



Analisis Penegakan Integritas dan Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik

(Studi Kasus Kantor Lurah 5 Ilir Kota Palembang)

Selsyah Saputri^{1*}, Farah Nur Alifah², Sirli Dwianda³, Shabira Aisyah⁴, Dhealinda Jasmine⁵, Rinda Yosika⁶, Mila Angellina⁷, Trifia Agusmi⁸, Vinnisha Tria⁹, Riza Adelia Suryani¹⁰, M. Firza Wendhika¹¹

¹⁻¹¹Universitas Sriwijaya, Indonesia

*Penulis Korespondensi: Selsyahs@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of integrity and ethics among Civil Servants (ASN) in public service delivery at the 5 Ilir Subdistrict Office in Palembang City. The 5 Ilir area, which is located in an urban setting with high population density and dynamic socio-economic activities, requires subdistrict officials to provide fast, responsive, and citizen-oriented services. The study adopts a qualitative approach using purposive sampling, designating the Head of the Subdistrict as the key informant. Data were collected through semi-structured interviews, direct observation of administrative service processes, and document analysis. Data analysis was conducted using a descriptive qualitative method to identify practices, values, and mechanisms related to the enforcement of integrity and ethics in public services. The results indicate that the implementation of integrity and ethics at the 5 Ilir Subdistrict Office is reflected in transparent standard operating procedures, an open queuing system, routine briefings, internal and external supervision mechanisms, and responsive leadership in addressing community issues, including the resolution of social conflicts and flood mitigation. The existence of a legal aid post further strengthens public access to justice. The enforcement of integrity is not merely normative but is systematically implemented through regulations, organizational culture, and oversight mechanisms. This study recommends strengthening the digitalization of public services as a strategy to enhance transparency, accountability, and service quality at the subdistrict level.*

Keywords: *Civil Servant Integrity; Civil Servant; Ethics; Public Service Ethics; Public Services*

Abstrak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam penerapan integritas dan etika Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik di Kantor Lurah 5 Ilir Kota Palembang. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai sikap, perilaku, serta praktik pelayanan aparatur berdasarkan kondisi nyata di lapangan tanpa melakukan pengukuran secara statistik. Teknik pengambilan informan dilakukan melalui *purposive sampling* dengan menetapkan Lurah setempat sebagai informan kunci karena posisinya sebagai pimpinan wilayah administratif serta pengetahuannya terkait kondisi pelayanan, keluhan masyarakat, dan koordinasi dengan instansi terkait, serta beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di tempat. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi dan interaksi antara aparatur dengan masyarakat, serta dokumentasi atau studi kepustakaan. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi pola, praktik, dan tantangan dalam penerapan integritas serta etika ASN dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan integritas dan etika di Kantor Lurah 5 Ilir diwujudkan melalui penerapan standar operasional prosedur yang transparan, sistem antrean terbuka, pelaksanaan *briefing* rutin, pengawasan internal dan eksternal, serta kepemimpinan lurah yang responsif terhadap permasalahan masyarakat, termasuk dalam penyelesaian konflik sosial dan penanganan banjir. Keberadaan pos bantuan hukum turut memperkuat akses keadilan bagi masyarakat. Penegakan integritas tidak hanya bersifat normatif, tetapi diimplementasikan secara sistematis melalui regulasi, budaya kerja, dan mekanisme pengawasan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan digitalisasi layanan publik sebagai strategi untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan di tingkat kelurahan.

Kata kunci: Aparatur Sipil Negara; Etika Pelayanan Publik; Etika; Integritas ASN; Pelayanan Publik

1. LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi ialah program penting pemerintah Indonesia untuk menciptakan sistem pemerintahan yang efisien dan juga memberikan layanan publik yang berkualitas tinggi. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, menjelaskan bahwa salah satu pilar utama reformasi birokrasi adalah melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. reformasi birokrasi sangat diperlukan demi meningkatkan pelayanan masyarakat serta mengatasi berbagai masalah (Firmansyah, 2024). Dalam konteks ini, Aparatur Sipil Negara memiliki peran penting dalam pelayanan publik dituntut untuk memiliki kompetensi, profesionalisme, dan yang paling penting adalah integritas dan etika yang tinggi dalam menjalankan tanggung jawabnya.

