

## Etika Pelayanan Akademik di Program Studi Hukum Bisnis ITBM Balik Diwa

Muhammad Luthfi Siraj<sup>1\*</sup>, Suprianto<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Makassar

<sup>2</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Maritim Balik Diwa

Email correspondence\*: [muhammadluthfisiraj@unm.ac.id](mailto:muhammadluthfisiraj@unm.ac.id)

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the academic service ethics of employees at the Balik Diwa Institute of Business and Maritime Technology (ITBM), focusing on three main dimensions: integrity, loyalty, and fairness. Academic service ethics are crucial in creating student satisfaction as users of educational services. This study used a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted using an interactive model that includes data condensation, data presentation, as well as drawing conclusions and verification. The results show that the academic service ethics at ITBM Balik Diwa are quite good, but there are still several weaknesses. In the integrity dimension, employees have demonstrated courage in enforcing regulations, but there is still a sense of bias. In the loyalty dimension, employees demonstrate a love for their work and loyalty to the institution, although coordination between employees needs to be improved. In the justice dimension, employees are generally fair, but are still less open to student complaints, which is why ITBM Balik Diwa urgently needs continuous evaluation and development to strengthen academic service ethics so that services to students are more professional and with high integrity.*

**Keywords:** academic, ethics, service

### I. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan elemen krusial dalam organisasi, baik yang berorientasi profit maupun publik karena berhubungan langsung dengan pengguna layanan yang kemudian dipahami untuk menciptakan layanan yang berkualitas yang dalam pelaksanaan pelayanan di institusi pendidikan terutama di perguruan tinggi dengan mencermati tingkat persaingan yang ketat antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu dan kelebagaannya agar tetap unggul dan terpercaya. Kualitas pelayanan pendidikan harus dimulai dan berakhir dengan kepuasan mahasiswa meskipun penilaian kualitas jasa perguruan tinggi seringkali hanya bergantung pada hasil akreditasi, bukan dari umpan balik mahasiswa itu sendiri, Teori Pelayanan Publik (*Public Service Theory*) oleh Perry & Wise (1990) dimana teori ini mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah bentuk interaksi antara birokrat dan masyarakat yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang adil, efisien, dan sesuai

dengan kebutuhan masyarakat dan para birokrat yang dibiayai oleh negara memiliki kewajiban moral dan profesional untuk mengutamakan kepentingan publik dengan menerapkan standar etika yang tinggi, seperti kejujuran, keadilan, dan transparansi. Oleh sebab itu maka perguruan tinggi, prinsip-prinsip ini mengharuskan institusi pendidikan untuk berperan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada mahasiswa sesuai dengan standar etika dan integritas yang tinggi.

Berbagai fenomena yang terjadi di perguruan tinggi terkait etika layanan akademik umumnya berkaitan dengan rendahnya penerapan nilai integritas, loyalitas, dan keadilan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Banyak pegawai yang belum sepenuhnya konsisten dalam bertindak sesuai nilai moral dan aturan institusi seperti dijelaskan dalam Teori Integritas oleh

Josephson Institute of Ethics (1992) yang menekankan pentingnya kejujuran, tanggung jawab, dan konsistensi moral dalam setiap tindakan. Selain itu, tingkat loyalitas pegawai terhadap organisasi juga sering kali rendah, sebagaimana dijelaskan dalam Teori Komitmen Organisasional oleh Meyer dan Allen (1991) bahwa loyalitas muncul dari keterikatan emosional, kewajiban moral, dan kesadaran rasional untuk memberikan kontribusi terbaik. Di sisi lain, permasalahan keadilan juga masih sering muncul, seperti perbedaan perlakuan terhadap mahasiswa tertentu, yang sejalan dengan Teori Keadilan Organisasi oleh Greenberg (1990) yang menekankan pentingnya keadilan distribusi, prosedural, dan interaksional dalam pelayanan publik. Ketika nilai integritas diabaikan, loyalitas melemah, dan keadilan tidak ditegakkan, pelayanan akademik menjadi tidak profesional, menurunkan kepuasan mahasiswa, serta merusak kepercayaan terhadap lembaga pendidikan tinggi.

