



Budaya dan Etika Pelayanan Publik: Nilai, Norma, dan Tantangan dalam Administrasi Publik

Sri Yulianty Mozin¹, Siti Mardia Mareteng², Fadila Ladiku³, Rahmawaty M. Noho⁴,
Cipta Monoarfa⁵

¹Program Studi A, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

²⁻⁵Program Studi Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: yulmozin@ung.ac.id

Abstract. *This research is motivated by the importance of strengthening a professional public service culture through the integration of public administration values, norms, and ethics. Although various regulations and codes of ethics have been established in public organizations, gaps remain between formal norms and service practices in the field, such as low levels of responsiveness and professionalism among civil servants. This study aims to analyze the relationship between values, norms, and ethics in shaping public service culture, and to examine the role of organizational ethics and codes of ethics in strengthening public administration professionalism. The research employed a qualitative approach with a descriptive-analytical design through a literature review of relevant journals, books, and policy documents. Content analysis techniques were used to identify patterns of relationships between concepts. The results indicate that the internalization of ethical values such as integrity, accountability, and transparency significantly influences the quality of public services. An organizational code of ethics serves as a formal instrument that clarifies standards of conduct for civil servants and strengthens a professional work culture. Consequently, public organizations need to strengthen ethics training, oversight mechanisms, and the integration of ethical values into performance evaluation systems to build responsive and public-interest-oriented services.*

Keywords: Code Of Ethics; Organizational Culture; Public Administration; Professionalism; Service Ethics.

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penguatan budaya pelayanan publik yang profesional melalui integrasi nilai, norma, dan etika administrasi publik. Meskipun berbagai regulasi dan kode etik telah ditetapkan dalam organisasi publik, masih terdapat kesenjangan antara norma formal dengan praktik pelayanan di lapangan, seperti rendahnya responsivitas dan profesionalisme aparatur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara nilai, norma, dan etika dalam membentuk budaya pelayanan publik, serta mengkaji peran etika dan kode etik organisasi dalam memperkuat profesionalisme administrasi publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif-analitis melalui studi kepustakaan terhadap jurnal, buku, dan dokumen kebijakan yang relevan. Analisis dilakukan menggunakan teknik analisis isi untuk mengidentifikasi pola hubungan antar konsep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa internalisasi nilai etika seperti integritas, akuntabilitas, dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kode etik organisasi berfungsi sebagai instrumen formal yang memperjelas standar perilaku aparatur dan memperkuat budaya kerja profesional. Implikasinya, organisasi publik perlu memperkuat pelatihan etika, mekanisme pengawasan, serta integrasi nilai etika dalam sistem evaluasi kinerja guna membangun pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kata Kunci: Administrasi Publik; Budaya Organisasi; Etika Pelayanan; Kode Etik; Profesionalisme.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan fungsi utama administrasi publik yang secara langsung menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh prosedur dan regulasi, tetapi juga oleh budaya organisasi yang melandasi perilaku aparatur dalam memberikan layanan. Dalam konteks administrasi publik modern, budaya pelayanan publik dibangun atas dasar nilai, norma, dan etika yang menjadi pedoman moral serta standar perilaku profesional aparatur negara. Ketiga unsur tersebut

memiliki keterkaitan yang erat dalam membentuk karakter organisasi yang responsif, akuntabel, dan transparan.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa etika administrasi publik berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Nilai-nilai seperti transparansi, akuntabilitas, kejujuran, dan tanggung jawab menjadi fondasi dalam menciptakan pelayanan yang profesional. Selain itu, keberadaan kode etik organisasi berfungsi sebagai instrumen formal yang mengatur standar perilaku aparatur sehingga tercipta konsistensi dalam tindakan dan pengambilan keputusan. Organisasi publik yang memiliki sistem etika dan kode etik yang jelas cenderung lebih mampu menjaga integritas dan meningkatkan legitimasi pelayanan di mata masyarakat.

Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara norma etika yang telah dirumuskan secara formal dengan praktik pelayanan di lapangan. Berbagai permasalahan seperti rendahnya responsivitas, inefisiensi, serta resistensi terhadap perubahan menunjukkan bahwa internalisasi nilai dan etika belum berjalan secara optimal. Kompleksitas birokrasi dan lemahnya penguatan budaya organisasi juga menjadi faktor yang menghambat transformasi menuju pelayanan publik yang berorientasi pada nilai dan etika. Kondisi ini menunjukkan adanya gap antara konsep etika administrasi publik secara normatif dengan implementasinya dalam budaya kerja organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara nilai, norma, dan etika dalam membentuk budaya pelayanan publik, serta mengkaji peran etika dan kode etik organisasi dalam memperkuat profesionalisme administrasi publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dalam pengembangan kajian etika administrasi publik serta memberikan implikasi praktis bagi penguatan budaya organisasi yang profesional dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis dalam penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa budaya pelayanan publik tidak hanya terbentuk dari aturan administratif, tetapi dari interaksi nilai, norma, dan etika yang hidup di dalam organisasi. Budaya organisasi sebagaimana dijelaskan oleh Edgar H. Schein menekankan bahwa perilaku anggota organisasi dipengaruhi oleh asumsi dasar, nilai yang dianut, serta praktik nyata yang berkembang secara terus-menerus. Dalam konteks pelayanan publik, asumsi dasar aparatur tentang masyarakat apakah sebagai subjek yang harus dihormati atau sekadar objek pelayanan akan menentukan kualitas interaksi yang tercipta. Nilai seperti integritas, tanggung jawab, dan keadilan kemudian diterjemahkan

menjadi norma kerja yang mengatur bagaimana pelayanan diberikan secara konkret. (Schein, E. H. (2023))

Etika administrasi publik menjadi fondasi penting dalam membentuk profesionalisme pelayanan. Seperti ditegaskan oleh Dwight Waldo, administrasi publik selalu mengandung dimensi nilai karena setiap kebijakan dan tindakan birokrasi memiliki implikasi moral bagi masyarakat. Artinya, pelayanan publik bukan sekadar pelaksanaan prosedur, melainkan juga proses pengambilan keputusan yang harus mempertimbangkan kepentingan umum. Profesionalisme aparatur tidak hanya diukur dari kompetensi teknis, tetapi juga dari kemampuan menjaga integritas, menghindari konflik kepentingan, serta bertindak adil dan transparan. Ketika etika benar diinternalisasi, pelayanan menjadi lebih responsif, akuntabel, dan mampu membangun kepercayaan publik. (Waldo, D. (2023))

Perubahan budaya pelayanan publik menuju sistem yang lebih profesional dan beretika bukanlah proses yang sederhana. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tantangan utama terletak pada resistensi terhadap perubahan, struktur birokrasi yang hierarkis, serta rendahnya pemahaman aparatur mengenai nilai etika pelayanan. Namun, penelitian-penelitian tersebut menegaskan bahwa keberhasilan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, melainkan oleh sejauh mana nilai tersebut benar diinternalisasi dalam budaya organisasi. Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan karena berupaya mengkaji hubungan antara nilai, norma, etika, dan kode etik dalam membentuk budaya pelayanan publik yang profesional, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasinya di lapangan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif-analitis. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada analisis konseptual mengenai hubungan nilai, norma, etika, dan kode etik dalam budaya pelayanan publik. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fenomena yang diteliti, sedangkan analisis dilakukan untuk menginterpretasikan keterkaitan antar konsep berdasarkan kajian literatur yang relevan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Data dikumpulkan dari jurnal ilmiah nasional dan internasional, buku referensi, serta dokumen kebijakan yang berkaitan dengan etika administrasi publik, budaya organisasi, dan profesionalisme pelayanan publik. Pemilihan literatur dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan relevansi, kebaruan, dan kontribusi ilmiah terhadap topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui identifikasi, klasifikasi, dan telaah kritis terhadap sumber-sumber literatur yang relevan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) untuk mengkaji pola hubungan antara nilai, norma, dan etika, serta peran kode etik dalam membentuk budaya organisasi profesional. Proses analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data secara sistematis, dan penarikan kesimpulan berdasarkan sintesis konseptual dari berbagai sumber yang dianalisis.

Melalui metode ini, penelitian berupaya menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai pentingnya integrasi nilai etika dan kode etik organisasi dalam memperkuat budaya pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Nilai, Norma, dan Etika dalam Budaya Pelayanan Publik

Budaya pelayanan publik terbentuk dari kombinasi nilai-nilai dasar organisasi, norma sosial yang memandu perilaku sehari-hari, dan etika administrasi publik yang menjadi standar moral. Nilai memberikan tujuan dan arah perilaku organisasi, sementara norma berfungsi untuk memastikan tindakan-tindakan tersebut konsisten dengan harapan sosial dan organisasi. Etika administrasi publik menjembatani nilai dan norma menjadi pedoman moral yang konkret dalam pengambilan keputusan, sehingga aparatur publik dapat bertindak secara profesional dan akuntabel dalam melayani masyarakat.

Menurut artikel di (Yudianto et al., 2024), nilai etika seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas merupakan dasar pelayanan publik yang profesional. Penelitian ini menemukan bahwa internalisasi nilai etika secara konsisten dalam praktik pelayanan publik dapat meningkatkan legitimasi pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.

Namun, hubungan antara nilai, norma, dan etika tidak bersifat otomatis. Nilai organisasi perlu diinternalisasi oleh individu melalui pelatihan, keteladanan pimpinan, dan penguatan budaya kerja. Norma yang efektif akan menjadi jembatan antara nilai konseptual dan tindakan nyata yang mencerminkan etika profesionalisme. Jika norma kerja tidak konsisten dengan nilai yang dianut, maka penerapan etika dalam pelayanan publik dapat melemah.

Penelitian dari (Wulandari et al., 2024) menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi publik secara langsung berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan warga masyarakat. Studi ini menemukan bahwa organisasi publik yang menerapkan sistem etika dengan jelas cenderung lebih efektif dalam menyediakan layanan yang adil, transparan, dan akuntabel kepada publik sebuah bukti bahwa hubungan antara nilai, norma, dan etika

berperan signifikan dalam membentuk budaya pelayanan publik yang profesional dan bertanggung jawab.

Peran Etika Dan Kode Etik Organisasi Dalam Memperkuat Budaya Pelayanan Publik Yang Profesional Dalam Administrasi Publik

Peran Etika dalam Administrasi Publik sebagai Landasan Profesionalisme Pelayanan

Hasil kajian menunjukkan bahwa etika administrasi publik merupakan fondasi utama bagi profesionalisme pelayanan publik. Etika berfungsi sebagai seperangkat nilai moral yang mengatur perilaku penyelenggara publik agar setiap tindakan, kebijakan, dan keputusan senantiasa berorientasi pada kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi atau kelompok. Konsep ini konsisten dengan penelitian sebelumnya bahwa etika administratif memberikan pedoman moral untuk bertindak secara bertanggung jawab, akuntabel, dan berorientasi pada kualitas pelayanan.

Dalam perspektif pelayanan publik, etika administrasi bukan hanya aturan normatif tetapi pedoman operasional yang memengaruhi cara birokrat menjalankan fungsi pelayanan secara profesional. Menurut (Budiman et al., 2022) penerapan etika di tingkat birokrasi memungkinkan penyedia layanan menjadi lebih responsif, adil, dan bebas dari perilaku diskriminatif, yang selama ini sering menjadi penyebab ketidakpuasan publik terhadap layanan.

Etika administrasi publik juga terbukti berkontribusi dalam mengurangi perilaku maladministrasi seperti inefisiensi, penyalahgunaan wewenang, dan praktik tidak transparan yang sering terjadi dalam pelayanan publik konvensional. Etika inilah yang kemudian menjadi dasar bagi munculnya budaya kerja yang profesional.

Kode Etik Organisasi sebagai Instrumen Penguatan Budaya Pelayanan

Selain etika administratif secara umum, kode etik organisasi berperan sebagai instrumen formal yang mensistematisasi nilai-nilai etika menjadi aturan perilaku yang terukur. Kode etik berfungsi sebagai standar operasional yang harus dipatuhi seluruh anggota organisasi, menjadikan perilaku birokrat tidak lagi bersifat subjektif tetapi terikat pada nilai-nilai profesional yang baku.

Kode etik organisasi memberi efek positif terhadap peningkatan akuntabilitas, kepercayaan publik, dan keharmonisan hubungan organisasi masyarakat. Dengan adanya kode etik, keputusan dan tindakan pejabat publik lebih transparan, sehingga publik dapat menilai kinerja organisasi secara lebih objektif. Ini sejalan dengan (April & Java, 2023) bahwa kode etik merupakan instrumen penting dalam mewujudkan good governance dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi.

Kode etik juga sering kali dijadikan dasar bagi lembaga untuk melakukan evaluasi kinerja, sanksi disipliner, dan penghargaan etis, yang semuanya memperkuat budaya organisasi. Ketika kode etik dipahami dan diinternalisasi, pelaksanaannya menghasilkan perilaku profesional yang konsisten dan berkelanjutan.

Penguatan Budaya Organisasi Profesional melalui Integrasi Etika dan Kode Etik

Integrasi antara nilai etika umum dan kode etik organisasi menciptakan budaya birokrasi yang profesional, yakni organisasi yang secara konsisten menginternalisasi nilai moral dalam setiap aspek pelayanan publik. Budaya ini melampaui sekadar kepatuhan terhadap aturan formal, ia juga mencerminkan norma internal yang membentuk perilaku, sikap, dan motivasi kerja pegawai. (Widiasih et al., 2024) menjelaskan bahwa etika dalam administrasi publik membantu membangun akuntabilitas dan transparansi serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan. Etika bukan hanya memandu perilaku individu tetapi juga membentuk persepsi warga terhadap keadilan dan keandalan instansi publik.

Budaya organisasi profesional yang berbasiskan etika dan kode etik juga berdampak pada employee engagement, koordinasi antarunit, serta penerapan nilai-nilai moral dalam pengambilan keputusan kompleks. Ketika pegawai memahami dan menerapkan kode etik, disiplin kerja meningkat, konflik internal berkurang, dan pelayanan publik menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Implikasi terhadap Kebijakan Administrasi Publik

Hasil analisis menunjukkan beberapa implikasi penting:

a. **Pelatihan dan Sosialisasi Etika & Kode Etik**

Organisasi perlu secara sistematis melaksanakan pelatihan etika dan sosialisasi kode etik agar standar perilaku dapat dipahami dan dijalankan secara konsisten.

b. **Penguatan Mekanisme Akuntabilitas**

Mekanisme pengawasan internal serta evaluasi berbasis kode etik harus diperkuat untuk menangani pelanggaran dan memberi umpan balik bagi pengembangan profesionalisme organisasi.

c. **Inklusi Nilai Etika dalam Sistem Reward & Punishment**

Integrasi nilai etika dalam sistem penghargaan dan sanksi dapat mempercepat pembentukan budaya organisasi profesional.

Hal-hal ini menunjukkan bahwa etika dan kode etik bukan sekadar pedoman formal tetapi merupakan strategic asset dalam memperkuat pelayanan publik profesional dalam administrasi publik modern.

Tantangan dan Faktor yang Mempengaruhi Perubahan Budaya Pelayanan Publik

Perubahan budaya pelayanan publik menuju administrasi yang berorientasi pada nilai dan etika merupakan proses yang kompleks dan menantang. Berbagai hambatan struktural seperti birokrasi yang kompleks, rendahnya kesadaran etis di kalangan aparatur, serta kurangnya pendidikan dan pelatihan etika menjadi faktor utama yang memperlambat perubahan ini. Studi dari (Iskandar et al., 2020) menekankan bahwa “dalam pelayanan publik masih terdapat berbagai masalah etika birokrasi seperti sikap kurang responsif, inefisiensi, serta rendahnya profesionalisme aparatur yang menghambat perubahan budaya birokrasi menuju pelayanan publik yang beretika”. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi etika sudah ada, internalisasi nilai-nilai tersebut dalam perilaku aparatur masih membutuhkan perhatian serius.

Selain tantangan struktural, resistensi terhadap perubahan menjadi hambatan lain yang signifikan. Aparatur yang telah lama bekerja dalam prosedur lama cenderung sulit menerima norma baru tanpa adanya dukungan budaya organisasi yang konsisten. Hierarki yang ketat dan budaya kerja yang tradisional membuat internalisasi nilai etika menjadi proses lambat. Kurangnya dukungan pimpinan dan kebijakan pemerintah yang proaktif terhadap perilaku etis juga memperparah perlambatan ini, sehingga perubahan budaya pelayanan publik menjadi tantangan yang membutuhkan strategi komunikasi, pelatihan, dan supervisi yang terintegrasi.

Di sisi lain, faktor pendorong sangat berpengaruh dalam mempercepat perubahan budaya pelayanan publik. Penelitian dari (Mozin et al., 2025) menyatakan bahwa “penerapan etika pelayanan publik yang meliputi kejujuran, tanggung jawab, transparansi, dan kepedulian masyarakat berhubungan positif dengan peningkatan kepuasan dan efisiensi layanan publik, namun sering tertahan oleh rendahnya pemahaman nilai etika dan kurangnya pelatihan aparatur”. Dengan adanya faktor pendorong ini secara simultan, organisasi publik dapat lebih mudah menanamkan nilai dan etika dalam setiap tindakan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih profesional, responsif, dan akuntabel.

