

Integritas dalam Birokrasi: Implementasi Kode Etik ASN pada Pelayanan Publik Pemerintahan Kota Tangerang

Asri Wulandari¹, Nadifha Tiara Safitri², Meisya Ayu Azhara³, Adizka Azzahra Aurian⁴

^{1,2,3,4} Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia

E-mail: 6670240128@student.untirta.ac.id¹ 6670240124@student.untirta.ac.id²

6670240013@student.untirta.ac.id³ 6670240119@student.untirta.ac.id⁴

Article History:

Received: 26 November 2025

Revised: 01 Januari 2026

Accepted: 16 Januari 2026

Keywords: Kode Etik ASN, Integritas Birokrasi, Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi.

Abstract: Integritas ASN merupakan fondasi utama birokrasi yang akuntabel, terutama pada sektor pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kota Tangerang sebagai wilayah urban dengan intensitas pelayanan tinggi menuntut memastikan bahwa seluruh aparatur bekerja sesuai nilai etika dan ketentuan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi kode etik ASN pada dua instansi strategis Inspektorat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) serta kontribusinya terhadap penguatan integritas birokrasi daerah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam dan dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inspektorat menempatkan integritas sebagai dasar pengawasan, audit, serta pencegahan gratifikasi, sementara Disdukcapil memfokuskan integritas pada disiplin layanan, kepatuhan prosedur, dan transparansi kepada masyarakat. Temuan ini diperkuat oleh data makro seperti Indeks Reformasi Birokrasi dan Survei Penilaian Integritas yang menunjukkan peningkatan kualitas tata kelola di Kota Tangerang. Penelitian menegaskan bahwa penerapan kode etik berperan langsung dalam memperkuat kepercayaan publik dan efektivitas birokrasi. Karena itu, internalisasi integritas perlu terus ditingkatkan melalui p

PENDAHULUAN

Integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan pilar utama dalam pembangunan birokrasi yang bersih, akuntabel, dan terpercaya. Dalam konteks pelayanan publik, aparatur negeri tidak hanya diukur dari kinerjanya, tetapi juga dari seberapa jauh mereka menjunjung nilai-nilai etika dan moral dalam menjalankan tugasnya. Hal ini penting karena pelayanan publik adalah domain interaksi langsung antara negara dan warga, sehingga potensi penyalahgunaan kewenangan sangat besar apabila etika birokrasi diabaikan. Kota Tangerang, sebagai kota metropolitan yang tumbuh pesat dan memiliki kompleksitas pelayanan publik tinggi, menghadapi tantangan serius untuk memastikan bahwa ASN-nya tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi

juga memiliki integritas moral yang kuat.

Isu etika birokrasi di Indonesia bukanlah hal baru. Penelitian sebelumnya sering menunjukkan bahwa meskipun regulasi formal ada, penerapan nilai etika di birokrasi masih lemah. Misalnya, kajian literatur oleh (Suyono, 2020) menyatakan bahwa meskipun ASN memahami konsep integritas, implementasi nilai-nilai integritas secara menyeluruh belum optimal dalam praktik sehari-hari. Selain itu, studi di tingkat daerah juga mengungkap hambatan signifikan terhadap implementasi kode etik. Di Pegaden, Subang, misalnya, (Dewi, 2023) menemukan bahwa meskipun kode perilaku sudah diatur, para ASN kadang gagal menerapkannya di pelayanan karena tekanan organisasi dan kurangnya pengawasan.

Lebih jauh, etika administrasi publik dalam kerangka good governance telah menjadi sorotan dalam literatur administrasi publik Indonesia. (Choirulsyah & Azhar, 2022) menekankan bahwa penerapan etika publik merupakan langkah utama untuk menciptakan birokrasi yang akuntabel dan responsif. Di sisi lain, (Syadiyah et al., 2024) menggarisbawahi bahwa meski etika birokrasi sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan transparan, budaya korupsi yang mengakar dan lemahnya sistem pemantauan masih menjadi penghalang serius.

