansi dalam pelayanan.Tidak ditemukan praktik pungutan liar secara terbuka dalam proses pelayanan administrasi.

Pegawai juga memahami pentingnya menjaga kepercayaan Masyarakat dengan memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. Transparansi informasi pelayanan dilakukan melalui pemasangan alur prosedur dan persyaratan administrasi di ruang pelayanan. Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa masih terdapat persepsi sebagian masyarakat yang menganggap pelayanan akan lebih cepat apabila memiliki hubungan dekat dengan aparat tertentu. Persepsi tersebut menunjukkan bahwa aspek netralitas dan kesetaraan pelayanan masih perlu diperkuat agar tidak menimbulkan kesan diskriminatif.

E. Profesionalisme ASN

Profesionalisme ASN tercermin dari kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas sesuai kompetensi dan aturan pelayanan publik.ASN di Kelurahan Pasir Jaya telah menggunakan sistem administrasi berbasis digital dalam beberapa layanan, sehingga membantu percepatan proses administrasi.

Pegawai juga menunjukkan kemampuan komunikasi yang cukup baik dalam menghadapi masyarakat dengan latar belakang sosial yang beragam. Sikap sopan, ramah, dan responsif menjadi bagian dari budaya pelayanan yang diterapkan di kantor kelurahan.

Namun, terdapat beberapa hambatan dalam peningkatan profesionalisme, seperti keterbatasan pelatihan teknis dan peningkatan kapasitas SDM. Beberapa pegawai masih mengalami kesulitan dalam pengoperasian sistem administrasi tertentu, terutama pada pelayanan berbasis digital yang terus berkembang.

F. Hubungan ASN Dengan Masyarakat

Hubungan antara ASN dan masyarakat di Kelurahan Pasir Jaya secara umum berjalan cukup harmonis. ASN berusaha menjaga komunikasi yang baik dengan warga melalui pendekatan persuasif dan pelayanan yang humanis.

Masyarakat menilai bahwa pegawai kelurahan cukup terbuka terhadap kritik dan saran terkait pelayanan publik. Selain itu, adanya interaksi langsung antara ASN dan masyarakat dalam kegiatan lingkungan turut memperkuat hubungan sosial dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kelurahan.

Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang merasa kurang puas terhadap kecepatan pelayanan administrasi tertentu. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan efektivitas pelayanan agar hubungan antara pemerintah dan masyarakat semakin baik.

G. Peraturan Pemerintah Tentang ASN

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara menegaskan bahwa ASN merupakan profesi yang berlandaskan pada nilai dasar, kode etik, dan kode perilaku.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986 Open
Access:

Etika ASN menjadi pedoman bagi setiap pegawai dalam melaksanakan tugas sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Tujuan penerapan etika ASN adalah menciptakan aparatur yang profesional, berintegritas, netral, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Nilai dasar ASN diwujudkan melalui Core Values BerAKHLAK, yaitu:

- Berorientasi Pelayanan, yaitu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, berkualitas, dan mengutamakan kepuasan masyarakat.
- Akuntabel, yaitu melaksanakan tugas secara jujur, bertanggung jawab, disiplin, serta dapat dipertanggungjawabkan.
- Kompeten, yaitu terus meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan untuk menghasilkan kinerja terbaik.
- Harmonis, yaitu menghargai setiap orang, menjaga hubungan kerja yang baik, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.
- Loyal, yaitu setia kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah yang sah, serta menjaga nama baik instansi.
- Adaptif, yaitu mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, perubahan lingkungan kerja, dan inovasi dalam pelayanan publik.
- Kolaboratif, yaitu membangun kerja sama yang efektif dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam pelaksanaannya, setiap ASN wajib menaati kode etik dan kode perilaku, menghindari konflik kepentingan, tidak menyalahgunakan kewenangan, menjaga integritas, bersikap netral dari pengaruh politik praktis, serta memberikan pelayanan publik secara adil, transparan, dan tanpa diskriminasi. Pelanggaran terhadap etika ASN dapat dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Penjelasan ini sangat relevan dengan penelitian mengenai perilaku ASN di Kelurahan Pasir Jaya karena dapat digunakan untuk menilai apakah perilaku aparatur telah sesuai dengan nilai BerAKHLAK, kode etik, dan kode perilaku ASN sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.

