



TENTANG PENULIS



DR. Harbani Pasolong, M.Si. lahir di Kabupaten Soppeng 31 Desember 1965, lulus D3 Fisipol Unhas Jurusan Kesekretariatan pada 1989, lulus S1 Fisipol Unhas Jurusan Administrasi Negara dengan Konsentrasi Sumber Daya Manusia pada tahun 1992, lulus pada Program Pasca Sarjana Unhas Jurusan Administrasi Pembangunan dengan Konsentrasi Sumber Daya Manusia pada tahun 1998. Telah menyelesaikan program Doktor Ilmu Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Unhas 2010.

Pada Tahun 1993, menjadi Dosen tetap pada Politeknik Teknologi Universitas Hasanuddin Ujung Pandang, sekarang Politeknik Negeri Ujung Pandang, dengan mengajarkan Mata kuliah Metode Penelitian Administrasi, Etika Profesi, Kepemimpinan, Psikologi Industri, dan Pengantar Ilmu Administrasi. Selain itu, aktif mengajar mata kuliah Kebijakan Publik dan Pengambilan Keputusan pada Fisipol Unhas, STIA-LAN dan UIM Makassar.

Pada tahun 1998-1999 menjabat sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga. Pada tahun 1999-2000 menjabat sebagai Ketua Jurusan Administrasi Niaga. Pada tahun 2000-2004 menjabat sebagai Pembantu Direktur Bidang Kemahasiswaan (PD III) Politeknik Negeri Ujung Pandang. Pada tahun 2011-2015 menjabat sebagai Ketua Jurusan Administrasi Niaga. Pada tahun 2017-2018 Terpilih lagi menjadi ketua Jurusan Administrasi Niaga.

Karya tulis yang telah dihasilkan: (1) Buku Metode penelitian Administrasi untuk Organisasi Profit dan Non-profit pada tahun 2005 (182 halaman), (2) Teori Administrasi Publik pada tahun 2007 (214 halaman), (3) Kepemimpinan Birokrasi pada tahun 2008 (234 halaman), dan beberapa Jurnal akreditasi yang belum dapat disebutkan satu persatu, (4) Buku Metode Penelitian Administrasi Publik pada tahun 2012 (260 halaman).

nasmedia
PENERBIT ANGGOTA IKAPI

Jl. Batua Raya No. 550
Makassar, Sulawesi Selatan 90233
+62812 1313 3800
redaksi@nasmediapustaka.id
www.nasmediapustaka.co.id
nasmedia.id



DR HARBANI PASOLONG, M.SI

ETIKA PROFESI



ETIKA PROFESI



DR. HARBANI PASOLONG, M.Si



ETIKA PROFESI



DR. HARBANI PASOLONG, M.Si

Sanksi Pelanggaran Hak Cipta
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 28 TAHUN 2014 TENTANG HAK CIPTA

Ketentuan Pidana

Pasal 113

- 1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
- 2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- 3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- 4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).



ETIKA PROFESI



DR. HARBANI PASOLONG, M.Si

ETIKA PROFESI

Dr. Harbani Pasolong, M.Si.

Copyright © Harbani Pasolong 2021
All rights reserved

Layout : Rizaldi Salam
Desain Cover : Dr. Harbani Pasolong, M.Si.

Image Cover
Freepik.com

Cetakan Ketiga, Mei 2021
Cetakan Kedua, September 2020
Cetakan Pertama, Agustus 2021
xii + 219 hlm; 14.5 x 20.5 cm
ISBN 978-623-7644-50-7

Diterbitkan oleh Penerbit Nas Media Pustaka

PT. Nas Media Indonesia

Anggota IKAPI

No. 018/SSL/2018

Jl. Batua Raya No. 550, Makassar 90233
Jl. Tajem Baru No. 11, Yogyakarta 55281
Telp. 0812-1313-3800
redaksi@nasmedia.id

www.nasmediapustaka.co.id

www.nasmedia.id

Instagram : @nasmedia.id

Fanspage : nasmedia.id

Dicetak oleh Percetakan CV. Nas Media Pustaka
Isi di luar tanggung jawab percetakan

KATA PENGANTAR

Rasa syukur saya persembahkan kehadiran Tuhan yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang, karena berkat dan kemurahanNya pula, maka buku Referensi yang sangat sederhana ini dapat saya selesaikan pada masa pandemi Covid-19 sejak bulan Maret 2020. Buku referensi ini disusun dari berbagai sumber yang berhubungan dengan Etika Profesi dan pengalaman Penulis mengajar Etika Profesi kurang lebih 20 tahun. Secara umum membahas tentang Etika Profesi sehingga Judul bukunya diberi nama Etika Profesi. Kehadiran buku ini dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa, dosen, praktisi, pimpinan dan para birokrat pemberi pelayanan sehingga dapat menjalankan posisinya strategisnya untuk melayani masyarakat yang memuaskan.