Penelitian lain oleh (Nawawi, 2018) menyatakan bahwa untuk mengatasi masalah korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), tidak cukup hanya menegakkan sanksi hukum. Pemerintah perlu juga menginternalisasikan prinsip-prinsip etika melalui pendidikan, pelatihan, dan pembinaan ASN agar nilai-nilai moral menjadi bagian dari rutinitas birokrasi.

Dalam konteks lokal, penelitian mengenai kode etik ASN telah dilakukan oleh (Dinata et al., 2023) di Sekretariat Daerah Kota Blitar. Mereka menemukan bahwa penerapan kode etik cukup efektif, tetapi masih terdapat “faktor penghambat” seperti kurangnya komitmen pimpinan dan rendahnya pemahaman etika di antara pegawai. Selain itu, aspek kepercayaan publik dan integritas juga dipelajari oleh (Fauzi et al., 2022), yang menunjukkan bahwa integritas birokrasi berkorelasi erat dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik.

Dari kajian-kajian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun sudah banyak penelitian tentang etika administrasi publik, integritas ASN, dan kode etik birokrasi, kekosongan penelitian tetap ada, khususnya analisis komparatif penerapan kode etik di instansi strategis lokal seperti Inspektorat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kota Tangerang. Penelitian ini lahir dari kebutuhan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mendalami: bagaimana kode etik ASN diimplementasikan secara nyata dalam dua instansi dengan fungsi sangat berbeda (pengawasan vs pelayanan) dan sejauh mana implementasi ini berkontribusi pada penguatan integritas birokrasi di tingkat kota.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi kode etik ASN di Inspektorat dan Disdukcapil Kota Tangerang serta mengevaluasi kontribusinya terhadap kepercayaan publik dan efektivitas birokrasi. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif dan analisis interaktif Miles & Huberman, penelitian diharapkan memberikan pemahaman lebih dalam tentang mekanisme internalisasi integritas ASN dan rekomendasi kebijakan untuk memperkuat nilai-nilai etika dalam birokrasi lokal.

LANDASAN TEORI

Teori Etika Birokrasi dalam Administrasi Publik

Etika birokrasi merupakan komponen fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena menjadi pedoman moral dan profesional bagi aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Menurut (Cooper, 2012), etika administrasi publik mencakup seperangkat prinsip moral yang mengarahkan perilaku pegawai publik agar selaras dengan kepentingan publik,

keadilan, akuntabilitas, dan kejujuran (Cooper, 2012). Etika birokrasi juga bertujuan mencegah penyalahgunaan wewenang, konflik kepentingan, serta tindakan tidak profesional yang dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks Indonesia, Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara mengatur nilai dasar ASN, termasuk integritas, profesionalisme, dan akuntabilitas sebagai standar moral yang harus dijalankan. Kode Etik PNS kemudian menjadi instrumen normatif untuk menanamkan perilaku etis guna mendorong aparatur bekerja sesuai standar pelayanan (Kementerian PANRB, 2004). (Denhardt & Denhardt, 2015) menekankan bahwa etika birokrasi tidak hanya dipahami sebagai seperangkat aturan, melainkan sebagai budaya organisasi yang mengarahkan pegawai untuk selalu mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi atau kelompok.

Dengan demikian, penerapan kode etik ASN berfungsi sebagai mekanisme pengendalian internal yang menegaskan batasan perilaku aparatur. Ketidadaan internalisasi etika birokrasi dalam diri ASN dapat menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan, meningkatnya praktik maladministrasi, serta menurunnya kredibilitas institusi publik (Frederickson & Smith, 2003).

Teori Integritas Publik

Integritas publik merupakan konsep kunci dalam analisis etika dan kinerja birokrasi. Menurut (Huberts, 2018), integritas adalah kualitas moral yang tercermin dari konsistensi antara nilai, kata, dan tindakan pegawai publik ketika menjalankan kewenangannya. Integritas bukan hanya persoalan moral individu, tetapi juga melibatkan sistem organisasi, regulasi, dan budaya kerja. (OECD, 2017) menegaskan bahwa organisasi publik yang berintegritas memiliki mekanisme pengendalian etika, sistem pengawasan, dan budaya transparansi yang kuat.

