

## Peran etika dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik pada situasi bencana di Indonesia

**Andri Sulisty<sup>1</sup>, Denok Kurniasih<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Jenderal Soedirman, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Magister Administrasi Publik, Indonesia.

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received Nov 9, 2024  
Revised Nov 20, 2024  
Accepted Dec 11, 2024

#### Keywords:

Akuntabilitas  
Pelayanan Publik  
Peran Etika

### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran etika dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik selama situasi bencana di Indonesia. Dalam konteks bencana yang sering terjadi, akuntabilitas menjadi kunci untuk memastikan pelayanan yang efektif dan responsif terhadap masyarakat yang terdampak. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus, melibatkan wawancara mendalam dengan pejabat publik dan tenaga lapangan, serta analisis dokumen terkait kebijakan penanggulangan bencana. Temuan menunjukkan bahwa penerapan prinsip etika, seperti kejujuran, keadilan, dan empati, sangat penting dalam pengambilan keputusan. Koordinasi antar lembaga juga terbukti dipengaruhi oleh etika kolektif, di mana lembaga yang beroperasi dengan kesadaran etika yang tinggi dapat mengurangi konflik kepentingan dan meningkatkan efektivitas respons. Namun, hambatan seperti tekanan politik dan budaya organisasi yang tidak mendukung etika masih menjadi tantangan dalam penerapannya. Penelitian ini menegaskan bahwa etika bukan hanya norma, tetapi juga panduan moral yang membantu pejabat publik dalam membuat keputusan yang adil dan bertanggung jawab. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan yang lebih etis dan akuntabel dalam penanganan bencana, serta meningkatkan efektivitas pelayanan bagi masyarakat.



### Corresponding Author:

Andri Sulisty,  
De Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Magister Administrasi Publik,  
Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia.,  
Jl. Profesor DR. HR Boenyamin No.708, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah, Indonesia 53122.  
Email: andri.sulisty@mhs.unsoed.ac.id

## 1. INTRODUCTION

Indonesia merupakan negara yang rentan terhadap berbagai jenis bencana, baik bencana alam seperti gempa bumi, banjir, dan letusan gunung berapi, serta pandemi (Heryati, 2020). Sehingga kondisi geografis dan iklim tropis menyebabkan negara ini berada di jalur gempa aktif dan berpotensi mengalami bencana yang sangat merusak (Maulana & Andriansyah, 2024). Dalam situasi bencana, pelayanan publik yang efektif dan tanggap sangat diperlukan untuk melindungi masyarakat serta mengurangi dampak kerugian yang terjadi (Dzigbede et al., 2020). Dalam konteks ini, akuntabilitas

menjadi elemen kunci untuk memastikan bahwa pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan transparan (Idrus et al., 2024).

Akuntabilitas dalam pelayanan publik mengharuskan pemerintah atau penyedia layanan mematuhi kriteria yang ditetapkan dan bertanggung jawab atas setiap pilihan yang dibuat dalam mengelola situasi krisis (Berman et al., 2021). Penegakan akuntabilitas memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah, terutama selama krisis yang mengancam jiwa dan keselamatan (You et al., 2024). Meskipun demikian, tanpa adanya norma etika yang kuat, upaya untuk mencapai akuntabilitas ini sering kali menghadapi masalah dan hambatan, termasuk korupsi, penyalahgunaan kekuasaan, atau ketidakmampuan dalam pengambilan keputusan (Muhammad et al., 2024).

Etika dalam pelayanan publik berfungsi sebagai pedoman bagi para penyelenggara negara dalam bertindak sesuai dengan nilai-nilai moral dan tanggung jawab sosial (Marques et al., 2021). Etika membantu mereka untuk memprioritaskan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi, terutama saat menghadapi situasi darurat atau bencana (Nuriman, 2023). Dalam konteks ini, etika menjadi landasan dalam membuat kebijakan, merespons krisis, dan menangani kebutuhan mendesak masyarakat yang terdampak (Kurniasih, 2024). Pejabat publik wajib menerapkan etika yang tinggi dalam setiap keputusan, mereka cenderung memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab (Haris, 2023).

