



Hubungan Integritas dan Etika Pelayanan di Dinas Pemadam Kebakaran Pos Alang-Alang Lebar Kota Palembang

Musdalifa Salsabila, Mareta Lira Sari, Ghalia Azra Salsabila, Siti Rahmah Az*, Adelia Rahayu, Triana Iztia Mifta, M Fariz Abdurrazziq, Muhamad Rian, Muhammad Adrian Yusriza, Muhammad Rifki Hidayat, Riza Adelia Suryani

Universitas Sriwijaya

Abstrak: Pelayanan publik di sektor kedaruratan mengharuskan aparatur pemerintah bekerja dengan cepat, tepat, serta selalu memprioritaskan keselamatan masyarakat. Dalam kondisi tersebut, integritas aparatur dan etika pelayanan publik menjadi faktor utama yang menentukan mutu pelayanan sekaligus tingkat kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan antara integritas aparatur dan etika pelayanan publik pada Dinas Pemadam Kebakaran Pos Alang-Alang Lebar Kota Palembang, menilai tingkat integritas petugas, serta menggambarkan penerapan etika pelayanan dalam pelaksanaan tugas darurat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam dengan aparatur pemadam kebakaran serta masyarakat sebagai penerima layanan, yang diperkuat dengan studi dokumentasi dan kajian literatur terkait. Analisis data dilaksanakan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis dan menyeluruh guna memperoleh gambaran yang utuh mengenai praktik pelayanan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur pemadam kebakaran telah mengimplementasikan nilai integritas melalui sikap jujur, disiplin, tanggung jawab, konsisten terhadap peraturan, serta tidak menyalahgunakan kewenangan dalam menjalankan tugas. Integritas tersebut juga tercermin dari kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, penerapan larangan pungutan liar, kesiapsiagaan selama 24 jam dengan sistem kerja bergilir, serta komitmen memberikan pelayanan tanpa biaya kepada masyarakat. Etika pelayanan publik terlihat dalam pelayanan yang adil, profesional, tidak diskriminatif, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, komunikatif saat situasi darurat, serta berorientasi pada keselamatan dan kepentingan bersama. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integritas aparatur memiliki peran penting dalam memperkuat penerapan etika pelayanan sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan kepercayaan masyarakat, serta terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Kata Kunci: Etika Pelayanan, Integritas, Pemadam Kebakaran.

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v6i2.3907>

*Correspondence: Siti Rahmah Az

Email: sitirahma35425@gmail.com

Received: 25-12-2025

Accepted: 25-01-2026

Published: 25-02-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: Public services in the emergency sector require government officials to work quickly, accurately, and always prioritize public safety. In this situation, officials' integrity and public service ethics are key factors that determine service quality and public trust. This study aims to analyze the relationship between officials' integrity and public service ethics at the Fire and Rescue Department of the Alang-Alang Lebar Station, Palembang City, to assess the level of personnel integrity, and to describe the implementation of service ethics in carrying out emergency duties. This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation and in-depth interviews with firefighters and community members as service recipients, supported by documentation and relevant literature. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing in a systematic and comprehensive manner to obtain a clear understanding of service practices in the field. The results show that firefighters have implemented integrity values through honesty, discipline, responsibility, consistency with regulations, and by not abusing their authority. Integrity is also reflected in compliance with standard operating procedures, the prohibition of illegal charges, 24-hour readiness through a shift system, and a commitment to providing free services to the public. Public service ethics are reflected in fair, professional, non-discriminatory, and responsive services, as well as clear communication during emergency situations and a strong focus on public safety. The study concludes that officials' integrity plays an important role in strengthening service ethics, improving public service quality, and increasing public trust in government institutions.