Integritas publik berperan langsung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena mendorong aparatur untuk bekerja secara jujur, bebas dari korupsi, serta mengutamakan kepentingan masyarakat (Maesschalck, 2004). Lingkungan birokrasi yang rendah integritas cenderung menghasilkan perilaku koruptif seperti penyalahgunaan wewenang, manipulasi prosedur, hingga pelayanan diskriminatif.

Dalam konteks ASN di Indonesia, integritas menjadi salah satu nilai dasar yang wajib dijunjung tinggi. Integritas dikaitkan dengan konsistensi perilaku aparatur dalam menjalankan kode etik dan kode perilaku, sehingga semakin tinggi integritas seorang ASN, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dihasilkan (Dwiyanto, 2015). Perspektif ini relevan untuk menganalisis bagaimana penerapan kode etik ASN di Kota Tangerang berpengaruh terhadap peningkatan integritas aparatur dan kualitas pelayanan publik.

Teori Good Governance dan Pelayanan Publik

Good governance merupakan kerangka normatif yang menekankan pentingnya akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut (UNDP, 1997), prinsip-prinsip good governance menuntut organisasi publik untuk mengedepankan integritas dan profesionalisme aparatur sebagai prasyarat terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang baik tidak hanya terkait prosedur dan sarana, tetapi juga kualitas moral dan etika penyelenggaranya.

(Dwiyanto, 2011) menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh perilaku birokrasi, termasuk integritas dan kepatuhan terhadap etika administrasi. Ketidadaan prinsip etis dapat melemahkan upaya reformasi birokrasi, menghambat pelayanan, serta menurunkan kepercayaan publik. Hal ini diperkuat oleh (Denhardt & Denhardt, 2015) yang menekankan bahwa pelayanan publik memerlukan aparatur yang menginternalisasi nilai-nilai etika agar dapat memahami dan memenuhi harapan masyarakat secara profesional.

Dalam konteks otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara mandiri, sehingga penerapan kode etik ASN menjadi instrumen strategis untuk memperkuat tata kelola lokal (Keban, 2014). Artinya, keberhasilan pelayanan publik di Kota Tangerang tidak dapat dipisahkan dari sejauh mana ASN memahami dan menjalankan prinsip-prinsip etika dan integritas sebagai inti dari good governance.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam bagaimana nilai integritas dipersepsi dan dijalankan oleh ASN dalam praktik birokrasi sehari-hari, serta konteks sosial yang memengaruhinya (Creswell, 2018). Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak bertujuan mengukur angka kepatuhan, melainkan menggali makna, pengalaman, dan dinamika implementasi kode etik dalam lingkungan kerja.

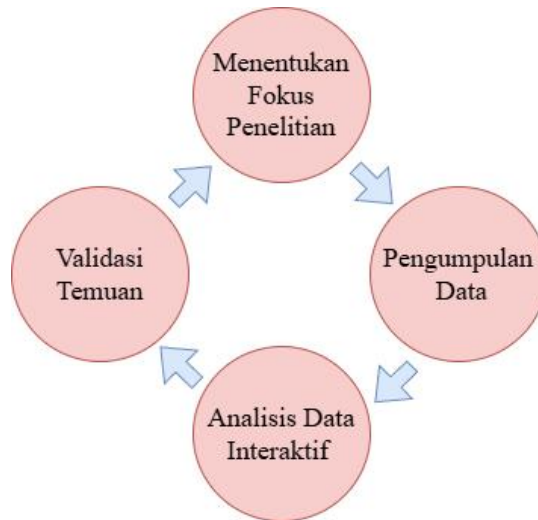
Lokasi penelitian berada pada dua instansi pemerintah daerah yang berkaitan langsung dengan isu integritas dan pelayanan publik, yakni Inspektorat Kota Tangerang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang. Kedua instansi dipilih karena memiliki peran strategis dalam fungsi pengawasan serta pelayanan administrasi publik yang rentan terhadap pelanggaran integritas.

