

IMPLEMENTASI ETIKA DALAM PENGELOLAAN KEUANGAN DESA DI KANTOR DESA PANDANREJO, KECAMATAN BUMIAJI, KOTA BATU

Nabila Natasya Wahyu Kallya Azahra¹, Putri Faradila², Hayat³

^{1,2,3} Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari 2025

Revised Januari 2025

Accepted Januari 2025

Available online Januari 2025

Email:

22301091071@unisma.ac.id¹

22301091093@unisma.ac.id²

hayat@unisma.ac.id³



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membahas mengenai implementasi etika dalam pengelolaan keuangan yang diselenggarakan di Kantor Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan kepala urusan keuangan di Kantor Desa Pandanrejo serta melalui studi kepustakaan menggunakan *e-book* dan artikel jurnal yang memiliki relevansi dengan topik penelitian yang diangkat yaitu mengenai etika dalam pengelolaan keuangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Desa Pandanrejo sudah mengimplementasikan etika dengan baik mengikuti prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik, yaitu transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan integritas. Pengimplementasian etika pengelolaan keuangan yang dijalankan di Kantor Desa Pandanrejo berpedoman pada Permendagri Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Desa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi pemahaman tentang pelaksanaan keuangan desa khususnya bagi masyarakat Desa Pandanrejo dan juga masyarakat secara umum.

Kata Kunci: Etika, Pengelolaan Keuangan, Desa Pandanrejo

Abstract

This research discusses the implementation of ethics in financial management held at the Pandanrejo Village Office, Bumiaji District, Batu City. The type of research used was descriptive qualitative and data collection was carried out through interviews with the head of financial affairs at the Pandanrejo Village Office and through literature study using e-books and journal articles that were relevant to the research topic raised, namely ethics in financial management. The research results show that the Pandanrejo Village Office has implemented ethics well following ethical principles in public services, namely transparency, accountability, justice, and integrity. Implementing financial management ethics at the Pandanrejo Village Office is guided by Minister of Home Affairs Regulation Number 20 of 2018 concerning Village Financial Management. It is hoped that this research can contribute to the understanding of village financial implementation, especially for the people of Pandanrejo Village and also the community in general.

Keywords: Ethics, Financial Management, Pandanrejo Village

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi hal yang krusial dalam menjalankan roda pemerintahan. Di Indonesia lembaga-lembaga pemerintahan yang menjalankan tugas sebagai penyelenggara pemerintahan publik tersusun secara vertikal mulai dari tingkatan paling atas yaitu di pemerintahan pusat hingga ke tingkatan yang paling kecil yaitu di tingkat desa/kelurahan. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, salah satu lembaga yang diberi kewenangan secara resmi untuk memberikan pelayanan publik

kepada masyarakat adalah kantor desa/kelurahan. Desa menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 adalah suatu kesatuan masyarakat yang diberi keleluasaan mengatur kepentingan daerahnya sendiri dengan mengakui sistem pemerintahan nasional. Dalam pemberian pelayanan publik pasti melibatkan para pegawai yang bertugas untuk menjalankan kegiatan operasional sehari-hari yang dalam hal ini disebut aparat desa.

Salah satu jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kantor desa/kelurahan adalah pelayanan mengenai keuangan desa. Oleh karena itu, setiap desa pasti mempunyai tata cara dalam pengelolaan keuangan desa guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan keuangan. Namun, pengelolaan keuangan desa menjadi hal yang sensitif dan harus diperhatikan dengan baik karena berpotensi menjadi lahan basah yang rawan dikorupsi oleh aparat desa yang mengelolanya karena di dalamnya terdapat kewenangan, kesempatan, dan anggaran. Hal ini tidak terlepas dari besarnya anggaran dana desa yang diterima oleh setiap desa, sehingga dibutuhkan pengelolaan keuangan yang baik untuk meminimalisir terjadinya kecurangan (Setiana & Yuliani, 2017). Pencegahan terjadinya kecurangan dalam pengelolaan keuangan desa dapat dimulai dari diri masing-masing individu yang mengelola dana desa itu sendiri seperti kepala desa, bendahara, dan sekretaris desa. Adanya kompetensi dan moralitas yang merupakan faktor individu dari aparat pengelola dana desa dapat ditingkatkan sebagai upaya pencegahan kecurangan. Apabila pemerintah desa mengkehendaki pengelolaan keuangan daerah yang baik, maka harus didukung oleh sumber daya manusianya (Hilmiawan et al., 2023). Dalam mengelola keuangan desa dibutuhkan tata kelola yang baik, sumberdaya yang cukup dan kompeten sehingga dana desa yang sudah tersalurkan dapat digunakan seefisien dan seefektif mungkin yang diharapkan dapat memberikan dampak besar bagi kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat desa serta dapat dipertanggung jawabkan (Mais & Palindri, 2020).