Kondisi lain terjadi pada etika layanan akademik di perguruan tinggi yang didukung oleh Erni Rusyani, Taufani Chusnul Kurniatun dan Yusuf Arifin (2019) bahwa indeks etika pelayanan di institusi pendidikan tinggi di Banjarmasin menunjukkan bahwa meskipun secara umum kinerja etika layanan cukup baik namun masih terdapat kekurangan signifikan seperti fasilitas yang belum responsif bagi mahasiswa berkebutuhan khusus. Selanjutnya, Wahibur Rokhman (2024) dalam studi fenomenologinya di perguruan tinggi menemukan bahwa pelayanan administrasi dan staf non-akademik belum memenuhi ekspektasi mahasiswa terlihat dari persepsi bahwa staf administrasi kurang ramah dan prosedur layanan tidak transparan sehingga kondisi ini menunjukkan bahwa etika dalam layanan akademik belum sepenuhnya diterapkan secara menyeluruh, khususnya terkait aspek integritas (ketepatan dan kejujuran layanan), loyalitas (komitmen pegawai terhadap tugas dan mahasiswa), dan keadilan (persamaan pelayanan tanpa diskriminasi) yang dengan demikian meskipun perguruan tinggi sudah menyadari pentingnya etika layanan akademik namun pelaksanaan nyata dilapangan masih menemui tantangan yang signifikan dan memerlukan perhatian lebih lanjut agar layanan akademik dapat benar-benar profesional, adil, dan terpercaya bagi mahasiswa.

Institut Teknologi dan Bisnis Maritim (ITBM) Balik Diwa merupakan salah satu perguruan tinggi di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan yang berfokus pada pengembangan pendidikan di bidang teknologi, bisnis, dan kemaritiman. Sebagai institusi pendidikan tinggi, ITBM Balik Diwa memiliki visi

dan misi untuk mencetak sumber daya manusia yang unggul, profesional, dan berintegritas tinggi dalam menghadapi tantangan global khususnya di sektor bisnis dan maritim. Untuk mencapai tujuan dari visi dan misi tersebut maka sistem layanan akademik menjadi salah satu elemen penting yang harus dioptimalkan. Pelayanan akademik di ITBM Balik Diwa mencakup berbagai aspek, mulai dari administrasi perkuliahan, bimbingan akademik, hingga pengelolaan kemahasiswaan. Oleh karena itu, penerapan etika layanan akademik menjadi hal yang krusial dalam menjaga kualitas interaksi antara pegawai, dosen, dan mahasiswa. Etika layanan yang baik menekankan pada nilai integritas, loyalitas, dan keadilan akan menciptakan suasana akademik yang harmonis, transparan, dan profesional. Pegawai yang beretika akan memberikan pelayanan yang jujur, konsisten, serta memperlakukan seluruh civitas akademika secara setara tanpa diskriminasi dan dengan penerapan etika layanan akademik di ITBM Balik Diwa bukan hanya berfungsi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan dosen, tetapi juga menjadi wujud nyata dari komitmen institusi dalam mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang unggul dan berintegritas.

Kotler dan Keller (2016) mengemukakan jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan khususnya di Institut Teknologi dan Bisnis Maritim Balik Diwa Makassar maka mahasiswa selaku pelanggan dapat merasa tidak puas dan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa haruslah diukur dengan umpan balik langsung dari mahasiswa sebagai pengguna layanan utama. Penilaian kualitas pendidikan yang hanya bergantung pada akreditasi sering kali tidak cukup untuk mencerminkan kepuasan mahasiswa, karena mahasiswa yang langsung terlibat dalam layanan memiliki persepsi dan kebutuhan yang lebih mendalam. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus lebih memperhatikan *feedback* dari mahasiswa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