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dewasa ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Mengurus pelayanan publik ibaratnya memasuki hutan belantara yang penuh dengan ketidakpastian. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi ini mendorong warga untuk membayar pungli kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Ketidakpastian bisa juga mendorong warga memilih menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanannya daripada menyelesaikannya sendiri. Disamping itu juga sering dilihat dan didengar adanya tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah, dan diskriminatif. Sebagai konsekuensi logisnya, dewasa ini kinerja pemerintah sebagai pelayan publik banyak menjadi sorotan, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan.

Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Semua permasalahan tersebut, pada hakekatnya tidak perlu terjadi secara drastis dan dramatis sebagaimana yang pernah dialami selama ini, seandainya pemerintah

dan aparaturnya memiliki kredibilitas yang memadai dan kewibawaan yang dihormati oleh rakyatnya. Pemerintah yang memiliki etika dan moralitas yang tinggi dalam menjalankan kewenangan pemerintahannya, tentu memiliki akuntabilitas dan penghormatan yang tinggi pula terhadap tuntutan aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Dalam pemerintahan yang demikian itu pula iklim keterbukaan, partisipasi aktif dan pemberdayaan masyarakat dapat diwujudkan, sebagai manifestasi dari gagasan yang dewasa ini mulai dikembangkan, yaitu penerapan etika dalam pelayanan publik. Melihat betapa kompleksnya masalah yang terjadi dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik, maka upaya penerapan etika pelayanan publik di Indonesia menuntut pemahaman dan sosialisasi yang menyeluruh, dan menyentuh semua dimensi persoalan yang dihadapi oleh birokrasi pelayanan.

Permasalahannya sekarang adalah sejauhmana pemahaman dan penerapan etika pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah Indonesia? Masalah ini perlu pengkajian secara kritis dan mendalam, karena berbagai praktek buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti: ketidakpastian pelayanan, pungutan liar, dan pengabaian hak dan martabat warga pengguna pelayanan, masih amat mudah dijumpai di hampir setiap satuan pelayanan publik. Dengan demikian permasalahan pelayanan publik cukup kompleks, variabelnya sangat luas, upaya memperbaiki birokrasi sebagai pelayanan publik (*public service*) termasuk didalamnya upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang memuaskan.

Pentingnya etika pelayanan publik di Indonesia belum dibahas secara tuntas seperti 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. Untuk membantu

menerapkan prinsip-prinsip etika dan moral di Indonesia, pengalaman negara-negara lain perlu ditimba. Tidak dapat disangkal bahwa pada saat ini Indonesia dikenal sebagai negara koruptor nomor muda atau paling muda di dunia, perlu berupaya keras menerapkan prinsip-prinsip etika dan moral. Etika perumusan kebijakan, etika pelaksana kebijakan, etika evaluator kebijakan, etika administrasi publik/birokrasi publik/pelayanan publik, etika perencanaan publik, etika PNS, dan sebagainya, harus diprakarsai dan mulai diterapkan sebelum berkembangnya budaya yang bertentangan dengan moral dan etika.

Semoga buku yang sangat sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan khususnya bagi para birokrat pemberi pelayanan dan pimpinannya, dosen, dan mahasiswa. Penulis menyadari bahwa penyusunan buku ini masih banyak kesalahan, oleh karena itu Penulis sangat berharap kepada semua pembaca agar memberikan masukan yang konstruktif demi kesempurnaan buku ini.

Makassar, 2020
Penyusun,

Dr. Harbani P., M.Si

DAFTAR ISI

BAB I

ETIKA PROFESI.....	1
A. Pendahuluan	1
B. Pengertian Etika	2
C. Pengertian Profesi	6
D. Pengertian Etika Profesi	11
E. Peranan Etika Dalam Profesi	13
F. Kode Etik Profesi	14
G. Sanksi Pelanggaran Kode etika	16
H. Tujuan dan Fungsi Kode Etik Profesi	16
I. Teori Etika	17

BAB II

NORMA.....	23
A. Pengertian Norma	23
B. Jenis-Jenis Norma	24
C. Fungsi Norma.....	25
D. Ciri-ciri Norma	26
E. Asas-asas Norma	27

BAB III

KEBEBASAN.....	33
A. Pendahuluan.....	33
B. Pengertian Kebebasan Manusia	34
C. Jenis-jenis Kebebasan	36
D. Kemauan Bebas	39

