

# Analisis Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang

Diah Fitri Kamila<sup>1</sup>, Yusmedi Yusuf<sup>2</sup>, Pri Utami<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Islma Syehk-Yusuf Tangerang ; [20010110082@students.unis.ac.id](mailto:20010110082@students.unis.ac.id)

<sup>2</sup> Universitas Islma Syehk-Yusuf Tangerang ; [yusmedi@unis.ac.id](mailto:yusmedi@unis.ac.id)

<sup>3</sup> Universitas Islma Syehk-Yusuf Tangerang ; [pri.utami@unis.ac.id](mailto:pri.utami@unis.ac.id)

**Abstrak:** Etika pegawai merupakan salah satu bentuk pengendalian dalam menjalankan tugas pokok, fungsi dan wewenangnya sehingga Aparatur Sipil Negara harus menjadikan etika pegawai sebagai pedoman dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat tercapai pelayanan administrasi yang baik. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana etika pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan informan sebanyak 11 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Sukamulya telah menerapkan prinsip etika pelayanan publik dengan baik, seperti persamaan hak dan keadilan dalam pelayanan. Namun, terdapat kekurangan dalam aspek kesetiaan pegawai, terutama terkait kecepatan dan responsivitas pelayanan. Meskipun tanggung jawab pegawai dalam tugasnya sudah cukup baik, perlu ada perbaikan dalam menangani pengaduan masyarakat untuk meningkatkan kepuasan publik. Secara keseluruhan, Kantor Kecamatan Sukamulya masih perlu perbaikan untuk mencapai standar pelayanan yang lebih optimal.

**Keywords:** Etika; Pelayanan Publik; Kecamatan Sukamulya

DOI: <https://doi.org/10.47134/aksiologi.v5i2.265>

\*Correspondensi: Diah Fitri Kamila

Email: [20010110082@students.unis.ac.id](mailto:20010110082@students.unis.ac.id)

Received: 27-8-2024

Accepted: 23-9-2024

Published: 06-10-2024



**Copyright:** © 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

**Abstrak:** Employee ethics is one form of control in carrying out its main tasks, functions and authorities so that the State Civil Apparatus must use employee ethics as a guideline in carrying out its duties so that good administrative services can be achieved. Therefore, the researcher wants to know how employee ethics are in public services at the Sukamulya District Office, Tangerang Regency. The method used in this study is a qualitative method with 11 informants. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. The results of the study indicate that the Sukamulya District Office has implemented the principles of public service ethics well, such as equal rights and justice in service. However, there are shortcomings in the aspect of employee loyalty, especially related to the speed and responsiveness of service. Although the responsibility of employees in their duties is quite good, there needs to be improvement in handling public complaints to increase public satisfaction. Overall, the Sukamulya District Office still needs improvement to achieve more optimal service standards.

**Keywords:** Ethics; Public Services; Sukamulya Sub-District

## Pendahuluan

Badan pemerintah adalah entitas birokrasi yang terdiri dari individu-individu yang dipilih melalui prosedur tertentu untuk melaksanakan tanggung jawab resmi dan menyediakan fungsi publik. Pelaksanaan tanggung jawab pemerintahan yang efisien sangat dipengaruhi oleh tingginya tingkat komitmen yang ditunjukkan oleh birokrasi negara. Pentingnya etika dalam menjalankan kegiatan organisasi tidak dapat dilebih-lebihkan, baik dalam lingkungan masyarakat maupun pemerintahan. Etika terkait erat dengan studi tentang perilaku dan moral manusia, khususnya dalam kaitannya dengan standar atau prinsip yang mengatur perilaku atau karakteristik yang berbudi luhur dan tidak bermoral.

Etika merujuk pada pengakuan dan pemahaman sadar akan pentingnya prinsip-prinsip moral atau serangkaian pedoman moral. Etika merujuk pada norma dan peraturan yang mengatur perilaku individu dan kepatuhan mereka terhadap aturan masyarakat. Etika memastikan tindakan diterima secara moral dan tidak melanggar aturan yang ditetapkan, sejalan dengan standar moral dan perilaku masyarakat setempat. Prakoso (2015) sebagaimana dikutip dalam Harbani Pasolong (2020), etika merujuk pada standar dan norma moral yang menjadi prinsip panduan bagi individu atau kelompok dalam mengatur perilaku mereka.

