

INTEGRITAS APARATUR DAN ETIKA BIROKRASI SEBAGAI PILAR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS KELURAHAN 27 ILIR, PALEMBANG

Intan Dwi Permata Sari^{1(a)}, Naila Cahya Putri^{2(b)}, Aisyah Berliana Safitri^{3(c)}, Ica Riana^{4(d)}, Febbry Hartanti^{5(e)}, Zahfarina Wulan Agustien^{6(f)}, Try Mashary^{7(g)}, Ariel Sahadewa^{8(h)}, Syarifah Aini⁹⁽ⁱ⁾, Radia keril^{10(j)}, Riza Adelia Suryani^{11(k)}

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11} Jurusan Administrasi Negara, Universitas Sriwijaya

^{a)}intandwipermatasarii@gmail.com, ^{d)}icariana125@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

12-02-2026

Diterbitkan Online:

31-03-2026

Kata Kunci:

Integritas, Etika Birokrasi,
Kualitas Pelayanan

Keywords:

Integrity, Bureaucratic Ethics,
Service Quality

Corresponding Author:

intandwipermatasarii@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan wujud tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya di tingkat kelurahan sebagai garda terdepan pelayanan pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan integritas dan etika birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan 27 Ilir, Kecamatan Ilir Barat II, Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, studi dokumentasi, serta analisis literatur. Informan penelitian terdiri atas aparatur kelurahan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan integritas dan etika birokrasi di Kelurahan 27 Ilir telah berjalan dengan baik, yang tercermin dari sikap jujur, disiplin, adil, serta pelayanan yang ramah dan tidak diskriminatif. Kebijakan pelayanan yang bersih, transparan, dan bebas pungutan liar, serta penerapan pelayanan berbasis digital, turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan dalam pelayanan daring. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa integritas dan etika birokrasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap aparatur kelurahan, sehingga perlu terus diperkuat dan dikembangkan secara berkelanjutan.

ABSTRACT

Quality public service is a manifestation of the government's responsibility to fulfill community needs, particularly at the village level as the frontline of public service delivery. This study aims to examine the implementation of bureaucratic integrity and ethics in improving the quality of public services at the 27 Ilir Subdistrict Office, Ilir Barat II District, Palembang City. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observation, documentation study, and literature analysis. The informants consisted of subdistrict officials and community members as service users. The findings indicate that the implementation of integrity and bureaucratic ethics at the 27 Ilir Subdistrict Office has been carried out effectively, as reflected in honest, disciplined, fair, and non-discriminatory service practices. Policies emphasizing clean, transparent, and levy-free services, along with the application of digital-based services, have contributed to improving service quality and public satisfaction. However, technical constraints such as internet network disruptions remain a challenge in online service delivery. Overall, this study concludes that bureaucratic integrity and ethics play a crucial role in enhancing public service quality

and strengthening public trust in subdistrict officials, and therefore should be continuously reinforced and developed in a sustainable manner.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v8i1.1540>

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan tanggung jawab utama pemerintah sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat. Di tingkat kelurahan, pelayanan publik menjadi garda terdepan karena berhubungan langsung dengan kebutuhan administratif masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di kelurahan sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi.

Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Kantor Kelurahan 27 Ilir, Kecamatan Ilir Barat II, Kota Palembang, pelayanan administrasi seperti pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) secara umum telah berjalan sesuai prosedur dan tanpa pungutan biaya. Namun demikian, peneliti menemukan adanya kendala teknis dalam pelayanan berbasis digital akibat gangguan jaringan internet yang berdampak pada keterlambatan proses administrasi. Selain itu, hasil wawancara awal dengan beberapa masyarakat menunjukkan adanya variasi pengalaman terkait kecepatan respons aparatur dalam kondisi tertentu, terutama ketika jumlah pemohon meningkat atau ketika terjadi hambatan teknis. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun secara normatif sistem pelayanan telah tersedia, kualitas pelayanan dalam praktiknya masih dipengaruhi oleh konsistensi perilaku aparatur dalam menjalankan tugasnya.

