

**PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK OLEH
APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LAMONGAN**

**Dina Seftianah¹, Galih Wahyu Pradana², Muhammad Farid Ma'ruf³,
Deby Febriyan Eprilianto⁴**

Universitas Negeri Surabaya, Indonesia^{1,2,3,4}

E-mail: dina.23243@mhs.unesa.ac.id¹, galihpradana@unesa.ac.id²,
muhammadfarid@unesa.ac.id³, debyeprilianto@unesa.ac.id⁴

ABSTRACT

Quality public service reflects good governance, the execution of which is inseparable from the ethics of the apparatus in serving the public. This study aims to describe the implementation of public service ethics by the State Civil Apparatus (ASN) at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Lamongan Regency in providing population administration services. A descriptive qualitative approach was employed in this study, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation of services at the Lamongan Regency Public Service Mall (MPP). Data analysis utilized the Miles and Huberman interactive model, while data trustworthiness was tested through source and technique triangulation. The application of service ethics was analyzed based on Mertins Jr.'s four indicators: equality, equity, loyalty, and responsibility. The results show that all four indicators have been implemented, though certain aspects still require strengthening. Regarding equality, most officers provided services with a friendly and polite manner, although disparities in friendliness were still observed toward individuals personally known to the officers. For equity, queuing mechanisms and priority provisions for individuals with special needs have been established; however, practices that potentially bypass the queue order still persist. The loyalty aspect has functioned well through compliance with Standard Operating Procedures (SOPs) and service regulations. Meanwhile, the responsibility aspect requires further improvement, particularly in terms of timeliness and follow-up on document processing. Therefore, strengthening oversight, ensuring consistent treatment of the public, and improving coordination and monitoring of document processing are necessary to support a more consistent application of public service ethics.

Keywords: *Public Service Ethics, State Civil Apparatus, Equality, Equity, Loyalty, Responsibility, Disdukcapil Lamongan*

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu cerminan penyelenggaraan pemerintahan, yang dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari

etika aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan etika pelayanan publik oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lamongan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lamongan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Penerapan etika pelayanan dianalisis berdasarkan empat indikator Mertins Jr., yaitu equality (persamaan), equity (keadilan), loyalty (kesetiaan), dan responsibility (tanggung jawab). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat indikator telah diterapkan, tetapi masih terdapat aspek yang memerlukan penguatan. Pada aspek equality, sebagian besar petugas telah memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan, meskipun masih ditemukan perbedaan keramahan kepada masyarakat yang dikenal petugas. Pada aspek equity, mekanisme antrean dan pemberian prioritas bagi masyarakat dengan kebutuhan tertentu telah diterapkan, tetapi masih ditemukan perlakuan yang berpotensi mengabaikan urutan antrean. Aspek loyalty telah berjalan baik melalui kepatuhan terhadap SOP dan ketentuan pelayanan. Sementara itu, aspek responsibility masih memerlukan penguatan, terutama dalam ketepatan waktu dan tindak lanjut penyelesaian dokumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, konsistensi perlakuan kepada masyarakat, serta koordinasi dan pemantauan penyelesaian dokumen untuk mendukung penerapan etika pelayanan publik yang lebih konsisten.

Kata Kunci: *Aparatur Sipil Negara, Disdukcapil Lamongan, Etika Pelayanan Publik, Persamaan, Keadilan, Kesetiaan, Tanggung Jawab,*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas pada dasarnya sangat bergantung pada partisipasi aktif seluruh pemangku kepentingan, baik pemerintah, masyarakat, maupun sektor swasta. Pelayanan publik yang baik tidak semata-mata didasarkan pada kehendak pemerintah atau ketentuan perundang-undangan saja, melainkan harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat yang dilayani. Sebagai rangkaian aktivitas yang dijalankan organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang

maupun jasa, pelayanan publik menuntut pemerintah untuk konsisten menjalankan perannya sebagai penyelenggara layanan sesuai standar dan peraturan yang berlaku.

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat. Data Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2025 lembaga tersebut menerima 23.596 laporan pengaduan masyarakat, dengan pemerintah daerah sebagai

instansi yang paling banyak dilaporkan, yakni 4.766 laporan. Pengaduan tersebut umumnya berkaitan dengan penundaan berlarut, tidak diberikannya pelayanan, penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, hingga praktik diskriminasi. Kondisi ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih memerlukan perhatian dan perbaikan berkelanjutan.

Pada level Provinsi Jawa Timur, laporan pengaduan pelayanan publik sepanjang tahun 2024 tercatat sebanyak 591 kasus, dengan pemerintah daerah menyumbang porsi terbesar (253 laporan), diikuti lembaga pendidikan negeri (61 laporan), pertanahan (57 laporan), serta kepolisian (43 laporan) terkait administrasi penyidikan. Pengaduan tersebut didominasi persoalan pelayanan kepegawaian, pendidikan, pelayanan sosial, dan perizinan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek profesionalisme dan etika aparatur di lingkungan pemerintah daerah masih memerlukan pembenahan.

Pemerintahan yang baik ditandai oleh adanya kepastian prosedur, keterbukaan informasi, akuntabilitas aparatur, serta responsivitas terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai aspek sistem, prosedur, metode, dan personel dengan penekanan pada perilaku penyelenggara, ketersediaan sarana-prasarana, serta interaksi dengan masyarakat penerima layanan. Namun dalam praktiknya, aspek-aspek tersebut

belum sepenuhnya terpenuhi akibat perbedaan kondisi birokrasi antardaerah.