Berdasarkan UU No. 5 Tahun 2014 pada pasal 4 tentang Aparatur Sipil Negara, sebagai pelaksana kebijakan publik, setiap ASN diwajibkan melaksanakan tugas dengan bertanggung jawab, berintegritas tinggi mempertanggungjawabkan tindakan serta kinerjanya kepada publik, bahkan tidak menyalahgunakan kekuasaan dan wewenangnya. Mengingat peran strategis ASN sebagai garda terdepan pelayanan, integritas dan nilai etika yang mereka tunjukkan menjadi faktor penentu dalam penilaian kepuasan masyarakat terhadap sektor publik. Pelayanan publik yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bersih (*clean government*) sangat bergantung pada integritas dan perilaku Aparatur Sipil Negara. Kepatuhan terhadap kode etik diyakini mampu meningkatkan disiplin kerja serta kualitas pelayanan publik secara signifikan. Menurut Wijayanti (2023), paradigma pelayanan ASN harus bertransformasi dari budaya melayani atasan menjadi budaya yang sepenuhnya berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Integritas dan etika ASN merupakan fondasi dasar dalam penyelenggaraan, pembangunan birokrasi, dan terpercaya. Integritas merupakan prinsip fundamental yang harus dijunjung tinggi oleh pejabat publik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya guna mewujudkan kepentingan umum. Penerapan nilai integritas mendorong organisasi pemerintahan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang bersih serta terbebas dari praktik korupsi (Rasli et al., 2020 dalam Simarmata et al., 2025). Integritas dapat dipahami sebagai kualitas pribadi yang tercermin dalam perilaku individu yang konsisten dengan nilai-nilai moral, norma, dan ketentuan sosial yang berlaku, seperti kejujuran, keadilan, serta rasa tanggung jawab (Khanal et al., 2022 dalam Simarmata et al., 2025). Artinya, perilaku individu

harus konsisten dan komitmen dengan sekumpulan prinsip-prinsip moral yang dapat dibenarkan.

Etika juga menjadi unsur penting dalam membentuk budaya kerja yang produktif dan profesional (Rumra et al., 2025). Etika ASN merujuk pada seperangkat norma dan nilai moral yang mengatur perilaku ASN dalam berinteraksi dengan masyarakat, yang mencakup sikap profesional, adil, tidak diskriminatif, dan berorientasi pada kepentingan publik. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 mengenai Aparatur Sipil Negara dengan tegas menyatakan bahwa setiap ASN diharuskan memiliki integritas serta menghormati etika profesi dalam melaksanakan tugas pelayanan. Selain itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) telah menentukan nilai-nilai fundamental ASN yang disingkat BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) sebagai pedoman perilaku yang perlu diinternalisasi oleh seluruh ASN saat melaksanakan tugas mereka.

Namun demikian, dalam kenyataannya masih banyak ditemukan praktik-praktik yang menunjukkan lemahnya integritas dan etika ASN dalam pelayanan publik. Berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023, mencatat 3000 ribu lebih pengaduan masyarakat terkait maladminsistrasi dalam pelayanan publik yang sebagian besarnya tidak memberikan layanan, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, dan lain-lain (Indonesia., 2023).

Kelurahan sebagai unit pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang juga merupakan pintu pertama interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. banyak jenis pelayanan administratif seperti penerbitan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan domisili, dan surat penting lainnya. Rodial menganggap, kedekatan kelurahan dengan masyarakat memungkinkan ASN untuk memberikan pelayanan yang humanis dan responsif, tetapi juga membuat mereka rentan terhadap praktik-praktik yang melanggar integritas dan etika, seperti biaya tidak resmi, kolusi, nepotisme, dan diskriminasi dalam pelayanan. Karena itu, penegakan integritas dan etika ASN di tingkat kelurahan sangat penting untuk memastikan pelayanan publik sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan profesionalisme.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penegakan integritas dan etika ASN yang diterapkan di lingkungan Kantor Lurah 5 Ilir Kota Palembang dalam melayani masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Administrasi Publik