Secara teoretis, integritas merupakan keselarasan antara pikiran, perkataan, dan tindakan yang dilandasi oleh nilai kejujuran dan tanggung jawab (Wetik, 2018). Sementara itu, etika pelayanan publik menurut Fitrin (2020) berkaitan dengan sikap profesional, adil, dan ramah dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan publik sendiri dapat dinilai melalui kecepatan proses, keterbukaan informasi, serta keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Abdussamad, 2019). Pelayanan yang berkualitas juga ditentukan oleh perilaku etis aparatur yang tidak diskriminatif dan jujur (Nirmala, 2022).

Berdasarkan fenomena empiris tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penerapan integritas aparatur dan etika birokrasi di Kantor Kelurahan 27 Ilir Kota Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta melihat sejauh mana nilai-nilai tersebut terimplementasi dalam praktik pelayanan sehari-hari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam bagaimana integritas aparatur dan etika birokrasi diimplementasikan dalam praktik pelayanan publik di Kantor Kelurahan 27 Ilir, Kecamatan Ilir Barat II, Kota Palembang. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman terhadap perilaku, nilai, dan praktik pelayanan yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, melainkan perlu digali melalui interaksi langsung dengan informan.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan relevansi terhadap fokus penelitian. Teknik ini digunakan karena penelitian bertujuan memperoleh informasi yang mendalam dari pihak-pihak yang benar-benar terlibat dalam proses pelayanan publik serta memiliki pengalaman langsung terhadap fenomena yang diteliti.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

- a) Sekretaris Lurah (Ibu Murpinawati), dipilih karena memiliki peran struktural dan memahami kebijakan internal serta pembinaan integritas dan etika aparatur di lingkungan kelurahan.
- b) Staf pelayanan (Ibu Sholiha), dipilih karena terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi kepada masyarakat sehingga mengetahui praktik pelayanan sehari-hari.
- c) Warga Kelurahan 27 Ilir (Ibu Mesi dan Ibu Fitri), dipilih karena merupakan pengguna layanan yang memiliki pengalaman langsung dalam mengurus administrasi di kantor kelurahan dan dapat

memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Pemilihan informan dari unsur aparatur dan masyarakat bertujuan untuk memperoleh perspektif yang komprehensif, baik dari sisi penyelenggara pelayanan maupun dari sisi penerima layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap alur pelayanan administrasi, serta studi dokumentasi. Untuk menjamin validitas data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari aparatur dan masyarakat serta mencocokkannya dengan hasil observasi dan dokumen yang tersedia. Dengan cara tersebut, data yang diperoleh dapat diuji konsistensinya dan dipertanggungjawabkan secara akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Substansi Pembahasan

Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan 27 Ilir, Kecamatan Ilir Barat II, menunjukkan adanya internalisasi nilai integritas dan etika birokrasi dalam praktik administratif sehari-hari. Integritas dipahami sebagai keselarasan antara pikiran, sikap, dan tindakan dalam melayani masyarakat. Pemahaman tersebut ditegaskan oleh Sekretaris Lurah yang menyatakan bahwa “dalam melayani warga antara pikiran, tindakan, dan perbuatan kita harus selaras, artinya harus jujur, disiplin, dan bertanggung jawab” (Wawancara, Sekretaris Lurah, 2026). Pernyataan ini menunjukkan bahwa integritas tidak hanya dipahami secara konseptual, tetapi telah menjadi orientasi perilaku kerja aparatur.

Selain integritas, etika pelayanan publik menjadi nilai yang ditekankan dalam penyelenggaraan pelayanan. Etika dimaknai sebagai sikap ramah, sopan, dan bermoral dalam berinteraksi dengan masyarakat. Penegasan bahwa aparatur diarahkan untuk “tidak arogan, tidak egois, dan melayani masyarakat dengan sepenuh hati tanpa membedakan status sosial” (Wawancara, Sekretaris Lurah, 2026) memperlihatkan adanya komitmen terhadap prinsip kesetaraan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik tidak semata-mata berorientasi pada prosedur administratif, tetapi juga pada dimensi moral dan profesionalisme. Hasil pembahasan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di tingkat kelurahan pada dasarnya merupakan

bentuk interaksi langsung antara aparatur pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks ini, sikap, etika, dan tanggung jawab aparatur menjadi faktor penentu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, sebagaimana dikemukakan oleh Moenir (2016) bahwa pelayanan umum tidak hanya berkaitan dengan prosedur administratif, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh perilaku aparatur dalam melayani masyarakat.

