



**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN MENERAPKAN KODE  
ETIK PELAYANAN KEPADA PEGAWAI DI LAYANAN PUBLIK**

Oleh  
**Bertha Lubis**  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
Email: [bertha.lubis@ipdn.ac.id](mailto:bertha.lubis@ipdn.ac.id)

**Abstrak**

Pada masa sekarang kebutuhan akan pelayanan publik yang prima telah menjadi kebutuhan yang sangat mendesak. Hal ini tentu sangat membutuhkan perhatian dari semua pemangku kepentingan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Standar perilaku di sektor publik atau kode etik merupakan isu politik dan publik yang penting bagi setiap negara, yang selalu dipegang sebagai prasyarat mendasar untuk *good governance*. Penelitian ini mencoba membahas tentang dampak kode etik sebagai faktor utama yang mempengaruhi layanan publik. Pembahasan artikel ini menggunakan studi kualitatif dengan pengumpulan data dengan pendekatan tinjauan pustaka dalam memberikan pemahaman terhadap obyek yang diteliti. Hasil penelitian menjelaskan penerapan kode etik pelayanan publik bagi pegawai memegang peranan penting karena akan hal ini akan mencegah perbuatan yang tidak etis, dapat meminimalisir masalah yang dapat ditimbulkan yang tentunya dapat melindungi pegawai dari jeratan sangsi dan hukum. Penelitian ini juga menemukan bahwa kode etik selama ini tidak memenuhi azas keadilan karena proses penyusunannya hanya berasal dari atas tanpa melibatkan pegawai yang menjadi bawahannya. Dalam penelitian kami juga merekomendasikan agar infrastruktur etis berhasil maka infrastruktur organik harus berjalan.

**Kata Kunci: Komunikasi, Etika, Layanan Publik, Pekerja Kantoran & Perilaku, Kode Etik**

**PENDAHUALUAN**

Warga yang mencari layanan publik prima biasanya mengevaluasi seberapa besar kepedulian pelaksana pelayanan publik terhadap harapan tersebut sambil mempertimbangkan cara layanan diberikan kepadanya dalam hal inklusi dan pertimbangan kepentingan warga selama situasi komunikasi pemberian layanan (Rahadian, 2008; Dwiyanto, 2018). Pernyataan ini akurat dan memberikan titik awal bagi sistem manajemen etika yang dapat menimbulkan masalah bagi perilaku tidak etis. Perilaku tidak etis ini merupakan akibat dari kesalahpahaman dan kekeliruan serta pelanggaran hukum terbuka (Fahmi, 2013; Usman, 2011).

Di atas tekanan ini muncul beberapa situasi di mana pengambilan keputusan yang tepat menjadi sulit, itulah sebabnya pegawai layanan publik harus menerapkan standar yang dia ketahui dan pahami dan, berdasarkan mereka, dapat mengambil keputusan etis. Dia dapat diberi

nasihat rahasia jika merasa membutuhkannya (Sadhana, 2010).

Banyak negara termasuk Indonesia juga, harus menghadapi kerangka warisan dari layanan publik yang bobrok dan tidak berfungsi, seringkali tidak dibayar proporsional atau bahkan tidak dibayar sama sekali, menyadari kelangsungan hidup dengan apa pun yang dapat diambil dari orang-orang yang membutuhkan pelayanan (Mursitama, 2012).

Reformasi manajemen publik, yang mencakup pendelegasian tanggung jawab yang lebih besar dan keleluasaan yang lebih besar bagi pekerja kantoran, tekanan anggaran dan bentuk-bentuk baru penyelenggaraan sektor publik, telah menantang nilai-nilai tradisional sektor publik. Etika mungkin tidak berubah, tetapi selama manajemen kepegawaian modern telah memperluas ruang kebebasan bertindak di banyak bidang (Sinambela, 2017).