Informan ditentukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan partisipan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu bahwa mereka memiliki pengetahuan serta pengalaman yang relevan dengan isu integritas di lingkungan birokrasi. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memastikan bahwa informasi yang diperoleh benar-benar mencerminkan realitas penerapan kode etik dalam aktivitas pelayanan publik. Kriteria pemilihan meliputi keterlibatan informan dalam proses pengawasan internal, implementasi standar pelayanan, dan interaksi langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk menyelami dinamika kerja yang berpotensi memunculkan risiko pelanggaran integritas, sekaligus menggali strategi pencegahannya dari perspektif pelaku di lapangan. Dengan demikian, data yang diperoleh tetap selaras dengan fokus penelitian serta mendukung analisis yang lebih mendalam mengenai praktik integritas ASN di Kota Tangerang (Sugiyono, 2017).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur untuk menggali pengalaman personal ASN terkait pemaknaan integritas, mekanisme pengawasan, hingga berbagai tantangan yang muncul dalam pelaksanaannya. Selain itu, pengumpulan data juga diperkuat dengan studi dokumen berupa peraturan perundang-undangan mengenai kode etik ASN, regulasi pengawasan internal, serta dokumen laporan hasil evaluasi. Peneliti juga melakukan observasi non-partisipatif terhadap aktivitas birokrasi sehari-hari guna memperkuat triangulasi data dan memastikan temuan yang diperoleh lebih akurat dan kredibel (Moleong, 2021).

Selanjutnya, proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman, yang dilakukan secara berkesinambungan sejak data mulai dikumpulkan. Analisis ini berjalan dalam bentuk siklus yang terdiri dari tiga komponen utama. Pertama, reduksi data, yaitu tahap pemilihan, penyederhanaan, serta pengorganisasian data sesuai kategori tematik yang relevan dengan fokus penelitian mengenai nilai integritas dalam praktik birokrasi. Kedua, penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi dan matriks tematik sehingga pola makna, hubungan antarkategori, maupun dinamika yang muncul dari lapangan dapat terlihat secara lebih jelas. Ketiga, penarikan kesimpulan dilakukan melalui proses interpretasi berlandaskan teori serta temuan empiris untuk memahami bagaimana nilai integritas dijalankan oleh ASN dalam konteks kerja sehari-hari.

Keseluruhan tahapan analisis tersebut berlangsung secara iteratif, memungkinkan peneliti untuk terus melakukan pengecekan ulang terhadap temuan hingga diperoleh kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Miles et al., 2014).



Gambar 1. Tahapan Proses Penelitian Kualitatif

Diagram ini menggambarkan alur proses penelitian kualitatif yang berlangsung secara siklus, mulai dari penentuan fokus penelitian, pengumpulan data, analisis data interaktif, hingga validasi temuan untuk menjamin keabsahan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kode etik ASN di Kota Tangerang memperlihatkan dinamika yang berbeda antara instansi pengawas dan instansi pelayanan publik langsung, namun keduanya menunjukkan pola integritas yang saling menguatkan. Inspektorat Kota Tangerang memposisikan integritas sebagai inti dari seluruh proses pengawasan dengan mewajibkan setiap auditor menandatangani fakta integritas sebelum melakukan audit, memastikan tidak ada potensi benturan kepentingan dan seluruh proses dijalankan secara objektif. Audit berbasis program kerja tahunan mencakup pemeriksaan kehadiran pegawai, pengadaan barang dan jasa, hingga verifikasi serapan anggaran yang seluruhnya terhubung dengan sistem digital, sehingga data dapat diakses secara real time dan memperkuat akurasi temuan. Meskipun demikian, tantangan budaya birokrasi lama seperti normalisasi pemberian bingkisan masih ditemukan, sehingga Inspektorat secara konsisten melakukan sosialisasi etika dan workshop internal untuk menggeser cara pandang pegawai menuju standar integritas modern.