Situasi bencana di Indonesia sering kali menunjukkan bahwa etika dalam pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan efektif (Ulum, 2014). Banyak kasus menggambarkan kekurangan dalam pengawasan, ambiguitas dalam akuntabilitas, dan kurangnya transparansi dalam penyaluran bantuan kepada korban bencana (Agyenim-Boateng & Oduro-Boateng, 2019). Sebagai contoh, dari penelitian milik (Setiawan & Jesaja, 2022) terdapat kasus di mana bantuan tidak sampai kepada yang membutuhkan atau disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Hal ini mengindikasikan bahwa etika perlu lebih ditekankan dalam setiap aspek pelayanan publik, terutama dalam merespon situasi krisis yang sangat membutuhkan tanggung jawab tinggi dan integritas.

Selain itu, bencana alam seringkali memerlukan koordinasi antara berbagai lembaga pemerintahan serta organisasi non-pemerintah (Setyoko & Kurniasih, 2022). Koordinasi ini sangat tergantung pada kepercayaan, akuntabilitas, dan etika yang kuat antar lembaga (Ilhamsyah & Nuhari, 2024). Jika salah satu pihak tidak bekerja dengan etika yang baik, maka akan terjadi kegagalan dalam koordinasi, yang pada akhirnya berimbas pada keterlambatan penanganan dan penyelamatan korban (La Hadifa, 2019). Oleh karena itu, etika dalam pelayanan publik pada situasi bencana bukan hanya terkait dengan perilaku individu, tetapi juga bagaimana lembaga-lembaga tersebut menjunjung nilai-nilai kejujuran, tanggung jawab, dan kerjasama.

Peran etika dalam akuntabilitas tidak hanya terletak pada aspek kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga pada pemahaman mendalam tentang nilai-nilai kemanusiaan dan moralitas yang harus dijunjung tinggi (Kurniasih & Setyoko, 2019). Etika mengajarkan agar setiap keputusan yang diambil dalam kondisi darurat tetap berpijak pada prinsip keadilan, integritas, dan empati terhadap masyarakat yang terkena dampak (McQuail, 2010). Dengan demikian, penerapan etika yang baik akan membantu menciptakan akuntabilitas yang tidak hanya berbasis pada aturan tertulis, tetapi juga berlandaskan nilai-nilai moral yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Di sisi lain, pengabaian terhadap etika dalam pelayanan publik sering kali menimbulkan masalah yang merugikan, seperti keputusan yang tidak adil, ketidaktransparanan, dan penyalahgunaan kekuasaan (Manurung & Lewoleba, 2023). Dampak dari perilaku tidak etis ini bisa sangat berbahaya, karena dapat menyebabkan keterlambatan distribusi bantuan, keputusan yang salah, atau pengabaian terhadap kebutuhan mendesak masyarakat (Santoso, 2022). Oleh karena itu, penting bagi para pejabat dan penyedia layanan untuk memperkuat komitmen etika mereka demi menjaga akuntabilitas yang tinggi.

Penelitian ini menawarkan perspektif baru dengan mengkaji secara mendalam peran etika sebagai landasan untuk meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan publik khususnya pada situasi bencana di Indonesia. Kebanyakan penelitian terdahulu lebih berfokus pada aspek teknis dan prosedural dalam respons bencana, seperti manajemen sumber daya dan pengambilan keputusan cepat, sementara aspek etika sering kali diabaikan. Dengan mengeksplorasi bagaimana prinsip-prinsip etika dapat memandu pejabat publik dalam membuat keputusan yang adil dan bertanggung jawab, studi ini memperkenalkan sudut pandang humanis yang lebih mendalam tentang

akuntabilitas, yang relevan dalam konteks masyarakat yang tertekan oleh situasi darurat. Meskipun akuntabilitas dalam pelayanan publik pada situasi bencana telah banyak diteliti, masih terdapat celah dalam pemahaman tentang bagaimana etika memengaruhi kualitas akuntabilitas tersebut, terutama di Indonesia yang memiliki kerentanan tinggi terhadap bencana. Banyak studi sebelumnya lebih menitikberatkan pada pendekatan kuantitatif atau studi kasus tertentu yang membahas kegagalan sistem tanpa memperhatikan prinsip etika yang dipegang oleh individu maupun organisasi dalam penanganan bencana. Tidak banyak pula penelitian yang menggali bagaimana etika dan moralitas memengaruhi keputusan dan koordinasi antar lembaga saat bencana terjadi. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi gap tersebut dengan mendalami peran etika dalam proses pengambilan keputusan dan interaksi antar lembaga untuk meningkatkan akuntabilitas, memberikan kontribusi teoritis dan praktis yang signifikan bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik pada masa krisis di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran etika dapat meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik selama situasi bencana di Indonesia, terutama dalam konteks respons cepat dan distribusi bantuan kepada masyarakat yang terdampak. Dalam situasi krisis, akuntabilitas menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan yang diambil oleh penyedia layanan publik dilakukan secara transparan dan bertanggung jawab. Penelitian ini juga bertujuan untuk menggali persepsi dan pengalaman para pejabat publik terkait penerapan prinsip-prinsip etika dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas di lapangan, yang sangat menentukan efektivitas layanan dalam kondisi darurat.