2. PEMBAHASAN

A. Pemahaman ASN terhadap Konsep Etika Administrasi Publik

Hasil wawancara menunjukkan bahwa ASN di Kelurahan Pasir Jaya memiliki pemahaman yang cukup komprehensif terhadap konsep etika dalam pekerjaan sehari-hari. Para informan memaknai etika bukan sekadar kepatuhan terhadap aturan formal, melainkan sebagai sikap

profesional, integritas, dan keramahan dalam melayani masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Denhardt & Denhardt (2003) yang menegaskan bahwa etika pelayanan publik merupakan komitmen moral seorang aparatur untuk mengutamakan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi maupun golongan.

Dalam praktiknya, pemahaman etika tersebut diterjemahkan melalui Tindakan nyata seperti menolak pungli, datang tepat waktu, dan bersikap sabar dalam menghadapi keluhan warga. ASN di kelurahan ini menjadikan beberapa regulasi sebagai pedoman acuan, antara lain Core Values ASN "BerAKHLAK" yang memuat nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif; UU No. 20Tahun 2023 tentangASN; PPNo. 94Tahun 2021 tentang Disiplin PNS; serta Peraturan Walikota/Bupati yang mengatur kode etik pegawai di tingkat daerah.

Ketentuan mengenai nilai dasar dan kode etik ASN tersebut secara eksplisit diatur dalam Pasal 3 dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menegaskan bahwa setiap pegawai ASN wajib mengimplementasikan tujuh nilai dasar BerAKHLAK sebagai pedoman berperilaku sehari-hari. Sementara itu, Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil berfungsi sebagai instrumen operasional yang mengatur konsekuensi hukum apabila nilai etik tersebut dilanggar, mulai dari sanksi ringan berupa teguran lisan, sanksi sedang berupa pemotongan tunjangan kinerja, hingga sanksi berat berupa penurunan jabatan atau pemberhentian tidak dengan hormat. Keterkaitan antara nilai etik dan aturan disiplin ini menunjukkan bahwa etika ASN dibangun melalui dua jalur yaitu, kode etik dan jalur represif melalui sanksi disiplin.

Temuan ini menggambarkan bahwa landasan normatif etika administrasi publik telah terinternalisasi dengan baik di level kelurahan, meskipun implementasinya masih bergantung pada konsistensi individu masing-masing pegawai.

B. Perilaku ASN dalam Perspektif Etika Administrasi Publik

Perilaku ASN di Kelurahan Pasir Jaya menunjukkan adanya penerapan nilai etika administrasi publik dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. ASN berupaya menjalankan tugas secara sopan, responsif, dan bertanggung jawab sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Sikap tersebut mencerminkan bahwa aparatur telah memahami fungsi ASN sebagai pelayan publik yang harus mengutamakan kepentingan umum dibanding kepentingan pribadi.

Dalam praktik pelayanan, ASN tidak hanya berpedoman pada aturan formal, tetapi juga berusaha membangun hubungan pelayanan yang humanis dan komunikatif dengan masyarakat. Hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan informasi administrasi secara jelas serta membantu masyarakat dalam proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan argumen Waldo (1948) yang menegaskan bahwa administrasi publik pada dasarnya merupakan aktivitas yang sarat nilai dan tidak bisa dipisahkan dari dimensi moral, karena setiap tindakan birokrasi memiliki implikasi langsung terhadap kehidupan warga yang dilayani. Pandangan ini kemudian berkembang menjadi dasar penting bagi kajian etika administrasi publik modern.

Namun demikian, implementasi etika administrasi publik belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat hambatan seperti keterlambatan pelayanan akibat tingginya beban kerja dan keterbatasan sumber daya manusia. Selain itu, adanya persepsi masyarakat mengenai pelayanan yang lebih cepat kepada pihak tertentu menunjukkan bahwa prinsip keadilan dan netralitas pelayanan masih perlu diperkuat.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986 Open
Access:

C. Pengambilan Keputusan dalam Situasi Konflik Kepentingan

Salah satu aspek krusial dalam etika administrasi publik adalah kemampuanASN dalam menghadapi konflik kepentingan antara urusan pribadi dan kepentingan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, ASN di Kelurahan Pasir Jaya secara konsisten menempatkan kepentingan publik sebagai prioritas utama dengan mendasarkan diri pada sumpah jabatan dan integritas sebagai kompas moral. Langkah-langkah yang diambil dalam situasi konflik kepentingan meliputi: pertama, kembali pada aturan dan regulasi sebagai pelindung objektivitas; kedua, menerapkan transparansi dan mendeklarasikan konflik kepentingan bila diperlukan, termasuk menyerahkan proses kepada rekan sejawat; ketiga, menggunakan prinsip keadilan dengan pertanyaan reflektif apakah keputusan tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara publik; dan keempat, berkonsultasi dengan Lurah atau sekretaris kelurahan bila situasinya mengandung dilema etika yang abu-abu. Pola pengambilan Keputusan ini mencerminkan penerapan prinsip imparsialitas dan akuntabilitas sebagaimana dikemukakan oleh Frederickson (1997), bahwa ASN yang beretika harus mampu memisahkan kepentingan pribadi dari tanggung jawab publiknya secara tegas dan transparan.

D. Sistem Pengawasan Internal dan Whistleblowing System

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengawasan internal di Kelurahan Pasir Jaya telah berjalan melalui integrasi dengan sistem Pemerintah Kota Tangerang, termasuk keberadaan Whistleblowing System (WBS) yang dikelola oleh Inspektorat Daerah. Sistem ini memungkinkan pelaporan pelanggaran etika secara aman dan rahasia oleh pegawai maupun masyarakat.
Pengawasan berjalan secara berjenjang, yakni melalui pengawasan langsung Lurah terhadap bawahan di tingkat kelurahan, monitoring berkala oleh Camat di tingkat kecamatan, hingga pengawasan oleh Inspektorat Daerah sebagaiAparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) yang memiliki kewenangan pemberian sanksi disiplin berat. Selain itu, masyarakat juga dapat menggunakan layanan SP4NLAPOR! Yang dipantau langsung oleh Kemenpan-RB dan Ombudsman RI sebagai alternatif pelaporan eksternal.

Meskipun demikian, tantangan utama yang teridentifikasi adalah keberanian pelapor dan efektivitas sosialisasi ditingkat akar rumput. Budaya "ewuhpakewuh" atau rasa segan yang kental dalam lingkungan kerja kelurahan seringkali menjadi hambatan psikologis bagi pegawai untuk melaporkan pelanggaran rekan kerjanya secara formal. Temuan ini senada dengan hasil penelitian Dwiyanto (2011) yang menyebutkan bahwa budaya paternalistik dalam birokrasi Indonesia masih menjadi kendala serius dalam penegakan akuntabilitas internal.

E. Penanganan Pelanggaran Etika di Lingkungan Kerja

Pelanggaran etika yang paling sering ditemui di lingkungan kelurahan bersifat administratif dan kedisiplinan, seperti ketidakhadiran tanpa alasan sah, ketidaksopanan dalam pelayanan, dan potensi pungutan liar yang meski sudah sangat di perketat tetap menjadi focus pengawasan utama. Penanganan pelanggaran tidak dilakukan secara sepihak, melainkan mengacu pada PP No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS dengan prosedur yang mencakup pemanggilan dan pemeriksaan melalui Berita Acara Pemeriksaan (BAP), pembinaan internal untuk pelanggaran ringan, hingga eskalasi keInspektorat Daerah untuk pelanggaran berat.
Sanksi yang diberikan bersifat bertingkat, mulai dari sanksi ringan berupa teguran lisan atau tertulis, sanksi sedang berupa pemotongan tunjangan kinerja (Tukin) selama6-12 bulan, hingga sanksi berat berupapenurunan jabatan, demosi, bahkan pemberhentian tidak hormat. Sebagai contoh nyata, terdapat kasus pegawai yang kurang responsif terhadap keluhan warga di media

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986 Open
Access:

sosial, yang ditangani melalui teguran langsung dari Lurah dan kewajiban mengikuti pelatihan standar pelayanan prima, dengan hasil adanya perbaikan signifikan pada kinerja pelayanan berikutnya.