Di semua negara baik maju dan berkembang, tekanan pada sektor publik datang



dari berbagai alasan, seperti: pendelegasian tanggung jawab, termasuk tanggung jawab keuangan dalam organisasi sektor publik; media memberikan pengaruh terhadap pekerja kantor, memaksa mereka untuk mengungkapkan sisi negatif mereka sebagai akibat dari provokasi yang telah dibuat; menumbuhkan keinginan masyarakat untuk mengadu ketika kualitas layanan publik rendah (Saggaf dkk, 2018).

Semua ini telah memberikan kontribusi untuk meningkatkan keyakinan akan perlunya mengambil langkah-langkah untuk mendukung dasar etika di mana fungsi pelayanan publik. Pengamatan di banyak negara menunjukkan bahwa permusuhan bisa sangat keras terhadap struktur negara. Ini juga tercermin di tingkat internasional. Jadi, anggota negara-negara OECD telah berpartisipasi dalam survei komparatif untuk memperkuat program etika mereka.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berdasarkan proses tinjauan pustaka. Menurut Saryono (2010), analisis kualitatif digunakan untuk mempelajari, menemukan, mendefinisikan, dan membenarkan kualitas atau karakteristik kekuatan sosial yang tidak dapat diklarifikasi, diukur atau didefinisikan dengan metode kuantitatif.

Setelah menelaah makna kualitatifnya, Moleong membuat deskripsi itu sendiri sebagai gabungan dari poin-poin kajian kualitatif. Menurut Moleong (2005), analisis kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang diamati oleh subjek tes seperti tindakan, kognisi, inspirasi, tindakan, dll secara holistik, dan melalui penjelasan berupa kata-kata dan frase, di seluruh latar belakang. Desain khusus dan penerapan metode alami yang berbeda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Gagasan komunikasi, perilaku etis dan pelayanan publik menyiratkan ringkasan instrumen dan prosedur yang mengatur perilaku yang tidak diinginkan dan memastikan promosi

perilaku yang baik. Gagasan tersebut terdiri dari sembilan elemen yaitu:

1. Legislasi yang memungkinkan investigasi dan penuntutan independen
2. Mekanisme tanggung jawab yang efektif
3. Masyarakat sipil yang aktif
4. Keterlibatan opini publik dan pengawasannya
5. Komitmen kepemimpinan politik dikomunikasikan dan diartikulasikan dengan cara yang tepat
6. Kode perilaku
7. Operasi dalam hal sosialisasi profesional
8. Kondisi layanan yang baik berdasarkan kebijakan sumber daya manusia yang efektif dan
9. Koordinasi infrastruktur melalui badan khusus yang memiliki kompetensi di bidang etika atau untuk forum pusat yang ada.

Elemen-elemen ini memiliki tiga fungsi utama yaitu kontrol, orientasi dan kepemimpinan. Setiap elemen infrastruktur etika adalah bagian khusus tetapi perlu dan semua elemen ini harus diselesaikan lebih jauh untuk mencapai fungsinya yang efektif. Infrastruktur etis yang berfungsi secara efektif dalam lingkungan administrasi publik mempromosikan standar perilaku etis tertentu (Kusumawati, 2019). Kode etik yang mengutarakan nilai-nilai dan standar dalam pelayanan publik merupakan salah satu elemen infrastruktur etis yang dengannya fungsi orientasi diperkuat (memberi petunjuk untuk tindakan dan perilaku). Para pegawai harus mengetahui prinsip dan standar dasar yang harus diterapkan di tempat kerja dan di mana letak batasan perilaku yang bisa ditolerir. Ini dapat dilakukan dengan pernyataan ringkas dari prinsip-prinsip etika inti yang mengatur pegawai negeri, menciptakan saling pengertian dalam interaksi antara administrasi publik dan komunitas pada umumnya (Sadhana, 2010).

