

## **ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH SADIA KECAMATAN MPUNDA KOTA BIMA**

**Syahri Ramadoan<sup>1</sup>, Firman<sup>2</sup>, Gufran<sup>3</sup>, Taufiq<sup>4</sup>, Sahrul<sup>5</sup>**  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara STISIP Mbojo Bima<sup>1,2,4,5</sup>  
Program Studi Ilmu Hukum STIH Bima<sup>3</sup>  
Email : ramadoan.rabaloud88@gmail.com

---

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Etika Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima. Penentuan Informan menggunakan teknik purposive, informan dalam penelitian ini terdiri dari Lurah Kelurahan Sadia (key informan), Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Urusan pada Kantor Lurah Sadia, Masyarakat Kelurahan Sadia. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur, observasi dan dokumentasi, untuk menguji keabsahan data penelitian digunakan triangulasi teknik, Teknik analisis data menggunakan data reduction, data display, dan conclusion drawing/verifikation. Berdasarkan hasil yang di dapat dalam penelitian ini 1. Pegawai tidak menyalahgunakan wewenang dalam pelayanan hal tersebut sebagai bentuk kejujuran dalam pelayanan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima telah dilaksanakan dengan baik. 2. Transparansi dalam memberikan pelayanan sebagai bentuk etika pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima. 3. Ketepatan dalam pelayanan, menggambarkan bahwa pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima belum di kasanakan dengan baik. 4. Ketaatan pada peraturan yang berlaku sebagai bentuk disiplin pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima. 5. Kesiediaan untuk menerima keluhan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima telah dilaksanakan dengan baik. 6. Kesungguhan aparat dalam pelayanan sebagai bentuk disiplin pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima telah dilaksanakan dengan baik.

Key Words : Partisipasi, Masyarakat, Pembangunan

### **LATAR BELAKANG**

Dewasa ini pelayanan publik menghadapi tantangan yang cukup pelik sebagai akibat dari adanya tuntutan yang semakin beragam, sementara itu sumber daya yang dimiliki sangat terbatas baik dalam jumlah maupun kualitasnya. Pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik sulit ditelusuri dan dibuktikan, karena kebiasaan masyarakat Indonesia yang menganggap tabu dalam “membuka aib”, termasuk dalam permasalahan pelayanan publik. Sisi lain, Indonesia menghadapi tantangan yang semakin berat karena standar penilaian etika pelayanan terus berubah sesuai perkembangan jaman dan paradigmanya. Secara substantif, tidak mudah mencapai kedewasaan dan otonomi beretika, karena itu kemungkinan besar pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik di Indonesia akan terus terjadi (Bisri & Asmoro, 2019).

Salah satu cara yang dapat ditempuh guna menjawab tantangan itu adalah dengan melakukan berbagai aspek dalam reformasi pelayanan publik, salah satu aspek yang

penting diperhatikan dalam proses reformasi pelayanan publik adalah aspek etika dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat atau yang lebih dikenal sebagai etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi aparatur pemerintah sering kurang tersentuh dalam kajian-kajian bidang administrasi publik yang dilakukan selama ini, padahal kinerja pelayanan publik sangat ditentukan oleh etika penyelenggara negara yang melaksanakan pelayanan kepada publik atau masyarakat. Apabila penyelenggara memahami dan menerapkan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara benar, maka kinerja pelayanan diharapkan akan meningkat dan memenuhi keinginan masyarakat yang dilayani. Sebaliknya, apabila dalam beretika tidak dipahami, dihayati dan dilaksanakan secara benar maka kinerja pelayanan publik menjadi buruk dan akan timbul banyak pengaduan dari masyarakat yang dilayani. (Ismiyarto, 2016)

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara belum berakar pada norma-norma etika yang benar. Fenomena lain yang terlihat di lapangan menunjukkan bahwa pola pelayanan penyelenggara cenderung sentralistik dan didominasi pendekatan kekuasaan, sehingga kurang peka terhadap perkembangan ekonomi, sosial, budaya dan politik masyarakat, yang seharusnya terbuka, profesional dan akuntabel. Implikasi dari ketidakhadiran (absence) etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang paling dirasakan masyarakat adalah perilaku penyelenggara yang diskriminatif dan tidak efisien. Pelayanan yang diterima publik atau masyarakat tidak memperhatikan standar pelayanan publik yang berlaku terkait dengan persyaratan, waktu dan biaya pada setiap jenis pelayanan.