Secara normatif, kewajiban aparatur untuk menjunjung nilai etika pelayanan publik telah diatur dengan tegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 34, yang mewajibkan pelaksana pelayanan bersikap adil, nondiskriminatif, cermat, sopan, ramah, tegas, dapat diandalkan, dan tidak menunda-nunda keputusan. Pelaksana pelayanan juga dituntut bekerja profesional, tidak mempersulit masyarakat, menaati instruksi atasan yang sah, menjunjung tinggi akuntabilitas dan integritas, menjaga kerahasiaan dokumen, serta mencegah benturan kepentingan. Sayangnya, ketentuan ini belum sepenuhnya terimplementasi. Data Badan Kepegawaian Negara (BKN) tahun 2025 mencatat pemberhentian 20 ASN akibat pelanggaran disiplin dan etika, mulai dari penyalahgunaan wewenang, pelanggaran integritas, korupsi, penyalahgunaan narkoba, hingga ketidakhadiran kerja tanpa keterangan, menunjukkan masih lemahnya pengawasan dan penegakan disiplin di lingkungan aparatur.

Besarnya jumlah ASN di Indonesia mencapai 6.776.871 orang pada Semester I Tahun 2026, terdiri atas PNS, PPPK, dan pekerja paruh waktu, dengan mayoritas (2.501.024 orang) bertugas di instansi daerah, menegaskan pentingnya penerapan

etika secara konsisten, mengingat sebagian besar ASN bersentuhan langsung dengan pelayanan masyarakat di tingkat lokal. Jawa Timur, sebagai provinsi dengan jumlah ASN terbesar di Indonesia (563.947 orang), memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kualitas etika pelayanan publiknya.

Sebagai pelayan publik, ASN dituntut untuk memahami kepentingan negara sekaligus kebutuhan masyarakat yang dilayaninya. Sejalan dengan paradigma *New Public Service*, pelayanan publik tidak semata soal kepatuhan terhadap aturan, melainkan juga komitmen moral aparatur untuk menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan (*citizen-centered service*), menggunakan kompetensi secara profesional, memberi solusi atas persoalan masyarakat, serta bertanggung jawab atas setiap keputusan yang diambil. Pada tingkat daerah, pembinaan etika ASN menjadi bagian dari manajemen kepegawaian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, yang mencakup aspek administratif sekaligus pembinaan kode etik dan kode perilaku ASN.

Kabupaten Lamongan dipilih sebagai lokus penelitian karena persoalan kedisiplinan ASN masih menjadi perhatian. Dari total 12.328 ASN di Kabupaten Lamongan per Juli 2026, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) BKPSDM Kabupaten Lamongan Tahun 2023

mencatat 18 ASN yang mendapat penanganan pelanggaran disiplin, terdiri dari 2 pelanggaran ringan, 7 sedang, 5 berat, dan 4 kasus dalam proses. Dari lima pelanggaran berat tersebut, dua PNS dijatuhi hukuman pembebasan dari jabatan yang sebelumnya diduduki dan ditempatkan sebagai jabatan pelaksana selama 12 bulan, sedangkan tiga PNS lainnya dijatuhi hukuman pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai PNS.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lamongan dipilih sebagai objek penelitian karena instansi ini menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan seperti penerbitan Kartu Keluarga, KTP-el, akta kelahiran, dan akta kematian dengan intensitas interaksi yang tinggi antara aparatur dan masyarakat, sehingga menuntut pelayanan yang adil, setara, profesional, dan bertanggung jawab. Didukung oleh 33 ASN dalam pelaksanaan tugas pelayanan, Disdukcapil Kabupaten Lamongan juga menghadapi sorotan publik terkait penerapan etika pelayanannya. Pemberitaan media lokal mengungkap keluhan masyarakat tentang lambannya proses pengurusan KTP-el di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lamongan, disertai keluhan atas sikap petugas yang dinilai kurang ramah. Observasi awal peneliti memperkuat temuan ini: selain lambannya proses layanan, ditemukan pula ketidakjelasan informasi persyaratan dokumen yang

sebelumnya dinyatakan lengkap justru dinyatakan kurang lengkap pada tahap berikutnya, hal ini menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan masyarakat.

Berbagai faktor dapat memengaruhi belum optimalnya penerapan etika ASN, seperti kurangnya kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, pelaksanaan tugas yang belum sesuai dengan prinsip etika, pelayanan yang belum sepenuhnya adil, serta adanya kepentingan tertentu dalam pelaksanaan tugas birokrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa nilai-nilai etika, seperti kejujuran, integritas, transparansi, dan akuntabilitas, belum sepenuhnya diterapkan dalam pelaksanaan tugas. Hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan publik serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kajian terdahulu memperlihatkan keragaman temuan mengenai etika pelayanan publik. Penelitian Diaz et al. (2023) di Kelurahan Pau, Kabupaten Manggarai, menunjukkan bahwa etika pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 78 persen dan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,572, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas etika pelayanan publik diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Penelitian Sengke dkk. (2023) di Dinas Pendidikan

Daerah Provinsi Sulawesi Utara menemukan bahwa penerapan etika ASN belum optimal, terutama pada aspek persamaan dan tanggung jawab, meskipun aspek kesetiaan aparatur sudah cukup baik. Sementara itu, Afrijal et al. (2023) menegaskan bahwa penguatan etika pemerintahan melalui internalisasi nilai-nilai Pancasila dan reformasi budaya birokrasi menjadi kunci membentuk aparatur yang profesional dan berorientasi pelayanan.