Pada tahun 1996, PBB mendeklarasikan kode perilaku internasional untuk pegawai negeri: Resolusi 51/59, "Tindakan diambil terhadap korupsi, diadopsi oleh Majelis Umum pada 12 Desember 1996, berfungsi sebagai

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>



instrumen heuristik untuk memerangi korupsi (Michael, 2012). Kode tersebut mirip dengan model kode etik pejabat publik Dewan Eropa, 2000. Kode berisi beberapa masalah wajib, tetapi dokumen itu sendiri dipandang sebagai rekomendasi dan dimaksudkan untuk dijadikan preseden bagi negara-negara yang sedang mengembangkan kode etik wajib mereka. Beberapa standar yang ditetapkan di dalamnya, memperlakukan tema yang serupa dengan teks PBB. Tetapi teks Dewan Eropa mengarah pada aspek perilaku administrasi publik dan kebijakan yang terkait dengan tindakan antikorupsi. Misalnya, Pasal 6 yang mengatur tentang tindakan sewenang-wenang dibahas sesuai kebutuhan yang mencakup isu-isu seperti diskriminasi dan perilaku umum yang dapat dipengaruhi oleh dampak korupsi.

Negara-negara OECD telah menyarankan beberapa prinsip untuk dilakukan dalam administrasi publik. Negara dapat menggunakan prinsip-prinsip ini sebagai instrumen untuk beradaptasi dengan kondisi nasional dan untuk menemukan jalannya, untuk merumuskan dasar struktur, yang sesuai dengan keadaan. Tentu saja, prinsip-prinsip itu sendiri tidak cukup tetapi merupakan alat untuk mengintegrasikan manajemen etika lingkungan dalam administrasi publik yang lebih luas (Del Mar & Salinas-Jiménez, 2007).

Berdasarkan prinsip OECD, alur prasyarat penting untuk administrasi etika publik, termasuk:

- Aturan dan pedoman yang jelas, yang didasarkan pada pemahaman, nilai dan prinsip bersama. Nilai-nilai ini harus netral secara politik dan dapat diterapkan bahkan ketika pemerintah berubah;
- Manajemen oleh pejabat senior yang menginspirasi rasa hormat;
- Membangun nilai-nilai profesional;
- Partisipasi negara luas dalam diskusi tentang kode etik;
- Mekanisme tanggung jawab yang sesuai;
- Propaganda kode etik berskala besar dan dokumen lain yang terkait dengan etika dan

- standar yang diharapkan untuk dicapai;
- Pelatihan pegawai tentang penerapan kode etik pengambilan keputusan etis;
- Stimulasi kerah putih untuk penerapan aturan etika;
- Pengoperasian struktur dasar non-partisan pada pemenuhan kode etik, yang memuat standar sedemikian rupa sehingga setiap karyawan, apapun keyakinan politiknya, harus mendukungnya.

Di negara yang berbeda, kode perilaku dan komunikasi dibangun dengan cara yang berbeda, tetapi kendala utama dipertahankan dan dipertimbangkan. Struktur ini merepresentasikan elemen-elemen konstituen yang perlu diperhatikan sambil menyesuaikan pelayanan publik dan mengeksternalisasikannya sebagai prosedur atau komunikasi, yaitu: menghormati orang; integritas pribadi dan profesional; kinerja dalam pengelolaan sumber daya publik; dan menghormati hukum (Gilman, 2005). Kode etik tersebut disetujui aturan yang berlaku, dan semua pegawai negeri berkewajiban untuk menyesuaikan diri dengan taat hukum secara penuh setiap gerak selama menjalankan fungsinya (Dwivedi, 1965). Jadi, misalnya, dalam praktiknya, penghormatan terhadap hukum mengharuskan pegawai negeri untuk tidak memberikan informasi resmi secara tidak benar, tidak menyalahgunakan kekuasaan atau sumber daya yang tersedia sebagai pegawai dan untuk menghindari konflik kepentingan antara tugas pribadi dan tugas resmi, atau untuk menyelesaikan konflik demi kepentingan umum.

Kode Etik memberikan rasa hormat kepada semua orang yang terkena dampak penerapannya. Artinya, setiap orang yang berada di bawah otoritas kode etik memiliki hak dan kewajiban yang saling berkaitan. Jadi, misalnya, setiap pejabat publik wajib menjalankan tugasnya dengan tidak merugikan kepentingan orang lain. Bahkan ketika ada konflik antara kepentingan pribadi dan tugas resmi, masalah tersebut harus diselesaikan demi kepentingan umum. Namun di sisi lain, karyawan berhak untuk merasa dihormati dan dievaluasi, jika bekerja dengan



benar, dengan menerapkan standar etika pada masyarakat umum (Nandari & Latrini, 2015).