Etika sering dianggap kurang terkait dengan ranah pelayanan publik. Dalam ranah pelayanan publik dan administrasi publik, etika memainkan peran penting baik dalam kebahagiaan publik yang dilayani maupun kinerja keseluruhan organisasi yang menyediakan layanan. Ini adalah konsep yang mapan dalam literatur tentang subjek tersebut. Perilaku etis pegawai negeri memegang peranan penting dalam tata kelola negara yang efektif. Perilaku yang ditunjukkan oleh birokrat berfungsi sebagai cerminan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah dan entitas pemerintah lainnya. Jika layanan diberikan dengan fokus pada etika, maka akan menghasilkan kepuasan publik. Sebaliknya, jika layanan tidak memiliki pertimbangan etika, maka akan menyebabkan ketidakpuasan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Membahas etika pemerintahan secara inheren terkait dengan etika birokrasi, karena birokrasi sebagai alat mendasar dan diperlukan dalam masyarakat kontemporer. Birokrasi sebagai sarana menjamin kesejahteraan rakyat dan untuk secara efektif mencapai tujuan negara untuk meningkatkan kesejahteraan warga negaranya melalui penyediaan barang dan jasa. Negara berperan mempengaruhi kehidupan sosial warga negaranya dan membuat keputusan sesuai kepentingan. Sistem administrasi untuk secara efektif memenuhi kebutuhan dan keinginan rakyat, sebagaimana terstruktur oleh birokrasi.

Birokrasi di Indonesia menghadapi kesulitan yang signifikan dalam memberikan layanan secara efektif dan efisien. Saat ini, birokrasi dikaitkan dengan kinerja yang kompleks, seringnya keterlambatan, nepotisme, korupsi, kolusi, dan kurangnya standar yang jelas. Berbagai disfungsi birokrasi yang muncul dapat menjadi hambatan yang signifikan terhadap implementasi layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara efektif, sehingga menghambat pembentukan Tata Kelola yang Baik yang benar.

Etika dalam birokrasi memiliki dua tujuan utama: pertama, sebagai pedoman dan acuan bagi penyelenggaraan negara (administrasi publik) agar tugas-tugas yang

dilaksanakan dapat berjalan dengan baik, terpuji, dan bebas dari celaan. Kedua, etika birokrasi berfungsi sebagai tolok ukur dalam menilai perilaku dan tindakan pejabat publik agar dinilai berbudi luhur, bermoral, dan terpuji. Etika yang baik merupakan syarat mutlak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik wajib mematuhi ketentuan sebagai berikut: memperlakukan setiap orang secara adil dan tanpa diskriminasi, bersikap penuh perhatian, santun, dan ramah, bersikap profesional, tidak menimbulkan kegaduhan yang tidak perlu, menaati perintah atasan, menjunjung tinggi asas akuntabilitas, menjaga kerahasiaan informasi dan dokumen, bersikap transparan dan bertindak cepat untuk kepentingan masyarakat, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana pelayanan publik, memberikan informasi yang akurat, tidak menyalahgunakan informasi atau jabatan, dan mematuhi tata tertib yang ditetapkan tanpa menyimpang.

Pelayanan publik adalah serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan warga negara dan penduduk sebagaimana diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan. Kegiatan tersebut dapat berupa penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif tertentu (Adawiyah, 2018:4). Pelanggan di ranah publik memiliki persyaratan dan harapan tertentu terhadap kinerja penyedia layanan publik yang profesional. Penyelenggaraan layanan publik oleh negara bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil seluruh warga negara, yang meliputi produk, layanan, dan bantuan administratif yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Saat ini, layanan publik masih dianggap kurang memadai oleh masyarakat umum. Masalah etika dalam administrasi layanan publik ini meliputi kurangnya responsivitas, keengganan untuk mendengarkan rekomendasi dan keluhan, inefisiensi, prasangka, dan sikap yang tidak menyenangkan. Meskipun layanan publik berpotensi untuk ditingkatkan, etika sering kali diremehkan dan diabaikan dalam peran administrator. Penerapan prinsip etika atau kode etik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik secara signifikan.