## II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang biasa disebut metode

artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni dan juga disebut sebagai metode *interpretative* karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi data yang ditemukan dilapangan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang datanya berupa kata-kata tertulis, uraian yang diperoleh dari informan, dan perilaku subjek yang diamati dengan fokus penelitian pada dimensi integritas, loyalitas, dan adil. Data dianalisis dengan menggunakan teori Miles Huberman dan Saldana (2014), yaitu menganalisis data dengan tiga langkah, yaitu kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika pelayanan akademik di Institut Teknologi Bisnis dan Maritim Balik Diwa berpedoman pada Kode Etik dan Peraturan Disiplin Pegawai ITBM Balik Diwa, yang bertujuan untuk memastikan pelayanan yang sesuai dengan standar etika. Penelitian ini juga menggunakan teori dari Josephson *Institute of Ethics* (dalam Sudaryana, 2017) untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terkait etika pelayanan akademik. Salah satu dimensi yang dianalisis adalah kejujuran, yang mencakup kesesuaian antara perkataan dan perbuatan dalam pelayanan. Meskipun pimpinan menghargai upaya pegawai yang sering melayani melebihi jam yang ditentukan, mahasiswa merasa pelayanan kurang mencerminkan keteladanan, dengan pegawai yang terkadang mengabaikan kewajiban dan disiplin waktu. Pegawai mengakui bahwa beban kerja yang meningkat antara subbag akademik dan kemahasiswaan berpengaruh pada kualitas pelayanan sehingga temuan penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa tingkat kejujuran pegawai masih perlu diperbaiki.

#### Integritas

Integritas adalah konsistensi dalam bertindak sesuai dengan nilai-nilai yang dianut, seperti kode etik institusi, nilai sosial, dan moral. Integritas menjadi kualitas utama bagi seorang pemimpin atau pegawai dalam menjalankan tugas dan dalam pelayanan akademik di ITBM Balik Diwa diketahui integritas berkaitan dengan keberanian bersikap, tidak berpihak, dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan sesuai aturan. Berdasarkan temuan penelitian dimana mahasiswa menilai integritas pegawai masih perlu ditingkatkan karena adanya

kesan keberpihakan terhadap mahasiswa tertentu dan kurangnya komitmen dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan meskipun demikian pegawai ITBM sudah menunjukkan keberanian dalam menegakkan aturan seperti menolak melayani mahasiswa yang tidak berpakaian sopan. Pimpinan menilai bahwa integritas pegawai sudah cukup baik karena mereka tidak membedakan perlakuan terhadap mahasiswa dan telah menunjukkan keberanian dalam bertindak sesuai dengan kapasitas pegawai.

Berdasarkan temuan penelitian mahasiswa merasa bahwa ada kecenderungan keberpihakan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada mahasiswa tertentu dan hal ini menunjukkan bahwa pegawai belum sepenuhnya konsisten dalam memberikan pelayanan yang objektif dan adil kepada seluruh mahasiswa. Keberpihakan dapat merusak kepercayaan mahasiswa terhadap sistem akademik dan menciptakan ketidakadilan yang dapat merugikan citra institusi serta perlunya evaluasi dan pembinaan terhadap pegawai agar lebih profesional dalam melayani semua mahasiswa tanpa memandang latar belakang atau kedekatan pribadi. Namun, meskipun ada indikasi keberpihakan, pegawai juga menunjukkan keberanian dalam menegakkan aturan yang ada. Sebagai contoh, pegawai menunjukkan sikap tegas dengan tidak memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang tidak berpenampilan sopan dan keberanian ini sangat penting dalam menjaga disiplin dan integritas dalam pelayanan akademik serta keberanian bertindak sesuai dengan aturan yang ada adalah indikator positif dalam menciptakan lingkungan akademik yang tertib dan penuh rasa hormat.

Pimpinan ITBM Balik Diwa juga memberikan penilaian positif terhadap integritas pegawai dan pimpinan ITBM menilai bahwa pegawai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan perlakuan terhadap mahasiswa. Selain itu, pimpinan mengapresiasi keberanian pegawai dalam bertindak sesuai dengan kapasitas mereka, yaitu menegakkan aturan secara adil dan konsisten, Kotler & Keller (2016) dimana teori ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan, dalam hal ini mahasiswa, sangat bergantung pada kualitas layanan yang

diberikan. Ketika integritas pegawai akademik terjaga dengan baik, mahasiswa merasa puas karena mereka diperlakukan secara adil dan profesional. Sebaliknya, jika integritas pegawai dipertanyakan, maka tingkat kepuasan mahasiswa akan menurun. Oleh karena itu, penting bagi pegawai di perguruan tinggi untuk menjaga integritas demi menciptakan pengalaman akademik yang memuaskan bagi mahasiswa.