Administrasi publik biasanya didefinisikan sebagai proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang berkaitan langsung dengan kegiatan pelaksanaan kebijakan publik serta pemberian pelayanan kepada masyarakat. Administrasi publik pada hakikatnya tidak hanya berfokus pada kegiatan administratif, tetapi juga pada bagaimana pemerintah mengelola sumber daya, membuat kebijakan, serta menjalankan fungsi pelayanan secara efektif. Menurut Christensen dan Lægreid, administrasi publik memiliki kaitan langsung dengan kapasitas pemerintah dalam menjalankan tata kelola pemerintahan serta menjaga legitimasi pemerintah di tengah tuntutan masyarakat yang semakin kompleks (Christensen & Lægreid, 2020). Oleh karena itu, administrasi publik dianggap memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kebijakan pemerintah dapat dilaksanakan secara efektif serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Etika Administrasi

Etika administrasi diartikan sebagai seperangkat nilai, norma, dan prinsip moral yang menjadi pedoman bagi aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Etika administrasi memiliki peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan dengan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam sektor publik, etika administrasi berkaitan dengan bagaimana aparatur pemerintah menjalankan tugas secara jujur, adil, serta bertanggung jawab terhadap kepentingan masyarakat. Penelitian dalam bidang administrasi publik menjelaskan bahwa etika dalam organisasi publik sangat penting untuk menjaga integritas serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Huberts, 2018)

Integritas Aparatur Negara

Integritas aparatur negara merupakan suatu nilai yang mencerminkan kejujuran, konsistensi, serta komitmen aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas sesuai dengan peraturan dan norma yang berlaku. Integritas menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik penyalahgunaan kekuasaan. Menurut Huberts, integritas dalam sektor publik memiliki kaitan langsung dengan perilaku aparatur pemerintah yang bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan aturan yang berlaku dalam organisasi pemerintahan (Huberts, 2018). Integritas aparatur negara sangat diperlukan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Etika ASN dalam Pelayanan Publik

Etika Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik sering kali dianggap sebagai pedoman perilaku yang harus dimiliki oleh ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Etika ASN menekankan sikap profesional, jujur, adil, serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugas sebagai pelayan masyarakat. ASN memiliki peran strategis dalam menjaga kedaulatan negara, menegakkan hukum dan melindungi hak asasi manusia dan untuk mencapai tujuan utama nasional maka ASN harus memiliki suatu sistem yang mengatur terkait pengelolaan dan tata Kelola ASN Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Hasan et al., 2020). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, ASN sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menjalankan tugasnya dengan menjunjung tinggi nilai etika, profesionalitas, serta tanggung jawab terhadap masyarakat.

Penegakan Integritas dan Etika ASN

Penegakan integritas dan etika ASN merupakan serangkaian upaya yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memastikan bahwa aparatur sipil negara menjalankan tugasnya sesuai dengan norma, nilai, dan aturan yang berlaku. Penegakan etika bertujuan untuk menciptakan aparatur pemerintah yang profesional, berintegritas, serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan integritas aparatur, reformasi birokrasi juga menjadi salah satu langkah penting yang dilakukan oleh pemerintah. Reformasi birokrasi mendorong perubahan sistem kerja serta peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur agar lebih profesional dan akuntabel (Nugraha, 2025).

Pengawasan dalam Pelayanan Publik

Pengawasan dalam pelayanan publik merupakan proses pemantauan dan pengendalian terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah agar berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku serta memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik dilaksanakan secara transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik maladministrasi. Pengawasan terhadap pelayanan publik di Indonesia juga dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia yang memiliki tugas untuk menerima laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik serta melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik (Ombudsman RI, 2023). Selain itu, masyarakat juga memiliki hak untuk menyampaikan

pengaduan apabila terjadi penyimpangan dalam pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam bagaimana penegakan integritas dan etika Aparatur Sipil Negara (ASN) diterapkan dalam pelayanan publik, khususnya di Kantor Lurah 5 Ilir Kota Palembang. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang utuh mengenai sikap, perilaku, serta praktik pelayanan aparatur berdasarkan kondisi nyata di lapangan, tanpa melakukan pengukuran secara statistik.