Praktik pelayanan publik yang diterapkan di Kelurahan 27 Ilir tersebut menunjukkan kesesuaian dengan kerangka normatif penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan tidak diskriminatif kepada masyarakat. Komitmen tersebut tercermin dalam penegasan bahwa “dalam melayani masyarakat harus bersih dan transparan, jangan sampai ada pungli, dan semua pelayanan dilakukan secara jujur” (Wawancara, Sekretaris Lurah, 2026). Implementasi kebijakan ini berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat karena pelayanan administrasi tidak disertai biaya tambahan. Kejelasan aturan tersebut memperkuat integritas aparatur sekaligus meningkatkan akuntabilitas pelayanan.

Integritas aparatur juga berpengaruh terhadap kualitas dan kepuasan pelayanan masyarakat. Pernyataan bahwa “warga yang mampu ataupun tidak mampu pelayanannya tetap sama, tidak ada perbedaan” (Wawancara, Pegawai Kelurahan, 2026) menunjukkan bahwa prinsip keadilan telah diinternalisasi dalam etika kerja. Kesetaraan dalam pelayanan menjadi indikator penting dalam membangun persepsi positif masyarakat terhadap institusi kelurahan.

Dalam konteks kerja tim, integritas dan etika turut berperan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Sebagaimana disampaikan bahwa “jika tim kompak dan berintegritas, pekerjaan bisa berjalan lancar dan sejalan” (Wawancara, Pegawai Kelurahan, 2026), nilai tanggung jawab dan kejujuran terbukti memengaruhi kelancaran proses administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa integritas tidak hanya berdampak pada individu aparatur, tetapi juga pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Seiring perkembangan teknologi, Kelurahan 27 Ilir telah menerapkan pelayanan berbasis

digital dalam pengurusan surat keterangan yang terintegrasi dengan sistem Dinas Kominfo. Meskipun demikian, kendala teknis masih menjadi tantangan. Hal ini ditegaskan bahwa “jika wifi atau sinyal tidak ada gangguan, pelayanan online dapat berjalan dengan lancar, tetapi jika jaringan bermasalah maka pelayanan menjadi terhambat” (Wawancara, Sekretaris Lurah, 2026). Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh komitmen etis aparatur, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur teknologi pendukung.



Gambar 1. Pelayanan Publik di Kelurahan 27 Ilir Kota Palembang

Dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan, pelayanan di Kelurahan 27 Ilir dinilai sangat baik. Salah satu warga menyatakan bahwa “orang-orangnya ramah, proses administrasinya tidak lama dan tidak berbelit-belit” (Wawancara, Warga, 2026). Temuan ini sejalan dengan penelitian Alfionita dan Gunawan (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kondisi tersebut tercermin dari respons positif warga Kelurahan 27 Ilir terhadap keramahan aparatur dan kecepatan proses pelayanan administrasi. Warga lainnya juga menegaskan bahwa pelayanan cepat ditanggapi dan langsung diproses oleh aparatur kelurahan (Wawancara, Warga, 2026). Responsivitas aparatur dalam menangani persoalan sosial menunjukkan bahwa integritas dan etika pelayanan berdampak nyata terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa penerapan integritas dan etika pelayanan publik di Kelurahan 27 Ilir telah

berjalan secara substantif dalam dimensi perilaku, regulasi, dan hubungan sosial.

Kebijakan yang Sudah Berjalan

Implementasi integritas dan etika dalam pelayanan publik di Kelurahan 27 Ilir tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi dinamika penyelenggaraan layanan. Dalam perspektif administrasi publik, keberhasilan implementasi nilai etis tidak hanya bergantung pada regulasi formal, tetapi juga pada konsistensi kepemimpinan, budaya organisasi, serta dukungan sistem kerja yang memadai.