Selain itu Teori Perilaku Etis oleh Josephson *Institute of Ethics* (dalam Sudaryana, 2017) bahwa teori ini menekankan bahwa etika pelayanan akademik harus mengacu pada nilai-nilai moral yang dipegang oleh institusi dan individu karena integritas adalah aspek penting dari perilaku etis yang mencakup tindakan-tindakan yang konsisten dengan standar moral dan etika. Dalam konteks ini, integritas pegawai akademik memastikan bahwa pelayanan diberikan secara profesional dan sesuai dengan standar yang ada. Oleh karena itu ITBM Balik Diwa sangat penting menjaga integritas dalam pelayanan akademik merupakan elemen kunci dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang sehat dan produktif. Ketika integritas dijaga dengan baik, maka seluruh elemen di perguruan tinggi, baik mahasiswa maupun pegawai, dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas. Perguruan tinggi yang memiliki pegawai dengan integritas yang kuat akan lebih dipercaya oleh mahasiswa dan masyarakat, serta akan menciptakan atmosfer akademik yang lebih baik dan lebih adil.

### **Loyalitas**

Loyalitas dalam etika pelayanan akademik di ITBM Balik Diwa tercermin dari tiga aspek utama: kecintaan terhadap pekerjaan, kesetiaan pada organisasi, dan menjaga rahasia dimana mahasiswa menilai bahwa pegawai sudah menunjukkan loyalitas dengan mencintai pekerjaan mereka, mematuhi perintah pimpinan, serta menjaga informasi yang bersifat rahasia sesuai kewenangan yang ada. Pimpinan juga mengapresiasi kesungguhan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, serta kemampuan mereka menjaga rahasia organisasi dan pegawai sendiri merasa bahwa mereka telah berupaya membangun hubungan yang terbuka serta saling memahami dan menjaga batas kewenangan sehingga temuan penelitian ini menilai loyalitas pegawai di ITBM Balik Diwa dapat dinilai cukup baik.

Loyalitas adalah salah satu aspek penting dalam etika pelayanan akademik yang mengukur kesetiaan pegawai terhadap pekerjaan, organisasi, dan tanggung jawabnya dimana loyalitas pegawai di

ITBM Balik Diwa dinilai melalui tiga indikator utama: kecintaan terhadap pekerjaan, kesetiaan terhadap organisasi, dan kemampuan menjaga rahasia dimana ketiga aspek ini menunjukkan bahwa pegawai sudah mematuhi peraturan yang ada dan memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa dan pimpinan. Kecintaan terhadap pekerjaan tercermin dari kesadaran pegawai akan kewajiban pegawai dan niat tulus dalam menjalankan tugas. Pegawai yang mencintai pekerjaannya akan lebih bersemangat dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan serta memberikan pelayanan yang optimal kepada mahasiswa dan hal ini sangat penting dalam etika pelayanan akademik karena pegawai yang mencintai pekerjaannya akan mengutamakan kualitas layanan dan menjaga hubungan yang baik dengan mahasiswa sebagaimana dalam teori Meyer & Allen (1991) menjelaskan bahwa loyalitas dapat dilihat dari tiga komponen utama: afektif, kalkulatif, dan normatif. Loyalitas afektif berkaitan dengan keterikatan emosional seseorang pada organisasi, yang terlihat dari kecintaan terhadap pekerjaan dan organisasi dan loyalitas kalkulatif berkaitan dengan keinginan untuk tetap berada dalam organisasi karena keuntungan atau insentif tertentu sedangkan loyalitas normatif muncul karena rasa kewajiban untuk bertahan di organisasi.

Kesetiaan pada organisasi dapat dilihat dari sejauh mana pegawai mematuhi perintah pimpinan dan menjalankan tugas sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh institusi dan kesetiaan ini menunjukkan bahwa pegawai bukan hanya menjalankan tugasnya, tetapi juga mendukung visi dan misi organisasi dengan penuh tanggung jawab. Dari hasil wawancara dengan pimpinan dan pegawai terlihat adanya kesepakatan bahwa loyalitas pegawai di ITBM Balik Diwa sudah cukup baik karena pegawai menjalankan tugas dengan kesungguhan, menjaga rahasia organisasi, dan selalu berusaha berkoordinasi dengan baik antar sesama pegawai dan pimpinan yang meskipun demikian masih ada peluang untuk terus meningkatkan sikap terbuka dan saling menghargai antar pegawai agar lingkungan kerja lebih harmonis dan produktif, temuan ini juga sejalan dengan Tiori Kepuasan Kerja oleh Locke (1976) menurut

teori ini, kepuasan kerja berhubungan erat dengan loyalitas terhadap pekerjaan. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih loyal dan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan kepuasan kerja diukur dari aspek seperti hubungan dengan rekan kerja, perasaan terhadap pekerjaan itu sendiri, dan kesempatan untuk berkembang, jadi pegawai yang merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh organisasi akan menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi.

### Adil

Sikap adil di ITBM Balik Diwa tercermin dari kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang setara kepada semua mahasiswa tanpa membedakan suku, agama, ras, atau latar belakang lainnya dan meskipun demikian terdapat beberapa ketidaksempurnaan dalam hal keterbukaan untuk menerima keluhan mahasiswa dan adanya kecenderungan diskriminasi, terutama dalam perlakuan terhadap mahasiswa tertentu yang didasarkan pada kedekatan emosional. Hasil wawancara dengan pegawai menunjukkan bahwa para pegawai memberikan perlakuan berbeda untuk menjaga kewibawaan, sementara pimpinan menilai bahwa pegawai tetap mengacu pada standar pelayanan yang adil dan tidak melakukan tindakan diskriminatif. Secara keseluruhan, sikap adil pegawai dapat dianggap cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa ruang untuk perbaikan dalam hal transparansi dan kesetaraan dalam pelayanan.

Sikap adil dalam pelayanan akademik merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas dan integritas pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa pegawai di ITBM Balik Diwa cukup berhasil dalam memberikan layanan yang setara tanpa membedakan perbedaan suku, agama, dan ras mahasiswa. Namun, ada indikasi bahwa pegawai belum sepenuhnya terbuka dalam menerima keluhan mahasiswa, dan terkadang terdapat perlakuan yang berbeda terhadap mahasiswa tertentu berdasarkan kedekatan pribadi yang tentunya hal ini mengindikasikan adanya tantangan dalam menjaga prinsip keadilan yang objektif, sebagaimana dalam teori *Organizational Justice* oleh Greenberg (1990) bahwa persepsi keadilan yang dirasakan oleh anggota organisasi, yang mencakup dua elemen utama: *distributive justice* (keadilan distribusi) dan *procedural justice* (keadilan prosedural). *Distributive justice* mengacu pada sejauh mana hasil atau pembagian sumber daya dilakukan secara adil, sedangkan *procedural justice* berkaitan dengan

sejauh mana prosedur yang digunakan untuk mencapai keputusan tersebut dipandang sebagai adil dan dalam penelitian ini dimana pegawai di ITBM Balik Diwa menunjukkan telah berupaya memberikan layanan yang adil sesuai dengan standar, meskipun terdapat beberapa kekurangan dalam hal prosedur yang terbuka untuk menerima masukan atau keluhan mahasiswa.

Adams (1965) dalam teori keadilan distributif juga menekankan bahwa keadilan dapat diukur berdasarkan distribusi hasil yang proporsional terhadap kontribusi masing-masing individu dalam hal ini pegawai ITBM Balik Diwa yang memberikan pelayanan di perguruan tinggi harus memastikan bahwa setiap mahasiswa diperlakukan secara adil dan setara, meskipun terkadang perlakuan yang lebih memperhatikan kedekatan emosional dengan mahasiswa bisa menimbulkan persepsi ketidakadilan. Berdasarkan temuan penelitian, pegawai telah berusaha mempertahankan keseimbangan dalam pelayanan, namun terdapat ruang untuk meningkatkan kesetaraan dalam proses penyampaian layanan kepada semua mahasiswa tanpa memandang latar belakang atau kedekatan pribadi.