Pengelolaan keuangan desa yang baik tidak dapat terlepas dari dijalankannya etika oleh aparat desa sebagai pihak pengelola keuangan desa. Namun, seringkali ditemui bahwa aparat desa belum sepenuhnya menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Permasalahan tentang pentingnya penerapan etika dalam memberikan pelayanan publik dianggap sebagai hal yang tidak penting untuk dijalankan. Padahal, dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 menekankan pentingnya etika pegawai dalam administrasi publik di mana etika ini digunakan sebagai suatu standar yang akan mengatur perilaku moral aparat sipil negara dan juga sebagai pedoman dalam menjalankan tugas dan mencegah tindakan yang tidak bermoral (Timbuleng et al., 2023). Melalui penerapan etika, moralitas individu dan institusi dapat dijaga sekaligus memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan adil dan berintegritas. Dalam konteks pengelolaan keuangan desa, aparat desa dalam menjalankan tugasnya diwajibkan untuk patuh pada prinsip transparansi, akuntabel, partisipatif, serta tertib dan disiplin anggaran. Transparansi dan akuntabilitas menjadi penting karena akan menimbulkan kepercayaan antara pemerintah desa dan masyarakat melalui penyediaan informasi yang akurat guna menghindari kesalahpahaman. Sementara itu, akuntabilitas sendiri dapat digunakan menjadi landasan awal untuk perbaikan tata kelola dan segala bentuk tanggung jawab keuangan baik yang diperoleh dari dana masyarakat maupun dari pemerintah pusat (Mais & Palindri, 2020). Setiap aparat desa yang berkelakuan baik akan berimplikasi secara tidak langsung terhadap pengelolaan keuangan yang baik juga. Begitupun sebaliknya, aparat desa yang berkelakuan menyimpang akan menghambat proses pengelolaan keuangan dan juga pelayanan publik.

Penyelewengan kewenangan seperti korupsi yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan di kantor desa/kelurahan memiliki dampak negatif yaitu dapat menurunkan kepercayaan masyarakat (*public trust*) terhadap kinerja aparatur desa yang dapat berujung pada timbulnya sikap apatis masyarakat. Kondisi seperti ini bisa menimbulkan bahaya di masa mendatang karena *public trust* menjadi rekonstruksi dari sebuah kebijakan yang untuk mencapainya dapat diperkuat dengan memperkuat pembangunan, salah satunya memperkuat etika. Etika dapat dijadikan sebagai dasar pondasi bagi pengambilan keputusan yang bertanggung jawab. Untuk memperkuat etika, diperlukan kerangka etika yang dapat dibangun dari regulasi, struktur yang berkaitan dengan kepemimpinan, proses, dan sumberdaya yang terdiri dari sumberdaya manusia, sarana prasarana, maupun infrastruktur.

Oleh karena itu, tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi etika yang diterapkan oleh Kantor Desa Pandanrejo dalam pengelolaan keuangan. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan baru karena sebelumnya belum terdapat penelitian yang membahas mengenai topik pengelolaan keuangan di Kantor Desa Pandanrejo. Manfaat dari penelitian ini ditujukan khususnya bagi masyarakat Desa Pandanrejo itu sendiri sebagai salah satu bentuk transparansi informasi mengenai pengelolaan keuangan di Desa Pandanrejo dan juga untuk masyarakat luas sebagai bahan referensi atau bahan perbandingan guna melakukan penelitian selanjutnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara dan studi kepustakaan. Informan yang dipilih sebagai narasumber dalam wawancara adalah kepala urusan keuangan (Kaur Keuangan) di Kantor Desa Pandanrejo, sementara itu studi kepustakaan menggunakan literatur-literatur yang relevan dari sumber-sumber berupa *e-book* dan artikel jurnal. Hasil dari wawancara kemudian dikumpulkan dan dianalisis untuk selanjutnya disusun menjadi suatu pembahasan yang dikombinasikan dengan temuan pada kepustakaan sehingga menjadi pembahasan yang utuh mengenai topik tentang Implementasi Etika Dalam Pengelolaan Keuangan Desa di Kantor Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prinsip Etika dalam Pelayanan Publik