Dampak yang lebih mengerikan dari minimnya penerapan etika oleh pejabat publik adalah tindakan melanggar aturan oleh sejumlah pejabat publik karena praktik nir-etika yang terjadi membuat pejabat publik gagal memisahkan mana kepentingan publik yang harus diprioritaskan dan mana kepentingan pribadi atau kelompok. Tercampurnya kepentingan itu membuat kepentingan publik kerap tersisih dan pada akhirnya yang dirugikan adalah masyarakat.

Permasalahan etika yang menjangkiti pejabat public di Indonesia parahnya tidak hanya terjadi pada level nasional melainkan juga pada level lokal yaitu pemerintahan daerah baik ditingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Permasalah mengenai etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima yang dapat dijadikan sebagai dasar untuk menganalisis. Temuan tersebut adalah: pertama, kode etik pelayanan banyak upaya-upaya yang telah dilakukan, tetapi masih kurang dan rendah kesadaran aparat jika dilihat dari: keikhlasan dalam pemberian pelayanan (masih ada aparat yang mengharap belas jasa); pelayanan sesuai aturan yang ditetapkan (masih banyak aparat dalam pemberian pelayanan melanggar prosedur dan ketentuan yang ada dan banyak pengguna jasa menggunakan biro jasa dalam mengurus keperluannya). Kedua, kejujuran dalam pelayanan usaha-usaha sudah maksimal dilakukan, namun masih kurang jika dilihat dari: tidak menyalahgunakan wewenang dalam pelayanan (masih terdapat penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan aparat birokrasi); transparansi dalam pelayanan (aparat belum memberikan informasi yang jelas dan benar kepada pengguna jasa). Ketiga, tanggung jawab pelayanan secara umum belum menunjukkan hasil yang mengembirakan dengan kata lain kesadaran akan tanggung jawab masih kurang jika dilihat dari: ketepatan dalam pelayanan (banyak kasus pelayanan yang molor atau lambat); pelemparan tanggung jawab (banyak masyarakat pengguna jasa merasa

dirugikan baik, waktu, biaya, dan tenaga). Keempat, disiplin dalam pelayanan, masih rendahnya kesadaran aparat terhadap disiplin dalam pelayanan jika dilihat dari: ketaatan pada peraturan yang berlaku (masih ada tindakan aparat yang menyimpang dari aturan); pelaksanaan tugas sesuai jam kerja (terdapat pegawai berada di kantin, bolos, dan jemput anaknya ke sekolah saat jam kantor). Dan kelima, diskriminasi pelayanan, terdapat tindakan diskriminasi aparat jika dilihat dari: tindakan pilih kasih dalam pelayanan (terdapat tindakan membeda-bedakan pengguna jasa oleh aparat birokrasi baik dari sisi materi, etnis, status sosial, dan kekerabatan); posisi masyarakat dalam pelayanan (pengguna jasa tidak memiliki posisi tawar dalam proses pelayanan, sehingga posisinya selalu dipersulit).

Penelitian ini akan fokus mengkaji tentang etika pelayanan publik melalui suatu rangkaian kegiatan penelitian yang diberi judul “ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH SADIA KECAMATAN MPUNDA KOTA BIMA.”