Dari sisi pendukung, komitmen pimpinan kelurahan menjadi determinan utama dalam membentuk budaya kerja aparatur. Sekretaris Lurah menegaskan bahwa seluruh aparatur diarahkan untuk bekerja secara jujur, disiplin, dan bertanggung jawab dalam melayani masyarakat (Wawancara, Sekretaris Lurah, 2026). Komitmen normatif ini memperkuat internalisasi nilai integritas pada level organisasi. Dalam konteks ini, kepemimpinan tidak hanya berfungsi sebagai pengambil keputusan administratif, tetapi juga sebagai role model dalam pembentukan etos kerja aparatur. Keteladanan pimpinan berkontribusi pada terbentuknya standar perilaku yang kemudian direplikasi dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Selain kepemimpinan, solidaritas dan kekompakan tim turut menjadi faktor pendukung efektivitas pelayanan. Pegawai kelurahan menyatakan bahwa pekerjaan dapat berjalan lancar apabila tim memiliki integritas dan bekerja secara sejalan (Wawancara, Pegawai Kelurahan, 2026). Pernyataan ini menunjukkan bahwa integritas telah berkembang menjadi nilai kolektif, bukan sekadar tanggung jawab individu. Budaya kerja yang kooperatif memungkinkan proses pelayanan berlangsung lebih efisien, meminimalkan konflik internal, serta mempercepat penyelesaian administrasi masyarakat (Dwiyanto, 2018). Dengan demikian, integritas dalam konteks ini bersifat struktural karena terinternalisasi dalam sistem kerja tim.

Faktor pendukung lainnya tercermin dari adanya komitmen untuk memberikan pelayanan tanpa diskriminasi serta tanpa pungutan liar sebagaimana ditegaskan pada bagian sebelumnya. Praktik pelayanan yang setara dan bersih tersebut memperkuat kepercayaan publik serta menciptakan hubungan yang lebih

harmonis antara aparatur dan masyarakat. Kepercayaan ini menjadi modal sosial penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Namun demikian, implementasi integritas dan etika pelayanan tidak terlepas dari faktor penghambat yang bersifat teknis dan struktural. Digitalisasi pelayanan yang telah diterapkan masih bergantung pada stabilitas jaringan internet. Hambatan jaringan menyebabkan pelayanan berbasis online mengalami keterlambatan (Wawancara, Sekretaris Lurah, 2026). Ketergantungan terhadap infrastruktur teknologi menunjukkan bahwa reformasi pelayanan berbasis digital memerlukan kesiapan sistem pendukung yang memadai. Upaya perbaikan sistem pelayanan yang diterapkan di Kelurahan 27 Ilir mencerminkan proses reformasi pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Sinambela (2017), yang menekankan pentingnya perubahan kebijakan dan sistem pelayanan agar lebih responsif dan akuntabel. Ketika infrastruktur tidak stabil, prinsip efektivitas dan efisiensi pelayanan menjadi terganggu, meskipun secara normatif aparatur telah bekerja sesuai nilai integritas.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh profesionalisme aparatur dan standar pelayanan yang jelas (Hardiansyah, 2017), tetapi juga oleh kesiapan sarana dan prasarana pendukung. Oleh karena itu, penguatan integritas birokrasi perlu diiringi dengan peningkatan kapasitas teknologi dan dukungan sistem informasi yang stabil agar implementasi nilai etika pelayanan dapat berlangsung secara optimal dan berkelanjutan.

Penguatan dan Rekomendasi Pengembangan

Implementasi integritas dan etika pelayanan publik di Kelurahan 27 Ilir telah menunjukkan capaian yang cukup baik sebagaimana tercermin dalam praktik pelayanan yang jujur, transparan, serta tidak diskriminatif. Pernyataan aparatur bahwa pelayanan diberikan secara setara tanpa membedakan status sosial masyarakat (Wawancara, Pegawai Kelurahan, 2026) menegaskan bahwa nilai integritas telah terinternalisasi dalam perilaku kerja sehari-hari. Respons positif masyarakat terhadap keramahan dan kecepatan pelayanan (Wawancara, Warga, 2026) semakin memperkuat bahwa nilai etika pelayanan telah berdampak pada persepsi kualitas layanan.

