

## Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Rabangodu Utara Kecamatan Raba Kota Bima

Ari Kamandanu

Mahasiswa Program studi Ilmu Administrasi/Universitas Mbojo Bima, Indonesia

**Abstract.** *This study aims to determine the ethics of public services at the North Rabangodu Village Office, Raba District, Bima City. The type of research used is qualitative research. The data sources used are primary and secondary. The number of informants is 6 people. Data collection was carried out using observation, interview and documentation techniques. Data analysis techniques using data reduction steps, data presentation, data verification, and using triangulation data validation, namely triangulation of sources, techniques, and time. The results showed that the public service ethics applied at the North Rabangodu Village Office, Raba Subdistrict, Bima City have not been fully implemented properly when viewed from the aspect of 1) Equality of rights, equality of rights has been running well, serving the community regardless of race, ethnicity, religion and politics, 2) Justice, serving the community in a friendly manner, providing explanations during the service process, serving the community, all communities are treated equally, 3) Loyalty, employees, especially honorarium, are still loyal to the agency regardless of how much salary they receive and have even worked for years, 4) Accountability, not yet fully done well.*

**Keywords:** *Ethics, Public Services, and Ward.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rabangodu Utara Kecamatan Raba Kota Bima. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Jumlah informan yaitu 6 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, verifikasi data, Serta menggunakan pengabsahan data triangulasi yakni triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik yang di terapkan di Kantor Kelurahan Rabangodu Utara Kecamatan Raba Kota Bima belum sepenuhnya diterapkan dengan baik apabila di tinjau dari aspek 1) Persamaan hak, persamaan hak sudah berjalan dengan baik, melayani masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama dan politik, 2) Keadilan, melayani masyarakat dengan ramah, memberikan penjelasan saat proses pelayanan, melayani masarakat, semua masarakat diberlakukan dengan sama, 3) Kesetiaan, pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun tahun bekerja, 4) Pertanggungjawaban, belum sepenuhnya di lakukan dengan baik.

**Kata Kunci:** Etika, Pelayanan publik, dan Kelurahan.

### 1. INTRODUCTION

Instansi pemerintah merupakan organisasi yang terdiri dari sekumpulan orang orang yang dipilih berdasarkan prosedur tertentu guna melaksanakan tugas negara dan mewujudkan pelayanan publik yang baik. Setiap instansi pemerintah memiliki tujuan yang ingin dicapai dengan memanfaatkan segenap sumber daya manusia yang dimiliki dan dikelola secara efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan organisasi, maka sumber daya yang dimiliki dituntut untuk bekerja secara profesional, termasuk harus memiliki etika yang baik.

Etika dalam melaksanakan kegiatan organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam setiap kehidupan baik itu dalam kehidupan masyarakat maupun dalam lingkungan pemerintah. Etika sering digambarkan sebagai acuan dalam bertindak terhadap masyarakat. Etika juga dikaitkan dengan ilmu mengenai perilaku manusia dan kesusilaan yang menyangkut norma atau aturan tentang tingkah laku atau sifat baik dan buruk. Sikap dan perilaku seorang pegawai dalam pemberian pelayanan yang baik diperlukan etika yang baik. Untuk mencapai pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh warga masyarakat seharusnya diperlukan pemahaman mendalam mengenai etika pelayanan. Menyadari bahwa pentingnya etika oleh yang dimiliki oleh seorang aparatur sipil negara, pemerintah berusaha menyempurnakan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan etika Pegawai Negeri Sipil, antara lain adalah menetapkan dan mengeluarkan peraturan pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.

Etika memiliki makna ilmu mengenai adat kebiasaan dan ilmu mengenai yang sering dilakukan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 1988 (dalam bahasa Bertens, 2013: 4) menjelaskan etika dengan tiga arti: Pertama, ilmu mengenai kebaikan dan keburukan serta hak dan kewajiban moral (akhlak). Kedua, kumpulan asas dan nilai yang berkenaan dengan akhlak. Ketiga, nilai mengenai kebenaran dan kesalahan yang diyakini oleh suatu golongan atau masyarakat. Etika menjadi acuan bagi para birokrat untuk mengelola pemerintahan agar menuju pemerintahan yang *good governance* dan pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme). Selain itu perilaku birokrasi tidak hanya mempengaruhi dirinya, akan tetapi juga masyarakat. Etika yang merupakan unsur penting dalam roda pemerintahan dalam menentukan keberhasilan kegiatan justru mengetahui perilaku aparat pemerintahan atau seorang birokrat. Dan hal ini mencerminkan perilaku dan tindakan dari pelayanan publik yang menyimpang dari etika yang ada.