Teknik pengambilan sampel ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Dana P. Turner (2020), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan ketika peneliti sudah punya target individu dengan karakteristik yang sesuai dengan penelitiannya. Sampling purposive diterapkan dengan memilih Lurah setempat sebagai informan kunci, mengingat posisinya sebagai pimpinan wilayah administratif terdekat dengan lokasi penelitian serta memiliki pengetahuan mengenai kondisi lingkungan, keluhan masyarakat, dan koordinasi dengan instansi terkait, serta 2 warga yang sedang melakukan pelayanan di tempat.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh data mengenai persepsi, pengalaman, dan pola perilaku aparatur dalam penerapan integritas dan etika ASN pada pelayanan publik, sedangkan observasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap proses pelayanan administrasi serta interaksi antara aparatur dan masyarakat di Kantor Lurah 5 Ilir.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Lurah 5 Ilir merupakan perangkat pemerintahan kelurahan yang berada di wilayah administratif Kecamatan Ilir Timur II, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Kelurahan 5 Ilir memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat paling dekat dengan masyarakat. Secara geografis, wilayah Kelurahan 5 Ilir berada di kawasan perkotaan dengan karakteristik lingkungan permukiman padat penduduk serta aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat yang cukup dinamis. Kondisi tersebut menuntut aparatur kelurahan untuk memberikan pelayanan yang

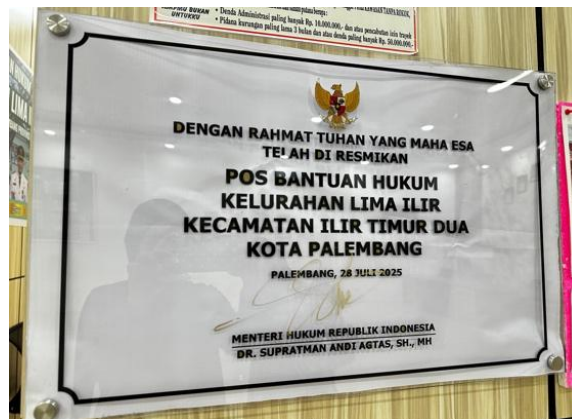
cepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan warga.

Kantor Lurah 5 Ilir dipimpin oleh seorang lurah yang bertanggung jawab kepada camat, serta dibantu oleh sekretaris kelurahan dan staf yang menangani urusan pemerintahan, pelayanan umum, dan kemasyarakatan. Dalam menjalankan tugasnya, kantor Lurah 5 Ilir berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan daerah Kota Palembang. Pelayanan administrasi seperti pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, dan pelayanan sosial menjadi fokus utama yang harus dilaksanakan secara cepat, tepat, dan transparan. Dalam hal ini, aparatur di Kantor Lurah 5 Ilir dituntut untuk menjunjung tinggi nilai kejujuran, tanggung jawab, dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan. Integritas aparatur tercermin dari sikap tidak menyalahgunakan kewenangan, menolak praktik pungutan liar, serta memberikan pelayanan tanpa diskriminasi kepada seluruh warga. Etika publik menjadi landasan penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara aparatur kelurahan dan masyarakat, terutama melalui sikap sopan, ramah, adil, serta menghormati hak-hak warga dalam memperoleh pelayanan.

Penegakan integritas dan etika di sektor publik dipahami sebagai fondasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Integritas publik adalah kesesuaian perilaku individu atau organisasi dengan nilai dan standar moral yang berlaku, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Integritas publik adalah elemen esensial dalam praktik administrasi publik yang berlandaskan etika. Menurut Huberts (2014) dalam Pamungkas (2025), integritas publik mencerminkan karakter moral yang meliputi kejujuran, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap tindakan pejabat publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, Ibu Rosmala Dewi selaku Kepala Lurah 5 Ilir Kota Palembang, integritas dimaknai sebagai keselarasan antara nilai moral, ucapan, dan tindakan aparatur, yaitu komitmen untuk tetap berbuat benar meskipun tanpa pengawasan langsung. Integritas juga dapat dimaknai sebagai kualitas individu yang menjunjung tinggi nilai moral dan kejujuran, disertai semangat, motivasi nasionalisme dan kebangsaan, serta memiliki karakter kepribadian yang unggul, bertanggung jawab, dan berorientasi pada penguatan profesionalisme serta kompetensi di bidangnya. Seseorang yang menginternalisasi nilai-nilai tersebut menunjukkan tingkat integritas yang tinggi sehingga memperoleh kepercayaan dan penghormatan dari orang lain. Individu dengan integritas yang kuat cenderung memberikan pengaruh positif bagi lingkungannya dan memiliki peluang besar untuk meraih keberhasilan, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam perjalanan kariernya (Abdillah et al., 2022).