F. Pengaruh budaya organisasi terhadap perilaku ASN

Budaya organisasi di Kelurahan Pasir Jaya memiliki pengaruh besar terhadap perilak uetis para pegawai sehari-hari. Lingkungan kerja yang bersifat kekeluargaan namun tetap terikat pada aturan birokrasi menjadikan budaya organisasi sebagai "filter" alami bagi perilaku pegawai. Beberapa aspek budaya yang berpengaruh meliputi: keteladanan pimpinan (toneatthetop) Dimana figure Lurah yang disiplin dan jujur mendorong staf untuk mengikuti sikap tersebut; nilai kekeluargaan dan gotong royong yang menjadikan kontrol sosial antar pegawai lebih efektif dibanding teguran formal; budaya pelayanan (service excellence) sebagai norma sosial lingkungan kerja; serta adaptasi terhadap digitalisasi yang memaksa transparansi melalui sistem eperformance.

Namun demikian, budaya kekeluargaan yang terlalu kental juga berpotensi menjadi hambatan, Dimana rasa segan menghalangi seseorang untuk melaporkan kesalahan rekan kerja secara formal. Oleh karena itu, keseimbangan antara sikap guyub dan profesionalisme menjadi tantangan tersendiri yang terus dikelola oleh pimpinan kelurahan.

G. Prinsip keadilan Dan Non Deskriminasi Dalam Pelayanan Publik

Prinsip keadilan dan non-diskriminasi merupakan fondasi utamapelayanan publik di Kelurahan Pasir Jaya. ASN menegaskan bahwa pelayanan diberikan berbasis kebutuhan, bukan status sosial-ekonomi warga. Sistem antrean dan Standar Operasional Prosedur (SOP) berlaku sama untuk semua warga tanpa memandang latar belakang ekonomi.

Sebagai bentuk penerapan prinsip ekuitas, kelurahan memberikan prioritas bagi kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas yang mendapatkan layanan tanpa harus mengikuti antrean reguler.Warga kurang mampu juga mendapatkan pendampingan ekstra dalam pengurusan dokumen administrasi. Selain itu, program "Jemput Bola" ke lingkungan RW diimplementasikan untuk memastikan warga yang tidak dapat datang ke kantor kelurahan tetap mendapatkan hak administrasi kependudukannya.

Dalam perspektif netralitas, ASN dilarang keras memberikan jalur cepat karena kedekatan personal atau imbalan. Prinsip yang dipegang Adalah bahwa yang dilihat dalam pelayanan publik adalah Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai pemegang hak, bukan status social atau jabatan seseorang. Temuan ini selaras dengan konsep social equity yang dikemukakan oleh Frederickson (1990) sebagai salah satu pilar utama administrasi publik yang etis.

H. Mekanisme Pencegahan Gratifikasi Dan Responsivitas ASN

Untuk memastikan ASN bekerja secara responsif, tepat waktu, dan bebas gratifikasi, Kelurahan Pasir Jaya menerapkan kombinasi sistem digital, pengawasan ketat, dan perubahan budaya kerja. Digitalisasi layanan melalui aplikasi seperti Tangerang LIVE meminimalkan pertemuan langsung antara warga dan petugas, sehingga mengurangi peluang negosiasi imbalan. Fiturtracking berkas secara real- time juga memastikan transparansi proses layanan kepada publik.

Standar Operasional Prosedur yang ketat menetapkan estimasi waktu penyelesaian layanan, misalnya pembuatan surat pengantar maksimal 15menit. Selainitu,sistem penilaian kinerja berbasis e-performance mengaitkan langsung responsivitas pegawai

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986 Open
Access:

dengan pendapatan Tunjangan Kinerja/TPP mereka, sehingga bekerja dengan baik menjadi cara terbaik untuk memperoleh penghasilan maksimal yang legal. Lingkungan "Zero Gratification Zone "diperkuat dengan pemasangan CCTV, poster wilayah bebas korupsi, dan kewajiban ASN melaporkan setiap pemberian dari masyarakat yang berkaitan dengan jabatan mereka kepada Inspektorat atau KPK.