Implementasi etika dalam pengelolaan keuangan desa dalam pembahasan ini akan difokuskan kepada empat prinsip etika dalam pelayanan publik, yaitu integritas, akuntabilitas, transparansi, serta keadilan dan imparisialitas. Penjelasan mengenai prinsip-prinsip etika tersebut merujuk pada buku berjudul Buku Referensi Etika Administrasi Publik karya (Ishaka et al., 2024) adalah sebagai berikut:

1. Transparansi

Transparansi diartikan sebagai keterbukaan dan kejelasan segala kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam pemerintahan serta tersedianya informasi yang relevan bagi masyarakat. Transparansi sendiri mencakup beberapa aspek seperti keterbukaan proses

pengambilan keputusan dan dibukanya akses kepada publik. Transparansi menjadi pondasi kuat untuk memastikan terwujudnya tata kelola yang baik dan menjadi jembatan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi dan juga proses pemerintahan yang dijalankan dalam institusi tersebut. Selain itu, adanya transparansi dapat membangkitkan semangat masyarakat untuk ikut berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan yang akan berimplikasi pada terciptanya kebijakan yang responsif sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Salah satu bentuk transparansi yaitu transparansi keuangan. Transparansi ini berkaitan dengan keterbukaan serta akuntabilitas dalam pengelolaan dana publik untuk memastikan bahwa dana publik yang ada digunakan secara efektif, efisien, dan disesuaikan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Transparansi keuangan dapat berupa adanya laporan keuangan yang jelas dan keterbukaan proses penganggaran dan pengelolaan keuangan.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas diartikan sebagai kewajiban dan tanggung jawab institusi dan pemerintah mengenai segala tindakan, keputusan, dan pengelolaan sumber daya dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas. Akuntabilitas menjadi jaminan bahwa pemerintah bertanggung jawab secara moral dan hukum atas tindakan-tindakan dan keputusan-keputusannya terhadap masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Selain itu, akuntabilitas digunakan sebagai parameter untuk mengukur adanya keadilan, keberlanjutan, serta integritas dalam pelayanan publik. Hal ini sangat berpengaruh pada pembentukan budaya organisasi yang responsif dan berorientasi hasil.

Salah satu bentuk akuntabilitas yaitu akuntabilitas keuangan. Akuntabilitas ini berkaitan dengan kewajiban dan tanggung jawab institusi dan pemerintah dalam pengelolaan dan pelaporan penggunaan dana publik secara akurat dan transparan. Akuntabilitas keuangan dapat berupa ketepatan pencatatan penggunaan dana publik, pengawasan terhadap penggunaan dana apakah sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan penyampaian laporan keuangan kepada masyarakat

3. Keadilan dan Imparsialitas

Keadilan diartikan sebagai perlakuan yang sama dan tanpa diskriminasi terhadap masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dan pembagian sumberdaya yang adil dan rata guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Sementara itu, imparsialitas adalah segala tindakan dan keputusan yang diambil tanpa memihak salah satu pihak dan dilakukan atas pertimbangan yang objektif dan adil.

4. Integritas

Integritas diartikan sebagai kesesuaian antara perilaku yang diharapkan atau diinginkan dengan perilaku nyata yang terjadi. Integritas dalam pelayanan publik mencakup adanya kejujuran, moralitas, dan konsistensi dari segala tindakan dan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah.

