



IMPLEMENTASI SISTEM ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK: UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DI INDONESIA

Raysha Mirta Nabila¹, Sherlyca Zahwa Dwi Sylsilia², Hayat³

Universitas Islam Malang

ARTICLE INFO

Article history:

Received Desember 2024

Revised Desember 2024

Accepted Januari 2025

Available online Januari 2025

Kata Kunci:

Keywords:

Etika Administrasi Publik, Kualitas Pelayanan, Pemerintah, Tata Kelola, Indonesia

Keywords:

Public Administration Ethics, Service Quality, Government, Governance, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem etika administrasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah di Indonesia. Etika administrasi publik merupakan salah satu faktor kunci yang dapat mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks Indonesia, penerapan etika ini dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti birokrasi yang kompleks, praktik korupsi, serta rendahnya kesadaran aparatur sipil negara akan pentingnya prinsip-prinsip etis dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di beberapa instansi pemerintah daerah yang telah menerapkan standar etika administrasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem etika

administrasi publik yang konsisten mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, memperkuat akuntabilitas, dan mengurangi potensi penyimpangan. Namun demikian, keberhasilan implementasi ini sangat bergantung pada komitmen pimpinan, pelatihan berkelanjutan, serta pengawasan yang efektif. Penelitian ini merekomendasikan penguatan regulasi etika administrasi publik dan peningkatan kapasitas pegawai sebagai langkah strategis dalam memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah di Indonesia.

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of the public administration ethics system in improving the quality of government services in Indonesia. Public administration ethics is one of the key factors that can encourage the realization of good, transparent and accountable governance. In the Indonesian context, the application of ethics is faced with various challenges, such as complex bureaucracy, corrupt practices, and low awareness of state civil servants regarding the importance of ethical principles in public services. This research uses a qualitative approach with case study methods in several local government agencies that have implemented public administration ethical standards. The research results show that consistent implementation of a public administration ethics system can increase public satisfaction with government services, strengthen accountability, and reduce the potential for irregularities. However, the success of this

E-mail korespondensi: rayshamierta@gmail.com



implementation is highly dependent on leadership commitment, ongoing training, and effective supervision. This research recommends strengthening public administration ethics regulations and increasing employee capacity as strategic steps in improving the quality of government services in Indonesia.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu tujuan utama dari tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, sistem etika administrasi publik memiliki peranan penting. Etika administrasi publik melibatkan prinsip-prinsip moral dan perilaku yang diharapkan dari aparatur sipil negara dalam menjalankan tugas-tugasnya. Di Indonesia, praktik pelayanan publik sering kali diwarnai oleh berbagai permasalahan, seperti korupsi, birokrasi yang lamban, dan rendahnya akuntabilitas. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat dan menghambat pembangunan nasional.

Dalam konteks ini, penelitian mengenai implementasi etika administrasi publik menjadi relevan sebagai upaya untuk mencari solusi terhadap tantangan tersebut. Etika yang diterapkan secara konsisten dapat mendorong terwujudnya birokrasi yang lebih transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji bagaimana penerapan sistem etika administrasi publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah, khususnya di tingkat daerah.

Administrasi publik di Indonesia memegang peranan penting dalam proses pelayanan kepada masyarakat, di mana kualitas layanan tersebut menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik. Namun, tantangan yang sering dihadapi dalam sistem administrasi publik adalah rendahnya tingkat transparansi, akuntabilitas, dan integritas di kalangan aparatur pemerintahan. Ketidaktepatan terhadap prinsip-prinsip etika administrasi publik kerap kali menjadi penyebab munculnya berbagai permasalahan seperti praktik korupsi, birokrasi yang lamban, dan penurunan kualitas layanan publik. Dalam konteks ini, penerapan sistem etika administrasi publik menjadi sangat relevan sebagai strategi untuk memperbaiki kinerja dan reputasi pemerintah.

Implementasi sistem etika administrasi publik diharapkan dapat memberikan landasan yang kuat dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih bersih, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Etika dalam administrasi publik tidak hanya berfungsi sebagai panduan moral bagi para pegawai negeri, tetapi juga sebagai mekanisme kontrol yang memastikan bahwa setiap kebijakan dan tindakan yang diambil berpihak pada kepentingan publik. Melalui penerapan sistem etika yang konsisten, pemerintah dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mendorong terciptanya budaya kerja yang berintegritas dan profesional dalam lingkungan birokrasi.