I. Tantangan Dalam Meenjaga Integritas ASN

Menjaga integritas di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi menghadirkan berbagai tantangan nyata. Pertama, budaya "jalan pintas" dari sebagian warga yang terbiasa menawarkan imbalan atau menggunakan kedekatan personal memaksa ASN untuk memiliki keteguhan hati yang kuat. Kedua, kesenjangan literasi digital masyarakat Pasir Jaya yang heterogen menyulitkan implementasi sistem transparansi digital secara merata, terutama bagi warga lansia dan kelompok prasejahtera. Ketiga, tekanan dari lingkungan sosial menjadi tantangan unik bagi ASN kelurahan yang sering tinggal di lingkungan sekitar dan menghadapi permintaan perlakuan khusus dari tetangga atau kerabat. Keempat, beban kerja yang tinggi berbenturan dengan ekspektasi pelayanan cepat dari masyarakat. Kelima, menjaga netralitas ASN di tengah kontestasi politik lokal di wilayah yang dinamis seperti Pasir Jaya memerlukan komitmen dan kewaspadaan ekstra.
Tantangan-tantangan ini dijadikan motivasi untuk terus memperkuat komitmen melalui pembinaan internal dan keterbukaan terhadap kritik dari masyarakat, sebagai bagian dari upaya berkelanjutan mewujudkan birokrasi yang bersih dan melayani.

J. Upaya Peningkatan Etika Administrasi Publik

Untuk mencapai standar etika administrasi publik yang ideal, terdapat beberapa aspek kunci yang perlu ditingkatkan secara berkesinambungan. Pertama, transformasi budaya "pelayan" melalui pergeseran mindset dari sekadar bekerja sesuai aturan menuju bekerja dengan empati, yang menuntut kecerdasan emosional dalam menangani keluhan warga. Kedua, penguatan kompetensi digital yang humanis, di manaASN tidak hanya mahir menggunakan aplikasi tetapi juga tetap responsif secara digital dengan standar waktu respon (SLA) yang terukur. Ketiga, pengawasan partisipatif melalui kotak saran digital dan transparansi anggaran kelurahan agar masyarakat merasa dilibatkan dalam pengawasan. Keempat, konsistensi penegakan reward and punishment secara objektif dan transparan untuk menciptakan efek jera sekaligus inspirasi. Kelima, pelatihan etika berkelanjutan berbasis studi kasus nyata agar ASN siap menghadapi situasi sulit dilapangan yang semakin dinamis. Dengan menggabungkan teknologi yang transparan dan semangat melayani yang tulus, Kelurahan Pasir Jaya berpotensi menjadi model birokrasi yang benar-benar bersih dan berorientasi pada kepentingan publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai etika administrasi publik padaASN di Kelurahan Pasir Jaya, Kecamatan Jatiuwung, KotaTangerang, dapat disimpulkan bahwa secara umum penerapan etika administrasi publik telah berjalan cukup baik. ASN di Kelurahan Pasir Jaya menunjukkan adanya pemahaman terhadap nilai-nilai etika pelayanan publik seperti disiplin, tanggung jawab, integritas, profesionalisme, serta orientasi pelayanan kepada masyarakat. Disiplin kerja ASN terlihat dari kepatuhan terhadap jam kerja, pelaksanaan tugas sesuai tupoksi, dan keterlibatan dalam kegiatan internal kelurahan. Dalam aspek pelayanan publik, ASN telah berupaya memberikan pelayanan yang komunikatif, responsif, dan humanis kepada masyarakat. Integritas pegawai juga tercermin dari upaya menjaga transparansi pelayanan serta tidak ditemukannya praktik pungutan liar secara terbuka dalam proses administrasi.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986 Open
Access:

Selain itu, profesionalisme ASN mulai didukung oleh penerapan sistem administrasi berbasis digital yang membantu percepatan pelayanan dan meningkatkan transparansi. Hubungan antara ASN dan masyarakat juga berjalan cukup harmonis melalui komunikasi yang terbuka serta keterlibatan ASN dalam kegiatan kemasyarakatan.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam penerapan etika administrasi publik. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban pelayanan, keterlambatan penyelesaian administrasi pada jam sibuk, serta masih adanya persepsi masyarakat terkait pelayanan yang lebih cepat bagi pihak tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa prinsip keadilan, netralitas, dan efektivitas pelayanan masih perlu diperkuat. Sistem pengawasan internal dan mekanisme whistleblowing system telah tersedia dan berjalan melalui koordinasi dengan Pemerintah Kota Tangerang dan Inspektorat Daerah. Akan tetapi, budaya "ewuhpakewuh" masih menjadi tantangan dalam pelaporan pelanggaran etika dilingkungan kerja. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan budaya organisasi yang lebih profesional, transparan, dan akuntabel.