Implementasi Etika Pengelolaan Keuangan di Kantor Desa Pandanrejo

Desa Pandanrejo merupakan salah satu desa yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Bumiaji. Desa Pandanrejo terdiri dari empat dusun yaitu Dusun Kajar, Dusun Pandan, Dusun Dadapan, dan Dusun Ngujung. Desa ini memiliki slogan yaitu Pandanrejo "Raharjo" yaitu rapi, aman, harmonis, jujur, dan optimis. Slogan ini salah satunya digunakan sebagai representasi terhadap pelayanan publik yang dijalankan di Kantor Desa Pandanrejo.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala urusan keuangan di Kantor Desa Pandanrejo, dalam praktik operasionalnya, para aparatur desa sudah menjalankan etika dalam pengelolaan keuangan desa. Dalam memberikan pelayanan publik, aparatur desa berusaha untuk memberikan kinerja yang baik dan optimal yang berlandaskan pada asas-asas pelayanan publik yang baik. Hal ini dilakukan agar masyarakat terpenuhi kebutuhannya dan merasa puas dengan kegiatan pemerintahan yang diselenggarakan sehingga akan dapat meningkatkan kepercayaan publik yang dalam hal ini adalah masyarakat Desa Pandanrejo. Dalam mengimplementasikan etika tentang pengelolaan keuangan desa, Kantor Desa Pandanrejo berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Desa.

Prinsip transparansi dalam pengelolaan keuangan yang dilakukan di Kantor Desa Pandanrejo yaitu dengan adanya jaminan bahwa masyarakat dapat mengetahui pelaporan mengenai penggunaan anggaran dana desa. Media yang digunakan dalam penyampaian informasi tersebut adalah dalam bentuk baliho yang dipasang di fasilitas-fasilitas umum yang ada di masing-masing dusun dan juga di depan Kantor Desa Pandanrejo. Informasi yang termuat biasanya mengenai realisasi APBDes yang berisi tentang pendapatan dan belanja desa pada periode satu tahun anggaran. Penyampaian informasi ini dilakukan minimal satu tahun sekali. Namun, dalam penerapannya, masyarakat terkadang masih kebingungan ketika membaca informasi yang termuat dalam baliho. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi, masyarakat dapat datang langsung ke kantor desa untuk selanjutnya diberikan penjelasan secara lisan oleh aparatur desa yang bertugas.

Prinsip akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan yang dilakukan di Kantor Desa Pandanrejo meliputi mekanisme pertanggungjawaban atas penggunaan keuangan desa. Mekanisme pertanggungjawaban ini dilakukan melalui beberapa tahap, dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, ketatausahaan, pelaporan, hingga sampai pada pertanggungjawaban. Contohnya ketika pembelanjaan barang menggunakan dana yang dikeluarkan dari rekening desa harus disertai dengan bukti pembayaran, foto barang, dan pajak yang akan dibayarkan. Dalam memastikan bahwa dana desa digunakan sesuai dengan peruntukannya, aparatur desa berpedoman pada peraturan-peraturan yang terbaru, karena peraturan yang ada selalu berubah-ubah mengikuti dinamika pada pemerintah pusat. Dalam periode saat ini, peraturan yang dijadikan acuan adalah Peraturan Menteri Keuangan Nomor 145 Tahun 2023. Untuk memastikan bahwa akuntabilitas berjalan dengan baik, apabila ditemukan penyimpangan dalam pengelolaan keuangan desa, maka akan diberlakukan sanksi. Sanksi yang dimaksud dapat berupa penundaan penyaluran dana desa, pengurangan dana desa, pemberhentian perangkat desa yang terbukti melakukan penyimpangan, pemberlakuan denda, hingga pidana penjara.

Prinsip keadilan dan imparialitas dalam pengelolaan keuangan yang dilakukan di Kantor Desa Pandanrejo meliputi upaya desa dalam memastikan keadilan dalam distribusi manfaat dari penggunaan dana desa. Upaya yang dilakukan adalah dengan melihat jumlah penduduk tiap dusun, angka kemiskinan per dusun, dan luas dusun. Hal ini tentu dilakukan melalui musyawarah yang melibatkan tiap-tiap dusun yang sebelumnya pasti akan dilakukan survei untuk memastikan anggaran yang akan disalurkan tepat sasaran. Dalam hal ini, biasanya Dusun Pandan dan Dusun Ngujung akan memperoleh pencairan anggaran yang lebih besar karena pertimbangan wilayahnya lebih luas dibandingkan dengan Dusun Kajar dan Dusun Dadapan. Pencairan anggaran juga difokuskan pada angka kemiskinan dari tiap-tiap dusun. Penggunaan dana desa akan diutamakan untuk diberikan kepada masyarakat dengan kemiskinan ekstrem yang salah satunya melalui penyaluran Bantuan Langsung Tunai (BLT).