Keywords: Integrity, Public Service Ethics, Firefighters.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku aparatur negara dalam menjalankan tugasnya. Integritas yang mencerminkan kejujuran, kedisiplinan, serta tanggung jawab dan etika pelayanan yang tercermin melalui sikap sopan, ramah, serta profesional kepada masyarakat menjadi unsur penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Integritas merupakan salah satu nilai dasar yang harus dimiliki aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Komisi Pemberantasan Korupsi menjelaskan bahwa integritas merupakan konsistensi perilaku yang selaras dengan nilai, norma, dan etika organisasi serta kejujuran dalam hubungan dengan atasan, rekan kerja, bawahan, dan pemangku kepentingan, serta bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil beserta risiko yang menyertainya. Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (2021), menjelaskan bahwa integritas merupakan bagian dari kompetensi aparatur yang menuntut kesesuaian antara sikap, nilai, dan perilaku kerja dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

Etika pelayanan berkaitan dengan pedoman moral yang mengatur perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Silalahi et al. (2024) menyatakan bahwa etika merupakan pertimbangan moral yang menggunakan akal budi dalam menentukan perilaku yang benar. Poerwadarminto menjelaskan bahwa etika merupakan pengetahuan tentang perilaku manusia yang dinilai baik atau buruk. Dalam pelayanan publik, etika tercermin melalui sikap adil, sopan, ramah, serta profesional dalam melayani masyarakat sehingga mampu menciptakan hubungan pelayanan yang baik (Sania et al. 2022).

Dinas Pemadam Kebakaran merupakan instansi pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam menjaga keselamatan jiwa dan harta benda masyarakat. Tugas pemadam kebakaran tidak hanya terbatas pada penanganan kebakaran, tetapi juga mencakup pelayanan non kebakaran seperti evakuasi hewan, penyelamatan korban kecelakaan, dan bantuan dalam kondisi darurat lainnya. Dalam kondisi darurat, masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, dan mengutamakan keselamatan sehingga integritas dan etika pelayanan menjadi faktor utama yang harus dimiliki setiap petugas pemadam kebakaran.

Pos Pemadam Kebakaran Alang-Alang Lebar sebagai bagian dari Dinas Pemadam Kebakaran Kota Palembang melayani wilayah Kecamatan Alang-Alang Lebar dan Kecamatan Sukarami selama 24 jam. Pelayanan yang berlangsung secara terus menerus menunjukkan pentingnya kesiapsiagaan, tanggung jawab, dan profesionalitas aparatur dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Integritas yang baik diharapkan mampu membentuk perilaku aparatur yang jujur, disiplin, ramah, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik. Sebaliknya, rendahnya integritas dapat memunculkan perilaku tidak etis yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan serta kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa integritas dan etika memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, kinerja aparatur, serta profesionalitas organisasi baik di sektor pemerintahan maupun nonpemerintahan. Agus et al. (2024) membuktikan bahwa integritas, objektivitas, dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas audit pada Kantor Akuntan Publik di Bali. Triyanti et al. (2022) menemukan bahwa integritas aparatur sipil negara masih belum optimal karena lemahnya sikap jujur, transparan, dan objektif yang dipengaruhi faktor kesadaran tanggung jawab dan dukungan rekan kerja, serta terhambat oleh sikap egois aparatur, keterbatasan fasilitas, dan rendahnya kemampuan teknis. Sania et al. (2022) dan (Hanuma et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan administrasi pada umumnya sudah berjalan cukup baik melalui prinsip persamaan, keadilan, loyalitas, dan tanggung jawab, meskipun masih menghadapi kendala berupa praktik nepotisme, pelayanan yang lambat, keterbatasan jumlah pegawai, serta minimnya pelatihan. Damanik (2014) dan Rakasiwi et al. (2025) menegaskan bahwa integritas, sistem penghargaan dan sanksi, serta pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Muftiaturrehman et al. (2025) dan Mozin et al. (2025) menunjukkan bahwa etika pegawai, kualitas pelayanan publik, dan reformasi birokrasi berpengaruh positif terhadap penguatan zona integritas dan peningkatan kepuasan masyarakat, meskipun implementasinya masih terkendala lemahnya pengawasan dan rendahnya pemahaman etika aparatur. Pada sektor pelayanan darurat, Riofuku (2023) dan Hartasetiadi et al. (2025) menekankan bahwa profesionalitas aparatur harus didukung etika tanggung jawab, kecukupan personel, fasilitas, serta partisipasi masyarakat. Muliawaty et al. (2024) dan Setiawan et al. (2025) menyoroti bahwa praktik integritas dan kepemimpinan berintegritas sangat menentukan terbentuknya budaya pelayanan berkualitas, meskipun sering terhambat oleh tumpang tindih kewenangan, keterbatasan anggaran, dan rotasi kepemimpinan yang cepat. Anggiriia dan Trisnaningsih (2023), Nurdiarti & Nastain (2021), serta Arfita et al. (2022) menegaskan bahwa pelanggaran etika, gaya kepemimpinan, dan standar perilaku aparatur berpengaruh langsung terhadap akuntabilitas, kinerja organisasi, dan kepercayaan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan integritas dengan etika pelayanan publik pada Dinas Pemadam Kebakaran Pos Alang-Alang Lebar Kota Palembang. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat integritas aparatur serta menggambarkan penerapan etika pelayanan dalam pelaksanaan tugas pelayanan darurat kepada masyarakat.