Sementara itu, etika dipahami sebagai kompas moral yang memandu untuk bersikap sopan, transparan, dan bertanggung jawab dalam menjalankan amanah publik.



Gambar 1. Pos Bantuan Hukum

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Dalam penegakan integritas dan etika di Kantor Kelurahan 5 Ilir, aparatur kelurahan menerapkan prinsip pelayanan prima. Setiap pegawai wajib hadir tepat waktu, menggunakan atribut lengkap, dan memulai hari dengan niat melayani, bukan dilayani. Transparansi biaya (terutama yang gratis) dipampang dengan jelas agar tidak ada ruang untuk pungutan liar. Pegawai Kelurahan 5 Ilir menerapkan sistem antrian terbuka dan standar operasional prosedur (SOP) yang sama untuk siapa pun. Tidak ada jalur “orang dalam” atau prioritas berdasarkan status sosial; semua orang adalah prioritas. Hal ini mencerminkan upaya pencegahan penyalahgunaan wewenang dan praktik pelayanan tidak adil. Etika pelayanan publik menuntut aparatur pemerintah untuk memperlakukan setiap warga negara secara adil, setara, dan berorientasi pada kepentingan publik, bukan kepentingan pribadi atau kelompok tertentu (Dwiyanto, 2015). Pegawai Kelurahan 5 Ilir berpedoman pada kode etik ASN yang ketat. Kebiasaan yang dibangun oleh pegawai adalah “*briefing* pagi” untuk menyelaraskan fokus dan saling mengingatkan tentang profesionalisme, serta sistem pelaporan kinerja harian yang terukur.

Seorang pemimpin yang berperan sebagai *role model* dalam organisasi umumnya memiliki sejumlah karakter utama yang saling terintegrasi. Pemimpin yang autentik memimpin dengan kejujuran, keterbukaan, serta kesesuaian antara nilai pribadi dan tindakan, sehingga mampu menjadi dirinya sendiri sekaligus mendorong anggota tim untuk mengekspresikan keunikan, *passion*, dan kebanggaan terhadap diri mereka. Selain itu, kepercayaan diri menjadi fondasi penting karena seorang pemimpin memikul tanggung jawab besar dalam pengambilan keputusan strategis, mengarahkan tim, serta menciptakan kinerja yang efektif, efisien, dan produktif, sehingga sikap percaya diri tersebut memancarkan pesan positif dalam menghadapi

berbagai tantangan. Pemimpin juga dituntut konsisten dan *mindful*, yakni memiliki kesadaran diri yang tinggi serta hadir secara utuh dalam setiap situasi, mampu mengelola pikiran, perasaan, dan tindakan dengan selaras, sehingga perilakunya tetap sejalan dengan nilai yang dianut dan dapat menjadi teladan dalam berbagai kondisi. Selanjutnya, kepemimpinan yang inklusif tercermin dari keterbukaan dalam menerima perbedaan pandangan serta penghargaan terhadap keberagaman, yang pada akhirnya memperkuat kualitas pengambilan keputusan dan kerja sama tim. Terakhir, pemimpin yang *visible* adalah sosok yang mudah diakses, hadir di tengah anggota organisasi, dan terbuka untuk diajak berdiskusi atau berkonsultasi, sehingga tercipta hubungan kerja yang sehat dan komunikatif (Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, 2023).

Capaian serta praktik kepemimpinan tersebut tercermin dalam kepemimpinan Kepala Lurah 5 Ilir, yaitu Rosmala Dewi, yang menunjukkan penegakan integritas dalam pelaksanaan tugasnya. Berdasarkan hasil observasi lapangan, beliau dikenal sebagai lurah berprestasi dan menjadi salah satu lurah yang sejak awal masa kepemimpinannya telah menghadirkan pos bantuan hukum.