BAB IV

MORAL	43
A. Pengertian Moral	43
B. Fungsi Moral	45
C. Jenis Moral dan Wujud Moral.....	46
D. Kesadaran Moral.....	47
E. Unsur-unsur Kesadaran Moral	49
F. Kesimpulan	50

BAB V

HAK DAN KEWAJIBAN.....	53
A. Pendahuluan.....	53
B. Hak	54
C. Kewajiban	58
D. Perbedaan Hak dan Kewajiban	61

BAB VI

KEADILAN	63
A. Pendahuluan	63
B. Pengertian Keadilan	64
C. Jenis-jenis Keadilan	65
D. Hukum dan Keadilan	68
E. Teori Keadilan	68

BAB VII

KEBAIKAN, KEBAJIKAN DAN KEBAHAGIAAN.....	73
A. Kebaikan	73
B. Kebajikan	78
C. Kebahagiann	79
D. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kebahagiann	84

BAB VIII

ETIKA ADMINISTRASI	87
A. Pendahuluan	87
B. <i>New Public Management</i> (NPM)	95
C. <i>The New Publik Service</i> (NPS)	97
D. Implementasi Nilai-nilai Etika	99
E. Kesimpulan	101

BAB IX

ETIKA PELAYANAN PUBLIK	103
A. Pendahuluan	103
B. Pengertian Pelayanan Publik	105
C. Pentingnya Etika Dalam Pelayanan Publik	109
D. Kode Etik Pelayanan Publik	109
E. Asas-asas Pelayanan Publik	112
F. Ruang Lingkup Pelayan Publik	113
G. Standar Pelayanan Publik	114
H. Pinsip-prinsip Pelayanan Publik	115
I. Indikator Pelayanan Publik	116
J. Pinsip-prinsip Etika Pelayanan Publik	118
K. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat	122
L. Kepuasan masyarakat	123
M. Kesimpulan	125

BAB X

ETIKET PELAYANAN	127
A. Pengertian Etiket	127
B. Etiket Pelayanan	128
C. Larang Dalam Etiket Pelayanan	131
D. Kesimpulan	132

BAB XI

PERILAKU	135
A. Konsep Perilaku	135
B. Faktor-faktor yang Memengaruhi Perilaku.....	136
C. Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik	140
D. Kesimpulan	143

BAB XII

PENAMPILAN	145
A. Pengertian Penampilan	145
B. Cara Berpenampilan.....	148
C. Kesimpulan	149

BAB XIII

CARA BERPAKAIAN.....	151
A. Pengertian Cara Berpakaian	151
B. Cara Berpakaian.....	152
C. Kesimpulan	156

BAB XIV

CARA BERBICARA	157
A. Pengertian Cara Berbicara	157
B. Cara Berbicara	159
C. Kesimpulan	162

BAB XV

TEKNIK BERTANYA.....	163
A. Pengertian Teknik Bertanya.....	163
B. Teknik Bertanya	164
C. Kesimpulan	168

BAB XVI

GERAK - GERIK	171
A. Pengertian gerak-gerak	171
B. Gerak-Gerik yang Baik	173
C. Kesimpulan	174

BAB XVII

ETIKA KEPEMIMPINAN	177
A. Pendahuluan	177
B. Pengertian Etika Kepemimpinan	179
C. Fungsi Etika Kepemimpinan	182
D. Etika Dalam Kepemimpinan	183
E. Indikator Kepemimpinan Etis	189
F. Kepemimpinan Pelayan	190

BAB XVIII

ETIKA PROFESI ASN.....	195
A. Pendahuluan	195
B. Etik Aparatur Sipil Negara.....	196
C. Etika Profesi ASN	197
D. Kode Etik dan Kode Perilaku ASN	201
E. Pelanggaran Kode Etik ASN.....	202
F. Sanksi Pelanggaran Kode Etik.....	204