Selain itu, penelitian ini berupaya mengeksplorasi bagaimana prinsip-prinsip etika memengaruhi koordinasi dan kerjasama antar lembaga yang terlibat dalam penanganan bencana, serta dampaknya terhadap transparansi dan kepercayaan publik. Dalam konteks ini, pemahaman lebih dalam mengenai penerapan etika dalam koordinasi antar lembaga dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat akuntabilitas di lapangan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengembangan kebijakan yang memperkuat penerapan etika dalam pelayanan publik pada masa krisis, sehingga mampu meningkatkan akuntabilitas serta efektivitas pelayanan bagi masyarakat yang terdampak bencana.

## 2. RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menggali secara mendalam peran etika dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik pada situasi bencana di Indonesia (Sugiyono, 2018). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan para pejabat publik dan tenaga lapangan yang terlibat langsung dalam penanganan bencana, serta pengamat kebijakan publik yang memahami dinamika respons bencana di Indonesia. Wawancara akan difokuskan pada pengalaman, persepsi, dan interpretasi mereka terkait penerapan prinsip etika dalam tugas-tugas darurat. Selain itu, data juga akan dikumpulkan melalui observasi dan analisis dokumen, seperti pedoman kebijakan penanggulangan bencana dan laporan evaluasi respons bencana (Kriyantono, 2022). Data yang diperoleh akan dianalisis dengan pendekatan tematik, untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait peran etika dalam pembentukan akuntabilitas, serta hambatan dan peluang dalam penerapannya selama situasi darurat.

## 3. RESULTS AND DISCUSSIONS

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen, beberapa temuan utama muncul terkait peran etika dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik selama situasi bencana di Indonesia.

### Penerapan Prinsip Etika dalam Pengambilan Keputusan

Mayoritas pejabat publik yang diwawancarai mengakui bahwa penerapan prinsip etika sangat penting dalam pengambilan keputusan selama situasi darurat. Mereka menekankan bahwa keputusan yang diambil harus berlandaskan pada nilai-nilai kejujuran, keadilan, dan empati. Hal ini sejalan dengan pendapat ((Budiawan & Sunarti, 2021) yang menyatakan bahwa etika menjadi faktor penentu bagi pejabat publik untuk bertindak berdasarkan prinsip moral yang adil dan bertanggung jawab.

### **Koordinasi Antar Lembaga**

Penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antar lembaga sangat dipengaruhi oleh etika kolektif. Pejabat publik mengungkapkan bahwa ketika lembaga-lembaga bekerja dengan prinsip etika yang sama, sinergi dan kolaborasi dalam penanganan bencana menjadi lebih efektif. Sebaliknya, kurangnya komitmen terhadap etika sering kali mengakibatkan konflik kepentingan dan ketidakpastian dalam distribusi bantuan, yang berdampak negatif pada kecepatan dan ketepatan respons (Onyango, 2023).

### **Hambatan dalam Penerapan Etika**

Meskipun banyak pejabat publik menyadari pentingnya etika, mereka juga mengidentifikasi beberapa hambatan dalam penerapannya. Hambatan tersebut meliputi tekanan politik, kurangnya pelatihan mengenai etika, dan budaya organisasi yang tidak mendukung penerapan prinsip etika. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kesadaran akan pentingnya etika, implementasinya masih terhambat oleh faktor eksternal dan internal.

### **Dampak Etika terhadap Akuntabilitas**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika yang kuat berkontribusi pada peningkatan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Para pejabat publik melaporkan bahwa ketika etika dijunjung tinggi, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah meningkat, dan masyarakat lebih bersedia untuk bekerja sama dalam situasi darurat. Ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa akuntabilitas yang kuat dapat membangun kepercayaan masyarakat (Dwiyanto, 2018).

Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya etika sebagai landasan dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik selama situasi bencana di Indonesia. Dalam konteks ini, etika bukan hanya sekadar norma, tetapi juga sebagai panduan moral yang membantu pejabat publik untuk mengambil keputusan yang adil dan bertanggung jawab. Penelitian ini mengkonfirmasi temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa etika berfungsi sebagai pedoman moral yang mengatur perilaku pejabat publik (Muhaimin et al., 2024).

Koordinasi antar lembaga dalam penanganan bencana sangat bergantung pada komitmen bersama terhadap prinsip etika. Ketika lembaga-lembaga beroperasi dengan kesadaran etika yang tinggi, mereka dapat mengurangi konflik kepentingan dan meningkatkan efektivitas respons. Hal ini menunjukkan bahwa etika kolektif dapat menjadi faktor kunci dalam menciptakan sinergi antar lembaga, yang sangat penting dalam situasi darurat yang kompleks (Kapucu & Garayev, 2011).

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa hambatan yang mengganggu penerapan etika dalam pelayanan publik. Tekanan politik dan budaya organisasi yang tidak mendukung etika dapat menghambat upaya untuk mencapai akuntabilitas yang tinggi. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan lembaga terkait untuk menciptakan lingkungan yang mendukung penerapan etika, termasuk memberikan pelatihan dan pendidikan yang memadai bagi pejabat publik. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman tentang bagaimana etika memengaruhi akuntabilitas dalam pelayanan publik, khususnya dalam konteks bencana di Indonesia. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan yang lebih etis dan akuntabel dalam penanganan bencana, serta meningkatkan efektivitas pelayanan bagi masyarakat yang terdampak. Dengan memperkuat komitmen terhadap etika, diharapkan respons terhadap bencana dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, dan transparan, sehingga dapat meminimalkan dampak negatif yang ditimbulkan.

## **4. CONCLUSION**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa etika memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik selama situasi bencana di Indonesia. Penerapan prinsip-prinsip etika tidak hanya membantu pejabat publik dalam mengambil keputusan yang adil dan bertanggung jawab, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan adanya etika yang kuat, koordinasi antar lembaga dalam penanganan bencana dapat

berjalan lebih efektif, mengurangi konflik kepentingan, dan mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat yang terdampak. Meskipun terdapat kesadaran akan pentingnya etika, penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih ada berbagai hambatan yang mengganggu penerapannya, seperti tekanan politik dan budaya organisasi yang tidak mendukung. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan lembaga terkait untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi penerapan etika, termasuk melalui pelatihan dan pendidikan bagi pejabat publik. Secara keseluruhan, penelitian ini menyarankan bahwa penguatan komitmen terhadap etika dalam pelayanan publik harus menjadi prioritas dalam pengembangan kebijakan penanganan bencana. Dengan demikian, diharapkan respons terhadap bencana dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, dan transparan, sehingga dapat meminimalkan dampak negatif yang ditimbulkan dan meningkatkan efektivitas pelayanan bagi masyarakat yang terdampak.

## REFERENCES

- Agyenim-Boateng, C., & Oduro-Boateng, K. (2019). Accounting for Disasters: Evidence of Underrepresentation of Victims in the Accountability Process. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 9(3), 422–448.
- Berman, E. M., Bowman, J. S., West, J. P., & Van Wart, M. R. (2021). *Human Resource Management in Public Service: Paradoxes, Processes, and Problems*. Cq Press.
- Budiawan, A., & Sunarti, N. (2021). Analisis Etika Pejabat Birokrasi Indonesia: Array. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 725–745.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, not Steering*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. UGM press.
- Dzigbede, K. D., Gehl, S. B., & Willoughby, K. (2020). Disaster Resiliency of US Local Governments: Insights to Strengthen Local Response and Recovery from the COVID-19 Pandemic. *Public Administration Review*, 80(4), 634–643.
- Haris, U. (2023). Etika Politik dalam Pemanfaatan Ruang Publik. *Jurnal Administrasi Karya Dharma*, 2(1), 9–18.
- Heryati, S. (2020). Peran Pemerintah Daerah dalam Penanggulangan Bencana. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 139–146.
- 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 ISSN 2721-4796 (Online)*, 2194–2205.
- Ilhamsyah, P., & Nuhari, I. (2024). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Dampak dan Tantangan dalam Implementasi Administrasi Publik yang Efektif. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (Online)*, 5(2), 1463–1476.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Aptikom.
- Iswahyudi, M. S., Munizu, M., Mukhtar, A., Badruddin, S., Suryani, L., Kustanti, R., Dewi, L. P., Januaripin, M., Dewi, A. R., & Munawar, A. (2023). *Kepemimpinan Organisasi: Teori dan Praktik*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Kapucu, N., & Garayev, V. (2011). Collaborative Decision-making in Emergency and Disaster Management. *International Journal of Public Administration*, 34(6), 366–375.
- Kriyantono, R. (2022). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif: Edisi Kedua*. Prenada Media.
- Kurniasih, D. (2024). Etika Administrasi Publik dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(1), 3474–3483.
- Kurniasih, D., & Setyoko, P. I. (2019). Public Governance Capacity in the Accountability of Village-owned Enterprise Management in Indonesia. *Journal Sampurasun: Interdisciplinary Studies for Cultural Heritage*, 5(2), 67–79.
- La Hadifa. (2019). *Membangun Budaya Anti Korupsi: Langkah Untuk Mewujudkan Kesejahteraan Sosial*. CV. Adiprima Pustaka.
- Manurung, K. H., & Lewoleba, K. K. (2023). Penerapan Sanksi Etika Profesi terhadap Anggota Polisi yang Melakukan Pemerasan. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(4).