Pelaksanaan layanan publik yang kurang memadai mengakibatkan kurangnya penyediaan layanan. Pemerintah, sebagai penyedia layanan publik, harus meningkatkan penyediaan layanan kepada masyarakat. Pemerintah terus menghadapi tantangan yang signifikan dalam meningkatkan layanan publik, karena merupakan aspek penting dari hubungan pemerintah-warga negara. Saat ini, telah terjadi penurunan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan oleh pejabat pemerintah sebagai akibat dari ketidakpuasan publik terhadap perilaku yang ditunjukkan oleh pejabat pemerintah. Banyaknya keluhan dan keberatan yang disuarakan oleh publik menjadi dasar untuk pernyataan bahwa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang diantisipasi.

Kecamatan Sukamulya, salah satu konstituen Kabupaten Tangerang, memiliki ciri khas berupa penekanan pada pelayanan publik sebagai elemen fundamental dalam membina hubungan pemerintah-masyarakat. Dalam kerangka khusus ini, masalah etika menjadi penting karena berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sukamulya, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum mencapai tingkat efektivitas yang maksimal. Beberapa masalah yang peneliti temukan diantaranya:

1. Pelayanan yang dinilai sedikit lambat dan tidak adanya kepastian waktu terhadap penyelesaian pelayanan.
2. Kurangnya daya tanggap yang tinggi dan cepat dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pelayanan.
3. Aparat belum menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun terhadap masyarakat.

Sikap yang tidak menentu yang ditunjukkan oleh aparat tertentu. Perilaku etis dalam pelayanan publik berdampak signifikan terhadap perkembangan daerah atau kecamatan. Perusahaan mengharapkan karyawannya untuk melaksanakan tanggung jawab mereka dengan baik sambil menunjukkan perilaku etis yang patut dicontoh kepada semua individu.

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas oleh peneliti adalah penelitian yang dilakukan oleh Syahbana & Indriaty (2021) dengan judul "Analisa Penerapan Etika Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Maro Kabupaten Merauke." Penelitian ini membahas penerapan etika oleh pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan kelurahan, khususnya di Kabupaten Merauke. Selain itu, penelitian terdahulu yang relevan adalah penelitian oleh Budiman et al. (2022) yang berjudul "Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance." Penelitian ini meneliti bagaimana etika pelayanan publik berperan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dalam menjelaskan pentingnya etika dalam pelayanan publik. Persamaannya terletak pada fokus pada implementasi etika dalam lembaga publik. Namun, perbedaannya terletak pada sudut pandang analisis. Sementara penelitian sebelumnya meneliti etika pelayanan publik dari sisi pelaksana atau pegawai, penelitian ini memusatkan perhatian pada etika pelayanan publik dalam konteks pencapaian good governance secara lebih luas. Penelitian lain yang terkait adalah penelitian oleh Mahendra et al. (2021) yang berjudul "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik." Penelitian ini meneliti kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik, dengan fokus pada efektivitas dan efisiensi kerja ASN. Penelitian ini memberikan perspektif yang berbeda karena lebih menekankan pada kinerja ASN secara keseluruhan, bukan hanya aspek etika. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada analisis pelayanan publik, tetapi perbedaannya adalah fokus penelitian ini lebih luas, mencakup kinerja ASN secara menyeluruh, bukan hanya pada penerapan etika.

Dengan pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk menyoroti bagaimana etika dalam pelayanan publik berkontribusi terhadap kualitas pelayanan di tingkat kecamatan, serta menyediakan wawasan baru tentang dinamika etika yang memengaruhi kinerja pelayanan publik di Kecamatan Sukamulya. Berdasarkan pemahaman state of the art tersebut, selanjutnya peneliti tertarik mengkaji tentang etika pelayanan publik, namun dengan fokus pada bagaimana penerapan etika tersebut berdampak pada efektivitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, khususnya di Kabupaten Tangerang.

## Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan atau library research dan kualitatif deskriptif. Data yang digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini adalah data sekunder yang berasal dari berbagai sumber seperti buku, skripsi, tesis, jurnal dan internet yang disesuaikan dengan masalah yang dibahas. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu internet searching dan Studi Dokumentasi.

Sedangkan teknik analisis data yang digunakan menurut sugiyono (2019) yaitu Data Reduction (Reduksi Data) Reduksi data yaitu dilakukan analisis data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Peneliti memilih data yang memang penting untuk dimasukkan ke dalam karya tulis ilmiah ini.