DAFTAR PUSTAKA.....	206
----------------------------	------------

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sutrisno Hudoyo, 2010. *Etika*, Penerbit Ratuatha, Yogyakarta.
- Adair, John. 2008. *Kepemimpinan yang Memotivasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 1993. *Membina Calon Pemimpin*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Angkasa, 2010, *Filsafat Hukum (Materi Kuliah)*, Magister Ilmu Hukum Hukum UNSOED, Perwokerto.
- Antonio, Muhammad Syafii. 2019. *Muhammad SAW The Super Leader Super Super Manager*. Tazkia Publishing & ProLM Centre. Jakarta Selatan.
- Ansori, Abdul Gafur, 2006, *Filsafat Hukum Sejarah, Aliran Dan Pemaknaan*, Gajah Mada Universisty Press, Yogyakarta.
- Agoes Sukrisno dan Ardana, 2011. *Etika Bisnis dan Profesi-Tantangan Membangun Manusia Seutuhnya*. Salemba Empat Jakarta
- Archie J. Bahm, 2011. *Ethics*, (Abbreviated Edition), Archie J. Bahm Publisher, Albuquerque, New Mexico.
- Austis Fagothey, 2003, *Right and Eason, Press of the V.C Mos by Co*, st. Luis, USA
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima* Jakarta: PT Elex MediaKomputindo.
- Bertens, K. 2008. *Etika. Seri Filsafat Atma Jaya: 15*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2013. *Etika Edisi Revisi*. Yogyakarta: PT Kanisius
- _____. 2016. *Pengantar Etika Bisni*. Yogyakarta: PT Kanisius
- Blanchard, K. Hersey, P. 1992. *Manajemen Perilaku Organisasi: Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*. (terjemahan: Agus Dharma). Jakarta: Erlangga.

- C.A. Van Peursen, 2006, *Strategi Kebudayaan*, BPK Gunung Mulia, Jakarta
- _____, 2016, *Orientasi Alam Filsafat*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Charless Whiting: 2006, *Creative Thinking*, Terjemahan Winardi, Akademika
- David Osborne dan Ted Gaebler. 2005. *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: PPM.
- _____, dan Peter Plastrik. 2011. *Memangkas Birokrasi*. Jakarta: PPM.
- Davis K & Newsrom J.W. 1989. *Human Behaviour at Work* (8 ed) Singapore: Mc Grw-Hill.
- Davis, Keit. 2009. *Human Behavior at Work*, 5th Edition, Tata Mc.Graw Hill Publishing Company Ltd. New Delhi.
- De Vos, *Pengantar Etika*, 2000, (Terjemahan: Moertono, S.H.) t.t. tanpa nama dan tempat penerbitan.
- Denhardt, Kathryn G. 1988. *The Ethics of Public Service*. Westport, Connecticut: Greenwood Press.
- _____. 2008. *The ethics of public service: resolving moral dilemmas in the public organizations*. New York: Greenwood Press.
- _____. 2018. *The Ethics of Public Service: Resolving Moral Dilemmas in the Public Organizations*. New York: Greenwood Press.
- Dessler, Gary. 2000. *Organization Theory: Integrating Structure and Behavior*. Prentice-hall, Inc., Englewood Cliffs-New Jersey.
- _____. 2006. *Human Resource Management*. Eighth Edition. New York Jersey: Prentice Hall.

- Dwiyanto, Agus. dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PPSK) UGM.
- _____. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PPSK) UGM.
- Drijarkara, 2006, *Pertjikan Filsafat*, P.T. Pembangunan, Jakarta
- Drucker, P.F. 1993. *Post-Capitalist Society*. New York: Harper Business.
- Edy Topo Azhari. 2003. “Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik”. Makalah. Disampaikan dalam Seminar Lokakarya Nasional Dimensi Politik Pelayanan Publik: Partisipasi, Transparansi & Akuntabilitas pada tanggal 8 – 9 Oktober 2003 di Hotel Indonesia Jakarta.
- Encyclopedia, Britanica, Vol. VIII, 2002, *Encyclopedia Britanica*, Inc, London.
- Encyclopedia of Fhilosophy*, 2007 Vol. III, The Mc. Millan Coy and The Free Press, New York.
- Garvey, James, 2010. *Karya Filsafat Terbesar*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Gaspersz, Jhon W. 1994. *Manajamen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Kerjasama Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan. Jakarta: PPM.
- _____. 2004. *Perencanaan Strategik Sektor Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, Ivancevich Donnelly. 1996. *Organisasi Perilaku Struktur Proses*. Jilid 1. Jakarta: Binarupa Aksara.
- _____. 1997. *Organisasi: Perilaku Struktur Proses*. Jilid II. Jakarta: Binarupa Aksara.