Prinsip integritas dalam pengelolaan keuangan yang dilakukan di Kantor Desa Pandanrejo meliputi bagaimana upaya desa dalam membangun budaya integritas dalam pengelolaan keuangan. Upaya yang dilakukan adalah dengan senantiasa menanamkan nilai-nilai kejujuran kepada seluruh pegawai di kantor desa terkait dengan pengelolaan keuangan desa. Untuk memastikan bahwa prinsip integritas sudah berjalan dengan semestinya, dilakukan sosialisasi yang rutin diadakan satu bulan sekali dalam bentuk kegiatan evaluasi kinerja. Dalam kegiatan tersebut akan disampaikan apa saja progres perkembangan para aparatur desa ketika mengimplementasikan etika pengelolaan keuangan dan juga kendala-kendala yang dialami selama proses pengimplementasiannya. Hal ini untuk selanjutnya agar dapat dicarikan solusi guna perbaikan pengelolaan keuangan kedepannya. Penanaman integritas tidak lepas dari peran kepala desa. Dalam upaya menjaga integritas, kepala desa akan senantiasa memberikan contoh yang baik dalam berpikir, bersikap, dan bertindak. Hal ini diharapkan agar dapat menjadi teladan bagi aparatur desa sehingga prinsip integritas dapat dijalankan dengan selaras.

KESIMPULAN

Pelayanan publik salah satunya yaitu berbentuk pengelolaan keuangan. Salah satu instansi yang secara resmi diberikan kewenangan untuk menyelenggarakan pengelolaan keuangan adalah kantor desa/kelurahan, termasuk di Kantor Desa Pandanrejo berupa pengelolaan keuangan desa. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan keuangan desa harus mengedepankan etika dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik terbagi menjadi empat, yaitu transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan integritas.

Pengimplementasian etika pengelolaan keuangan desa di Kantor Desa Pandanrejo sudah dijalankan dengan baik dengan berpedoman pada peraturan terkait yaitu Permendagri Nomor 20 Tahun 2018. Prinsip transparansi dilaksanakan dengan selalu memberikan laporan penggunaan dana desa selama minimal satu tahun sekali dalam bentuk baliho yang dipasang di fasilitas-fasilitas umum yang ada. Prinsip akuntabilitas dilaksanakan dengan selalu mengikuti mekanisme pertanggungjawaban pengelolaan keuangan dengan cara pelaporan yang jelas dan disertai bukti ketika melakukan belanja dengan menggunakan dana desa. Apabila ditemukan penyimpangan, maka akan dijatuhkan sanksi terhadap yang bersangkutan. Prinsip keadilan dilaksanakan dengan cara menyalurkan dana desa secara tepat sasaran sesuai dengan kondisi dan keperluan masing-masing dusun dan dana desa juga dikhususkan untuk memberikan bantuan pada masyarakat yang tergolong dalam kemiskinan ekstrem. Prinsip integritas dilaksanakan dengan cara selalu menanamkan nilai-nilai kejujuran dalam bekerja, pemberian contoh yang baik dari kepala desa, dan pelaksanaan kegiatan evaluasi kinerja untuk memastikan prinsip integritas berjalan sebagaimana mestinya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada Ibu Annisa Fitria Rohmatul Khoiroh., S.M selaku kepala urusan keuangan di Kantor Desa Pandanrejo yang mana telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian kami mengenai Implementasi Pengelolaan Keuangan Desa di Kantor Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu.

DAFTAR PUSTAKA

- Hilmiawan, G. A., Pratiwi, N., & Noris. (2023). Upaya Pencegahan Kecurangan dalam Pengelolaan Dana Desa: Dampak Faktor Individu dan GCG. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 10(2), 13–24. <https://doi.org/10.55963/jraa.v10i2.529>.
- Mais, R. G., & Palindri, L. (2020). PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM MENGELOLA KEUANGAN DESA. In *Jurnal Akuntansi dan Governance*, 1(1), 57-66. <http://jurnal.umj.ac.id/index.php/jago>.
- Ishaka, M., Adilansyah, Wahyuli, S., & Haeril. (2024). *ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK*. Medan: PT. Media Penerbit Indonesia.
- Setiana, N. D., & Yuliani, N. L. (2017). Pengaruh Pemahaman dan Peran Perangkat Desa Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa. *University Research Colloquium*, 5, 205–210.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Timbuleng, M., Johannes, R. A., Pangkey, I., & Mamonto, F. H. (2023). ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 208–221. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i2>.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.