Selanjutnya Data Display (Penyajian Data) Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif dan deskriptif kemudian terakhir Conclusion (Penarikan Kesimpulan) Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum tentu kebenarannya sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Persamaan Hak

Persamaan hak (equality) berarti Memberikan perlakuan yang setara dalam pelayanan didasarkan pada prinsip birokrasi rasional, yang secara konsisten menyajikan layanan berkualitas untuk semua pihak tanpa membedakan afiliasi politik, status sosial, suku, agama, atau faktor lainnya. Dalam konteks ini, kesetaraan berarti pegawai di Kantor Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang harus memberikan pelayanan publik secara adil tanpa mempertimbangkan hubungan keluarga, asal usul, status sosial, ekonomi, budaya, agama, dan sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator Kesetaraan Hak yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sukamulya dapat disimpulkan bahwa mengenai Kesetaraan hak dalam pelayanan publik sudah diterapkan dengan baik, karena selain sikap santun terhadap masyarakat, juga diperlukan sikap yang tidak membeda-bedakan. Hal ini sangat penting untuk diterapkan. Dalam hal ini menunjukkan bahwa pegawai tidak diprioritaskan dalam melayani pengguna jasa yang hanya dikenalnya saja, misalnya keluarga atau teman dekatnya, namun semua orang mempunyai hak yang sama untuk dilayani, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator mengenai kesetaraan hak dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Sukamulya telah tercapai. memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan dengan memberikan alur pelayanan yang sesuai dengan aturan di dalam instansi.

### 2. Keadilan

Keadilan (equity) berarti memberikan perlakuan yang setara kepada semua anggota masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan harus dilakukan dengan sikap ramah dan

penuh perhatian, memastikan bahwa semua orang diperlakukan secara adil dan setara, serta memberikan penjelasan sebelum dan selama proses pelayanan.

Hasil wawancara mengenai indikator keadilan dalam pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat telah dilaksanakan dengan baik, di mana pegawai tidak membedakan status jabatan masyarakat. Setiap individu diperlakukan dengan hak dan kedudukan yang sama. Dan keadilan yang berkeadilan berarti harus dilakukan upaya memberikan pelayanan secara adil dan memberikan pelayanan yang maksimal dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

### **3. Kesetiaan**

Loyalitas dapat diartikan sebagai dedikasi dan komitmen yang tulus dalam pelayanan, dengan menempatkan kepentingan umum sebagai prioritas. Kesetiaan mencakup ketaatan terhadap peraturan dan pelaksanaannya dengan penuh tanggung jawab dan kehati-hatian. Evaluasi kinerja pegawai mencakup aspek loyalitas, yang mengukur sejauh mana pegawai setia dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka.

Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator Kesetiaan dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah setia terhadap instansinya dilihat dari beberapa pegawai yang sudah memberikan pelayanan yang maksimal, tetapi terdapat beberapa pegawai yang belum memberikan pelayanan yang optimal sehingga beberapa masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan di kantor kecamatan sukamulya. Diharapkan pelayanan dapat dilakukan secara optimal dan interaksi di lingkungan Kantor Kecamatan Sukamulya dapat berjalan dengan baik.

### **4. Pertanggungjawaban**

Tanggung jawab ini mencakup kesiapan pegawai untuk menjalankan tugasnya terkait dengan pelayanan yang diberikan dan kesediaan untuk mengurangi beban kerja jika diperlukan. Tanggung jawab pegawai tercermin ketika setiap pegawai menjalankan tugasnya dengan baik, disiplin dalam hal waktu, dan tidak menyalahkan orang lain, tetapi bersedia menanggung konsekuensi dari tindakannya sendiri.

Hasil wawancara mengenai indikator tanggung jawab menunjukkan bahwa pelayanan dan bentuk tanggung jawab pegawai di Kantor Kecamatan Sukamulya dianggap baik dalam hal pelaksanaan tugas. Namun, dari segi sikap dan perilaku, masih ada pegawai yang memberikan pelayanan kurang memuaskan karena kurang responsif dalam memberikan layanan.