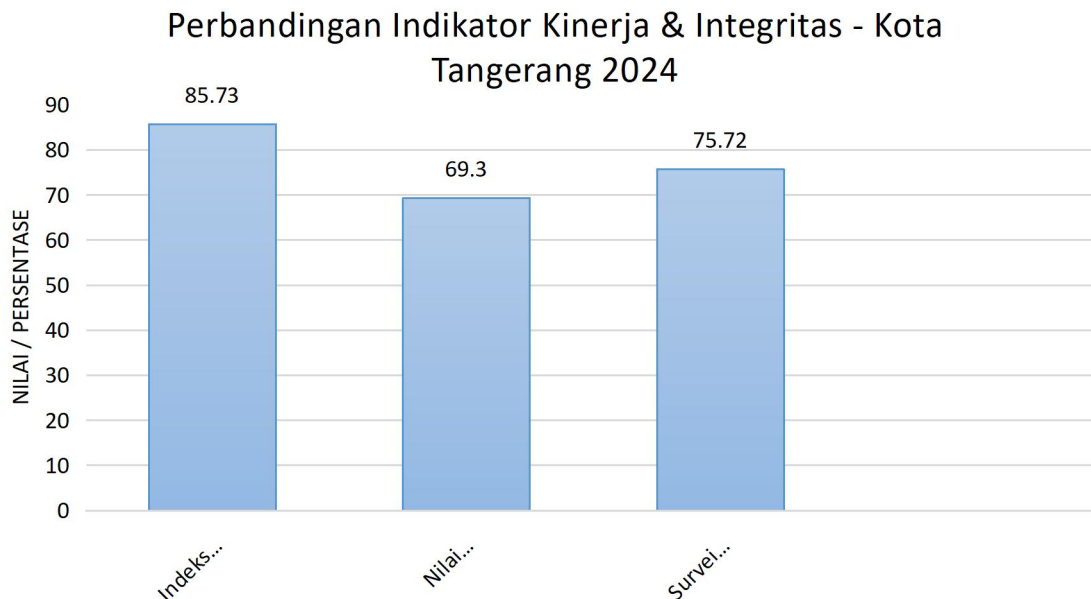
Berbeda dengan Inspektorat yang berfungsi sebagai pengawas, Disdukcapil Kota Tangerang menghadapi tekanan integritas yang bersifat operasional karena berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam volume yang besar. Situasi ini sejalan dengan teori *street-level bureaucracy* (Michael Lipsky, 2010) yang menjelaskan bahwa pegawai garis depan memiliki diskresi dan berada dalam tekanan publik yang tinggi ketika masyarakat meminta percepatan layanan, membawa dokumen tidak lengkap, atau berharap melewati prosedur resmi. Dalam

kondisi seperti itu, dilema etika sering muncul; namun pegawai Disdukcapil menegaskan bahwa integritas diwujudkan melalui konsistensi menjalankan SOP, ketelitian dalam verifikasi dokumen, serta sikap sopan yang tidak dapat dinegosiasikan. Dengan demikian, pintasan prosedural ditolak karena berpotensi menimbulkan ketidakadilan pelayanan dan membuka celah maladministrasi.

Tekanan operasional ini dikonfirmasi melalui temuan data pengaduan layanan publik. Sepanjang Januari–Oktober 2025 terdapat 1.681 aduan yang masuk melalui WhatsApp Lapor Laksa dan media sosial resmi Pemerintah Kota Tangerang. Keluhan terbanyak terkait Kartu Keluarga (359), KTP (345), Akta Lahir (289), Penduduk (243), Pindah Datang (234), dan KIA (133). Data ini menunjukkan titik risiko integritas justru berada pada layanan administrasi dasar yang menjadi locus interaksi terbesar antara pegawai dan masyarakat. Menurut konsep titik risiko integritas (Huberts, 2018), sektor dengan frekuensi pelayanan tinggi dan ekspektasi publik besar merupakan area yang paling rentan terhadap penyimpangan jika tidak diimbangi dengan sistem pengawasan yang kuat.