Keberadaan pos bantuan hukum ini mencerminkan komitmen nyata lurah dalam menjamin akses keadilan bagi masyarakat, sekaligus memperlihatkan kepemimpinan yang autentik, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Responsivitas pegawai merupakan kunci pelayanan publik karena menentukan kecepatan dan kualitas layanan (Mudir, 2019). Di sela-sela kesibukannya di kantor, Ibu Rosmala Dewi juga secara konsisten turun langsung ke lapangan untuk mengurus permasalahan yang ada di daerah 5 Ilir.



Gambar 2. Foto Penghargaan Ibu Rosmala Dewi

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan adanya konflik antarwarga berupa selisih paham yang berpotensi berkembang menjadi permasalahan hukum. Dalam situasi tersebut, lurah secara langsung turun ke lokasi kejadian untuk melakukan mediasi dan penyelesaian

konflik sehingga permasalahan dapat diselesaikan tanpa harus berlanjut ke ranah kepolisian. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu warga di Kelurahan 5 Ilir, warga sempat mengeluhkan terjadinya banjir yang mengganggu kenyamanan dan aktivitas sehari-hari. Menanggapi keluhan tersebut, lurah segera mendatangi lokasi terdampak dan melakukan tindak lanjut terhadap permasalahan banjir yang terjadi. Tindakan responsif dan kehadiran langsung pimpinan kelurahan ini mencerminkan dimensi *responsiveness* dan *empathy* dalam kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman, yaitu kemampuan aparatur dalam merespons keluhan masyarakat secara cepat serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan permasalahan warga.

Penegakan integritas dan etika juga diperkuat melalui mekanisme pengawasan yang dilakukan melalui dua cara, yaitu internal dan eksternal. Pengawasan internal dilakukan melalui sidak mendadak dan evaluasi berkala terhadap kinerja staf. Secara eksternal, pegawai menyediakan kotak saran dan kanal pengaduan digital agar masyarakat dapat melaporkan langsung jika ada pelayanan yang tidak sesuai aturan. Dengan adanya pengawasan internal dan eksternal, pegawai dapat lebih memusatkan perhatian pada pencapaian hasil yang selaras dengan kebutuhan masyarakat (Jabar et al., 2025). Apabila ditemukan pelanggaran etika ataupun integritas, pegawai Kantor Kelurahan 5 Ilir menerapkan pendekatan berjenjang sesuai Peraturan Pemerintah tentang disiplin PNS, diawali dengan teguran lisan, pembinaan personal, hingga sanksi administratif tertulis jika pelanggaran berulang, demi menjaga marwah instansi.

Penegakan integritas dan etika di Kantor Kelurahan 5 Ilir tidak hanya bersifat normatif, tetapi telah diupayakan secara sistematis melalui regulasi, budaya kerja, dan mekanisme pengawasan. Integritas sebagai konsistensi moral aparatur dan etika sebagai pedoman perilaku pelayanan publik saling melengkapi dalam membangun kepercayaan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat pemerintahan kelurahan. Selain itu, pelayanan Kelurahan 5 Ilir diharapkan sepenuhnya berbasis digitalisasi yang transparan sehingga celah kecurangan hilang dan masyarakat dapat mengurus keperluan dengan lebih cepat, mudah, serta tetap menjunjung tinggi nilai kemanusiaan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penegakan integritas dan etika Aparatur Sipil Negara di Kantor Lurah 5 Ilir Kota Palembang telah dilaksanakan secara terorganisir melalui berbagai upaya strategis. Integritas dipahami sebagai keselarasan antara perkataan dan perbuatan aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan publik, sementara etika menjadi pedoman perilaku untuk bersikap, berlaku jujur adil, dan Amanah.

Dalam praktik kesehariannya, Kantor Lurah 5 Ilir menerapkan prinsip pelayanan prima, setiap pegawai wajib untuk disiplin, menggunakan atribut lengkap dan berkomitmen untuk melayani masyarakat. Transparansi pelayanan melalui pemasangan informasi biaya secara terbuka dan penerapan sistem antrian yang adil tanpa membedakan status sosial. Hal ini menunjukkan upaya pencegahan praktik pungutan liar dan penyalahgunaan wewenang.