## **Simpulan**

Berdasarkan pembahasan di atas, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Persamaan Hak:** Pelayanan di Kantor Kecamatan Sukamulya sudah menunjukkan penerapan prinsip persamaan hak yang baik, dengan memberikan pelayanan secara merata tanpa membeda-bedakan status sosial, suku, agama, atau afiliasi politik.
2. **Keadilan:** Penerapan keadilan dalam pelayanan cukup baik, dengan pegawai memberikan pelayanan yang ramah dan adil.

3. Kesetiaan: Kesetiaan pegawai terhadap instansi terlihat dari pegawai yang belum memberikan pelayanan maksimal, masih ada kekurangan dalam kecepatan dan responsivitas pelayanan, yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.
4. Pertanggungjawaban: Pegawai menunjukkan tanggung jawab yang baik dalam menjalankan tugasnya, meskipun terdapat beberapa masalah terkait sikap dan respons terhadap pengaduan masyarakat yang perlu diperbaiki, sehingga mengurangi kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, Kantor Kecamatan Sukamulya telah menerapkan etika pelayanan publik dengan baik, tetapi masih memerlukan perbaikan dalam beberapa indikator untuk mencapai standar pelayanan yang lebih optimal.

### Daftar Pustaka

- Adam, Y., Kurniasih, D., & Tobirin, T. (2023). Fenomena Kebijakan Dalam Perspektif Etika Administrasi Publik Pada Instansi Di Indonesia. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 14(7), 856–865.
- Arfa, A. M. (2023). Memerangi Korupsi Melalui Pendidikan Anti-Korupsi: Membentuk Integritas, Kesadaran, Dan Kemampuan Kritis Dalam Masyarakat. *Jendela Pengetahuan*, 16(2), 128–142.
- Arfita, S., Ekha Putera, R., & Zetra, A. (2022). Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 162–169. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i2.1876>
- Budiman, Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>
- Destiani, C., Lumba, A. F., Wenur, A. S., Halim, M. A., Effendi, M. E., & Dewi, R. A. R. M. (2023). Etika Profesi Polisi Republik Indonesia sebagai Perangkat Penegak Hukum dan Pelayanan Publik. *Jurnal Pengabdian West Science*, 2(06), 427–441.
- Fadhilah, F., Mirza, M., & Hardiyanti, R. (2024). Implementasi Kode Etik Profesi Humas Protokol Dalam Menerima Tamu Resmi di DPRD Kota Tangerang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 1556–1565.
- Fry, A. S. F. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 5235–5243. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i2.1807>
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P., Isa, R., Agusman, Y., & Arief, M. H. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. *Pertama. Edited by DP Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi*.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 129–138.
- Kristian, I., Alfitri, A. T., Riandi, A., & Febrianti, A. (2021). Etika Birokrasi Sebagai

- Pencegahan Perilaku Koruptif. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 57–63..
- Mahendra, R., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan. (2021). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 5(4), 1603–1608.  
<https://doi.org/10.36312/jisip.v5i4.2578/http>
- Musri, M., & Mulia, R. A. (2022). *Etika Administrasi Publik*. CV. Eureka Media Aksara.
- Nugroho, D., Subagio, H., & Rachmadi, H. (2023). Birokrasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Adaptive dalam Bingkai Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta. *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(3), 313–327.
- Pratama, I. N., Darmansyah, D., & Subandi, A. (2023). Transformasi Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Mataram. *Seminar Nasional Lppm Ummat*, 2, 1–13.
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148–159.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Syahbana, A., & Indriaty, L. (2021). Analisa Penerapan Etika Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Maro Kabupaten Merauke. *Jurnal Hukum Ius Publicum*, 1(I), 76–82. <https://doi.org/10.55551/jip.v1ii.8>
- Tumilantouw, N., Mandagi, M., & Bogar, W. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 5(1), 76–95.
- Zahra, A. M., Rizki, V. L., & Setyobakti, M. H. (2023). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat desa karanganom kecamatan pasrujambe kabupaten lumajang. *Jobman: Journal of Organization and Bussines Management*, 5(3), 200–212.
- Metodologi, L. (2002). *Validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif*.
- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi dalam pelayanan publik di mall pelayanan publik kabupaten banyuwangi. *Politico*, 18(2), 265–275.
- Maani, Kartuni. 2010. Etika Pelayanan Publik. Domokrasi Vol. IX No.1, 62