Namun demikian, responsivitas Disdukcapil memperlihatkan bahwa tekanan tidak menurunkan kualitas layanan. Mayoritas aduan dibalas dalam hitungan jam, hanya sebagian kecil yang membutuhkan waktu lebih dari satu hari. Temuan ini menggambarkan adanya internalisasi integritas secara sistemik, bukan sekadar etos kerja individu. Hal ini sejalan dengan teori *organizational commitment* yang menegaskan bahwa beban kerja tinggi dapat meningkatkan perilaku adaptif apabila organisasi memiliki kultur disiplin, pembagian tugas yang jelas, dan struktur pengawasan yang baik. Dengan kanal pengaduan digital yang terbuka, tekanan publik justru berfungsi sebagai kontrol sosial efektif yang mendorong pegawai mempertahankan performa.

Konsistensi integritas juga terbukti melalui capaian administrasi jangka panjang. Hingga 7 November 2025, tingkat kepemilikan akta kelahiran mencapai 98,55 persen, dengan hanya 8.078 dari 288.809 anak yang belum memiliki dokumen tersebut. Hampir seluruh kecamatan mencapai 98–99 persen, menunjukkan bahwa SOP dijalankan bukan hanya di kantor pusat tetapi merata hingga unit layanan terendah. Dari perspektif teori *public value governance*, capaian ini menunjukkan kemampuan birokrasi menghasilkan nilai publik melalui pemenuhan hak identitas dasar warga negara secara konsisten dan terukur. Ini merupakan bentuk konsumsi integritas melalui output layanan: nilai, norma, dan aturan organisasi termanifestasi jelas dalam hasil kerja yang objektif dan dapat diverifikasi.



Gambar 2. Perbandingan Indikator Kinerja Dan Integritas Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2024

Ketika indikator mikro seperti aduan dan capaian layanan dihubungkan dengan indikator makro seperti nilai Reformasi Birokrasi (RB 85,73; predikat A-) dan Survei Penilaian Integritas (SPI 75,72), terlihat adanya resonansi antara integritas operasional dan kebijakan tata kelola di tingkat kota. Keduanya mencerminkan *organizational integrity* yang ditandai dengan keterkaitan antara struktur, budaya organisasi, dan perilaku pegawai yang saling mendukung. Peningkatan indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebesar 3,85 poin juga menunjukkan bahwa digitalisasi memperkuat integritas melalui keterlacakan proses, transparansi pengambilan keputusan, dan pengurangan peluang manipulasi.

Tren Kota Tangerang ini serupa dengan temuan penelitian di daerah lain. Penelitian (Nunki Bias Nirwani et al., 2024) menunjukkan bahwa integritas pegawai frontline secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan publik. (Suhartono et al., 2023) menemukan bahwa reformasi birokrasi dan maturitas pengendalian internal memiliki pengaruh signifikan terhadap integritas institusi. Penelitian lain pada pembangunan Zona Integritas di unit pelayanan publik (misalnya Imigrasi Tanjung Perak) menunjukkan bahwa penguatan integritas dapat meningkatkan kualitas layanan secara konsisten. Kesamaan pola ini memperkuat validitas temuan bahwa integritas bukan hanya faktor moral individu, tetapi juga fenomena kelembagaan yang muncul dari sinergi pengawasan, digitalisasi, dan kultur organisasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa integritas birokrasi di Kota Tangerang bukan hanya bersifat deklaratif, tetapi tumbuh melalui praktik pelayanan yang konsisten, respons cepat, dan akurasi kerja yang stabil meski berada dalam tekanan tinggi. Kombinasi antara pembinaan etika oleh Inspektorat, pengawasan digital, internalisasi nilai BerAKHLAK, serta output layanan yang terukur seperti tingginya capaian akta kelahiran menunjukkan bahwa kode etik ASN telah terimplementasi secara konkret dan memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, integritas di Kota Tangerang dapat dikategorikan sebagai integritas struktural dan fungsional yang saling menguatkan dan terbukti melalui data mikro maupun makro yang konsisten.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kode etik ASN di Kota Tangerang berjalan secara nyata dan menghasilkan dampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Dua instansi yang menjadi fokus penelitian Inspektorat Kota Tangerang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menunjukkan bentuk integritas yang berbeda namun saling melengkapi.