Kewajiban pegawai negeri adalah menciptakan kepercayaan di depan umum. Untuk mencapai ini, dia harus: menunjukkan nilai-nilai pribadi yang bersih, adil dan tanpa kompromi; mendorong terwujudnya kebaikan bersama masyarakat yang dilayaninya, menawarkan profesionalisme yang tinggi dan tak terbantahkan (Hatalea dkk, 2014). Dalam menjalankan tugas resmi, pejabat publik harus memastikan bahwa sumber daya publik tidak disalahgunakan atau digelapkan dengan cara yang tidak tepat atau ekstrem. Dalam praktiknya, kewajiban ini mensyaratkan pejabat untuk mengelola semua bentuk sumber daya publik (manusia, material, keuangan, kekayaan intelektual, informasi, dll.) (Mariana, 2008). Untuk kepentingan pelestarian aset dan pendapatan publik, serta menyediakan program dan distribusi reward yang efektif. Bawahan dibimbing oleh perilaku atasannya. Karena itu, tindakan apa pun untuk mengurangi sebanyak mungkin perilaku tidak etis, harus dipimpin oleh pejabat tinggi pemerintah. Yang terakhir tidak hanya harus menjadi model untuk perilaku yang direkomendasikan oleh kode etik tetapi juga dapat memahami nilai-nilai yang dimaksudkan untuk mengembangkannya (Mariana, 2008).

Khususnya dalam administrasi publik, kode etik memegang peranan penting dalam pengembangan sistem integritas nasional. Ini menawarkan cara dimana strategi akan dikembangkan untuk mencegah tindakan tidak etis. Jika karyawan akan beroperasi dengan baik di masa depan, dengan mengakui dan menerapkan prinsip-prinsip etika, banyak masalah yang dihadapi saat ini akan diminimalkan (Jeujan, 2013). Prosedur penyusunan kode etik sangat penting. Namun, kode saat ini cenderung disusun oleh hierarki yang lebih tinggi dan kemudian diteruskan ke staf yang lebih rendah hanya untuk implementasi. Jarang terjadi bahwa staf di semua tingkatan terlibat aktif dalam penyusunan kode. Akibatnya, kode tersebut gagal untuk mencerminkan situasi dan keinginan semua administrasi publik.

Pegawai sering kali mengenal kode etik setelah diadopsi dan sulit bagi mereka untuk menyesuaikan tindakan mereka dengan yang diberlakukan oleh kode, karena mereka tidak diharuskan untuk berpartisipasi dalam perumusannya (Rudianyansyah & Dahlan, 2018).

Penting bahwa kode etik mengakui beberapa tujuan jangka panjang dan tidak memberikan daftar tindakan yang dilarang. Ini akan memberikan nada yang positif dan tidak terlihat seperti larangan seperti hukum pidana. Inilah sebabnya mengapa kode perilaku yang menghasilkan diri lebih disukai daripada bagian dari undang-undang "adopsi menyeluruh", yang diwajibkan oleh hukum dan tanpa partisipasi semua karyawan. Kode etik, agar efektif, harus diketahui oleh semua kategori orang yang menghadapinya, termasuk masyarakat umum. Selain itu, petugas harus menjalani pelatihan rutin yang akan memberikan kesempatan kepada pejabat untuk menerapkan kode etik dalam pekerjaannya dan mendiskusikan dilema etika yang diambil dari kehidupan sehari-hari (Somers, 2001).