Penelitian ini diharapkan memberikan beberapa manfaat. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan integritas dan etika pelayanan publik. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Pemadam Kebakaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat budaya kerja yang berintegritas dan beretika. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji integritas dan etika pelayanan publik pada instansi pemerintah.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memahami secara mendalam hubungan integritas dan etika pelayanan publik pada Dinas Pemadam Kebakaran Pos Alang-Alang Lebar Kota Palembang. Penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung di lapangan pada tanggal 27 Januari 2026 serta wawancara mendalam dengan Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Pos Alang-Alang Lebar sebagai informan utama dan masyarakat sebagai penerima layanan. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi, regulasi pemerintah, buku, serta literatur ilmiah yang berkaitan dengan integritas dan etika pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan kerangka teori *New Public Service* dari Denhardt dan Denhardt yang menekankan pelayanan publik berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai warga negara. Penelitian juga menggunakan teori integritas aparatur dari Hendarjatno dan Budi Rahardja yang menilai integritas melalui indikator memegang prinsip, berperilaku terhormat, jujur, berani bertindak, mengambil keputusan secara hati-hati, serta tidak bertindak berdasarkan kepentingan pribadi. Selain itu, penelitian menggunakan teori etika pelayanan publik dari Bisri & Asmoro (2019) yang meliputi persamaan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dalam bentuk deskriptif, serta penarikan kesimpulan untuk mengetahui hubungan integritas dan etika pelayanan publik pada Dinas Pemadam Kebakaran Pos Alang-Alang Lebar Kota Palembang.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pemadam Kebakaran Pos Alang-Alang Lebar dapat dianalisis melalui 3 teori, yaitu:

1) Teori *New Public Service* Menurut Denhardt dan Denhardt

Teori ini menekankan bahwa aparatur pemerintah memiliki peran utama sebagai pelayan masyarakat yang berorientasi pada kepentingan publik. Pelayanan publik tidak hanya menekankan efisiensi kerja, tetapi juga menekankan nilai demokrasi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan keadilan. Penerapan sistem layanan Palembang Sakti 112 (sakti112.id) menunjukkan bahwa pelayanan pemadam kebakaran telah mengarah pada prinsip pelayanan publik modern. Sistem ini mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan darurat dan memungkinkan koordinasi cepat antar pos pemadam kebakaran sesuai wilayah kerja. Kemudahan akses layanan ini menunjukkan bahwa instansi berupaya memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, pelayanan pemadam kebakaran diberikan secara gratis tanpa pungutan biaya sehingga menunjukkan komitmen instansi dalam mengutamakan keselamatan masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep *New Public Service* yang menempatkan masyarakat sebagai pihak yang harus dilindungi dan dilayani secara maksimal oleh aparatur negara.

2) Teori Integritas Aparatur Menurut Hendarjatno dan Budi Rahardja dalam (Suyono, 2022)