Meski kajian tentang etika pelayanan publik telah banyak dilakukan dengan fokus dan konteks instansi yang beragam, kajian yang secara spesifik menyoroti penerapan etika ASN dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lamongan masih terbatas. Padahal pelayanan administrasi kependudukan berhubungan langsung dengan pemenuhan hak dasar masyarakat atas dokumen kependudukan, sehingga perilaku aparatur dalam prosesnya menjadi hal yang krusial untuk dikaji. Atas dasar itu, penelitian ini difokuskan pada penerapan etika pelayanan publik ASN di Disdukcapil Kabupaten Lamongan berdasarkan empat indikator Mertins Jr., yaitu *equality* (persamaan), *equity* (keadilan), *loyalty* (kesetiaan), dan *responsibility* (tanggung jawab), dengan tujuan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana keempat nilai etika tersebut diwujudkan dalam praktik pelayanan sehari-hari.

KAJIAN PUSTAKA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks ini, *good governance* bertindak sebagai *grand theory* yang menekankan pentingnya sinergi, transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan responsivitas dalam pengelolaan sektor publik (Dwiyanto, 2021; Singh, 2023). Sektor pelayanan publik menjadi pintu masuk (*entry point*) paling strategis untuk merealisasikan prinsip-prinsip *good governance*, karena pada sektor inilah terjadi interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat (Dwiyanto, 2021).

Sebagai *middle-range theory*, manajemen pelayanan publik menguraikan bagaimana organisasi publik mengelola sumber daya, aparatur, dan prosedur untuk memenuhi hak-hak dasar serta kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien (Kurnianingsih, 2026; Widyastuti, 2024). Sejalan dengan paradigma *New Public Service* (NPS), pelayanan publik dituntut untuk berorientasi pada warga negara (*citizen-centered service*) dan berlandaskan komitmen moral aparatur, bukan sekadar kepatuhan administratif atau logika efisiensi pasar semata (Rauh, 2017). Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai elemen penggerak utama birokrasi dituntut untuk mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi atau kelompok.

Sebagai *applied theory*, etika pelayanan publik berfungsi sebagai norma moral dan pedoman perilaku bagi ASN dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan (Bertens, 2000; Bisri & Asmoro, 2019; Iskandar et al., 2020). Penerapan etika dalam administrasi publik bertujuan mencegah penyalahgunaan wewenang, perilaku diskriminatif, serta maladministrasi. Untuk mengukur penerapan etika aparatur dalam pelayanan publik, penelitian ini merujuk pada empat indikator utama menurut Mertins Jr. (dalam Bisri & Asmoro, 2019), yaitu:

- 1) *Equality* (Persamaan): Pemberian perlakuan dan sikap pelayanan (seperti keramahan, kesopanan, dan komunikasi yang menghargai) secara setara kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun kedekatan personal (Amijaya et al., 2024; Kamila et al., 2024).
- 2) *Equity* (Keadilan): Pemberian pelayanan dilakukan secara adil sesuai dengan mekanisme antrian, dengan memberikan prioritas kepada masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas dan lansia, sesuai dengan kondisi dan kebutuhannya tanpa membedakan latar belakang masyarakat. (Anisa et al., 2025; Pratama et al., 2025).
- 3) *Loyalty* (Kesetiaan): Komitmen dan kepatuhan aparatur terhadap aturan hukum, Standar Operasional Prosedur (SOP), dan kebijakan

instansi dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan (Annisa et al., 2023; Tina et al., 2023).

- 4) *Responsibility* (Tanggung Jawab): Kesiediaan aparatur untuk melaksanakan tugas secara cermat, tepat waktu, serta responsif dan akuntabel dalam menindaklanjuti kendala atau kesalahan teknis penyelesaian dokumen (Mustafa, 2003; Wijaya et al., 2019).

Kajian mengenai etika pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh para peneliti terdahulu dengan ragam konteks dan metodologi. Studi kuantitatif oleh Diaz et al. (2023) menemukan bahwa etika pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan sebesar 78% terhadap kepuasan masyarakat di tingkat kelurahan. Pada konteks kualitatif, Sengke et al. (2023) serta Timbuleng et al. (2023) menunjukkan bahwa penerapan etika ASN di instansi daerah masih dihadapkan pada ketidakefektifan pada indikator persamaan dan tanggung jawab, meskipun aspek kesetiaan aparatur relatif berjalan baik. Penelitian oleh Afrijal et al. (2023) dan Saputri & Tukiman (2024) menyoroti pentingnya penguatan etika pemerintahan melalui internalisasi nilai-nilai budaya birokrasi dan pembinaan kode etik pegawai di tingkat lokal. Sementara itu, studi internasional seperti Borțea (2020) menyoroti tantangan etika administrasi publik dalam era ekonomi digital, Raadschelders & Chitiga (2021)