Sangat penting juga menyajikan interpretasi kode etik. Itu harus melindungi karyawan yang berjalan sejalan dengannya (Adam & Rachman-Morore, 2004). Untuk alasan ini, kode yang efisien menugaskan seseorang untuk menasihati dan membimbing staf yang mengalami kesulitan dalam menentukan sikap yang harus dipegangnya untuk masalah tertentu. Jika saran yang diberikan tidak sebagaimana mestinya, jika dibuat presentasi lengkap dan jika saran itu diikuti, maka karyawan yang telah meminta bantuan tersebut tidak boleh disalahkan. Situasi ini tidak menyalahkan karyawan, jika dia telah menyajikan semua fakta. Penafsiran kode etik yang diperluas memberikan kesempatan kepada setiap karyawan untuk membela diri ketika ia telah bertindak sesuai dengan standar etika, atau bertanggung jawab jika ia gagal untuk menghormati standar tersebut (Erwin, 2011).

Etika dan standar perilaku yang diinginkan bukanlah kualitas pribadi dari administrasi publik dan tidak adil untuk tidak menyebutkan fakta bahwa pembentukan dan



pemeliharaan standar etika adalah proses yang berakhir dengan penerapan kode etik, atau bahwa itu dapat dikembangkan meskipun proses sosial umum negara. Itulah mengapa penting untuk dicatat bahwa etika di sektor publik berfungsi dalam sistem budaya, kebiasaan, tradisi, dan nilai-nilai kebangsaan yang sebenarnya (Saky & Bawole, 2009).

Jadi, memang benar kita tidak dapat mengklaim pencapaian puncak infrastruktur etika dalam administrasi publik, karena peningkatan kompleksitas masyarakat kita masih dalam masa transisi dan munculnya standar, serta nilai yang berbeda kadang-kadang menyebabkan pergeseran dan gangguan standar. dan nilai-nilai sosial tertentu, yang tidak diragukan lagi berhubungan dengan pekerja kantor.

Namun harus dikatakan bahwa kerangka hukum terlalu lengkap untuk memberikan sanksi terhadap gangguan perilaku ilegal yang mempengaruhi standar praktik etika. Agar infrastruktur etis berhasil, kami menyarankan agar infrastruktur berfungsi secara organik yaitu:

1. Perilaku pegawai negeri harus mencerminkan kepentingan pemangku kepentingan

Pegawai negeri harus mengenali prinsip dan standar dasar, yang diharapkan untuk dilakukan di tempat kerja mereka, dan mengetahui di mana batas-batas perilaku yang dapat diterima. Pernyataan yang ringkas dan dirumuskan dengan baik, seperti kode etik, standar dan prinsip dasar etika, yang mengarahkan penyelenggara negara, misalnya dalam bentuk kode etik dapat mencapai hal tersebut dengan menciptakan pemahaman melalui pemerintah dan dalam komunitas yang lebih luas.

2. Perilaku dan komunikasi operator publik harus terjadi dalam batas-batas kerangka hukum dan kelembagaan

Struktur hukum adalah dasar untuk mengkomunikasikan standar minimum dan prinsip perilaku wajib bagi semua pegawai negeri. Hukum dan peraturan harus menyampaikan nilai-nilai inti dari

administrasi publik dan menyediakan struktur dasar untuk orientasi, penyelidikan, tindakan disipliner dan penuntutan hukum. Asosiasi profesional harus membantu mengembangkan penilaian dan keterampilan yang diperlukan untuk memungkinkan pegawai kantor menerapkan prinsip-prinsip etika dalam keadaan konkret. Pelatihan memfasilitasi kesadaran etika, dan bahkan dapat mengembangkan keterampilan penting untuk analisis etika dan penalaran moral. Kemajuan yang obyektif dapat membantu menciptakan lingkungan di mana pejabat publik bersedia menghadapi dan menyelesaikan ketegangan dan masalah etika.

3. Pegawai negeri harus menyadari hak dan kewajiban yang tepat saat bertindak dan mengambil keputusan

Nilai dasar administrasi publik adalah pelaksanaan hukum dan hukum negara. Pegawai negeri harus mengetahui hak dan kewajibannya dalam hal menemukan adanya kegiatan ilegal yang terjadi atau yang dicurigai seperti itu dalam administrasi publik. Ini harus mencakup aturan dan prosedur yang jelas yang harus diikuti oleh petugas dan rantai tanggung jawab formal. Juga pegawai negeri perlu tahu perlindungan apa yang diberikan kepada mereka jika mereka membuat pelanggaran ringan. Dengan demikian, atasan ingin memastikan bahwa staf merasa bebas untuk mengungkapkan masalah dan kekhawatirannya. Ini memberi kesempatan untuk memperbaiki kesalahan atau kesan yang salah.