Sikap adil pegawai di ITBM Balik Diwa sudah cukup baik dengan penilaian bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan yang setara tanpa membedakan suku, agama, atau ras yang walaupun terdapat beberapa kekurangan dalam hal keterbukaan untuk menerima keluhan mahasiswa serta adanya kecenderungan diskriminasi dalam pelayanan yang berkaitan dengan kedekatan emosional dengan mahasiswa.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai etika pelayanan akademik di Institut Teknologi Bisnis dan Maritim Balik Diwa Makassar disimpulkan etika pelayanan akademik di Institut Teknologi Bisnis dan Maritim Balik Diwa sudah cukup baik dengan adanya integritas, loyalitas, dan sikap adil yang ditunjukkan para pimpinan dan pegawai dalam melaksanakan tridharma serta layanan kepada mahasiswa. Integritas pegawai terlihat melalui keberanian menegakkan aturan, namun masih perlu

ditingkatkan untuk menghindari kesan keberpihakan. Loyalitas pegawai dinilai baik karena mereka menunjukkan kecintaan terhadap pekerjaan, kesetiaan terhadap organisasi, dan kemampuan menjaga rahasia. Sementara itu, sikap adil pegawai juga tergolong baik, meskipun perlu peningkatan dalam transparansi dan penerimaan keluhan mahasiswa, selain itu pegawai ITBM Balik Diwa telah berupaya memberikan pelayanan akademik yang profesional, namun evaluasi dan pembinaan berkelanjutan tetap diperlukan guna memperkuat etika pelayanan di lingkungan kampus. Berdasarkan temuan penelitian ini juga terdapat berbagai saran rekomendasi untuk peningkatan etika akademik di ITBM melalui pimpinan Institut Teknologi Bisnis dan Maritim Balik Diwa ITBM Balik Diwa untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan akademik untuk selanjutnya dilakukan perbaikan layanan yang berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

## V. REFERENSI

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267–299). New York: Academic Press.
- Bambang Sudaryana. (2017). *Etika Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bass, B. M., & Steidlmeier, P. (1999). Ethics, character, and authentic transformational leadership behavior. *The Leadership Quarterly*, 10(2), 181–217.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399–432. <https://doi.org/10.1177/014920639001600208>
- Gunawan, I. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indrawan, R. (2016). *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: Refika Adhitama.
- Jeujan, W. (2015). Peranan etika dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial Societas*, 1(1), 5.
- Josephson Institute of Ethics. (2017). The six pillars of character: Ethical behavior in organizations. In M. Sudaryana (Ed.), *Etika Profesi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- K. Bertens. (2004). *Etika*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kumorotomo, W. (2008). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 129–168). Chicago: Rand McNally.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, 50(3), 367–373. <https://doi.org/10.2307/976618>
- Ratminto, & Winasih, A. S. (2009). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rokhman, W. (2024). Etika layanan akademik di perguruan tinggi: Studi fenomenologi tentang perilaku staf administrasi terhadap mahasiswa. *Quality: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 12(1), 45–57. Kudus: IAIN Kudus. <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Quality/article/view/192>
- Rusyani, E., Kurniatun, T. C., & Arifin, Y. (2019). Analisis indeks etika pelayanan di institusi pendidikan tinggi di Banjarmasin. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 10(2), 113–122. Semarang: Universitas Negeri Semarang. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/16365>
- Sjamsuddin, I. S. (2017). *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Pemerintahan*. Malang: Intrans Publishing.
- Starhoran, R. N. (2020). Pengaruh etika perilaku customer service terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 45–54.

- Sudaryana, M. (2017). *Etika Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, L. Y. (2021). Hubungan etika dan pelayanan prima customer service terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Bisnis*, 9(1), 33–41.
- Yandie, W. L. (2021). Pengaruh etika dan pelayanan

prima customer service terhadap kepuasan nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 5(1), 45–56