menekankan pentingnya integrasi pendidikan etika, dan Khanal et al. (2023) menganalisis faktor kepatuhan aturan dan ketepatan waktu terhadap integritas ASN di Nepal.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah menguji etika pelayanan publik pada berbagai instansi pemerintah, terdapat gap penelitian (*research gap*) yang perlu diisi. Kajian yang secara khusus dan mendalam menganalisis penerapan etika pelayanan publik ASN pada penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kabupaten (khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan) dengan mengintegrasikan empat indikator Mertins Jr. secara utuh masih terbatas. Pelayanan administrasi kependudukan memiliki karakteristik yang khas dan krusial karena berhubungan langsung dengan pemenuhan hak sipil dasar warga negara (seperti KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran). Karakteristik ini menuntut ketelitian data yang tinggi, kepatuhan ketat terhadap SOP, serta intensitas interaksi tatap muka yang sangat tinggi antara aparatur dan masyarakat dari berbagai latar belakang. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah literatur tersebut dengan menyajikan gambaran empiris secara komprehensif mengenai dinamika penerapan etika ASN dalam pelayanan administrasi kependudukan di lapangan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan mendalam kondisi atau fenomena penerapan etika pelayanan publik ASN di Disdukcapil Kabupaten Lamongan berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan. Pendekatan kualitatif dipilih karena peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam meneliti kondisi objek secara alamiah, dengan pengumpulan data melalui teknik triangulasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta analisis data yang dilakukan secara induktif untuk memperoleh pemaknaan mendalam atas fenomena yang diteliti.

Penelitian dilaksanakan di lingkup kantor Disdukcapil Kabupaten Lamongan, yang dipilih karena merupakan perangkat daerah dengan tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, sekaligus berhadapan langsung dengan masyarakat dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga, KTP-el, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Tingginya intensitas interaksi antara aparatur dan masyarakat menjadikan lokasi ini relevan untuk mengkaji bagaimana sikap, perilaku, dan tanggung jawab aparatur memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima.

Fokus penelitian diarahkan pada empat indikator etika pelayanan publik

menurut Mertins Jr. dalam Bisri dan Asmoro (2019), yaitu:

1. **Equality (persamaan)** dilihat dari perlakuan yang setara kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang, yang dioperasionalkan melalui sikap keramahan, kesopanan, komunikasi, dan konsistensi perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.
2. **Equity (keadilan)** dilihat dari penerapan pelayanan berdasarkan ketentuan dan urutan yang berlaku, pemberian prioritas kepada masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus berdasarkan alasan yang jelas, serta tidak adanya perlakuan khusus yang didasarkan pada hubungan pribadi.
3. **Loyalty (kesetiaan)** dilihat dari kepatuhan ASN terhadap aturan, Standar Operasional Prosedur (SOP), dan ketentuan pelayanan, serta konsistensi dalam menjalankan tugas sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.
4. **Responsibility (tanggung jawab)** dilihat dari pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, tindak lanjut terhadap permasalahan pelayanan, serta monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dan dokumen pendukung, serta data sekunder berupa referensi

tertulis, arsip, dan pemberitaan yang relevan untuk melengkapi temuan primer. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni berdasarkan kompetensi dan pemahaman mendalam informan terhadap fenomena yang diteliti, bukan berdasarkan jumlah semata. Jumlah informan bersifat fleksibel mengikuti prinsip kejenuhan data, di mana proses wawancara dihentikan ketika informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak lagi memunculkan temuan baru yang signifikan. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kabupaten Lamongan (1 orang), penanggung jawab pelayanan di Mal Pelayanan Publik (1 orang), petugas ASN Disdukcapil (3 orang), dan masyarakat pengguna layanan (5 orang).

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama. *Pertama*, observasi, yang dilakukan dengan hadir langsung di lapangan untuk mengamati perilaku, aktivitas, dan interaksi antara petugas dan masyarakat secara faktual. *Kedua*, wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilaksanakan secara semi-terstruktur, memberikan arah pembahasan yang jelas namun tetap membuka ruang bagi informan untuk menyampaikan pandangan dan pengalaman secara bebas. *Ketiga*, studi dokumentasi, yaitu penelusuran dokumen, arsip, dan sumber tertulis relevan untuk memperkuat dan

mempertajam data hasil wawancara dan observasi.

Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri atas empat tahap: pengumpulan data, reduksi data (merangkum dan memfokuskan pada hal-hal penting), penyajian data (menyusun temuan secara sistematis agar mudah dipahami), dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Analisis dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data, sehingga fokus dan strategi penelitian dapat terus disesuaikan berdasarkan temuan di lapangan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan dua bentuk triangulasi, yaitu triangulasi sumber (membandingkan informasi antarinforman, hasil observasi, dan dokumen pendukung) serta triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap subjek yang sama), sehingga temuan yang dihasilkan lebih kredibel dan menggambarkan realitas di lapangan secara menyeluruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Disdukcapil Kabupaten Lamongan melayani sekitar 1,37 juta jiwa penduduk yang tersebar di 27 kecamatan, didukung oleh 63 pegawai di kantor induk dan 33 ASN yang secara khusus terlibat dalam pelayanan langsung kepada masyarakat. Tingginya

volume pelayanan menuntut aparaturnya untuk tidak hanya bekerja sesuai SOP, tetapi juga menerapkan etika dalam setiap interaksi dengan masyarakat, mengingat sikap, perilaku, dan tanggung jawab aparaturnya secara langsung memengaruhi kualitas layanan yang dirasakan masyarakat. Observasi awal peneliti menemukan beberapa kondisi yang mengindikasikan persoalan etika pelayanan, seperti perbedaan sikap petugas, potensi perlakuan berbeda terhadap masyarakat yang memiliki kedekatan dengan petugas, ketidaktepatan dalam pemeriksaan dokumen, serta lambannya proses pelayanan. Kondisi ini menjadi dasar bagi analisis mendalam terhadap empat indikator etika pelayanan publik berikut.