Salah satu aspek penting dalam implementasi sistem etika administrasi publik adalah peningkatan keterampilan dan pengetahuan pegawai negeri. Pelatihan yang difokuskan pada etika dan integritas tidak hanya akan membekali pegawai dengan pengetahuan teoritis tetapi juga keterampilan praktis dalam menerapkan nilai-nilai etika dalam situasi sehari-hari. Dalam hal ini, pemerintah perlu menggandeng lembaga pendidikan dan organisasi non-pemerintah untuk menyelenggarakan program-program pelatihan yang sesuai dengan konteks lokal. Dengan demikian, pegawai dapat lebih siap menghadapi tantangan yang berkaitan dengan etika dalam tugas mereka, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Keterampilan yang baik dalam pengambilan keputusan yang etis akan berkontribusi pada pengurangan tindakan korupsi dan meningkatkan akuntabilitas publik.

Selanjutnya, transparansi dalam pelaksanaan administrasi publik sangat berperan dalam memperkuat etika di dalam pemerintahan. Melalui penerapan prinsip transparansi, masyarakat dapat memperoleh akses terhadap informasi yang berkaitan dengan kebijakan, anggaran, dan hasil pelayanan publik. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga



memberikan dorongan bagi pegawai untuk bertindak lebih etis. Pemerintah harus memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan akses masyarakat terhadap data dan informasi publik. Dengan meningkatkan transparansi, pemerintah juga menciptakan lingkungan yang mendukung pengawasan publik, di mana masyarakat dapat berperan aktif dalam menilai kinerja aparatur pemerintah dan memberikan masukan yang konstruktif.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada beberapa instansi pemerintah daerah di Indonesia. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, serta analisis dokumen terkait penerapan sistem etika administrasi publik. Penelitian ini berfokus pada instansi yang telah menerapkan kode etik dan standar pelayanan yang mengacu pada prinsip-prinsip etika administrasi publik.

Subjek penelitian terdiri dari para pegawai pemerintah, pemimpin instansi, serta masyarakat yang menerima layanan dari instansi tersebut. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik, yang mengidentifikasi pola-pola utama dalam penerapan etika administrasi publik dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Etika Administrasi Publik di Pemerintah Daerah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi publik di beberapa instansi pemerintah daerah telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Standar etika yang diterapkan mencakup kewajiban untuk bersikap transparan, berintegritas, dan memberikan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi. Penerapan kode etik juga mencakup pelatihan berkelanjutan bagi para pegawai tentang pentingnya etika dalam pelayanan publik.

Dalam praktiknya, penerapan etika ini membantu memperkuat akuntabilitas aparatur negara. Beberapa responden menyatakan bahwa mereka merasa lebih bertanggung jawab terhadap tugas mereka karena adanya sistem pengawasan yang lebih ketat dan komitmen dari pimpinan instansi. Selain itu, masyarakat yang dilayani juga merasa lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima karena lebih transparan dan mudah diakses. Secara terminologi kebijakan diartikan sebagai kebijakan atau wewenang dari pemerintah. Adapula yang mengartikan kebijakan publik (public policy) adalah seperangkat keputusan (termasuk keputusan untuk tidak bertindak atau melakukan) yang diciptakan oleh lembaga atau pejabat publik (Sahya, 2014).

Penerapan etika administrasi publik di pemerintahan daerah menjadi elemen yang krusial dalam menjaga integritas dan kredibilitas pemerintahan saat melayani masyarakat. Etika administrasi ini mencakup prinsip-prinsip moral serta standar perilaku yang wajib dipatuhi oleh para pejabat dan pegawai pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Dengan penerapan etika yang baik, praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme dapat dicegah, sehingga tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel bisa tercapai, serta kepercayaan publik terhadap pemerintah pun dapat terjaga. Etika administrasi publik adalah seperangkat prinsip moral yang berfungsi sebagai panduan perilaku dan pengambilan keputusan bagi pejabat publik dalam menjalankan tugasnya. Prinsip-prinsip utama dalam etika ini meliputi integritas, akuntabilitas, transparansi, keadilan, serta komitmen untuk melayani kepentingan publik. Prinsip-prinsip ini bukan hanya menjadi pedoman, tetapi juga merupakan fondasi dalam pengelolaan birokrasi yang etis dan profesional (Frederickson & Ghore, 2013).

