



Pelaksanaan Etika Profesi Pejabat Publik Melalui Penerapan Prinsip Good Governance

Amaylia Noor Alaysia^{1*}, Siti Malikhatun Badriyah²

¹ Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia

² Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia

*Corresponding Author: amaylianooralaysia@gmail.com

Artikel Histori

Direvisi: 15-10-2025

Diterima: 31-12-2025

Diterbitkan: 09-01-2026

Abstrak: Penelitian ini mengeksplorasi pentingnya penerapan etika profesi oleh pejabat pelayanan publik dalam rangka mewujudkan prinsip good governance di Indonesia. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis peran etika profesi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, berdasarkan sumber-sumber literasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip pelayanan publik yang sesuai, seperti kesederhanaan, akuntabilitas, transparansi, dan pelayanan prima, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Meskipun terdapat peningkatan zona hijau dalam penilaian pelayanan publik oleh Ombudsman RI, hambatan seperti ketidakmampuan pejabat, pungutan liar, dan standar yang tidak konsisten masih menjadi tantangan. Solusi yang diusulkan melibatkan penguatan kode etik ASN sesuai UU No. 20 Tahun 2023, serta kolaborasi antara pemerintah dan pihak swasta untuk mewujudkan pelayanan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada masyarakat.

Kata Kunci: Etika Profesi, Pelayanan Publik, Good Governance, Kualitas Pelayanan Publik, Pejabat Pelayanan Publik

Abstract: This study explores the importance of implementing professional ethics by public service officials to achieve the principles of good governance in Indonesia. A qualitative descriptive approach is employed to analyze the role of professional ethics in improving the quality of public services, based on various literature sources. The findings indicate that adhering to public service principles, such as simplicity, accountability, transparency, and excellent service, can enhance public trust in the government. Despite improvements in the green zone ratings of public service evaluations by the Ombudsman RI, challenges persist, including officials' incompetence, illegal levies, and inconsistent standards. Proposed solutions include strengthening the ethical code for civil servants as outlined in Law No. 20 of 2023 and fostering collaboration between the government and private sectors to establish efficient, transparent, and citizen-oriented public services.

Keywords: Professional Ethics, Public Service, Good Governance, Public Service Quality, Public Officials

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tugas penting salah satunya adalah pelayanan kepada masyarakat melalui lembaga pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik sendiri merupakan aktivitas pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta berdasarkan atas nama pemerintah maupun pihak swasta yang ditujukan kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun tanpa pembiayaan dengan maksud memenuhi kebutuhan dan kepentingan Masyarakat¹. Sedangkan

¹ Agus Hendrayady, dkk (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Padang PT Global Eksekutif Teknologi

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan pengertian pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan aturan undang-undang yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa serta pelayanan administratif yang disediakan oleh lembaga pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan kepuasan berdasarkan sistem pelayanan yang diberikan. Sehingga untuk mencapai target tersebut maka pelaksanaan sistem pelayanan harus berorientasi pada kualitas layanan yang baik.

Good governance atau pemerintahan yang baik merupakan salah satu skala dalam menilai kualitas pemerintahan berdasarkan berbagai aspek, salah satunya adalah melalui pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat². Good Governance dapat timbul dari penilaian publik maupun penilaian pemerintah lain yang melihat penataan dan kerataan suatu pemerintahan dalam banyak aspek baik administrasi pemerintahannya, maupun pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakatnya. Pelayanan publik sebagai salah satu aspek penilaian good governance pada dasarnya sesuai dengan nilai kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang bermaksud untuk memberikan fleksibilitas terhadap setiap daerah dalam mengatur dan mengelola daerahnya masing-masing dengan tujuan meningkatkan pelayanan public³. Namun masalahnya terdapat berbagai hambatan yang dapat menimbulkan kinerja pemerintahan yang rendah akibat dari pelayan publik yang kurang optimal. Salah satunya dari sisi pejabat pelayanan publik.

Pejabat publik merupakan pihak yang berperan cukup penting dalam kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau publik. Pentingnya peran tersebut menandai adanya kedudukan yang harus relevan antara sikap pejabat publik dengan harapan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan seperti administrasi dan lain sebagainya⁴. Hal ini menjadi bagian penting untuk mencapai suatu kondisi pemerintahan yang baik, serta dapat memadai bagi kepentingan rakyatnya. Pentingnya pejabat publik ditandai dengan adanya perilaku berdasarkan standar operasional atau standar pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat. Standar tersebut menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan berbagai program pelayanan Pedoman disusun berdasarkan tujuan pelayanan serta harapan-harapan masyarakat yang hendaknya dicapai melalui peran pelayanan publik.

Suatu pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dapat memberikan pemenuhan kebutuhan bagi masyarakatnya melalui pelayanan yang diberikan. Namun menurut penelitian dari Bisri & Asmoro persoalannya adalah dalam tata laksanakan pelayanan publik terdapat berbagai persoalan yang harus dihadapi, praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Indonesia cenderung memiliki nilai yang tidak pasti dari segi biaya, waktu serta prosedur pelayanan.⁵ Permasalahan dasar ini adalah masalah yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan publik secara maksimal dan optimal untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh suatu lembaga pelayanan publik dalam sebuah pemerintahan. Maka dari itu salah satu solusi yang dapat ditawarkan adalah peningkatan kemampuan pejabat pelayanan publik berdasarkan etika profesi yang harus dilaksanakan dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat.

² Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6 (1), 1-18.

³ Sommaliagustina, D. (2019). Implementasi otonomi Daerah dan Korupsi Kepala Daerah. *Journal of Governance Innovation*, 1 (1), 59-76.

⁴ Wawan. (2020). Etika Pejabat Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang. *JSPG: Journal of Social Politics and Governance*, 2 (1), 1-17.

⁵ Bisri, M. & Asmoro, B. . (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia . *Journal of Governance Innovation*, 1 (1), 59-76.

Sampai saat ini pelanggaran etika dan moral dalam aktivitas pelayanan publik cenderung sulit untuk ditelusuri dan dibuktikan, sebab adanya kebiasaan masyarakat Indonesia yang cukup abu untuk membuka aib termasuk dalam permasalahan pelayanan publik. Selain itu Indonesia saat ini menghadapi tantangan yang cukup dilematis sebab standar dalam penilaian etika pelayanan publik terus mengalami perubahan, akibat dari perkembangan zaman dan paradigma. Sedangkan dari sisi substansial sebagaimana penelitian dari Djamil & Djafar, tidak mudah dalam mencapai otonomi pelayanan, sebab kemungkinan besar masih terjadi pelanggaran etika dan moral dalam pelayanan publik. Hal ini menimbulkan kinerja pemerintah menjadi salah satu yang cukup banyak disorot oleh masyarakat, dengan mempertanyakan nilai kualitas pelayanan publik⁶. Maka dari itu masalah-masalah inilah yang menjadi sorotan utama tentang bagaimana pelaksanaan etika profesi pejabat pelayanan publik dalam pelaksanaan prinsip good governance yang cukup banyak disusun oleh pemerintah daerah di Indonesia. Sehingga tujuan penulisan artikel ilmiah ini adalah mengetahui etika profesi yang umumnya terjadi pada pejabat pelayanan publik di Indonesia dalam pelaksanaan prinsip good governance.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yakni proses penelitian yang bermaksud untuk menggambarkan suatu isu tertentu melalui penjelasan atau deskripsi, secara menyeluruh dan secara mendalam⁷. Hasil dari penelitian ini berupa kata-kata atau penjelasan yang disusun dalam bentuk deskripsi. Tujuan digunakannya pendekatan ini adalah sebagai pedoman peneliti untuk menuliskan hasil penelitian berdasarkan apa temuan dari serta berdasarkan pada fenomena yang ada dalam bentuk kalimat atau kata-kata. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kepustakaan, yakni suatu penelitian yang menggunakan sumber bacaan sebagai sumber data utama untuk menghimpun, mengolah dan menjelaskan isu yang diangkat dalam penelitian ini⁸. Dengan jenis penelitian kepustakaan maka seluruh data dihimpun dari analisis literasi yang dapat diakses melalui perpustakaan secara langsung, melalui media internet seperti jurnal online, artikel ilmiah, hasil karya skripsi, tesis atau disertasi serta berita pendukung dan guru-buku pengantar yang relevan dengan topik dan isu yang diangkat dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prinsip Pelayanan Publik dan Good Governance

Pelayanan publik dan good governance merupakan dua konsep yang saling berkaitan terkait dengan etika profesi yang diterapkan oleh pejabat pelayanan publik. Tidak Dapat dipungkiri bahwa prinsip good governance akan berpengaruh terhadap pelayanan publik begitu pula sebaliknya prinsip pelayanan publik dapat membentuk good governance yang sesuai harapan masyarakat. Sehingga hal ini saling berkaitan dan saling mendukung sebagai satu eksistensi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang baik, tetapi, transparan serta dapat diandalkan sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik memiliki prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, yakni sistem pelayanan publik yang tidak berbelit, mudah dipahami serta mudah diimplementasikan.

⁶ Djamil, M. & Djafar, M. (2016). Etika Publik Pejabat Negara dalam Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih. *Jurnal Kajian Politik Dan Masalah Pembangunan*, 12 (1), 1757-1768.

⁷ Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

⁸ Ardianto, E. (2011). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor

- 2) Kejelasan, terkait dengan teknis dan administratif pelayanan publik, kewenangan unit kerja atau pejabat serta tanggung jawab dalam membentuk pelayanan, serta rincian biaya dalam pelaksanaan pelayanan serta tata cara pembayaran yang dapat dilakukan.
- 3) Kepastian waktu, yakni terkait dengan kurun waktu dalam penyelesaian pelayanan yang ditetapkan.
- 4) Akurasi, merupakan produk pelayanan publik yang benar dan dapat diterima secara tepat dan sah.
- 5) Keamanan, produk serta proses pelayanan publik yang memberikan nilai aman serta kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, yakni kemampuan pejabat atau pemimpin dalam pelayanan publik untuk menyelenggarakan dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yakni ketersediaan fasilitas kerja, peralatan, serta alat pendukung lainnya yang memadai bagi berbentuk teknologi komunikasi maupun informatika.
- 8) Kemudahan akses, yakni lokasi baik tempat serta fasilitas yang memadai, dapat dijangkau, serta dapat diakses menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.
- 9) Kedisiplinan, yakni nilai moral berbentuk kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan dengan sikap disiplin, sopan santun, ramah dan nilai ikhlas dalam memberikan layanan.
- 10) Kenyamanan, ruang pelayanan dan lingkungan harus teratur, tertib, serta dilengkapi dengan fasilitas ruang tunggu, parkir, tempat ibadah, toilet dan fasilitas lainnya.

Pemerintah tidak hanya berperan untuk merancang dan menerapkan kebijakan semata, tetapi juga berperan penting dalam tata kelola pelayanan publik kepada masyarakatnya. Dalam artinya dengan tata kelola publik terhadap prinsip *good governance* yang dapat diterapkan sebagai upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik atau positif, sesuai dengan harapan dan tujuan pemerintahan hadir ditengah masyarakat. Maka dari itu melalui Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, penjelasan mengenai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) yang terdiri dari:

- 1) Akuntabilitas, yakni sikap meningkatkan akuntabilitas pejabat pengambil keputusan dalam segala bidang terkait dengan kepentingan publik.
- 2) Profesionalitas, yakni prinsip peningkatan kemampuan serta moral penyelenggara pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah serta memiliki biaya yang terjangkau bagi publik.
- 3) Pelayanan prima, yakni penyelenggaraan pelayanan publik terkait prosedur yang baik, kepastian waktu, kejelasan tarif, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta layanan yang disiplin dan ramah.
- 4) Transparansi, yakni proses menciptakan kepercayaan secara timbal balik antara masyarakat dan pemerintahan melalui penyediaan pelayanan informasi dan aksesibilitas dan memperoleh informasi yang mudah, memadai dan akurat.
- 5) Efektivitas dan efisiensi, prinsip penyelenggaraan pelayanan dengan menggunakan sumber daya yang ada secara optimal serta bertanggung jawab.
- 6) Supremasi hukum serta dapat diterima oleh seluruh masyarakat, dengan mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi seluruh pihak tanpa terkecuali, serta dengan menjunjung tinggi nilai HAM dan memperbaiki nilai-nilai sosial dalam masyarakat.

Data Penilaian Pelayanan Publik di Indonesia

Pelayanan publik di Indonesia sampai saat ini harus menghadapi fakta yang masih belum selesai tentang penundaan pelayanan, pelayanan yang mahal dan tidak tepat waktu serta petugas yang tidak kompeten. Padahal jika dilihat dari prinsipnya, pelayanan publik

merupakan wajah nyata kehadiran pemerintah yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Selain itu apabila dianalisis kembali banyak faktor juga yang menjadi alasan buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, seperti sumber daya manusia yang ditempatkan sebagai pejabat yang tidak memiliki kompetensi yang baik. Tentunya kualitas sumber daya manusia yang menduduki kursi jabatan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan, dengan rendahnya kualitas pejabat pelayanan publik maka rendah pula kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Selain itu faktor lainnya yang memperburuk kualitas pelayanan publik di Indonesia adalah maraknya pungutan liar. Fakta yang terjadi sampai saat ini masih banyak pelayanan publik yang meminta pembiayaan jauh lebih besar dibandingkan biaya yang harus dibayarkan semestinya, dengan alasan untuk mempercepat waktu pelayanan. Namun pada akhirnya pelayanan yang diberikan juga tidak sesuai harapan masyarakat.

Berdasarkan persoalan tersebut data dari Ombudsman RI yang memiliki tugas sebagai lembaga pengawas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 35, pada tahun 2022 lalu data penilaian pelayanan publik yang dilakukan pada tingkat lembaga negara sebanyak 14 lembaga, kementerian sebanyak 25 kementerian, provinsi sebanyak 34 pemerintahan provinsi, pemerintahan kota sebanyak 98 pemerintahan kota serta sebanyak 415 pemerintahan kabupaten. pada tahun 2022 menunjukkan bahwa lembaga pelayanan publik yang berada pada zona hijau sebesar 46,42% atau setara dengan 272 instansi, zona kuning sebesar 42,66% atau setara dengan 250 instansi dan zona merah sebesar 10,92% atau setara dengan 64 instansi. Berdasarkan data ini dapat diketahui bahwa pada zona hijau atau pada instansi dan lembaga yang memiliki nilai bai mengalami peningkatan pada tahun 2021 sejumlah 179 menjadi 272 instansi pada tahun 2022. Sedangkan zonasi kuning mengalami penurunan yang sebelumnya 316 pada tahun 2021 menjadi 250 pada tahun 2022. Begitupula dengan zona merah mengalami penurunan dari sebelumnya 92 instansi pada tahun 2021 menjadi 64 instansi pada tahun 2022 (Website Ombudsman RI, 2023).

Data hasil penilaian dari Ombudsman RI merupakan gambaran tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kementerian/lembaga, serta pemerintahan daerah provinsi dan kabupaten/kota. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh Ombudsman RI menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan di Indonesia pada tingkatan kementerian dan pemerintahan daerah belum dapat menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat. meskipun usaha dan peningkatan pada zona hijau, namun pada zona kuning masih mengalami penurunan dan zona merah juga belum sepenuhnya menurun drastis. Hal ini tentunya disebabkan oleh beberapa aspek seperti komitmen dari kepala kementerian atau lembaga serta kepala pemerintahan daerah dalam menciptakan perubahan pada bidang layanan publik. Sehingga pelayanan publik pada setiap unit pelaksanaan pelayanan perlu adanya upaya peningkatan kualitas dalam memenuhi standar pelayanan.

Prinsip Pelayanan Publik dan Good Governance dalam Peningkatan Etika Profesi untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Pejabat pelayanan publik merupakan peran penting yang dapat menciptakan keberhasilan untuk mencapai pelanggaran prinsip good governance sesuai harapan masyarakat. Pejabat pelayanan publik sebagai praktisi yang langsung berhadapan dengan berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat hendaknya memahami etika profesi pelayanan publik berdasarkan prinsip pelayanan publik yang baik serta pemerintahan yang baik. terdapat tiga alasan utama pentingnya pelayanan publik untuk menerapkan dan mengembangkan good governance yang ada di Indonesia antara lain:

- 1) Pelayanan publik menjadi bagian penting dalam menciptakan interaksi dengan masyarakat, sehingga keberhasilan pelayanan publik akan mendorong dukungan masyarakat kepada pemerintah.
- 2) Pelayanan publik merupakan penerapan aspek good governance yang dapat dipahami dengan mudah oleh seluruh pihak.
- 3) Pelayanan publik melibatkan kepentingan seluruh unsur pemerintahan, swasta, masyarakat serta mekanisme pasar.

Dari ketiga alasan tersebut maka pelayanan publik merupakan bagian terpenting dalam penerapan good governance melalui petugas pelayanan publik dengan etika profesi yang dilaksanakannya. Setidaknya penjawab pelayanan publik menyelenggarakan etika profesi sebagaimana yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 20 tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara pasal 4 pasal (2) yang menjelaskan bahwa aparatur sipil negara termasuk pejabat pelayanan publik harus menerapkan nilai dasar dan kode etik yang terdiri dari:

- 1) Berorientasi untuk memberikan layanan yang berkomitmen dan prima demi kepentingan masyarakat.
- 2) Akuntabel, yakni prinsip bertanggung jawab atas kepercayaan yang telah diberikan.
- 3) Kompeten, yakni memiliki kemauan untuk terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- 4) Harmonis, prinsip saling peduli dan menghargai perbedaan.
- 5) Loyal, yakni sikap dedikasi dan mengutamakan kepentingan negara dan bangsa.
- 6) Adaptif, yakni dapat berinovasi serta antusias dalam menggerakkan dan menghadapi perubahan.
- 7) Kolaboratif, yakni prinsip untuk membangun kerjasama sinergis.

Berdasarkan pada etika profesi yang harus diterapkan oleh pejabat pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU tentang ASN tersebut pada dasarnya sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang baik sebagaimana dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 dan prinsip pemerintahan yang baik atau good governance sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000. Maka dalam menghadapi fakta masih belum optimalnya nilai pelayanan publik di Indonesia dapat ditangani dengan menyelenggarakan prinsip pelayanan publik yang good governance yang baik, terarah dan peningkatan etika profesi seluruh pejabat pelayanan publik, melalui berbagai program yang ditetapkan oleh pejabat pemerintahan, pemimpin dan juga kerjasama dengan pihak swasta apabila diperlukan.

KESIMPULAN

Pentingnya Etika Profesi sebagai landasan utama dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan mencerminkan prinsip good governance. Hambatan dalam Pelayanan Publik, seperti kompetensi pejabat yang rendah, pungutan liar, dan kurangnya komitmen kepala lembaga menjadi tantangan utama dalam peningkatan kualitas pelayanan. Upaya Perbaikan yang dapat dilakukan adalah penerapan prinsip pelayanan publik yang sesuai dengan standar pelayanan prima, transparansi, akuntabilitas, serta penguatan kode etik pejabat publik untuk meningkatkan kualitas dan kepercayaan masyarakat. Peran Kolaborasi dengan kerjasama antara pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta diperlukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, efisien, dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Agus Hendrayady, dkk. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Ardianto, E. (2011). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor.
- Bisri, M. & Asmoro, B. . (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia . *Journal of Governance Innovation*, 1 (1), 59-76.

- Djamil, M. & Djafar, M. (2016). Etika Publik Pejabat Negara dalam Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih. *Jurnal Kajian Politik Dan Masalah Pembangunan*, 12 (1), 1757-1768.
- Ismail. (2017). *Etika Pemerintahan: Norma, Konsep dan Praktek Etika Pemerintahan Bagi Penyelenggara Pelayanan Pemerintahan*. Yogyakarta: Lintang Rasi Aksara Books.
- Iswahyudi. (2023). Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Governance and Politics*, 3 (1), 14-18.
- Marwa, L. (2021). Analisa Penerapan Etika Profesi Dalam Pelayanan Sektor Publik Di Satbrimob (Studi Kasus Pada Satbrimob Polda Jatim). *Ekonomia*, 7 (1), 1-9.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6 (1), 1-18.
- Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Santoso, R. (2022). *Etika Analisis Kebijakan: Bekal Suatu Profesi*. Jakarta: Publica Indonesia Utama.
- Sari Muthia Silalahi, dkk. (2024). *Buku Ajar Etika Profesi*. Purbalingga: CV.Eureka Media Aksara.
- Sommaliagustina, D. (2019). Implementasi otonomi Daerah dan Korupsi Kepala Daerah. *Journal of Governance Innovation*, 1 (1), 59–76.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Timbuleng, M. (2023). Analisis Etika Pelayanan Publik: Studi Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15 (2), 208-221.
- Wawan. (2020). Etika Pejabat Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang. *JSPG: Journal of Social Politics and Governance*, 2 (1), 1-17.
- Website Ombudsman RI. (2023, Januari 26). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. Diambil kembali dari Website Ombudsman RI: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>
- Wijaya, A. A. (2019). Survei Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 7 (1), 8593-8604.