1. Equality (Persamaan)

Persamaan hak dalam pelayanan publik, sebagaimana dikemukakan Mertins Jr., merupakan perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan, didasarkan pada perilaku birokrasi rasional yang memberikan pelayanan berkualitas secara konsisten tanpa membedakan afiliasi politik, status sosial, etnis, agama, atau latar belakang lainnya. Pandangan ini sejalan dengan konsep yang menegaskan bahwa persamaan hak berarti tidak mempermasalahkan perbedaan agama, suku, ras, golongan, gender, maupun status ekonomi masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip nondiskriminatif ini juga menjadi bagian dari asas pelayanan publik

sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Dalam penelitian ini, *equality* tidak hanya dilihat dari kesempatan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, tetapi juga dari konsistensi sikap dan perilaku petugas selama proses pelayanan berlangsung. Hal tersebut tercermin melalui keramahan, kesopanan, komunikasi, serta perhatian yang diberikan kepada setiap masyarakat tanpa membedakan latar belakangnya. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk menunjukkan bahwa petugas pada dasarnya dituntut untuk memberikan pelayanan secara sama kepada seluruh masyarakat. Hal tersebut juga didukung oleh keterangan penanggung jawab pelayanan di Mal Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa penerapan kesamaan perlakuan dilakukan melalui pengawasan dan evaluasi secara berjenjang. Apabila ditemukan petugas yang memberikan perhatian berlebih kepada masyarakat yang dikenalnya secara pribadi, maka akan diberikan teguran, mulai dari teguran lisan hingga teguran tertulis. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan *equality* dalam pelayanan tidak hanya berkaitan dengan prosedur yang sama, tetapi juga bagaimana petugas menjaga sikap dan perilakunya agar tetap ramah, sopan, dan memberikan perhatian secara konsisten kepada seluruh masyarakat.

Namun, hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan

menunjukkan gambaran yang tidak sepenuhnya seragam. Sebagian besar informan menilai positif sikap petugas baik dan cukup ramah selama proses pelayanan, namun terdapat dua informan yang memberikan penilaian kurang baik terhadap keramahan petugas. Temuan ini mengindikasikan bahwa meski secara umum sikap pelayanan sudah berjalan sesuai prinsip persamaan, konsistensi penerapannya di lapangan belum sepenuhnya merata pada setiap interaksi pelayanan. Perbedaan pengalaman ini penting untuk dicermati karena persamaan dalam pelayanan publik tidak hanya menyangkut kesetaraan hak atas layanan itu sendiri, tetapi juga kesetaraan dalam kualitas interaksi berupa sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian yang diterima setiap warga tanpa memandang kedekatannya dengan petugas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan etika pada indikator *equality* di Disdukcapil Kabupaten Lamongan telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya optimal. Aparatur secara umum telah memberikan perlakuan dan sikap pelayanan yang baik, namun adanya sebagian masyarakat yang merasakan kurangnya keramahan menandakan perlunya penguatan konsistensi sikap pelayanan agar seluruh masyarakat memperoleh perlakuan yang benar-benar setara dan tidak diskriminatif.

2. Equity (Keadilan)

Berbeda dengan *equality* yang menekankan kesamaan perlakuan, *equity* menurut Mertins Jr. justru mengakui bahwa dalam kondisi masyarakat yang beragam, perlakuan yang diberikan tidak harus selalu identik. Keadilan memungkinkan pemberian prioritas kepada masyarakat dengan kondisi tertentu, sepanjang didasarkan pada alasan yang jelas dan bukan karena hubungan pribadi antara petugas dan masyarakat. Pandangan ini diperkuat oleh berbagai kajian yang menegaskan bahwa keadilan dalam pelayanan publik tercermin dari keterbukaan informasi proses pelayanan serta penghormatan terhadap hak setiap masyarakat tanpa diskriminasi maupun nepotisme.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Lamongan, *equity* dinilai dari bagaimana aparatur menentukan urutan pelayanan apakah masyarakat dilayani sesuai antrean atau terdapat pihak tertentu yang memperoleh pelayanan lebih dahulu tanpa dasar yang jelas. Prinsip ini penting karena kedekatan personal antara petugas dan masyarakat berpotensi memengaruhi objektivitas proses pelayanan.

Hasil wawancara dengan sebagian besar masyarakat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pada umumnya telah berjalan sesuai antrean, memberikan kesempatan

yang setara bagi masyarakat untuk memperoleh layanan berdasarkan urutan kedatangan. Meski demikian, ditemukan pula kesaksian yang mengungkap adanya inkonsistensi: salah satu informan menyampaikan bahwa masyarakat yang dikenal oleh petugas dapat langsung memperoleh pelayanan tanpa mengikuti antrean, dan pengalaman ini juga dialaminya sendiri. Informan lain turut menyampaikan pernah melihat indikasi serupa, meski tidak dialami secara langsung. Temuan ini penting karena menunjukkan bahwa penerapan keadilan belum dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat penerima layanan.

Pemberian prioritas berdasarkan hubungan pribadi bukan berdasarkan kondisi atau kebutuhan objektif dapat dikategorikan sebagai bentuk ketidakadilan, karena berpotensi merugikan masyarakat lain yang telah mengikuti antrean sesuai prosedur. Sebaliknya, prioritas yang diberikan kepada kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, ibu menyusui, atau masyarakat yang membawa bayi merupakan bentuk keadilan yang dapat dibenarkan, sepanjang disampaikan secara terbuka agar tidak menimbulkan kesan diskriminatif terhadap masyarakat lain. Persoalan pada indikator *equity* ini karenanya bukan terletak pada ada-tidaknya sistem antrean, melainkan pada konsistensi aparatur dalam menegakkan aturan antrean tersebut serta memastikan bahwa hubungan

personal tidak memengaruhi keputusan pelayanan.