Penguatan kualitas pelayanan administrasi di tingkat kelurahan perlu terus diarahkan pada penerapan prinsip pelayanan publik secara konsisten. Hal ini relevan dengan temuan Sugiyanto dan Widodo (2019) yang menegaskan bahwa implementasi prinsip pelayanan publik menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas layanan administrasi kepada masyarakat. Meskipun demikian, penguatan integritas tidak dapat berhenti pada komitmen normatif semata. Secara teoretis, integritas birokrasi memerlukan konsistensi antara nilai, sistem, dan pengawasan. Oleh karena itu, penguatan dapat diarahkan pada pembinaan berkelanjutan terhadap aparatur melalui evaluasi internal serta refleksi etis dalam setiap proses pelayanan. Integritas yang telah terbentuk perlu dijaga agar tidak mengalami degradasi akibat rutinitas administratif.

Selain itu, rekomendasi pengembangan perlu mempertimbangkan aspek struktural dan teknologi. Temuan mengenai kendala jaringan internet (Wawancara, Sekretaris Lurah, 2026) menunjukkan bahwa modernisasi pelayanan berbasis digital masih menghadapi tantangan teknis. Dalam konteks ini, pengembangan pelayanan publik sebaiknya diiringi dengan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi agar prinsip efektivitas dan efisiensi dapat berjalan optimal.

Penguatan juga dapat dilakukan melalui peningkatan koordinasi internal serta penegasan standar operasional pelayanan yang lebih terukur. Walaupun praktik pelayanan telah berjalan baik, standar kinerja yang terdokumentasi secara sistematis akan membantu menjaga konsistensi kualitas pelayanan dalam jangka panjang. Dengan demikian, integritas tidak hanya menjadi nilai moral, tetapi juga terlembagakan dalam sistem administrasi.

Secara keseluruhan, penguatan dan pengembangan pelayanan publik di Kelurahan 27 Ilir perlu diposisikan sebagai proses berkelanjutan. Integritas dan etika yang telah terimplementasi dengan baik harus didukung oleh sistem pengawasan, peningkatan kapasitas aparatur, serta penguatan infrastruktur teknologi. Pendekatan ini memungkinkan pelayanan publik tidak hanya memenuhi standar normatif, tetapi juga adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan tujuan penelitian untuk mengkaji penerapan integritas dan etika birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan 27 Ilir Kota Palembang, dapat disimpulkan bahwa integritas dan etika aparatur telah diimplementasikan secara konsisten dan berperan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang adil, transparan, dan dipercaya masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keselarasan antara nilai kejujuran, tanggung jawab, disiplin, serta sikap pelayanan yang ramah dan tidak diskriminatif menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan warga terhadap pelayanan kelurahan. Penerapan kebijakan pelayanan tanpa pungutan, pembinaan etika aparatur, serta dukungan pelayanan berbasis digital turut memperkuat kualitas pelayanan publik meskipun masih menghadapi kendala teknis tertentu. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa penguatan integritas dan etika birokrasi tidak hanya berdampak pada perilaku individu aparatur, tetapi juga pada kinerja organisasi pelayanan secara keseluruhan. Ke depan, diperlukan pengembangan berkelanjutan melalui peningkatan kapasitas aparatur, penguatan pengawasan, dan optimalisasi sistem pelayanan digital agar kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan dapat terus ditingkatkan dan menjadi praktik baik bagi penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di tingkat lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2019). *Kualitas pelayanan publik dalam perspektif administrasi publik*. Deepublish.
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan. *PROGRESS: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Fitrin, F. (2021). Kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 45–56.
- Hardiansyah. (2017). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Moenir, H. A. S. (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nirmala, D. (2022). Perilaku etis aparatur dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyanto, E., & Widodo, J. (2019). Implementasi prinsip pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(2), 89–102.
- Wetik, M. (2018). *Integritas aparatur dalam penyelenggaraan pemerintahan*. Alfabeta.