Pada level struktural, Inspektorat memainkan peran penting dalam menanamkan integritas melalui mekanisme pengawasan yang ketat, seperti penandatanganan fakta integritas, audit berbasis sistem digital, serta sosialisasi etika secara berkelanjutan. Upaya ini tidak hanya menekan potensi benturan kepentingan, tetapi juga memodernisasi budaya birokrasi agar lebih selaras dengan standar integritas nasional.

Pada level operasional, Disdukcapil memperlihatkan integritas fungsional melalui konsistensi dalam menjalankan SOP, ketelitian dalam memverifikasi dokumen, serta penolakan terhadap setiap bentuk pintasan prosedural. Tekanan pelayanan publik yang tinggi, sebagaimana tercermin dari 1.681 pengaduan masyarakat, tidak menurunkan kualitas layanan. Sebaliknya, respons cepat dan stabil menunjukkan internalisasi integritas yang kuat di tingkat pegawai garis depan.

Temuan kuantitatif memperkuat gambaran tersebut. Tingkat kepemilikan akta kelahiran yang mencapai 98,55 persen dan responsivitas aduan yang tinggi membuktikan bahwa nilai integritas tidak hanya diwacanakan, tetapi termanifestasi dalam hasil kerja yang terukur. Indikator makro seperti nilai Reformasi Birokrasi (85,73) dan SPI (75,72) memperlihatkan bahwa integritas operasional memiliki resonansi kuat dengan tata kelola organisasi secara keseluruhan.

Dengan demikian, integritas ASN di Kota Tangerang dapat dikategorikan sebagai integritas struktural dan fungsional yang saling menguatkan. Pengawasan internal, digitalisasi layanan, konsistensi SOP, serta kultur etika yang terus diperkuat berkontribusi pada terciptanya birokrasi yang akuntabel, responsif, dan berorientasi pada nilai publik. Implementasi kode etik ASN terbukti tidak hanya menjaga moralitas aparatur, tetapi juga meningkatkan efektivitas pemerintahan dan kepercayaan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Choirulsyah, D., & Azhar, A. (2022). Implementasi Etika Administrasi Publik: Langkah Utama dalam Menciptakan Good Governance di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(3).
- Cooper, T. L. (2012). *The Responsible Administrator: An Approach to Ethics for the Administrative Role* (6 (ed.)). Jossey-Bass.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *Public Administration: An Action Orientation* (7 (ed.)). Cengage Learning.
- Dewi, M. R. (2023). Ethics of Government Apparatuses in Improving Public Services at the Pegaden District Office, Subang Regency. *Jurnal Ekonomi*.
- Dinata, I. R., Ngarawula, B., & Suharnoko, D. (2023). Implementation of the Civil Servant Code of Ethics in the Blitar City Regional Secretariat. *International Journal of Research in Social Science and Humanities (IJRSS)*, 4(5).
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik melalui Reformasi Birokrasi*. Gramedia.

- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fauzi, A., Sukaesih, R., Sauri, S., & Handayani, S. (2022). Public Trust, Ethic and Integrity in the Bureaucracy. *PPSDP International Journal of Education*, 1(2), 196–202.
- Frederickson, H. G., & Smith, K. B. (2003). *The Public Administration Theory Primer*. Westview Press.
- Huberts, L. (2018). Integrity: What It Is and Why It Is Important. *Public Integrity*, 20(sup1), S18–S32.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Gavamedia.
- Kementerian PANRB. (2004). Kementerian PANRB.
- Maesschalck, J. (2004). The Impact of New Public Management Reforms on Public Servants' Ethics. *Public Administration*, 82(2), 465–489.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Z. (2018). Ethics of Public Administration in The Administration of Governance in Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(1), 1–10.
- OECD. (2017). OECD Publishing.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Suyono, S. (2020). Kajian Literatur: Konsep Integritas bagi ASN. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 2(3).
- Syadiyah, K., Putri, S. A. N., & Hayat, H. (2024). The Role of Public Administration Ethics in Realizing Clean and Transparent Governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 12(2).