4. Proses pengambilan keputusan harus transparan dan terbuka untuk ditinjau Bangsa berhak mengetahui bagaimana lembaga publik menerapkan kompetensi dan sumber daya yang dipercayainya. Tinjauan publik harus difasilitasi oleh proses yang transparan dan demokratis, dengan dukungan terhadap undang-undang dan akses ke informasi publik.



Transparansi harus dipromosikan lebih lanjut dengan langkah-langkah, seperti: pembukaan sistem dan penerimaan peran yang dilakukan oleh media yang aktif dan independen.

5. Kebijakan, prosedur dan praktik di tingkat organisasi harus memastikan perilaku etis. Kebijakan pemerintah tidak hanya bertujuan untuk merumuskan standar minimum di mana tindakan resmi pemerintah tidak akan ditoleransi, tetapi juga untuk mengekspresikan secara jelas totalitas nilai-nilai administrasi publik, yang ingin dicapai oleh pegawai. Prinsip ini menekankan pentingnya memasukkan tujuan jangka panjang dalam standar perilaku etis dan kebutuhan untuk menghindari perlakuan minimal atas dasar aturan di mana, apa pun yang tidak dilarang, dimaksudkan untuk diizinkan.
6. Sistem evaluasi kinerja dan tanggung jawab harus jelas dan diterima oleh publik. Pegawai negeri harus bertanggung jawab atas tindakan mereka terhadap atasan mereka dan, dalam skala yang lebih besar, kepada rakyat. Tanggung jawab harus fokus sesuai dengan aturan dan prinsip etika, dan dalam pencapaian hasil. Mekanisme pertanggungjawaban dapat bersifat internal atau eksternal, disediakan baik oleh pemerintah maupun masyarakat sipil. Mekanisme yang mempromosikan tanggung jawab mungkin sedemikian rupa sehingga untuk memastikan kontrol yang ketat, yang mengarah pada pengelolaan situasi yang fleksibel dan efisien.
7. Hukuman atas perilaku yang tidak pantas harus didasarkan pada prosedur dan peraturan; menghukum perilaku dan bukan orang. Mekanisme untuk mendeteksi dan menyelidiki pelanggaran secara independen merupakan bagian penting dari infrastruktur etika. Diperlukan prosedur dan sumber daya yang andal untuk memantau, melaporkan dan

menyelidiki pelanggaran aturan administrasi publik, sanksi administratif dan disipliner, dan proporsional untuk menindak perilaku tidak etis. Atasan harus melakukan penilaian yang tepat tentang penggunaan mekanisme ini ketika tindakan harus diambil. Mekanisme harus adil dan dapat diandalkan. Mereka harus melindungi yang tidak bersalah dan menemukan yang bersalah. Hukuman harus proporsional dan diterapkan secara konsisten.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kode etik yang digunakan untuk mengekspresikan nilai-nilai dan standar dalam pelayanan sipil merupakan salah satu elemen infrastruktur etis. Ini meningkatkan fungsi orientasi (memberikan instruksi untuk tindakan dan perilaku), dan bertujuan: menghormati hukum, menghormati individu, integritas pribadi dan profesional dan efisiensi dalam mengelola sumber daya publik, memperkuat peran dan pentingnya strategi dan alat komunikasi. Asosiasi profesional membantu mengembangkan penilaian dan keterampilan yang diperlukan untuk memungkinkan pekerja kerah putih menerapkan strategi dan alat komunikasi serta prinsip-prinsip etika dalam keadaan nyata.