Pelaksanaan tugas petugas pemadam kebakaran menunjukkan adanya penerapan nilai integritas dalam aktivitas kerja sehari-hari. Integritas aparatur dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memegang teguh prinsip kerja, menjaga perilaku terhormat, bersikap jujur, memiliki keberanian dalam bertindak, mengambil keputusan secara hati-hati, serta tidak bertindak berdasarkan kepentingan pribadi. Penerapan larangan pungutan liar serta larangan mengambil barang milik masyarakat menjadi bentuk nyata penerapan prinsip kejujuran dan tanggung jawab petugas. Kebijakan tersebut menunjukkan bahwa petugas tidak diperbolehkan menyalahgunakan kewenangan selama bertugas. Selain itu, adanya sistem pengawasan melalui laporan masyarakat menunjukkan bahwa instansi memiliki komitmen kuat dalam menjaga integritas organisasi. Mekanisme pelaporan yang dilengkapi bukti dokumentasi menunjukkan bahwa masyarakat dilibatkan dalam pengawasan pelayanan publik. Penerapan sanksi bertingkat mulai dari teguran hingga pemberhentian menunjukkan bahwa integritas dijadikan sebagai standar perilaku yang harus dipatuhi oleh seluruh petugas. Hal ini memperlihatkan bahwa integritas tidak hanya dipahami sebagai nilai moral, tetapi telah menjadi bagian dari sistem tata kelola organisasi.

Integritas petugas juga terlihat dari kesiapan mereka dalam merespons laporan masyarakat dengan cepat dan tepat. Standar waktu tanggap sekitar 15 menit menunjukkan adanya tanggung jawab profesional petugas dalam memberikan pelayanan darurat. Walaupun terdapat kendala seperti kemacetan atau kondisi permukiman yang padat, petugas tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik. Komitmen petugas dalam membantu wilayah lain yang membutuhkan bantuan juga menunjukkan adanya keberanian bertindak dan kepedulian terhadap keselamatan masyarakat. Sikap tersebut mencerminkan bahwa integritas petugas tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan kerja, tetapi juga berkaitan dengan nilai kemanusiaan yang mendorong petugas untuk membantu masyarakat tanpa melihat batas wilayah administratif.

3) Teori Etika Pelayanan Publik Menurut Bisri dan Asmoro (2019)

Teori ini menekankan bahwa etika pelayanan publik memiliki empat unsur utama yaitu persamaan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab. Unsur persamaan terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun wilayah tempat tinggal. Setiap laporan masyarakat tetap ditindaklanjuti sesuai prosedur pelayanan. Unsur keadilan terlihat dari pelayanan yang dilakukan berdasarkan standar operasional yang telah ditetapkan, termasuk standar waktu tanggap pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan secara objektif dan tidak memihak.

Unsur kesetiaan terlihat dari komitmen petugas dalam menjalankan tugas selama 24 jam melalui sistem kerja shift. Sistem kerja tersebut memastikan bahwa pelayanan tetap tersedia kapan saja masyarakat membutuhkan bantuan. Kesetiaan petugas terhadap tugas juga terlihat dari kesiapan mereka menghadapi berbagai risiko pekerjaan yang berbahaya demi keselamatan masyarakat. Unsur tanggung jawab terlihat dari keseriusan petugas

dalam menangani setiap laporan masyarakat serta menjadikan keluhan masyarakat sebagai bahan evaluasi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kesadaran moral dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Tantangan pelayanan juga menunjukkan pentingnya integritas dan etika pelayanan dalam praktik kerja petugas. Wilayah padat penduduk seperti Tangga Buntung, Sungki, dan Tembok Batu sering menimbulkan kendala dalam proses pemadaman kebakaran. Banyaknya warga yang berkerumun dan kondisi masyarakat yang panik sering menghambat proses penanganan kebakaran. Dalam situasi tersebut, petugas dituntut untuk tetap tenang, mengendalikan emosi, serta memberikan arahan yang jelas kepada masyarakat. Kemampuan mengendalikan emosi dan menjaga profesionalitas menunjukkan bahwa integritas personal petugas sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan publik. Hal ini memperlihatkan bahwa integritas tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan organisasi, tetapi juga berkaitan dengan sikap mental dan karakter petugas dalam menghadapi tekanan kerja.

Hasil wawancara dengan masyarakat sebagai penerima layanan menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas pemadam kebakaran. Masyarakat menilai petugas datang dengan cepat, bekerja secara sigap, serta menunjukkan sikap ramah dan profesional. Penilaian positif masyarakat juga terlihat dalam pelayanan non kebakaran seperti evakuasi hewan dan penyelamatan darurat lainnya. Umpan balik masyarakat yang positif menunjukkan bahwa nilai integritas dan etika pelayanan yang diterapkan petugas dapat dirasakan langsung oleh masyarakat melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan analisis teori *New Public Service*, teori integritas aparatur, dan teori etika pelayanan publik, dapat diketahui bahwa integritas dan etika pelayanan memiliki hubungan yang saling memperkuat dalam pelaksanaan tugas pemadam kebakaran. Integritas membentuk perilaku kerja petugas yang jujur, disiplin, dan bertanggung jawab. Etika pelayanan menjadi bentuk penerapan nilai integritas dalam interaksi pelayanan kepada masyarakat. Penerapan kedua nilai tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendukung terciptanya pelayanan pemadam kebakaran yang profesional dan berorientasi pada keselamatan masyarakat.