Pemerintahan daerah memiliki peran yang langsung bersinggungan dengan masyarakat setempat, sehingga penerapan etika administrasi publik menjadi penting untuk membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Beberapa manfaat dari penerapan etika administrasi publik antara lain adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, pertumbuhan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan



pengecahan praktik korupsi serta penyalahgunaan kekuasaan. Dengan menjalankan etika yang baik, pegawai pemerintah berusaha memberikan pelayanan terbaik, sedangkan pemerintah daerah yang transparan dan etis akan lebih dipercaya masyarakat.

Beberapa prinsip etika yang perlu diterapkan dalam pemerintahan daerah meliputi integritas, akuntabilitas, transparansi, keadilan, serta komitmen pada kepentingan publik. Integritas menuntut pejabat publik untuk bertindak jujur dan tidak menyalahgunakan wewenang demi keuntungan pribadi (Lawton et al., 2013). Akuntabilitas berarti pejabat harus bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang mereka ambil. Transparansi menuntut pemerintah untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh publik. Keadilan mengharuskan pejabat bersikap adil dan tidak diskriminatif dalam pelayanan, dan seluruh tindakan pejabat publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Penerapan etika administrasi publik di pemerintahan daerah merupakan langkah penting untuk membangun pemerintahan yang akuntabel, transparan, dan terpercaya. Prinsip-prinsip etika seperti integritas, akuntabilitas, transparansi, dan keadilan harus diterapkan dalam setiap aspek pelayanan publik guna mencegah penyimpangan dan membangun kepercayaan publik. Namun, implementasi etika ini juga menghadapi tantangan dari budaya birokrasi dan tekanan politik. Dengan komitmen dan pengawasan yang kuat, diharapkan etika administrasi publik dapat diimplementasikan dengan efektif di lingkungan pemerintahan daerah.

Tantangan dalam Penerapan Etika Administrasi Publik

Meski memberikan hasil yang positif, penerapan etika administrasi publik di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah budaya birokrasi yang cenderung kaku dan lamban dalam merespons perubahan. Selain itu, praktik korupsi yang sudah mengakar juga menjadi penghambat utama dalam upaya memperkuat etika dalam pelayanan publik.

Beberapa instansi masih mengalami kesulitan dalam mengintegrasikan prinsip-prinsip etika ke dalam sistem kerja sehari-hari, terutama karena kurangnya sumber daya untuk pelatihan dan pengawasan yang memadai. Komitmen pimpinan juga sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi etika ini. Tanpa dukungan dan keteladanan dari pimpinan, upaya penerapan etika sering kali hanya menjadi formalitas tanpa dampak signifikan. Integrasi dan partisipasi aktif semua individu dalam masyarakat, tanpa memandang jenis kelamin, usia, ras, etnisitas, agama, orientasi seksual, disabilitas, atau latar belakang sosial-ekonomi.

Tantangan dalam penerapan etika administrasi publik di Indonesia meliputi berbagai aspek yang dapat menghambat penerapan prinsip-prinsip etika, seperti transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme. Tantangan-tantangan ini muncul dalam bentuk korupsi, konflik kepentingan, dan nepotisme, yang mengancam keadilan dan kredibilitas sektor publik. Berikut adalah rincian beberapa tantangan utama serta upaya yang diperlukan untuk mengatasinya:

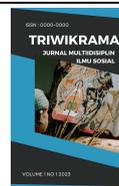
1. Korupsi dan Penyalahgunaan Wewenang

Korupsi adalah tantangan besar yang mengikis moral pejabat publik dan mengurangi kepercayaan masyarakat. Ini sering kali muncul dalam bentuk penggunaan dana publik untuk kepentingan pribadi, yang melanggar prinsip keadilan dan transparansi. Praktik korupsi juga melemahkan tata kelola yang baik (good governance)

2. Nepotisme dan Kolusi

Dalam banyak kasus, pejabat publik memberikan keuntungan kepada keluarga atau rekan mereka, yang menimbulkan ketidakadilan dalam proses administrasi. Praktek ini bertentangan dengan meritokrasi dan menyebabkan ketidakseimbangan kekuasaan, sehingga mengganggu efisiensi administrasi publik