Secara keseluruhan, Kelurahan Pasir Jaya telah menunjukkan komitmen dalam mewujudkan birokrasi yang bersih dan melayani. Dengan penguatan kompetensi ASN, peningkatan pengawasan, serta pengembangan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik, penerapan etika administrasi publik di Kelurahan Pasir Jaya dapat semakin optimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi Kelurahan Pasir Jaya
- Meningkatkan pengawasan internal terhadap disiplin dan kualitas pelayanan ASN secara berkala agar pelaksanaan pelayanan publik lebih optimal.
- Mengadakan pelatihan dan pembinaan rutin terkait etika administrasi publik, pelayanan prima, serta penguasaan teknologi digital bagi ASN.
- Memperkuat penerapan prinsip keadilan dan non-diskriminasi dalam pelayanan agar tidak muncul persepsi perlakuan khusus terhadap pihak tertentu.
- Mengoptimalkan penggunaan sistem pelayanan berbasis digital guna mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi pelayanan publik.
- Meningkatkan sosialisasi mengenai mekanisme pengaduanma syarakat dan whistleblowing system agar masyarakat dan pegawai lebih berani melaporkan pelanggaran etika.

2. Bagi ASN Kelurahan Pasir Jaya
- ASN diharapkan terus meningkatkan profesionalisme, integritas, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat.
- ASN perlu menjaga sikap netral, jujur, dan transparan dalam setiap proses pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan publik.
- ASN diharapkan mampu meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Bagi Pemerintah Daerah
- Pemerintah daerah perlu memberikan dukungan berupa peningkatan kapasitas SDM, pelatihan teknis, serta penguatan sistem pengawasan dan evaluasi kinerja ASN di tingkat kelurahan.

- Perlu adanya penambahan jumlah pegawai atau redistribusi SDM agar beban pelayanan publik dapat ditangani secara lebih efektif.
- Pemerintah daerah juga perlu memperkuat kebijakan pelayanan publik berbasis digital yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

- Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji etika administrasi publik dengan cakupan wilayah yang lebih luas atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam.
  Peneliti berikutnya juga dapat meneliti pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap peningkatan etika dan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan atau kecamatan

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto,A.(2011). Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Cooper, T. L. (2012). The Responsible Administrator: An Approach to Ethics for the Administrative Role (6th ed.). San Francisco: Jossey-Bass.

Ombudsman RI. (2025). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia. Diakses dari https://ombudsman.go.id

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah. (2025). Internalisasi Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku ASN: Penguatan Budaya Kerja dan Kode Etik ASN. Semarang: BKD Provinsi Jawa Tengah. Diakses dari https://bkd.jatengprov.go.id

Wijayanti, W., & Kurniasih, D. (2023). Penerapan Kode Etik Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Meningkatkan Disiplin Aparatur Sipil Negara. PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA, 11(1), 44–51. https://doi.org/10.31289/publika.v11i1.9524

Sedarmayanti. (2018). “Good Governance dalam Perspektif Administrasi Publik.”

Jurnal Frederickson, H. G. (1997). The Spirit of Public Administration. San Francisco: Jossey-Bass. Frederickson, H. G. (1990). Public administration and social equity. Public Administration Review, 50(2), 228–237. https://doi.org/10.2307/976870 Ilmu Administrasi,15(1),1–15.

Hardiyansyah. (2017). “Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.” Jurnal Gava Media.

Prasojo, E. (2014). “Reformasi Birokrasi dalam Good Governance. “Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik, 18(2), 45–60.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Sinambela, L.P. (2016). ReformasiPelayananPublik.BumiAksara.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service: Serving, Not Steering (4th ed.). New York: Routledge.

Nugroho, Y. (2022). “Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah.” Jurnal E- Government, 7(1), 23–39.

Putra, R.A. (2019). “PengaruhBudayaOrganisasiterhadapPerilakuEtisAparatur Pemerintah.” Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 4(1), 77–91.

Sari, D. P. (2020). "Implementasi Whistleblowing System dalam Pencegahan Pelanggaran Etika ASN." Jurnal Governance, 5(2), 89–102.

Rahmawati, E. (2021). "Integritas dan Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik." Jurnal Administrasi Negara, 9(1), 55–67

Kumorotomo,W. (2013). Etika Administrasi Negara. Jakarta: Rajawali Pers.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986 Open
Access: