

Dr. Samsuddin, S. Sos., M. IP



ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMERINTAHAN

(MEMBANGUN INTEGRITAS DAN PROFESIONALISME)



ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMERINTAHAN

(MEMBANGUN INTEGRITAS DAN PROFESIONALISME)

Buku atau kajian bertema "Etika Pelayanan Publik dalam Pemerintahan (Membangun Integritas dan Profesionalisme)" memberikan pendekatan pembahasan secara komprehensif bagaimana pentingnya memahami penerapan etika dalam setiap aspek pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh sistem dan regulasi yang baik, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai moral, integritas, dan sikap profesional oleh para pelaksana pelayanan.

Dalam konteks ini, etika menjadi landasan utama dalam membentuk budaya kerja yang menjunjung tinggi kepentingan publik, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Integritas menjadi inti dari kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan, sementara profesionalisme menunjukkan kompetensi dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas.

Penekanannya diberikan pada bagaimana nilai-nilai etis diterapkan dalam praktik sehari-hari, tantangan yang dihadapi dalam menjaga integritas di tengah tekanan birokrasi dan politik, serta strategi pembinaan karakter dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur negara.

Melalui pendekatan teoritis dan studi kasus, kajian buku ini bertujuan untuk mendorong pembentukan aparatur pemerintahan yang beretika, jujur, dan profesional demi terciptanya pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK
DALAM PEMERINTAHAN
(Membangun Integritas dan Profesionalisme)**

Dr. Samsuddin, S. Sos., M. IP



**eureka
media aksara**

PENERBIT CV. EUREKA MEDIA AKSARA

ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMERINTAHAN
(Membangun Integritas dan Profesionalisme)

Penulis : Dr. Samsuddin, S. Sos., M. IP

Desain Sampul : Eri Setiawan

Tata Letak : Riska Apriliani

ISBN : 978-634-248-375-6

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA,**
SEPTEMBER 2025
ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH
NO. 225/JTE/2021

Redaksi:

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992
Surel: eurekamediaaksara@gmail.com
Cetakan Pertama: 2025

All right reserved

Hak Cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh
isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun,
termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman
lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

SEKAPUR SIRIH

Etika diperlukan untuk Inovasi dan perbaikan pada pelayanan publik. Konflik kepentingan, korupsi, dan birokrasi menyebabkan buruknya pelayanan publik di Pemerintahan. Masalahnya bukan hanya terletak pada kualitas moral/etika seseorang (jujur, adil, Fair), namun terutama pada sistem yang tidak kondusif, dalam hal ini integritas dan Profesionalismen yang tidak diimplementasikan.

Etika pelayanan publik dalam pemerintahan mencakup berberapa aspek, termasuk integritas, profesionalisme, keadilan, dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai Contoh, seorang aparatur sipil negara (ASN) yang memberikan pelayanan dengan senyum, sapa, dan salam, serta bersikap ramah dan tulus, menunjukkan penerapan etika yang baik. Selain itu, ASN juga harus jujur, adil, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, serta menghindari konflik kepentingan dan praktik korupsi.

Tuntutan publik terhadap tampilan pemerintahan dan penyelenggara pemerintahan yang, ber etika, integritas dan profesional semakin tinggi, karenanya pemahaman tata kelola pemerintahan yang berintegritas menjadi keniscayaan, institusi pemerintahan dengan berbagai kelembagaannya yang diselenggarakan para praktisi pemerintahan termasuk aparatur sipil negara

Buku ini terbit sebagai dukungan kepada pemerintah agar dapat memperhatikan etika pelayanan yang dipandang penulis adalah sebagai refleksi atas baik dan buruk, benar dan salah yang harus dilakukan atau bagaimana melakukan yang baik atau benar bagi penyelenggara berintegritas. Etika pelayanan juga dipandang sebagai standar/norma yang menentukan baik dan buruk benar atau salah perilaku, tindakan dan keputusan untuk mengarahkan kebijakan publik dalam rangka menjalankan tanggung jawab pelayanan publik kepada masyarakat.

Jambi, Agustus 2025

Samsuddin

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, buku yang berjudul "Etika Pelayanan Publik dalam Pemerintahan (Membangun Integritas dan Profesionalisme)" ini dapat terselesaikan. Buku ini membahas mengenai pentingnya etika dalam memberikan pelayanan untuk membangun integritas dan Profesionalisme kepada masyarakat, serta bagaimana etika tersebut dapat diimplementasikan dalam praktik pelayanan publik di pemerintahan. *Integritas* dalam pelayanan publik merujuk pada perilaku jujur, adil, dan bertanggung jawab dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Ini melibatkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi sementara, *Profesionalisme* dalam pelayanan publik artinya pemberian layanan yang sesuai dengan standar keahlian dan etika profesi, serta dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan integritas. Dimana ini mencakup kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki aparatur publik untuk memberikan layanan yang berkualitas, efektif, dan efisien. Profesionalisme juga mencakup sikap dan perilaku yang mencerminkan komitmen untuk menjalankan tugas dengan baik dan sesuai dengan etika kerja.

Kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara, baik pemerintah pusat maupun daerah belum memuaskan masyarakat, hal ini salah satunya dikarenakan belum berakar pada norma-norma etika yang benar. Di sisi lain menunjukkan bahwa pola penyelenggaraan pelayanan publik cenderung sentralistik dan didominasi pendekatan kekuasaan, sehingga yang dirasakan oleh masyarakat adalah perilaku penyelenggara atau aparatur dirasakan diskriminatif, berbelit-belit, dengan biaya mahal, sehingga pelayanan publik kurang memuaskan masyarakat.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan buku ini. Dengan adanya buku ini, penulis berharap

wawasan pengetahuan terkait etika pelayanan publik di pemerintahan bagi setiap masyarakat, Mahasiswa, Dosen, Peneliti dan Birokrat dapat bertambah.

Jambi, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

SEKAPUR SIRIH.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR SINGKATAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Pentingnya Etika Pelayanan Publik.....	1
B. Sejarah Etika Pelayanan Publik.....	9
BAB 2 LANDASAN KONSEPTUAL ETIKA PELAYANAN PUBLIK	42
A. Definisi dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	42
B. Pendekatan dalam Etika Pelayanan Publik	47
C. Peran Pemerintah dalam Pelayanan Publik.....	53
D. Prinsip-Prinsip Etika dalam Pelayanan Publik	58
BAB 3 ETIKA DALAM KONTEKS PEMERINTAHAN	66
A. Pengertian Etika Pemerintahan.....	66
B. Relativitas Etika Pemerintahan	74
C. Etika dan Administrasi.....	79
D. Pentingnya Kode Etik Aparatur Sipil Negara	102
BAB 4 TANTANGAN DAN MASALAH ETIKA DALAM PELAYANAN PUBLIK	109
A. Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN).....	109
B. Konflik Kepentingan.....	112
C. Diskriminasi dan Pelayanan yang Tidak Adil.....	117
D. Ketidaksesuaian antara Kebijakan dan Pelaksanaannya.....	119
BAB 5 INTERNALISASI ETIKA DI ERA DIGITAL DAN PELAYANAN PUBLIK MODERN.....	121
A. Tantangan Etika di Era Teknologi Informasi.....	122
B. <i>E-Government</i> dan Transparansi.....	126
C. Etika dalam Pelayanan Berbasis Digital dan AI.....	130
BAB 6 CATATAN PENUTUP	132
A. Kesimpulan.....	132
B. Strategi Kebijakan Etika Pelayanan Publik	134

DAFTAR PUSTAKA.....140
TENTANG PENULIS.....144

DAFTAR SINGKATAN

AI	: <i>Artificial Intelligence</i>
ASB	: Asal Bapak Senang
ASN	: Aparatur Sipil Negara
ASPA	: <i>American Society for Public Administration</i>
KKN	: Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
KORPRI	: Korps Pegawai Republik Indonesia
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
Pungli	: Pungutan Liar
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: <i>Standard Operating Procedures</i>
SPBE	: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
TI	: Teknologi Informasi
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
UUD	: Undang-Undang Dasar

BAB

1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Pentingnya Etika Pelayanan Publik

Penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya merupakan salah satu tujuan utama pemerintah yang bertanggung jawab. Etika Pelayanan dalam pemerintahan memainkan peran krusial dalam mencapai tujuan tersebut. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mengatur dan menyediakan layanan publik yang efektif, efisien, adil, dan transparan. Dalam konteks ini, penelitian ini membahas peran penting etika pemerintahan dalam peningkatan kualitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Achmad, N. (2018). Implementasi Etika Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Layanan Publik di Indonesia.

Pemerintah sebagai lembaga yang berwenang memiliki peran yang kompleks dalam penyelenggaraan layanan publik. Undang-undang menjadi instrumen yang mengatur tindakan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu undang-undang yang relevan adalah Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Indonesia. Undang-undang ini mengatur prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan layanan publik, termasuk keadilan, responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam undang-undang ini, etika pemerintahan diakui sebagai prinsip penting yang harus dijunjung tinggi oleh pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB

2

LANDASAN KONSEPTUAL ETIKA PELAYANAN PUBLIK

Dalam arti yang sempit, pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu delivery system yang sehat. Pelayanan publik ini dapat dilihat sehari-hari di bidang administrasi, keamanan, kesehatan, pendidikan, perumahan, air bersih, telekomunikasi, transportasi, bank, dan sebagainya. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik

A. Definisi dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Etika merupakan seperangkat nilai sebagai pedoman, acuan, referensi, penuntun apa yang harus dilakukan dalam menjalankan tugasnya, tapi juga sekaligus berfungsi sebagai standar untuk menilai apakah sifat, perilaku, tindakan atau sepak terjangnya dalam menjalankan tugas dinilai baik atau buruk. Oleh karenanya, dalam etika terdapat sesuatu nilai yang

BAB

3

ETIKA DALAM KONTEKS PEMERINTAHAN

Etika pemerintahan harus direalisasikan oleh setiap individu yang ikut terlibat secara konkrit dalam pelaksanaan pemerintahan negara. Para pejabat eksekutif, legislatif, yudikatif, para pelaksana dan penegak hukum harus menyadari bahwa legitimasi hukum dan legitimasi demokratis juga harus berdasarkan pada legitimasi moral. Nilai-nilai Pancasila mutlak harus dimiliki oleh setiap penguasa yang berkuasa mengatur pemerintahan, agar tidak menyebabkan berbagai penyimpangan seperti yang sering terjadi dewasa ini. Seperti tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme, penyuapan, pembunuhan, terorisme, dan penyalahgunaan narkoba sampai perselingkuhan dikalan

Nilai etika sebuah tindakan disetiap pemerintahan juga bisa berbeda dari satu tempat ke tempat lain. Perbedaan tersebut disebabkan dari sumber nilai etika yang dipakai pada masyarakat satu tempat berbeda dengan masyarakat lainnya. Keanekaragaman adat, budaya, dan agama.

A. Pengertian Etika Pemerintahan

Etika pemerintahan mengatur perilaku aparatur atau pemerintah yang berada dalam lembaga resmi pemerintahan. Pemerintah merupakan alat kelengkapan negara yang akan mewujudkan cita-cita negara. Pada hakikatnya pelayanan kepada masyarakat harus berlandaskan kepada pedoman yang dapat menuntun tindakan segala pola perilaku aparatur kearah yang lebih baik, terpuji dan bermoral. Etika pemerintahan

BAB 4

TANTANGAN DAN MASALAH ETIKA DALAM PELAYANAN PUBLIK

A. Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN)

Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) (selanjutnya disebut KKN) saat ini sudah menjadi masalah Nasional bahkan dunia, yang harus diberantas dan dijadikan agenda pemerintahan untuk ditanggulangi secara serius dan mendesak, sebagai bagian dari program untuk memulihkan kepercayaan rakyat dan dunia internasional dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara yang bersangkutan. Transparency International menggunakan definisi korupsi sebagai: “menyalahgunakan kekuasaan dan kepercayaan publik untuk keuntungan pribadi” (Pope, 2003: 6).

Istilah korupsi berasal dari perkataan latin “*corruptio*” atau “*corruptus*” yang berarti kerusakan atau kebobrokan (Focus Andrea dalam Prodjohamidjojo, 2001: 7). Pada mulanya pemahaman masyarakat tentang korupsi mempergunakan bahan kamus, yang berasal dari bahasa Yunani Latin “*corruptio*” yang berarti perbuatan yang tidak baik, buruk, curang, dapat disuap, tidak bermoral, menyimpang dari kesucian, melanggar norma norma agama materiil, mental dan hukum (Nurdjana, 1990: 77).

Pengertian tersebut diatas merupakan pengertian yang sangat sederhana, yang tidak dapat dijadikan tolak ukur atau standart perbuatan KKN, sebagai tindak pidana korupsi oleh Lubis dan Scott (1993: 19) dalam pandangannya tentang korupsi disebutkan “dalam arti hukum, korupsi adalah tingkah laku

BAB 5

INTERNALISASI ETIKA DI ERA DIGITAL DAN PELAYANAN PUBLIK MODERN

Saat ini Indonesia sedang memasuki era revolusi industri 4.0., era di mana disrupsi teknologi digital semakin masif. Industri 4.0 atau revolusi industri keempat adalah istilah yang secara umum digunakan untuk tingkat perkembangan industri teknologi. Untuk tingkatan ini, berfokus pada teknologi-teknologi yang bersifat digital. Pada era ini, teknologi serta sistem digital seperti *cloud computing*, *internet of things*, dan *artificial inteligent* dimanfaatkan sebagai alat yang dapat membantu memudahkan aktivitas sehari-hari.

Pada era ini, masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. Itulah sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima. Birokasi harus mempunyai jiwa melayani, menuju ke arah yang lebih fleksibel dan dialogis serta menuju cara-cara kerja yang lebih realistis pragmatis, hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Terdapat beberapa alasan, mengapa penyelenggara layanan harus berinovasi. Pertama, sudah begitu banyak regulasi yang mengatur. Antara lain UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Perpres 95 Tahun 2018 tentang SPBE, dll. Sehingga sudah menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan inovasi.

BAB

6

CATATAN PENUTUP

A. Kesimpulan

Isu tentang etika dalam pelayanan publik di Indonesia kurang dibahas secara luas dan tuntas sebagaimana terdapat di negara maju, meskipun telah disadari bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah moralitas. Etika sering dilihat sebagai elemen yang kurang berkaitan dengan dunia pelayanan publik. Padahal, dalam literatur tentang pelayanan publik dan administrasi publik, etika merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri. Elemen ini harus diperhatikan dalam setiap fase pelayanan publik mulai dari penyusunan kebijakan pelayanan, desain struktur organisasi pelayanan, sampai pada manajemen pelayanan untuk mencapai tujuan akhir dari pelayanan tersebut. Dalam konteks ini, pusat perhatian ditujukan kepada aktor birokrasi yang terlibat dalam setiap fase, termasuk kepentingan aktor-aktor tersebut – apakah para aktor telah benar-benar mengutamakan kepentingan publik diatas kepentingan-kepentingan yang lain.

Karena pentingnya pelayanan bagi kehidupan manusia, ditambah kompleksnya kebutuhannya, maka bentuk pelayanan yang diperlukan lebih banyak, dapat berupa kombinasi dari pelayanan lisan, pelayanan melalui tulisan dan pelayanan dengan perbuatan. Apalagi pelayanan publik pada sebuah kantor pemerintahan. Disamping itu pola pelayanan lain yang

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Ibrahim. 2008. Pokok-Pokok Administrasi Publik Dan Implementasinya. Bandung: Refika Aditama.
- Bappenas, 2011 (Edisi III), *Perkembangan Perdagangan dan Investasi*, Jakarta.
- Bertens, 2002, *Etika*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bertens, K. 2000. *Etika. Seri Filsafat Atma Jaya*: 15. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Cooper, T.L. 1998. *The Responsible Administrator*. 4 th Edition. San Fransisco C.A: JosseyBass Publisher
- Darwin, Muhajir. 1995. *Dalam Demokrasi Indonesia Kontemporer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Denhardt, Kathryn G. 1988. *The ethics of Public Service*. Westport, Connecticut: Greenwood Press.
- Dwiyanto, Agus dkk., 2003, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Edwin, Flippo. 1983. *Administrative Responsibility dalam Felix A. Nigro & Lloyd G. Nigro, Modern Public Administration*, terjemahan DS. Widodo. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ernalis, F., Jahidin, T., Yusrawati, Afriana, & Iqbal, M. (2024). Optimalisasi Prinsip Good Governance untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bireuen. *Ekasakti Jurnal Penelitian & Pengabdian (EJPP)*, 4(1), 167 171. <https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/EJPP>
- Ginanjari, Kartasasmita. 1997. *Pembangunan Untuk Rakyat: Memadukan Pertumbuhan Dan Pemerataan*. Jakarta: CIDES.
- Harbani, Pasolong. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Harsini, H. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(2), 65-71. <https://doi.org/10.31849/nia.v10i2.1903>
- Hartanto, D., Dalle, J., Akrim, A., & Anisah, H. U. (2021). Perceived effectiveness of e-governance as an underlying mechanism between good governance and public trust: A case of Indonesia. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 23(4), 355-373. <https://doi.org/10.1108/DPRG-03-2021-0046>
- Henry, Nicholas. 1995. *Public Administration and Public Affairs*. Sixth Edition. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall International, Inc.
- Idrus, S. H., Akib, H., & Kesuma, A. I. (2024). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Prinsip Good Governance: Tinjauan dari Perspektif Lokal dan Global. *Jurnal Cahaya Mandalika (JCM)*, 8(2), 2194-2198.
- Jayanthi, R. (2022). Kesenjangan Digital dan Solusi yang Diterapkan di Indonesia selama Pandemi COVID-19. 24(2), 187-200.
- Jeffry Yuliyanto Waisapi, 2022. Kode Etik dan Etika Profesi. *Formosa J. Soc. Sci.* 1, 275-284. <https://doi.org/10.55927/fjss.v1i3.1287>
- K. Bertens. 2000. *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kartasasmita, Ginandjar, 2004, *Administrasi Pembangunan*, Jakarta: LP3ES.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Pengantar Administrasi Publik*. Yogyakarta: Program MAP UGM.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2007. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persad.
- Magnis Suseno, Frans, 1985 *Etika*, Kanisius, Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2002, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Mustapa, Z. (2011). Reformasi Birokrasi Melalui E-Governance : Peluang atau Tantangan Dalam Pelayanan Publik ? Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2).
<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.29>
- Nugroho, Alois A. 2000. *Etika Administrasi Bisnis*. Jakarta: FKK UAJ
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1996, *Mewirauahakan Birokrasi*, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Puji Lestari, I., Moh Nazar Fajri, L., & Penelitian Abstrak, A. (2022). Analisis E Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Jurnal Solusi Ilmiah Keijakan Dan Administrasi Publik, 08, 10–23. www.Lomboktimurkab.go.id
- Rasyid, A., & Prasetyo, B. (2021). Partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik. Jurnal Kebijakan Publik, 8(3), 89–102.
- Said, Mas'ud, 2007, *Birokrasi di Negara Birokratis*, Malang: UMM Press.
- Siahaan, A. L. S. (2023). E-Government Dan Akuntabilitas Sosial Studi Kasus Website “ Laporgub
- Sri Hartini & Tedi Sudrajat, 2022. *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*, Sinar Grafika
- Sugiono, S. (2021). Peran E-Government dalam Membangun Society 5.0: Tinjauan Konseptual terhadap Aspek Keberlanjutan Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan. Matra Pembaruan, 5(2), 115–125. <https://doi.org/10.21787/mp.5.2.2021.115-125>
- Suwidyanti, N. (2023). Peran Good Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan E-Government Guna Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Kinerja di Kota Surabaya. PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, 10(2), 530–533.
- Syafiie, Inu Kencana, 2014. *Manajemen Pemerintahan*, Bandung: Pustaka Reka Cipta, Cet ke II
- Tjokrowinoto, 2001. “Pembangunan, Dilema dan Tantangan, Yogyakarta”. PT. Pustaka Pelajar.

Widodo, Joko, 2001, *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya: Insan Cendekia.

Yuni Selvianti Sari et al. (2024). The Role of Government and Community Collaboration in the Public Service Sector Decision-Making Process. 3(11), 4969–4976.

Zaidan Nawawi, 2016. *Manajemen Pemerintahan*, Rajawali Pers, Cetakan ke 2.

Peraturan:

Inpres No. 7 Tahun 2015 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi, "E-Government

Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*,

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014, Aparatur Sipil Negara.

Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

TENTANG PENULIS



Dr. Samsuddin, S. Sos., M. IP, dilahirkan di Kab. Tanjung Jabung Timur Provinsi Jambi, dari pasangan H. Midek dan Hj. Ida. Saat ini menjadi dosen tetap pada prodi Ilmu Pemerintahan. Pengalaman karir sebagai Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan STISIP Nurdin Hamzah (2019-2020). Kepala Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Nurdin Hamzah (2020-2023), Dekan Fisipol Universitas Nurdin Hamzah (2023-2024). Ketua Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) Pilpres dan Pilgup (2019 & 2020), kemudian sekarang Penulis Menjabat sebagai Rektor Universitas Nurdin Hamzah Periode 2024-2028, Penulis Menyelesaikan studi s1 pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syari'ah, IAIN STS Jambi yang sekarang berubah status menjadi UIN STS Jambi. Dan s2 pada Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), dan kemudian menyelesaikan Doktor (s3) Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Padjadjaran Bandung tahun 2023. Pada tanggal 13 November (2016) Menikah dengan Ulya Am.d. Dan saat ini telah dikaruniai dua anak Putra yakni Muhammad Azka Raffasya (2017) dan Muhammad Abyan Saka (2023), tinggal di Kota Jambi, Indonesia.

Bidang kajian yang tengah di tekuni oleh penulis adalah Hubungan Pusat dan Daerah, Sistem Pemerintahan Indonesia, Sistem Pemerintahan Daerah, Kebijakan Publik, Metodologi Ilmu Pemerintahan. Beberapa buku yang telah di Publikasi: Hubungan Pusat dan Daerah (2023), Filsafat Ilmu: Berpikir Ilmiah, Logis, dan Sistematis (2023) dan Kebijakan Pendidikan: Reformasi, Komponen dan Isu (2023).