3. Konflik Kepentingan



Pejabat publik sering dihadapkan pada situasi di mana kepentingan pribadi atau kelompok bertentangan dengan tugas publik mereka. Konflik kepentingan ini bisa menyebabkan bias dalam pengambilan keputusan, yang merugikan kepentingan masyarakat secara luas. Tanpa pengawasan ketat, konflik kepentingan sering kali sulit diidentifikasi

4. Kurangnya Pengawasan Efektif

Pengawasan yang lemah terhadap perilaku pejabat publik menjadi faktor yang menghambat penerapan etika administrasi. Ketiadaan pengawasan efektif, baik internal maupun eksternal, memungkinkan praktik-praktik yang tidak etis untuk berlanjut tanpa sanksi yang tegas

5. Ketiadaan Pendidikan Etika yang Memadai

Banyak pejabat publik tidak memiliki pemahaman yang mendalam tentang prinsip-prinsip etika dalam administrasi. Pelatihan etika dapat membantu mereka mengenali dan mengelola dilema etis dalam pengambilan keputusan, namun inisiatif ini masih terbatas di banyak lembaga pemerintah

Untuk meningkatkan penerapan etika dalam administrasi publik, berbagai upaya perlu diterapkan. Ini meliputi pendidikan dan pelatihan etika bagi pejabat publik, penguatan regulasi dan sanksi terhadap pelanggaran etika, serta peningkatan transparansi dalam proses pengambilan keputusan dan penggunaan anggaran. Pengawasan internal dan eksternal yang lebih ketat, melalui lembaga pengawas serta partisipasi masyarakat, juga diperlukan untuk memastikan integritas dalam pelayanan publik

Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa penerapan etika di sektor publik bukanlah hal mudah. Namun, dengan reformasi birokrasi yang kuat dan peningkatan pemahaman etika, sektor publik dapat lebih baik dalam melayani kepentingan masyarakat dan mencapai tata kelola yang baik.

Implikasi bagi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Penerapan sistem etika administrasi publik yang konsisten dapat memperbaiki kualitas pelayanan di sektor pemerintah. Ketika etika diinternalisasikan dalam budaya kerja aparatur sipil negara, pelayanan yang diberikan menjadi lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat yang dilayani oleh instansi yang menerapkan kode etik secara ketat merasa lebih puas dan percaya terhadap pemerintah.

Selain itu, penguatan etika juga membantu mengurangi potensi penyimpangan dan mempercepat proses pelayanan. Dalam beberapa kasus, penerapan etika administrasi publik telah berhasil menekan biaya operasional dan meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan program-program pemerintah.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah topik yang esensial dalam administrasi publik, yang bertujuan memastikan bahwa layanan yang disediakan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Beberapa tantangan yang memengaruhi kualitas ini antara lain keterbatasan sumber daya, keterlibatan masyarakat yang rendah, serta kesenjangan dalam pelaksanaan kebijakan.

Pelayanan publik yang optimal tidak hanya bergantung pada efisiensi, tetapi juga pada upaya untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna. Dalam hal ini, keterlibatan masyarakat sangat penting. Kementerian PANRB di Indonesia, misalnya, telah mendorong partisipasi publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Forum Konsultasi Publik (FKP). Namun, pelaksanaan FKP sering kali hanya formalitas tanpa pembahasan substansial, sehingga efektivitasnya kurang maksimal. Untuk memperbaiki ini, pemerintah menyarankan pelibatan yang lebih dalam, dengan tindak lanjut konkret dari hasil survei dan konsultasi tersebut (Kementerian PANRB, 2024).

Selain itu, pendekatan Good Governance sangat mendasar dalam upaya ini. Good Governance menuntut pemerintah menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan. Evaluasi kualitas layanan melibatkan pengukuran kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan. Ketidakpuasan masyarakat umumnya terkait dengan kurangnya respons terhadap keluhan, birokrasi yang berbelit, dan standar layanan yang tidak konsisten (Soeprapto, 2005)



Dengan pendekatan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat, diharapkan kualitas layanan publik akan terus meningkat, memungkinkan pelayanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. SIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

Implementasi etika administrasi publik merupakan langkah yang penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah di Indonesia. Penerapan prinsip-prinsip etika seperti transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan integritas terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan kredibilitas pemerintah. Namun, tantangan-tantangan seperti budaya birokrasi yang kaku, korupsi, kurangnya pengawasan, dan minimnya pendidikan etika masih perlu diatasi.