- Mardiasmo. (2021). *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah: Edisi Terbaru*. Andi Offset. <https://books.google.co.id/books?id=6BBEAAAQBAJ>
- Marques, I., Leitão, J., Carvalho, A., & Pereira, D. (2021). Public Administration and Values Oriented to Sustainability: A Systematic Approach to the Literature. *Sustainability*, 13(5), 2566.
- Maulana, A. T., & Andriansyah, A. (2024). Mitigasi Bencana di Indonesia. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(10), 3996–4012.
- Maulani, G., Kom, S., Kom, M., Ika Fitria, S. A. P., Ansyah, R. H. A., Deni, H. A., MM, C. Q. M., Anwar, H. M., Dianni Arma Wahyu Setia Ningsih, M. K. M., & Rachmawati Novaria, M. M. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik. Cendikia Mulia Mandiri*.
- McQuail, D. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=CvcvLsDxhvEC>
- Muhaimin, H., Puteri, Z. N. A., Amaliya, N., & Ferdiana, N. A. (2024). Analisis Etika Pemerintahan dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pemerintahan Kota Mojokerto. *Journal Law and Government*, 2(2), 113–120.
- Muhammad, F., Arsyad, R. A. S., & Notodipuro, T. S. (2024). Analisis Keterkaitan Penegakan Hukum dan Partisipasi Masyarakat dalam Pemberantasan Korupsi untuk Mewujudkan tata Kelola Instansi Pemerintahan yang Bersih. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(14), 500–512.
- Nuriman, D. A. (2023). *Komunikasi Risiko Menghadapi Bencana Alam Tsunami Melalui Stakeholder Engagement-Damera Press*. Damera Press.
- Onyango, G. (2023). *Collaborative Public Governance in African Public Administration Contexts: Problems of Realising Joint Actions in Multi-agency Arrangements*.
- Perry, J. L., & Kraemer, K. L. (1983). *Public Management: Public and Private Perspectives*. Mayfield Publishing Company. <https://books.google.co.id/books?id=X-VLAQAAlAAJ>
- Santoso, T. (2022). *Etika Bisnis*. In *Etika Bisnis*. Pustaka Saga.
- Setiawan, I., & Jesaja, C. P. (2022). Analisis Perilaku Korupsi Aparatur Pemerintah di Indonesia (Studi pada Pengelolaan Bantuan Sosial di Era Pandemi Covid-19). *Jurnal Media Birokrasi*, 33–50.
- Setyoko, P. I., & Kurniasih, D. (2022). Impact of the Covid 19 Pandemic on Small and Medium Enterprises (SMES) Performance: A Qualitative Study in Indonesia. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(3), 315–324.
- Shoimuna, M. D. (2024). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 5(1), 239–257.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 15(2010)
- Ulum, M. C. (2014). *Manajemen Bencana: Suatu Pengantar Pendekatan Proaktif*. Universitas Brawijaya Press.
- You, Y., Ma, D., & Chen, C. (2024). Public Trust During a Public Health Crisis: Evaluating the Immediate Effects of the Pandemic on Institutional Trust. *Journal of Chinese Political Science*, 29(1), 1–29.