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima, dengan merujuk pada hasil pra survey yang menunjukkan adanya masalah terkait dengan rendahnya etika pelayanan publik. Penentuan informan dengan menggunakan teknik purposive, yang menjadi informan dalam penelitian ini terdiri dari Lurah Kelurahan Sadia (*key informan*), Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Urusan pada Kantor Lurah Sadia, Masyarakat Kelurahan Sadia.. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur, observasi dan dokumentasi, untuk menguji keabsahan data penelitian digunakan triangulasi teknik, Teknik analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:247), yakni data *reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verifikation*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang dikembangkan oleh Institute Josephson America, yang dikutip oleh The Liang Gie (2006), dapat digunakan sebagai rujukan atau referensi bagi para birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, antara lain :

1. Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang dan berbelit;
2. Integritas, memunyai prinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermuka dua;
3. Memegang janji, memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian secara sepihak;
4. Setia, loyal dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan;
5. Adil, memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi, menerima perbedaan serta berpikiran terbuka;
6. Perhatian, memperhatikan kesejahteraan orang lain, memberikan kebaikan dalam pelayanan;
7. Hormat, menghormati martabat manusia, privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang;
8. Kewarganegaraan, bertanggungjawab menghormati, menghargai dan mendorong

- pembuatan keputusan yang demokratis;
- Keunggulan, memperhatikan kualitas pekerjaan.

## **KEJUJURAN DALAM PELAYANAN**

Dalam bahasa Inggris kejujuran atau Integritas berasal dari bahasa Latin integer, incorruptibility, “ yaitu sikap yang teguh mempertahankan prinsip, tidak mau korupsi, dan menjadi dasar yang melekat pada diri sendiri sebagai nilai-nilai moral. Pengertian lain dalam bahasa Inggris Honest atau jujur, berasal dari bahasa Latin, honestus atau honos yang artinya terhormat atau menjadi terhormat. Honest diartikan juga dengan tidak pernah menipu, berbohong atau melawan hukum, Jujur atau tidak menyimpang dari prinsip kebenaran”(Muhasim, 2017)

Kejujuran bagi manusia jaman sekarang adalah sesuatu harta yang sangat sulit dicari. Meskipun banyak yang menganggap tidak bernilai, tapi ini kejujuran adalah nilai lebih dari setiap manusia yang berbeda. Begitu sulitnya menemukan kejujuran, bahkan meskipun perut sudah penuh dengan makanan.

Hasil wawancara dengan Sahid sebagai salah seorang warga yang melakukan pengurusan administrasi pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima, memberikan informasi sebagai berikut:

“Alhamdulillah, selama saya melakukan pengurusan administrasi di kantor ini, saya menilai petugas sudah jujur dalam memberikan segala informasi mengenai alur dan informasi lainnya. Artinya, mereka tetap santun dan tidak sewenang-wenang. Ini pengalaman saya, dan saya tidak tahu kalau orang lain ” (Hasil Wawancara 5 Agustus 2019)

Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa pegawai tidak menyalahgunakan wewenang dalam pelayanan sebagai bentuk etika pelayanan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima telah dilaksanakan dengan baik. Keterbukaan merupakan salah satu bentuk kejujuran seseorang dalam memberikan pelayanan kepada publik. Jujur adalah merupakan doa dan nafas bagi setiap manusia yang melakukannya.

## **TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN**

Menurut Mardiasmo, transparansi berarti keterbukaan (openness) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak – pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak – pihak yang berkepentingan (Rahmanurrajjid, 2008). Transparansi pada akhirnya akan menciptakan horizontal accountability antara pemerintah daerah dengan masyarakat sehingga tercipta pemerintahan daerah yang bersih, efektif, efisien, akuntabel dan responsif terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat.

Berikut Hasil wawancara dengan Ibu Amnah sebagai salah seorang warga yang melakukan pengurusan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima :

“Saya kira, pegawai di sini sangat terbuka dalam memberikan pelayanan. Bahkan, biaya-biaya administrasi yang harus kami bayar, telah sesuai dengan aturan yang

berlaku. Urusan mahal itu relatif menurut saya. Tapi, yang pasti dan jelas pegawainya terbuka” (Hasil Wawancara 5 Agustus 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas menggambarkan bahwa pegawai transparansi dalam memberikan pelayanan sebagai bentuk etika pelayanan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima.

### **KETEPATAN DALAM PELAYANAN**

Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Menurut Grogory dan Van Horn (1963) berpendapat, secara konseptual yang dimaksud dengan tepat waktu adalah kualitas ketersediaan informasi pada saat yang diperlukan atau kualitas informasi yang baik dilihat dari segi waktu (Widyadinata & Toly, 2014).