Simpulan

Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pemadam Kebakaran Pos Alang-Alang Lebar telah mencerminkan prinsip *New Public Service* yang menempatkan aparatur sebagai pelayan masyarakat dengan orientasi pada kepentingan publik. Pemanfaatan sistem layanan Palembang Sakti 112 (sakti112.id) menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui kemudahan akses, kecepatan respons, dan koordinasi yang efektif. Pelayanan yang diberikan tanpa pungutan biaya menegaskan komitmen instansi dalam mengutamakan keselamatan masyarakat serta memberikan pelayanan yang adil dan bertanggung jawab. Integritas aparatur dan etika pelayanan publik menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan pemadam kebakaran. Nilai integritas tercermin

dalam kejujuran, tanggung jawab, kepatuhan terhadap aturan, serta kesiapan petugas dalam merespons laporan masyarakat meskipun menghadapi berbagai kendala lapangan. Penerapan etika pelayanan yang meliputi persamaan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab memperkuat profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sinergi antara integritas dan etika pelayanan tersebut berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat serta mendukung terwujudnya pelayanan pemadam kebakaran yang profesional dan berorientasi pada keselamatan publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa integritas dan etika pelayanan publik memiliki keterkaitan yang erat serta saling mendukung dalam pelaksanaan tugas di Dinas Pemadam Kebakaran Pos Alang-Alang Lebar Kota Palembang. Integritas aparatur tampak dari perilaku jujur, disiplin, penuh tanggung jawab, serta konsisten menaati aturan, termasuk tidak melakukan pungutan liar maupun penyalahgunaan kewenangan. Nilai integritas tersebut kemudian tercermin dalam praktik etika pelayanan melalui penerapan prinsip persamaan, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat tanpa membedakan latar belakang. Kecepatan merespons laporan darurat, kesiapan layanan selama 24 jam, serta sikap ramah dan profesional menegaskan bahwa mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur, tetapi juga oleh karakter serta komitmen moral petugas. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang profesional dan mendapat kepercayaan masyarakat berakar pada aparatur yang berintegritas dan beretika, sehingga penguatan budaya integritas menjadi kunci dalam peningkatan kualitas layanan, terutama pada sektor darurat yang sarat tekanan dan risiko. Perbaikan sistem saja belum memadai tanpa pembinaan nilai, pengawasan yang berkelanjutan, dan pelatihan yang konsisten. Karena itu, instansi perlu memperkuat pendidikan etika profesi, menerapkan mekanisme penghargaan dan sanksi secara tegas, serta melakukan evaluasi berkala terhadap standar pelayanan. Ke depan, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau studi komparatif antar instansi untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai pengaruh integritas terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sehingga perumusan kebijakan pelayanan publik dapat semakin terarah dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Agus, I. K., Yoga, D., Endiana, I. D. M., & Kumalasari, P. D. (2024). Pengaruh Integritas , Objektivitas , Kompetensi , Etika Profesi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Audit Pada Kantor Akuntan Publik Di Bali. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akutansi*, 6(1), 143–159.
- Anggiriiaa, K. S., & Trisnaningsih, S. (2023). Analysis of Violations of the Code of Ethics for Professional Accountants in the Business Sector: Case Study of AP and KAP Involvement at PT Asuransi Adisarana Wanaartha Life (WAL) Kristanti. *Gema Wiralodra*, 14(3), 1621–1629.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31943/gemawiralodra.v14i1>