Secara keseluruhan, penerapan etika pada indikator *equity* di Disdukcapil Kabupaten Lamongan telah diwujudkan melalui sistem antrean dan pemberian prioritas berbasis kebutuhan, namun penerapannya belum sepenuhnya konsisten karena masih ditemukan pengalaman masyarakat terkait pelayanan yang didahulukan atas dasar kedekatan personal dengan petugas.

3. Loyalty (Kesetiaan)

Kesetiaan, menurut Mertins Jr., merupakan bentuk loyalitas yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja, di mana berbagai bentuk kesetiaan tersebut saling terkait dan tidak dapat diberikan secara parsial dengan mengabaikan pihak lainnya. Pandangan ini diperkuat oleh berbagai kajian yang menekankan bahwa loyalitas pegawai dalam pelayanan publik tercermin dari kepatuhan terhadap aturan, pimpinan, dan rekan kerja, serta kepatuhan pegawai terhadap ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan, kesetiaan tercermin dari kepatuhan petugas menjalankan pelayanan sesuai SOP dan persyaratan yang berlaku, termasuk ketelitian dalam pemeriksaan dokumen dan penyampaian informasi yang konsisten kepada masyarakat. Aspek ini penting karena ketidakkonsistenan dalam

pemeriksaan dokumen atau penyampaian informasi persyaratan dapat menyebabkan masyarakat memperoleh informasi yang berbeda-beda, sehingga harus berulang kali melengkapi dokumen yang sebelumnya telah dinyatakan lengkap.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas Disdukcapil Kabupaten Lamongan pada umumnya telah melaksanakan pelayanan dengan berpedoman pada SOP dan ketentuan yang berlaku. Hal ini tercermin dari adanya pemeriksaan persyaratan secara berjenjang, penerapan tahapan pelayanan sesuai prosedur, serta pengawasan dan evaluasi berkala untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai ketentuan. Informan dari penanggung jawab pelayanan menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan berpedoman pada standar pelayanan dan SOP, disertai proses verifikasi berjenjang; apabila ditemukan ketidaksesuaian, petugas akan kembali mengacu pada SOP untuk memperbaiki kondisi tersebut.

Dari sisi masyarakat, hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi mengenai persyaratan pelayanan telah disampaikan dengan jelas dan dapat dipahami, serta tidak ditemukan pengalaman dokumen yang sebelumnya dinyatakan lengkap kemudian waktu pengambilan dianggap kurang lengkap. Selain itu, kepatuhan terhadap ketentuan organisasi turut tercermin dalam kedisiplinan kerja:

hasil observasi menunjukkan seluruh pegawai hadir sebelum pukul 08.00 dan mengenakan seragam sesuai ketentuan, mencerminkan kepatuhan terhadap aturan organisasi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Berdasarkan temuan tersebut, penerapan etika pada indikator *loyalty* di Disdukcapil Kabupaten Lamongan dapat dikatakan telah berjalan dengan baik, tercermin dari kepatuhan petugas terhadap SOP, ketelitian dalam verifikasi dokumen, kejelasan informasi persyaratan, serta kedisiplinan kerja pegawai secara konsisten. Indikator ini menjadi aspek etika pelayanan yang paling optimal dibandingkan tiga indikator lainnya dalam penelitian ini.

4. Responsibility (Tanggung Jawab)

Tanggung jawab dalam pelayanan publik, menurut Mertins Jr., merupakan kewajiban aparatur untuk bertanggung jawab atas tugas yang diberikan sekaligus atas hasil yang dicapai. Pandangan ini diperkuat oleh konsep tanggung jawab birokrasi yang diwujudkan melalui pelaksanaan tugas sesuai aturan, ketepatan waktu, kemampuan menyelesaikan tugas dengan baik dan benar, serta kesediaan menanggung risiko atas berbagai permasalahan yang muncul dalam pelayanan.

Dalam penelitian ini, tanggung jawab dilihat dari bagaimana ASN Disdukcapil Kabupaten Lamongan menjalankan tugas dan kewajibannya, menyelesaikan permohonan sesuai waktu yang ditetapkan, serta melakukan

tindak lanjut apabila muncul kendala dalam proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum petugas telah berupaya melaksanakan tanggung jawabnya yang tercermin dari adanya pemeriksaan dokumen sebelum diproses, penyelesaian dokumen sesuai waktu pelayanan, tindakan perbaikan ketika ditemukan kesalahan hasil pelayanan, serta upaya menghubungi masyarakat apabila terdapat kekurangan data agar tidak perlu datang berulang kali ke kantor. Informan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk menegaskan bahwa apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan, petugas segera melakukan perbaikan sebagai bentuk pertanggungjawaban, termasuk memastikan kesesuaian dokumen dengan permohonan dan memberikan alternatif penyelesaian bagi masyarakat yang mengalami kendala.