Realita menunjukkan bahwasannya pemerintah belum menerapkan kode etik kepegawaian secara maksimal. Dugaan bahwa semua aparat pemerintah atau pejabat negara adalah pihak yang sudah diuji dengan pasti selalu membela kepentingan publik tidak selamanya benar. Banyak kasus membuktikan bahwa kepentingan kelompok, keluarga, pribadi, partai bahkan struktur yang lebih tinggi justru mengetahui perilaku aparat pemerintah atau seorang birokrat.

Belum maksimalnya kinerja aparatur pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kurangnya atau lemahnya kemampuan pengetahuan dan keterampilan atau kecakapan kerja yang dimilikinya, tetapi juga dapat bersumber dari sikap dan perilaku yang kurang atau tidak baik dari Aparatur Sipil Negara itu sendiri seperti kurang tanggung jawab, kurang kepekaan dalam bekerja, tidak suka berdisiplin tinggi, tidak mau atau kurang kerjasama, tidak mau berinisiatif dalam memecahkan persoalan yang muncul, dan lain-lain sebagainya.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkualitas merupakan tujuan utama dari reformasi birokrasi. Dan itu harus dibantu dengan etika yang baik. Sikap atau perilaku yang kurang baik yang masih sering ditemui di kalangan Aparatur Sipil Negara biasanya disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan pengetahuan yang mendalam mengenai etika pegawai. Seperti yang diketahui bahwa dalam administrasi publik, etika Pegawai Negeri Sipil atau yang biasa disebut dengan kode etik Pegawai Negeri Sipil merupakan standar-standar atau ketentuan-ketentuan yang mengatur perilaku moral para Pegawai Negeri Sipil. Etika Pegawai Negeri Sipil berisi tentang ajaran-ajaran moral serta asas-asas kelakuan yang baik bagi aparatur negara dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Kenyataan yang terjadi di Kantor Kelurahan Rabangodu Utara Kota Bima berkaitan dengan etika pelayanan publik masih belum dapat dikatakan ideal. Banyak masalah yang terjadi dalam pemberian pelayanan terutama masalah terhadap etika, dari hasil observasi awal banyak ditemukan masalah-masalah yang terjadi diantaranya yaitu kurangnya sikap menghargai. Dimana masih sering ditemui sikap tidak ramah para pegawai yang terkesan acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan. Kemudian adanya sikap pilih kasih dalam memberikan pelayanan, pegawai pemberi pelayanan cenderung lebih mendahulukan orang yang dikenalnya dibandingkan orang yang tidak dikenal. Masalah lainnya adalah sikap diskriminatif dalam pemberian pelayanan dimana adanya perilaku membedakan antara pejabat struktural dan pejabat fungsional yang ingin melakukan pengurusan berkas di kantor Kelurahan Rabangodu Utara Kota Bima.

## **2. METHODS**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan etika pelayanan publik dalam di Kantor Kelurahan Rabangodu Utara Kecamatan Raba Kota Bima, Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif, Informan kunci yaitu orang yang memahami permasalahan yang diteliti. Adapun yang menjadi informan informan kunci dalam penelitian ini adalah kepala lurah, sekretaris lurah, ketua LPM, tokoh masyarakat, tokoh pendidikan, tokoh pemuda, dan masyarakat sebanyak 10 orang. Teknik Pengumpulan Data menggunakan, a) Teknik observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki, b) Teknik *wawancara* yaitu cara memperoleh data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada responden, dan c) Teknik dokumentasi merupakan alat pengumpulan data dengan cara mengadakan pencatatan langsung melalui dokumen-dokumen, arsip, laporan catatan harian dan sebagainya.

## **3. RESULTS AND DISCUSSION**

### **Etika Pelayanan Publik**

Pemerintah merupakan faktor penentu dalam keberhasilan melayani masyarakat terkhusus di Kelurahan Rabangodu Utara Kecamatan Raba Kota Bima, Oleh karena itu lurah beserta jajarannya merupakan penanggung jawab atas jalannya roda pemerintahan dan roda pembangunan sehingga keberhasilan melayani masyarakat di Kantor Kelurahan Rabangodu Utara tergantung dari seberapa besar peranan pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di wilayah kerjanya masing-masing. Penyelenggaraan pemerintah kelurahan diatur dalam pasal 4 ayat (1) PP Nomor 72 Tahun 2005 ditegaskan bahwa pemerintah kelurahan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Kemudian dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 diatur di pasal 5 ayat (1) bahwa lurah mempunyai tugas pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dan pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Dimensi etika dimasukkan dalam pertimbangan atau keputusan pelayanan publik, karena pelayanan publik ditujukan untuk kebaikan masyarakat, bangsa, dan Negara. Etika digunakan sebagai panduan dalam pengambilan keputusan dan sebagai kriteria untuk menilai baik-buruknya keputusan. Selain itu, hubungan etika dan pelayanan publik tercermin dalam kenyataan bahwa warga negara telah mempercayakan sumber daya publik kepada birokrasi (sebagai pengelola sumber daya dan penjaga kepercayaan yang diamanatkan oleh warga negara). Etika dalam pelayanan sangat di butuhkan karna mencangkup bagaimana sikap dan tingkah laku birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masarakat sehingga pelaksanaannya sangat di butuhkan terkhusus di Kantor Kelurahan Rabangodu Utara serta Kantor atau instansi pada umumnya. Penelitian tentang etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rabangodu Utara Kecamatan Raba Kota Bima, dengan mengamati etika pelayanan publik yaitu persamaan hak, keadilan, kesetiaan, pertanggung jawaban. Untuk lebih jelasnya hasil penelitian di uraikan sebagai berikut:

### **Etika pelayanan publik dilihat dari persamaan hak**

Dalam hal ini mengandung pengertian bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai diuntut untuk mampu bersikap profesional dan harus bisa melayani semua masyarakat, Indikatornya adalah adanya persamaan derajat yang dapat dilihat dari agama, suku, bangsa, ras, gender, golongan, persamaan hak yang di lihat dari sisi pendidikan, pekerjaan, dan kehiduapan layak, adanya persamaan kewajiban seperti hambah allah, individu atau anggota masarakat. Dalam hal memberikan pelayanan kepada masarakat kami selaku pemberi pelayanan selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kami juga memberikan pelayanan secara terbuka kepada semua pihak yang melakukan pengurusan, pelayanan yang kami berikan tidak pandang bulu semua masarakat sama di mata kami. Konsep keadilan menjadi periotas kami agar semua masarakat merasakan bagai mana pelayanan yang kami berikan di sini kami tdk memandang status, ekonomi, agama karna masarakat pada dasarnya sama, sama sama membutuhkan pelayanan yang baik dan maksimal. Bahwa pemerintah di Kantor Kelurahan Rabangodu Utara, terkait persamaan hak sudah memberikan pelayanan secara merata ke semua masarakat tanpa melihat etnis, agama, politik dan sebagainya, mentara itu dari pihak masarakat juga mengatakan hal demikian dimana semua masarakat diberikan pelayanan dengan baik ramah.

### **Etika pelayanan publik dilihat dari keadilan**

Keadilan (*Justice*), yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama dan kadang-kadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu indikatornya adalah melayani masyarakat dengan baik dan ramah, semua masarakat di berlakukan dengan sama. selaku pegawai di sini di tuntut untuk memberikan pelayanan kepada semua masarakat tanpa terkecuali karna memberikan pelayanan yang maksimal merupakan kewajiban kami selaku aparat pemerintah di Kelurahan Rabangodu Utara dan hak masarakat untuk mendapatkan pelayanan, dalam artian kami selaku abdi negara dalam hal melayani masarakat tidak membedakan bedakan tentang ras, suku, agama, status dan lain lain, siapa yang pertama datang itu yang di layani duluan. Di Kantor Kelurahan Rabangodu Utara, warga disini yang sering di layani di kantor sudah berlaku adil dan tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masarakat siapa yang datang lebih dulu ke kantor itu yang di layani.

Berdasarkan di atas dapat kita lihat bahwa secara keseluruhan informan mengatakan bahwa pelayanan publik terkait keadilan yang ada di Kantor Kelurahan Rabangodu Utara sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan, tidak membedakan bedakan pelayanan yang di berikan kepada masarakat, apapun status sosialnya pelayanan tetap di berikan secara sama sebagai mana mestinya, serta tidak memungut biaya dalam pemberian pelayanan. Kemudian hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa aspek keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masarakat sudah di terapkan dengan baik oleh pegawai di Kantor Kelurahan Rabangodu utara, keadilan yang merata dalam artian cakupan pelayanan itu harus di usahakan seluas mungkin dan di lakukan secara adil, tidak membedakan kedudukan masarakat karna setiap masarakat mempunyai kedudukan dan hak yang sama.

### **Etika pelayanan publik dilihat dari kesetiaan**

Kesetiaan (*loyalty*), adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak di berikan kepada suatu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan lainnya, indikatornya adalah tetap bertahan pada organisasi, tidak mengakali aturan terkait izin sakit, mau bekerja sama dan membantu rekan kerja. Kesetiaan merupakan suatu kebajikan moral, yaitu sebagai kesadaran

seseorang petugas untuk setulusnya patuh kepada tujuan bangsa, konstitusi Negara, peraturan perundang-undangan, badan/instansi, tugas/jabatan, maupun atasan demi tercapainya cita-cita bersama yang diharapkan. Pelaksanaan tugas pekerjaan dengan ukuran rangkap, pertimbangan untung-rugi, atau bahkan dengan kebiasaan sabotase, tidak dikenal dalam setiap petugas yang baik. Kalau seorang petugas tidak dapat menjalankan tugas jabatannya dengan sepenuh kemampuan, tidak bersedia terikat patuh pada badan/instansinya, atau tidak merasa cocok dengan kebijakan pihak pimpinannya, maka tindakan etis adalah mengundurkan diri dari jabatannya.

Berbicara mengenai kesetiaan pegawai sangat luar biasa, karna jumlah pegawai di sini ada 15 orang sementara cuman 9 orang yang PNS, kemudian selebihnya itu ada 6 orang yang sifatnya sukarela contoh mengusulkan untuk mendapatkan honor untuk yang 6 orang ini tapi tidak bisa, jadi untuk menutupi itu supaya mereka juga mendapatkan sedikit gaji di ambil dari biaya pelatihan, dari biaya pelatihan itu terkadang ada lebihnya jadi sisipkan untuk mereka. dan untuk kerjasama semua pegawai bekerja sama dengan baik untuk member pelayanan kepada masarakat. Semua pagawai disini bekerja sama untuk memberikan pelayanan kepada masarakat dan untuk kesetiaan mereka terhadap instansi saya kira sangat bagus karna untuk staf yang 6 orang ini yang bukan PNS mereka bekerja dengan ikhlas dengan gaji yang tidak seberapa itupun mereka terima setiap 3 bulan, bahkan mereka itu sudah bekerja bertahun tahun ada yang 3 tahun, 2 tahun bahkan ada yang sampai 4 tahun masih bertahan untuk bekerja padahal mereka bukan PNS.

Berdasarkan keterangan informan diatas senada dengan apa yang dipaparkan oleh informan sebelumnya yakni kepala Lurah yang mengatakan semua pegawai di Kantor Kelurahan Rabangodu Utara sangat setia terhadap instasi yang rela bekerja tanpa gaji yang besar serta semua pegawai bekerja sama untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada masarakat. Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan peneliti juga bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Rabangodu utara betul-betul setia terhadap instansi dapat di lihat dari jumlah tenaga honorer yang berjumlah 6 orang dan bekerja sudah bertahun tahun dan untuk jumlah PNS 9 orang yang seharusnya di Kantor Kelurahan staf harus PNS, namun mereka tetap bekerja sama antara satu sama lain demi tercapainya pelayanan yang maksimal.

### **Etika pelayanan publik dilihat dari pertanggung jawaban**

Pertanggung Jawaban (*responsibility*), yaitu setiap aparat pemerintah di Kantor Kelurahan Rabangodu Utara Kecamatan Raba Kota Bima harus setia menerima tanggungjawab atas apapun yang ia kerjakan, indikatornya adalah bertanggung jawab atas apa yang telah di perbuat, datang tepat waktu di kantor, memberikan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan. Pertanggungjawaban berasal dari kata tanggung jawab, yang berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatu. Dalam kamus hukum ada dua istilah menunjuk pada pertanggungjawaban, yakni liability dan responsibility. Liability merupakan istilah hukum yang luas yang di dalamnya mengandung makna bahwa menunjuk pada makna komprehensif, meliputi hampir setiap karakter risiko atau tanggung jawab, yang pasti, yang bergantung, atau yang mungkin. *Liability* didefinisikan untuk menunjuk semua karakter hak dan kewajiban.

Disini selalu menjelaskan di awal pelayanan kepada masarakat tentang berkas apa saja yang harus di persiapkan jika ingin mengurus, contohnya jika masarakat ingin mengurus surat keterangan pembuatan kartu keluarga kami jelaskan terlebih dahulu apa saja yang harus di persiapkan, terkait pertanggungjawaban pegawai di sini, terkhusus pada kedisiplinannya yakni datang dan pulang pada jam yang telah ditentukan, namun realitanya masih banyak pegawai yang datang telat ke Kantor bahkan tidak masuk kantor sehingga ini yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan maksimal. Ini menunjukkan bahwa pagawai di kelurahan rabangodu utara, terkait pertanggung jawaban masih kurang maksimal karna pegawai tidak datang setiap hari ke kantor yang dapat menyebabkan pelayanan kurang efektif karna tidak semua staf berada di kantor.



#### 4. CONCLUSIONS

Etika pelayanan berdasarkan persamaan hak sudah berjalan dengan baik karena melayani masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama dan politik. Etika pelayanan yakni keadilan disini sudah di terapkan dengan baik dengan melayani masyarakat dengan ramah, melayani masarakat yang datang terlebih dahulu, memberikan penjelasan saat proses pelayanan, melayani masarakat, semua masarakat dilayani dengan baik. Selanjutnya kesetiaan berupa pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun tahun bekerja. Untuk pertanggung jawaban, belum sepenuhnya di terapkan dengan baik di mana pegawai datang telat ke kantor dan pulang sebelum jam yang telah di tentukan serta pegawai yang masih berstatus sebagai tenaga honorer tidak datan setiap hari ke kantor, sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik

#### REFERENCES

- Bertens, K. (2013). *Etika*. Gramedia Pustaka Utama.
- Brooks, I. (2011). *Etika bisnis dan profesi*. Salemba Empat.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Fachruddin, I. (2019). Strategi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 2(1). <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v2i1.193>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Harsono, B. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 3(1), 20–38. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/download/777/441>
- Hartati, S., Herawati, N., & Listiani, E. I. (2013). Kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. *Jurnal Administrasi Negara*, 1–18. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpmis/article/view/2558>
- Hayat, M. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Irawanto, I. (2015). Etika aparatur pelayanan publik: Tinjauan atas UU Aparatur Sipil Negara. *Reformasi*, 5(2), 1–20. <https://www.neliti.com/publications/319471/etika-aparatur-pelayananpublik-tinjauan-atas-uu-aparatur-sipil-negara>
- Keban, D. (2011). *Pengantar administrasi publik*. Program MAP UGM.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI. <https://repository.unikom.ac.id/id/eprint/51314>
- Moenir, H. (2012). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi penelitian kualitatif* (hlm. 3). PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. Alfabeta.
- Paimin, & Napitupulu. (2012). *Pelayanan publik dan customer satisfaction*. Bandung.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 3 Tahun 2018 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/ lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah tahun 2018.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah.
- Qohar, A. (2012). *Jurnal pengertian etika profesi hukum*. Polsri.
- Rahmi, S., & Andry, H. (2019). Pelayanan publik Kantor Camat Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 173–180. <http://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP/article/view/4245>
- Rohman, M. (2014). *Aliran-aliran filsafat dan etika*. Kencana Prenamedia Grup.
- Ruslan, R. (2011). *Etika kemanusiaan: Konsep dan aplikasi*. Raja Grafindo.
- Sabaruddin, A. (2015). *Manajemen kolaborasi dalam pelayanan publik*. Graha Ilmu.
- Sinambella, L. P., & dkk. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Elfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian administrasi*. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Wawan, & Mayrudin, Y. M. (2020). Etika pejabat publik dan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintahan Kabupaten Tangerang. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.24076/jspg.2020v2i1.192>
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi pelayanan publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274), 20. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>