Kemajuan objektif dapat membantu menciptakan lingkungan di mana pekerja kerah putih bersedia menghadapi dan menyelesaikan masalah komunikasi dan perselisihan etika, mereka bahkan dapat mengembangkan keterampilan penting untuk komunikasi yang efektif dan analisis etika. Mekanisme kesadaran tentang misi dan proses pelayanan publik, orientasi dan konsultasi internal dalam pelayanan sipil harus tersedia untuk membantu pekerja kerah putih menerapkan komunikasi dasar dan standar etika di tempat kerja. Perbaikan kerangka hukum diperlukan agar pelayanan publik dapat berfungsi dengan baik, yaitu: memperoleh dan memelihara kepercayaan publik.



.....  
**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Adam, A. M., & Rachman-Moore, D. (2004). The Methods Used to Implement An Ethical Code of Conduct and Employee Attitudes. *Journal of Business Ethics*, 54(3), 225-244.
- [2] Del Mar, S. M., & Salinas-Jiménez, J. (2007). Corruption, Efficiency and Productivity in OECD Countries. *Journal of Policy Modeling*, 29(6), 903-915.
- [3] Dwivedi, O. P. (1965). A Code of Conduct for Civil Servants. *The Dalhousie Review*.
- [4] Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM PRESS.
- [5] Erwin, P. M. (2011). Corporate Codes of Conduct: The Effects of Code Content and Quality On Ethical Performance. *Journal of Business Ethics*, 99(4), 535-548.
- [6] Fahmi, I. (2013). *Etika Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- [7] Gilman, S. C. (2005). Ethics Codes And Codes of Conduct As Tools for Promoting An Ethical and Professional Public Service: Comparative Successes and Lessons. *Prepared for the PREM, the World Bank*.
- [8] Hatalea, A., Rusmiwari, S., & Aminulloh, A. (2014). Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(2).
- [9] Jeujan, W. (2013). Peranan Etika Dalam Pelayanan Publik (Sebuah Kajian Teoritis). *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 2(2), 70-86.
- [10] Kusumawati, M. P. (2019). Harmonisasi Antara Etika Publik Dan Kebijakan Publik. *Jurnal Yuridis*, 6(1), 1.
- [11] Mariana, D. (2008). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Perilaku Pejabat Publik: Studi pada Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Sosiohumaniora*, 10(3), 1.
- [12] Michael, B. (2012). Issues in Anti-Corruption Law: How Can Code of Conduct Laws Be Drafted in Order to Reduce Corruption in a Public Sector like Romania's. *European Law Journal*, 18(2), 289-322.
- [13] Moloeng, L. J. (2010). *Qualitative Research Methodology*. Bandung: PT, Youth Rosdakarya.
- [14] Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- [15] Mursitama, T. N. (2012). Peran Serta Masyarakat dan Dunia Usaha Dalam Mewujudkan Sistem Transparansi Nasional Pelayanan Publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 1(1), 75-91.
- [16] Nandari, A. W. S., & Latrini, M. Y. (2015). Pengaruh Sikap Skeptis, Independensi, Penerapan Kode Etik, dan Akuntabilitas Terhadap Kualitas Audit. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 10(1), 164-181.
- [17] Rahadian, A. H. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jakarta: Jurnal Transparansi*, 1(2), 57-70.
- [18] Rudiyan, S., & Dahlan, S. P. (2018). *Etika Administrasi Publik: Public Administration Ethics* (Vol. 1). SAH MEDIA.
- [19] Sadhana, K. (2010). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra Malang
- [20] Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (Vol. 1). Sah Media.
- [21] Sakyi, E. K., & Bawole, J. N. (2009). Challenges in Implementing Code of Conduct Within The Public Sector in Anglophone West African Countries: Perspectives From Public Managers. *Journal of public administration and policy research*, 1(4), 068-078.
- [22] Saryono, A. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Bidang



- 
- Kesehatan. *Yogyakarta: Nuha Medika*, 98-99.
- [23] Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Akasara.
- [24] Somers, M. J. (2001). Ethical Codes of Conduct and Organizational Context: A Study of The Relationship Between Codes of Conduct, Employee Behavior and Organizational Values. *Journal of Business Ethics*, 30(2), 185-195.
- [25] Usman, J. (2011). Manajemen Birokrasi Profesional dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).