Namun, penelitian ini juga menemukan persoalan berupa keterlambatan dalam proses pencetakan KTP-el di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Salah satu informan masyarakat menyampaikan pengalaman ketika mengurus KTP, dokumennya sempat terlewat dan belum tercetak sehingga harus menunggu tanpa kepastian. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, masih terdapat kejadian yang menunjukkan perlunya peningkatan ketelitian dalam memproses dokumen

serta kecepatan tindak lanjut ketika terjadi kendala. Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa petugas telah melaksanakan tahapan pelayanan sesuai dengan prosedur dan berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Petugas juga melakukan pemeriksaan terhadap dokumen dan memberikan informasi terkait proses pelayanan kepada masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan tanggung jawab tidak cukup dinilai dari kepatuhan terhadap tahapan pelayanan semata, tetapi juga dari ketepatan waktu penyelesaian, ketelitian dalam memproses dokumen, serta responsivitas terhadap kendala yang muncul. Adanya kasus dokumen yang terlewat dalam proses pencetakan menandakan bahwa aspek ketelitian menjadi titik lemah dalam penerapan etika pelayanan pada indikator ini. Secara keseluruhan, penerapan etika pada indikator *responsibility* di Disdukcapil Kabupaten Lamongan telah diterapkan dengan cukup baik. Petugas telah menjalankan tugas sesuai dengan tahapan pelayanan serta melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan. Namun, masih ditemukan keterlambatan dalam pencetakan dokumen kependudukan yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu dan tindak lanjut terhadap kendala pelayanan masih perlu ditingkatkan

agar proses pelayanan dapat berjalan secara lebih optimal.

Sintesis Temuan

Secara umum, keempat indikator etika pelayanan publik menurut Mertins Jr. Yaitu *equality*, *equity*, *loyalty*, dan *responsibility* telah diterapkan oleh ASN di Disdukcapil Kabupaten Lamongan, namun dengan tingkat konsistensi yang berbeda-beda. Indikator *loyalty* menunjukkan capaian paling baik, tercermin dari kepatuhan aparatur terhadap SOP dan kedisiplinan kerja sehari-hari. Sebaliknya, indikator *equality*, *equity*, dan *responsibility* masih menyisakan celah implementasi: konsistensi sikap ramah kepada seluruh masyarakat belum merata, sistem antrean masih rentan terhadap pengaruh kedekatan personal, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen masih perlu diperkuat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Sengke dkk. (2023) yang juga menemukan bahwa aspek persamaan dan tanggung jawab kerap menjadi titik lemah penerapan etika ASN dibandingkan dengan aspek kesetiaan. Hal ini mengindikasikan bahwa persoalan konsistensi sikap dan ketepatan tindak lanjut merupakan tantangan yang relatif umum dihadapi instansi pelayanan publik, bukan semata persoalan lokal di Kabupaten Lamongan, sehingga penguatan pengawasan dan evaluasi berkala menjadi kunci untuk menutup celah tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan etika pelayanan publik oleh Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan publik telah dilaksanakan, tetapi belum sepenuhnya optimal. Pada aspek *equality* (persamaan), ASN pada umumnya bersikap ramah kepada masyarakat tanpa membedakan latar belakang, namun masih ditemukan masyarakat yang merasakan perbedaan keramahan antara pelayanan bagi masyarakat umum dan yang telah dikenal petugas, sehingga konsistensi sikap ramah perlu terus diperkuat. Pada aspek *equity* (keadilan), pelayanan telah dilaksanakan melalui sistem antrean disertai pemberian prioritas bagi kelompok berkebutuhan khusus, tetapi masih ditemukan pengalaman masyarakat terkait pemohon yang dikenal petugas memperoleh layanan lebih dahulu, menandakan penerapan keadilan belum sepenuhnya konsisten.

Pada aspek *loyalty* (kesetiaan), ASN telah menjalankan pelayanan sesuai SOP dan persyaratan administrasi secara baik, tercermin dari ketelitian pemeriksaan dokumen, kejelasan informasi persyaratan, serta kedisiplinan kerja sehari-hari menjadikan indikator ini sebagai capaian etika pelayanan yang paling optimal dalam penelitian ini. Sementara itu, pada aspek *responsibility* (tanggung jawab), ASN telah melakukan

pemantauan dan evaluasi terhadap proses pelayanan, namun masih ditemukan kendala ketepatan waktu, khususnya keterlambatan pencetakan KTP-el di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan, yang menunjukkan perlunya penguatan ketelitian dan kecepatan tindak lanjut penyelesaian layanan.

Dengan demikian, penerapan etika pelayanan publik ASN di Disdukcapil Kabupaten Lamongan telah dilaksanakan melalui empat indikator, yaitu *equality*, *equity*, *loyalty*, dan *responsibility*. Penerapan *loyalty* telah berjalan dengan baik melalui kepatuhan ASN terhadap SOP dan ketentuan pelayanan. Sementara itu, *equality*, *equity*, dan *responsibility* masih memerlukan penguatan, terutama dalam konsistensi sikap petugas kepada masyarakat, penerapan antrean, serta ketepatan waktu dan tindak lanjut pelayanan.