- Arfita, S., Putera, R. E., & Zetra, A. (2022). Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang - Pariaman. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 162–169. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Barliana, D., Hernadi, Hantoro, N. M., Budiman, A., Nasir, N., Hikmah, Lestari, P., Girsang, S. Y., Tiarazani, R., & Caraka, M. W. (2022). *Memahami Integritas*.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia). *Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122. <https://doi.org/https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298
- Damanik, H. M. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Sistemreward Dan Punishment Dengan Integritas Pegawai Studi Kasus : Dinas Penataan Ruang Dan Permukiman Provinsi Sumatera Utara*.
- Hanuma, N., Rahmib, R. S., Aflahc, D., Ferdiansyahd, Hanoselinae, Y., & Helmi, R. F. (2024). Analisis Peran Etika Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Padang Utara, Kota Padang. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 02(02), 505–512. <https://jurnal.itc.web.id/index.php/jiksp/index>
- Hartasetiadi, R., Khotimah, D., Delvi, S. A., Rahmadani, S., & Hkukurum, Z. (2025). Analisis Pelayanan Publik Oleh Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Dumai. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi*, 1(1), 52–56.
- Hermawan, S., & Hariyanto, W. (2022). *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif dan Kualitatif)*.
- Mozin, S. Y., Baks, S. N., & Yusuf, A. N. (2025). Penerapan etika pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di birokrasi pemerintah daerah. *Journal Of Publicness Studies*, 2(5), 147–154. <https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps>
- Muftiaturrahmah, M., Alam, S., & Bungatang. (2025). Pengaruh Etika Pegawai, Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi Terhadap Penerapan Zona Integritas Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Maros. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 6425–6435. <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>
- Muliawaty, L., Mustajam, A., & Komar, M. A. (2024). Integritas Dan Pengambilan Keputusan Etis Dalam Sektor Publik: Studi Kasus Dan Pelajaran Dari Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Jurnal Papatung*, 7(1), 33–39.
- Nurdiarti, R., & Nastain, M. (2021). Etika Dan Tanggung Jawab Sosial Politik Anggota DPRD Kota Yogyakarta Dalam Implementasi Kebijakan Publik. *Journal Of Communication*, 6(1), 6–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.21111/ejoc.v6i1.5070>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (2021).

- Rakasiwi, G. R., Bandawaty, E., & Waskito, M. (2025). Keterkaitan Diklat , Budaya Organisasi , Dan Integritas Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Badan Nasional Penanggulangan Terorisme). *Journal Of Economics, Management, Business, And Accounting*, 5(2), 168–192. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jrpp.v6i4.19869>
- Riofuku, A. (2023). Etika Pemadam Kebakaran : Ditinjau dari Etika Deontologis Immanuel Kant dan Etika Tanggung Jawab Emmanuel Levinas. *Jurnal Dekonstruksi*, 09(03), 114–121. <https://doi.org/https://doi.org/10.54154/dekonstruksi.v9i03.179>
- Sania, Y. A., Hartono, S., & Rahmadanik, D. (2022). Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(04), 159–171.
- Setiawan, M. F., Gazalin, J., Rahmawati, N., & Sari, Y. I. (2025). Integritas Pemimpin Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Wolio. *Jurnal Cendikia Ilmiah*, 4(3), 601–609. <https://doi.org/https://doi.org/10.56799/jceki.v4i3.7793>
- Silalahi, S. M., Panjaitan, J., Siahaan, A. Y., Gloria, N., Sitohang, A., Hutabalian, F., Silalahi, S., Simbolon, S. D., Pakpahan, F. S., Panjaitan, M., & Sitanggang, K. (2024). *Etika Profesi*.
- Suyono. (2022). Kajian Literatur: Konsep Integritas Bagi ASN. *Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 2(3), 247–260. <https://doi.org/https://doi.org/10.51878/cendekia.v2i3.1479>
- Taba, M. I., Asi, L. L., Tantawi, R., Gorontalo, U. N., Gorontalo, U. N., & Gorontalo, U. N. (2025). Pengaruh integritas dan etos kerja terhadap prestasi kerja pegawai asn pada dinas pertanian provinsi gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 97–106. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB%0ASumber>
- Triyanti, I., Hannan, M., & Adnan, M. A. (2022). Integritas Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan & Ilmu Komunikasi*, 7(1), 65.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara (2023).
- Wardani, N. N. N., Nurlinah, & Syamsu, S. (2025). Penerapan Prinsip Etika Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 75–86. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dak.v12i1.18094>