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Abubakar sebagai salah seorang warga yang melakukan pengurusan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima :

“Saya beberapa kali mengurus administrasi kebutuhan saya di sini. Ada kalanya tepat waktu, tapi tidak jarang tidak tepat waktu terutama jika surat itu harus ditandatangani oleh lurah. Apalagi, kalau lurahnya lagi rapat atau ada kegiatan masyarakat. Tapi, pada beberapa kali saya melakukan pengurusan, saya nilai cukup tepat waktu dalam penyelesaiannya” (Hasil Wawancara 5 Agustus 2019)

Wawancara dengan Bapak Ibrahim sebagai salah seorang warga yang melakukan pengurusan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima, hasilnya sebagai berikut:

“Ya maunya kami yang mengurus surat-surat administrasi tepat waktu dalam penyelesaiannya. Tapi tetap ada kendala. Misalnya, Pejabat yang kita butuhkan lagi tugas luar. Namun, ada juga yang menjengkelkan, mereka sering tinggalkan tugas, misalnya pergi makan-makan di luar yang cukup lama” (Hasil Wawancara, 5 Agustus, 2019)

Berdasarkan hasil wawancara terkait ketepatan dalam pelayanan, menggambarkan bahwa pelayanan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima belum di kasanakan dengan baik.

### **KETAATAN PADA PERATURAN YANG BERLAKU**

Berbagai perspektif dalam melihat kinerja pelayanan publik memperlihatkan bahwa indikator-indikator yang dipergunakan untuk menyusun kinerja pelayanan publik ternyata sangat bervariasi. Salah satu bentuknya yakni ketaatan pada peraturan yang berlaku. Ketaatan pada peraturan perundangan merupakan suatu bentuk kepatuhan pada aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh aparatur pemerintahan secara konsisten agar terwujud pemerintahan yang memiliki akuntabilitas kinerja yang baik Wahid,2016 (Dewata et al., 2020)

Wawancara dengan Muhammad Amir sebagai salah seorang warga yang melakukan pengurusan administrasi pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima mengenai Ketaatan Pada peraturan yang berlaku di dapatkan informasi sebagai berikut:

“Mungkin karena Kelurahan Sadia ini berada pada wilayah orang-orang kritis, karena banyak mahasiswa dan pejabat. Para pegawai, selama saya mengurus administrasi kebutuhan saya sangat taat pada peraturan yang berlaku. Misalnya, biaya administrasi legalitas surat-surat telah sesuai dengan aturan yang berlaku. Nah, itu yang saya rasakan. Tapi tidak jarang, ada warga yang diperlakukan tidak adil. Boleh saja karena warga itu sendiri atau bagaimana” (Hasil Wawancara 5 Agustus 2019)

Wawancara lain dengan St. Hafsah sebagai salah seorang warga yang melakukan pengurusan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima :

“Memang agak sulit menerapkan peraturan yang berlaku dengan baik. Mungkin bahasa kerennya taat asas. Yang saya rasakan di kantor ini sudah baik. Tapi, siapapun, tetap menginginkan pelayanan yang terbaik, baik menyangkut keamanan, kenyamanan, keterbukaan, dan lain sebagainya” (Hasil Wawancara, 5 Agustus, 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menggambarkan bahwa ketaatan pada peraturan yang berlaku sebagai bentuk disiplin pelayanan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima.

## **KESEDIAAN UNTUK MENERIMA KELUHAN**

Komplain atau Keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang. Komplain merupakan sebuah aksi yang dilakukan oleh seseorang, yang didalamnya termasuk mengkomunikasikan sesuatu yang negatif terhadap produk atau pelayanan yang dibuat atau dipasarkan (Sunarto, 2006). Untuk mengetahui kesediaan untuk menerima keluhan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota hasil wawancara dengan H. Hasnun sebagai salah seorang warga yang melakukan pengurusan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima, hasilnya sebagai berikut:

“Nah, saya sependapat dengan kata-kata orang tua, tempatnya mengeluh itu pada manusia. Karenanya, pegawai harus punya kesediaan untuk menerima keluhan. Pegawai di sini berdasarkan pengamatan saya, telah mau menerima keluhan warga kalau ada yang salah urus. Ini perlu dipertahankan, karena warga itu jangan dilawan. Karena mereka merasa dirinya benar, pegawai itu selalu salah. Itu yang terjadi sekarang” (Hasil Wawancara 5 Agustus 2019)

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan indikator kesediaan untuk menerima keluhan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima telah dilaksanakan dengan baik.