Sebagai upaya perbaikan, Disdukcapil Kabupaten Lamongan perlu memperkuat pengawasan terhadap perilaku aparatur agar keramahan, kesopanan, dan perhatian diberikan secara konsisten kepada seluruh masyarakat. Penerapan sistem antrean juga perlu dilakukan secara konsisten dengan tetap memberikan prioritas kepada masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus berdasarkan ketentuan yang jelas. Pada aspek tanggung jawab, koordinasi antarpetugas dan pemantauan tahapan penyelesaian dokumen perlu diperkuat

agar kendala pelayanan dapat segera ditindaklanjuti. Sementara itu, kepatuhan terhadap SOP yang telah berjalan baik perlu dipertahankan melalui pengawasan dan evaluasi secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrijal, Helmi, Latif, I. R., & Usman, B. (2023). Penguatan Etika Pemerintahan sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintahan. *Jurnal Ilmiah*, 8(4), 269–275.
- Amijaya, M., Mayusa, A., Ilham, K. R., & Fikri, M. (2024). Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(3).
- Anisa, R., Suherman, A., & Firdiyani, F. (2025). Etika Pelayanan Publik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Babakan Kota Tangerang. *Jurnal Administrasi*, 18(01), 38–43.
- Annisa, N., Mahsyar, A., & Parawu, H. E. (2023). Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik Kabupaten Pangkep. *Jurnal Administrasi Publik*, 4.
- Bertens, K. (2000). *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Governansi*, 1(1), 59–76.

- <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Borțea, A.-N. (2020). The Ethics of Public Administration in the Digital Economy. *Scientific Bulletin of the Petru Maior University of Tîrgu Mureș – Economics*, 11, 254–263.
- BKN. (2025). *Hasil Sidang Banding Administratif Kepala BKN: 20 Pegawai ASN Diberhentikan*. Badan Kepegawaian Negara. <https://www.bkn.go.id>
- BKN. (2026). *Statistik Aparatur Sipil Negara Semester I Tahun 2026*. Badan Kepegawaian Negara.
- Diaz, A. N. L., Prabawati, N. P. A., & Yudhartha, I. P. D. (2023). Pengaruh Etika Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 1(2), 38–47.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Irfan, Larisu, Z., & Yusuf, M. (2024). Analisis Kinerja Kantor Camat dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Konawe. *Jurnal Administrasi*, 15(1), 60–67.
- Iskandar, J., Fajriah, A. N., Rahmawati, A. D., & Sofiani, A. (2020). Etika Birokrat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 18(3), 1–10.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan*, 1, 1–9.
- Kamila, D. F., Yusuf, Y., & Utami, P. (2024). Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Publik*, 276–282.
- Khanal, R., Gupta, A. K., & Bhattarai, P. C. (2023). Civil Servants' Integrity in Public Sector: The Case of Nepal. *Heliyon*, 8(12), e12632. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12632>
- Kurnianingsih, F. (2026). *Manajemen Publik* (Mahadiansar, Ed.; 1st ed.). Tanjungpinang: UMRAH Press.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 70–76.
- Mustafa, D. (2003). *Tanggung Jawab dan Responsivitas Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kota Makassar*. Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Nani, Y. N., Abdussamad, J., Mozin, S. Y., & Tohopi, R. (2025). Integrating Ethical Values and New Public Services: Strengthening Reform and Anti-

- Corruption in Indonesia. *Journal of Government and Politics*, 12(2), 236–249.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). *Ombudsman Jatim: Instansi Pemda hingga Polisi Sering Dilaporkan Soal Layanan Publik*. <https://ombudsman.go.id>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2026). *Ombudsman RI Terima 23.596 Aduan Sepanjang 2025*. <https://ombudsman.go.id>
- Pratama, O. T., Murodi, A., & Utami, P. (2025). Etika Pelayanan Publik pada Angkot Si Benteng di Kota Tangerang. *Jurnal Administrasi*, 9, 14–22.
- Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Jurnal Metode Penelitian*, 1(2), 77–84.
- Raadschelders, J. C. N., & Chitiga, M. M. (2021). Ethics Education in the Study of Public Administration: Anchoring to Civility, Civics, Social Justice, and Understanding Government in Democracy. *Journal of Public Affairs Education*, 27(4), 398–415. <https://doi.org/10.1080/15236803.2021.1954468>
- Rauh, J. (2017). Ethics Problems in the New Public Service: Back to a Service Ethic? *International Journal of Public Administration*, 1–23. <https://doi.org/10.1080/10999922.2017.1381541>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748>
- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/269470>
- RRI Tuban. (2026). *Cerita Anggota Dewan Lamongan Keluhkan Pengurusan KTP, Proses Dinilai Lamban*. RRI. <https://rri.co.id/tuban/regional/2553576>
- Samgar, A., Fry, F., & Santa, S. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 5235–5243.
- Saputri, E., & Tukiman. (2024). Penerapan Etika Pelayanan Publik Terkait Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Ngagel Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi*, 10(19), 293–303.
- Sengke, Y. O., Dilapanga, A. R., Mamonto, F. H., & Alwany, T. (2023). Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi*

- Pemerintahan Daerah*, 15(1), 1–10.
- Singh, D. A. (2023). A Theoretical Understanding of Governance and Good Governance. *Journal of Public Governance*, 2(1), 39–47.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarandung, S. N., Rorong, A., & Tulusan, F. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4).
- Timbuleng, M., Johannes, R. A., Pangkey, I., & Mamonto, F. H. (2023). Analisis Etika Pelayanan Publik Studi Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 208–221. <https://doi.org/10.33701/jiapid.v15i2>
- Tina, S. R., Tahir, N., & Syukri. (2023). Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelaksanaan Tugas Pelayanan Publik di Kantor Camat Camba Kabupaten Maros. *Jurnal Administrasi Publik*, 4.
- Widyastuti, I. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik* (S. SastroAtmodjo & M. S. S.AP., Eds.). Solok: PT Mafy Media Literasi Indonesia.
- Wijaya, A. A., Irawan, B., & Apriani, F. (2019). Survey Etika Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik*, 7.