Budaya kerja yang profesional dibentuk melalui *briefing* pagi untuk menyelaraskan fokus kerja, penerapan kode etik ASN, dan sistem pelaporan kinerja harian yang terukur. Mekanisme pengawasan dilakukan secara berlapis baik internal melalui sidak dan evaluasi berkala, maupun eksternal melalui penyediaan kotak saran dan kanal pengaduan digital bagi masyarakat. Apabila ditemukan pelanggaran, diterapkan pendekatan berjenjang mulai dari teguran lisan, pembinaan personal, hingga sanksi administratif tertulis sebagaimana dengan peraturan pemerintah tentang disiplin PNS.

Penegakkan integritas dan etika di Kantor Kelurahan 5 Ilir tidak hanya bersifat normatif, tetapi telah di terapkan melalui regulasi, budaya kerja dan sistem pengawasan untuk menunjukkan komitmen aparatur kelurahan dalam membangun kepercayaan masyarakat serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk kedepannya, diharapkan pelayanan dapat ditingkatkan melalui digitalisasi yang transparan agar tidak ada lagi celah kecurangan, mempercepat proses pelayanan dan tetap menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam berinteraksi dalam masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Christensen, T., & Lægreid, P. (2020). Balancing governance capacity and legitimacy: How the Norwegian government handled the COVID-19 crisis as a high performer. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/puar.13241>
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (2nd ed.). Gadjah Mada University Press.
- Firmansyah. (2024). Reformasi birokrasi pemerintah daerah Kabupaten Bima dalam upaya mempertahankan kualitas pelayanan publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 83–89. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.533>
- Hasan, S. E., Martini, R., Erowati, D., & Ardianto, H. T. (2020). *No. 40 Tahun 2020 tentang kode etik dan kode perilaku ASN di lingkungan Kota Semarang*.
- Huberts, L. W. J. C. (2018). Integrity: What it is and why it is important. *Public Integrity*, 0(0), 1–15. <https://doi.org/10.1080/10999922.2018.1477404>
- Indonesia, O. R. (2023). Jumlah laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi.
- Jabar, A., Islam, U., Kh, N., & Shiddiq, A. (2025). Penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik untuk mewujudkan good governance. 4(April), 131–146. <https://doi.org/10.56013/welfarestate.v4i1.3859>

- Junaidi Abdillah, Suryono, A. S., & E. A. (2022). Pembentukan aparatur yang bersih dan berwibawa dengan pemberian sanksi administrasi disiplin terhadap pegawai negeri sipil. <https://doi.org/10.36546/solusi.v20i3.599>
- Mudir Johan, & Sujianto, F. Y. (2019). Integritas pegawai dalam pemberian pelayanan. *Jiana: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 17. <https://doi.org/10.46730/jiana.v17i1.7878>
- Nugraha, D. (2025). Reformasi birokrasi dalam perspektif e-government: Studi kasus aplikasi Pakuan Prima di Kota Bogor. 1(2).
- Pamungkas, P. (2025). Etika administrasi dalam membangun integritas publik. 5(1), 42–52. <https://doi.org/10.22437/cepj.v5i1.41723>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2006). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2006 tentang Pengawasan ASN*.
- Presiden Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Rumra, A. S., Rahawarin, M. A., & Zacharias, T. (2025). Pengaruh integritas pegawai, etika kerja, dan loyalitas pegawai terhadap kinerja pegawai di cabang dinas pendidikan menengah dan pendidikan khusus Kabupaten Kepulauan Aru. 6(3), 1771–1783. <https://doi.org/10.55681/jige.v6i3.4151>
- Simarmata, J. K., Permana, W., & Kawedar, W. (2025). Peran iklim integritas dalam menjelaskan pengaruh kepemimpinan etis terhadap pelanggaran integritas di sektor publik. 9, 246–259. <https://doi.org/10.33395/owner.v9i1.2514>
- Siswanto, E., Hayati, A., Farhana, H., Andrini, S., Yulianto, A., Utomo, Y. T., Rahayu, T., Darlen, M. F., Musta'ana, Listiani, Sam, N. F., Trigunadi, A., & Wau, S. (2024). *Buku ajar metode penelitian kualitatif*. CV Eureka Media Aksara. ISBN 978-623-516-077-1.
- Wening Wijayanti, D. K. (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>