## **KESUNGGUHAN APARAT DALAM PELAYANAN**

Kesungguhan aparat dalam pelayanan juga merupakan wujud kedisiplinan. Kedisiplinan yaitu sebagai suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan perusahaan, baik yang tertulis maupun tidak.

Untuk mengetahui kesungguhan aparat dalam pelayanan sebagai bentuk disiplin pelayanan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima dinilai sangat baik. Hasil yang diperoleh di atas didukung pula dengan hasil wawancara dengan Abdul Rajak, SE sebagai Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima, hasilnya sebagai berikut:

“Saya melihat, kesungguhan aparat dalam memberikan pelayanan kepada warga sudah sangat baik. Memang, masih ada yang kerja tidak serius. Cari muka dan cari duit. Tapi secara keseluruhan, pelayanan di kantor ini saya nilai sudah baik dan telah bersungguh-sungguh melayani. Staf saya, hampir tiap saat saya mengimbuu mereka agar menjadi pelayanan masyarakat yang baik. Karena mereka memang pelayanan masyarakat” (Hasil Wawancara 5 Agustus 2012)

Hasil wawancara lain dengan Raituh sebagai salah seorang warga yang melakukan pengurusan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima, hasilnya sebagai berikut:

“Saya lihat mereka sangat sungguh-sungguh mengerjakan semua tugas-tugas kantor termasuk dalam memberikan pelayanan kepada warga. Ya, mau tidak sungguh-sungguh bagaimana, mereka ini telah digaji oleh Negara melalui uang atau pajak rakyat. Mereka tetap memberikan pelayanan yang terbaik. Nah, ini pengalaman dan pengamatan saya” (Hasil Wawancara, 5 Agustus, 2012)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas menggambarkan bahwa kesungguhan aparat dalam pelayanan sebagai bentuk disiplin pelayanan pada Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima telah dilaksanakan dengan baik.

## **KESIMPULAN**

1. Pegawai tidak menyalahgunakan wewenang dalam pelayanan hal tersebut sebagai bentuk etika pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima telah dilaksanakan dengan baik.
2. Pegawai transparansi dalam memberikan pelayanan sebagai bentuk etika pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima.
3. Ketepatan dalam pelayanan, menggambarkan bahwa pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima belum di kasanakan dengan baik.
4. Ketaatan pada peraturan yang berlaku sebagai bentuk disiplin pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima.
5. Kesiediaan untuk menerima keluhan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima telah dilaksanakan dengan baik.
6. Kesungguhan aparat dalam pelayanan sebagai bentuk disiplin pelayanan pada kantor lurah sadia kecamatan mpunda kota bima telah dilaksanakan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Dewata, E., Sari, Y., Jauhari, H., Lestari, T. D., & Sriwijaya, P. N. (2020). Ketaatan pada Peraturan Perundangan, Sistem Pelaporan dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 8(3), 541–550. <https://doi.org/10.17509/jrak.v8i3.26342>
- Ismiyarto. (2016). Etika dan penyelenggaraan pelayanan publik. *Suara Khatulistiwa*, 1–16.
- Muhasim, M. (2017). Budaya Kejujuran dalam Menghadapi Perubahan Zaman (Studi Fenomenologi Masyarakat Islam Modern). *Palapa*, 5(1), 174–195. <https://doi.org/10.36088/palapa.v5i1.78>
- Rahmanurrasjid, A. (2008). Akuntabilitas dan transparansi dalam pertanggungjawaban pemerintah daerah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik di daerah. In *Tesis*. UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG.
- Widyadinata, Y., & Toly, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–13.