Dengan demikian, perubahan budaya pelayanan publik yang berorientasi pada nilai dan etika adalah proses jangka panjang yang memerlukan komitmen kolektif dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, organisasi publik, dan masyarakat luas. Tantangan seperti birokrasi yang kompleks, resistensi aparatur, dan kurangnya pendidikan etika harus diidentifikasi dan diatasi secara sistematis. Dukungan dari pimpinan, pelatihan berkelanjutan, dan mekanisme pengawasan yang transparan menjadi kunci agar budaya pelayanan publik yang profesional, responsif, dan akuntabel dapat tumbuh dan berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa etika administrasi publik berperan penting sebagai landasan moral yang mengarahkan perilaku aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kode etik organisasi terbukti memperjelas standar perilaku, meningkatkan integritas aparatur, dan memperkuat kepercayaan publik. Namun, efektivitas penerapannya sangat bergantung pada internalisasi nilai etika melalui keteladanan pimpinan, pelatihan berkelanjutan, dan pengawasan yang konsisten. Penelitian ini juga menemukan bahwa perubahan budaya pelayanan publik menghadapi tantangan signifikan, seperti resistensi aparatur, struktur birokrasi yang hierarkis, dan pemahaman etis yang terbatas. Dengan demikian, transformasi budaya pelayanan publik memerlukan komitmen kolektif serta strategi yang sistematis, realistis, dan berkelanjutan.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar organisasi publik memperkuat pendidikan dan pelatihan etika secara berkesinambungan, mengintegrasikan nilai-nilai etika dalam sistem evaluasi kinerja dan mekanisme reward-punishment, serta mengembangkan kepemimpinan yang mampu menjadi teladan dalam praktik pelayanan berintegritas. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan responden dan konteks organisasi tertentu, sehingga penelitian selanjutnya disarankan memperluas sampel, mengeksplorasi faktor-faktor budaya dan struktur organisasi yang lebih beragam, serta menilai efektivitas jangka panjang implementasi kode etik dalam pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- April, U. S., & Java, W. (2023). Implementation of ethics in public services towards good governance in the perspective of public. 4. <https://doi.org/10.46799/jss.v4i1.521>
- Budiman, F., Farhanuddin, A. F., Ayulia, A., Setia, P., & Jauza, D. (2022). Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance. 19(1), 64-74. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>
- Cooper, T. L. (2018). *The responsible administrator: An approach to ethics for the administrative role*. Jossey-Bass.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2020). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Frederickson, H. G. (2019). *Ethics and public administration*. Routledge. <https://doi.org/10.2307/jj.30346992>
- Iskandar, J., Fajriah, A. N., Rahmawati, A. D., Sofiani, A., & Publik, P. (2020). Etika birokrat dalam pelayanan publik. 18(3), 1-10. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v18i3.69>
- Keban, Y. T. (2019). *Enam dimensi strategis administrasi publik*. Gava Media.
- Mardiasmo. (2018). *Otonomi dan manajemen keuangan daerah*. Andi.

- Mozin, S. Y., Baks, S. N., Yusuf, A. N., Publik, A., Gorontalo, U. N., Publik, A., Gorontalo, U. N., Publik, A., Gorontalo, U. N., Publik, P., Pelayanan, K., & Daerah, P. (2025). Penerapan etika pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di birokrasi pemerintah daerah. *02(05)*, 147-154.
- Schein, E. H., & Yadi, A. (2023). Organizational culture: What it is and how to change it. In *Human resource management in international firms: Change, globalization, innovation* (pp. 56-82). https://doi.org/10.1007/978-1-349-11255-5_4
- Sinambela, L. P. (2020). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Waldo, D., & Solong, H. A. (2023). *The administrative state: A study of the political theory of American public administration* (pp. 1-46).
- Widiasih, S., Julina, F., & Susanti, S. (2024). Public studies and business administration journal (PUSBA) the role of ethics in public administration: A systematic review of global practices and challenges. *1(2)*, 105-117.
- Wulandari, M., Welni, A., Wilyan, R., & Hanoselina, Y. (2024). Peran etika administrasi dalam meningkatkan profesionalisme pelayanan publik di Dinas Sosial Pemprov Sumatera Barat. *3(2)*, 839-843. <https://doi.org/10.62379/jishs.v3i2.2262>
- Yudianto, E., Syamsya, M., Mustofa, A., Fian, S., Nasution, H., Panca, U., & Probolinggo, M. (2024). Urgensi etika administrasi publik dalam mewujudkan good governance pada pelayanan publik. *17(1)*, 162-170. <https://doi.org/10.31849/niara.v17i1.19633>