Penerapan sistem etika administrasi publik merupakan langkah strategis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika administrasi publik berperan penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih akuntabel, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan implementasi etika ini sangat bergantung pada komitmen pimpinan, pelatihan yang berkelanjutan, serta pengawasan yang efektif.

Untuk itu, diperlukan penguatan regulasi terkait etika administrasi publik serta peningkatan kapasitas pegawai dalam memahami dan menerapkan prinsip-prinsip etika. Dengan demikian, pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkelanjutan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b. Saran

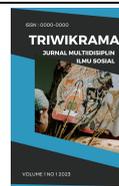
Penelitian ini membuka peluang bagi akademisi untuk mengeksplorasi lebih lanjut tentang bagaimana implementasi sistem etika administrasi publik dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Akademisi dapat mengembangkan studi komparatif antara berbagai instansi pemerintah yang telah menerapkan etika administrasi publik untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mendorong peningkatan kepercayaan masyarakat dan efektivitas layanan.

Penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada analisis mendalam mengenai dampak implementasi etika administrasi publik terhadap efisiensi birokrasi dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian dapat mengeksplorasi peran teknologi dalam mendukung penerapan sistem etika, seperti penggunaan platform digital untuk transparansi dan akuntabilitas. Studi longitudinal juga dapat dilakukan untuk mengevaluasi perubahan kualitas pelayanan pemerintah seiring waktu setelah implementasi sistem etika administrasi publik.

Masyarakat disarankan untuk aktif memberikan masukan kepada instansi pemerintah mengenai pelayanan yang diterima. Umpan balik ini penting untuk membantu pemerintah meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Selain itu, masyarakat dapat berperan dalam mendukung penerapan sistem etika administrasi publik dengan memanfaatkan layanan digital yang transparan dan melaporkan jika ada pelanggaran etika yang ditemukan.

Instansi pemerintah disarankan untuk terus meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan berkala terkait nilai-nilai etika dan pelayanan publik. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa pegawai memiliki pemahaman yang mendalam mengenai pentingnya etika dalam bekerja. Selain itu, instansi dapat menyediakan mekanisme pengaduan yang responsif untuk menerima masukan dan menyelesaikan keluhan masyarakat secara efektif.

5. DAFTAR PUSTAKA



- Anggara, Sahya, cetakan ke-1, 2014, Kebijakan Publik, (Jawa barat: CV pustaka setia).
- Lazuardin, Pranita Mey, Dkk, 2014, Analisis Peranan Pemerintah Terhadap Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, (Suatu Studi di lingkungan Kawasan Industri Gresik/ KIG), Vol. 2 No. 6.
- Muhtarom, Ali, 2014, Pembinaan Kesadaran Lingkungan Hidup Di Pondok Pesantren: Studi Kasus Di Pondok Pesantren Al-Mansur Darunnajah 3 Kabupaten Serang, Ibdal' jurnal Kebudayaan Islam, Vol. 12, No. 2.
- Mulasari, Surahma Asti, Dkk, 2014. Government Policy in Domestic Waste Management, Kesmas, Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional, Vol. 8, No. 8.
- Akbar, A. M. A., Mappamiring, M., & Ma'ruf, A. (2021). Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), pp. 1633-1647.
- Bramantyo, T. (2002). Etika Pelayanan Publik Di Indonesia. Etika Pelayanan Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rindawati, S., Putri, S., Asnilan, & Aprianita. (2022). Kepemimpinan dan Etika dalam Administrasi Publik. *Jurnal Sengkuni*, 2(3), 63-74.
- Diklat Pemerintah. (n.d.). Etika Pemerintahan: Prinsip dan Penerapannya dalam Administrasi Publik.
- Achyarsyah, R., Kurniasih, D., & Rokhman, B. (2023). Menggunakan Etika Administrasi Publik dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Co-Value*, 5(1), 915-928.
- Purwanto, E., & Fatchan, A. (2010). Analisis Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Layanan. Universitas Terbuka.
- Asmara, R. A., & Safitri, M. (2021). Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Salome Journal of Learning and Organization*, 2(4), 52-68.
- Purwaningtyas, K. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Langkah Strategis Mengupayakan Pencapaian Pembangunan Berkelanjutan Di Masa Pandemi Covid-19.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). Pentingnya Pelibatan Masyarakat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.