- Gie, The Liang, 2006. *Etika Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Universitas Terbuka. Wijaya, A.W, 1999. *Etika Adminiatriasi Negara*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Lantu, Donal., dkk. 2007. *Servant Leadership, The Ultimate Calling to Fulfill Your Life's Greatness*, Gardin Books. Yogyakarta.
- Laub, J. A. 1999. *Assessing the servant organization: Development of the Organizational Leadership Assessment (OLA) Instrument, Dissertation Abstracts International*. 60. (02) 308A. (UMI) No. 9921922.
- Lovelock, Christopher, 1994. *Product Plus: How Product+Service=Competitive Advantage*, New York: Mc. Graw Hill Interantional Editions.
- Luthans, Fred. 1981. *Organizational Behavior*. Third Edition. McGraw-Hill Book Company, New York.
- _____. 2006. *Perilaku Organisasi*. (edisi sepuluh), Yogyakarta: Andi.
- Fuady, Munir Fuady, 2010, *Dinamika Teori Hukum, Ghalia Indonesia*, Ciawi-Bogor.
- Greenleaf, R. K. 2002. *Servant-Leadership: A Journey into the nature of Legitimate power and gretness*. (L.C. SPers, Ed) 25th Anniversary Edition) New York: Paulist Press.
- G. J. Warnock, 2010. *Contemporary Moral Philosophy*, Martin Press London.
- G. Nuchelmans, 2003, (terjemahan Soejono Soemargono), *Filsafat Kesusaan/Etika*, Proyek PPPT Universitas Gjah Mada, Sub Bagian Proyek Pengadaan Diklat.
- Halim, A. Ridwan, 2005, *Pengantar Ilmu Hukum Dalam Tanya Jawab*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Harsya W. Bachtiar 2006, (ed) *Percakapan dengan Sidney* (ed) Percakapan Dengan Sidney Hook, Penerbit Jembatan, Jakarta.

- Hasibuan, Malayu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta. Edisi Revisi.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner & Crosby. 1997. *Management Quality and Competitiveness* (Second Edition). Chicago: mIrwin.
- I. R. Poedjawijatna, 2002, *Etika*, Obor, Jakarta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (2018),
- Jabbara, J.G dan Dwivedi, O.P. 2009. *Public Service Accountability*. Connecticut: Kumarian Press, Inc Martins, Jr (ed). 1979. *Professional Standards and Ethics*. Washington, DC: ASPA Publisher
- Jane M. Howell & Bruce J. Avolio. 1992. *The Ethics of Carismatic Leadership: Submission or Liberation? Academy of Management*. New York: Press.
- Jay A. Conger. 1997. *Pemimpin Karismatik*. (terjemahan). Jakarta. Bina-pura Aksara.
- Jean Paul Sarte, 2006 *Being and Nothingness*, Translated by Hazel E. Barnes.
- Jefkins, Frank Disempurnakan oleh Daniel Yadin. (2003). *Public Relations*. Terjemahan Haris Munandar. M.A. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Joseph A. De Vito. 1996. *Leadership for Twenty-First Century*. Wesport, CN: Praeger, 102.
- _____. 2013. *Leadership for Twenty-First Century*. Wesport, CN: Praeger. 102.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, PT Raja Grafindo Jakarta.
- _____, 2018, *Etika Customer service*, PT Raja Grafindo: Jakarta

- Kelsen Hans, 2009, *Pengantar Teori Hukum*, Penerbit Nusa Media, Bandung.
- Keraf, A. Sonny. *Eika Binis: Tuntunan dan Relevansinya*. Kanisius: Jakarta
- K. Bertens, 2001, *Filsafat Barat Dalam Abad 20*, PT Gramedia: Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1996. *Meningkatkan Kinerja BUMN: Antisipasi Terhadap Kompetisi dan kebijakan Deregulasi*. Yogyakarta: JKAP No. 1.
- _____. 2006. “Pelayanan yang Akuntabel dan Bebas dari KKN”, dalam Agus Dwiyanto,ed .2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kouzes M. James & Posner Z. Barry. 1996. *Kredibilitas* (Terjemahan). Professional Books. Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Malang: Prenada Media Group
- _____. 2012. *Public Relation & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif* Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Louis O. Kattsoff, 2006, *Pengantar Filsafat, Alih Bahasa Soejono Soemargono*, Tiara Wacana, Yogyakarta.
- Manullang, E. Fernando M, 2007, *Menggapai Hukum Berkeadilan*, Buku Kompas, Jakarta.
- Magnis, Suseno, Franz ., 2010. *Etika Umum*, Yayasan Kanisius, Yogyakarta.
- _____, 2015 *Sekitar Etika Bisnis*. Kanisius, Yogyakarta.
- Martins, Jr (ed). 2009. *Professional Standards and Ethics*. Washington, DC: ASPA Publisher.

- McClelland, David C. 1987. *Memacu Masyarakat Berprestasi: Mempercepat Laju Pertumbuhan Ekonomi Melalui Peningkatan Motif Berprestasi*. (Terjemahan). Jakarta: Intermedia.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A.S. 2017. *Kepemimpinan Kerja: Peranan, Teknik dan Keberhasilannya*, Bina Aksara. Jakarta.
- Mulyadi. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-2. Bogor: IN MEDIA.
- Notonagoro, 1955, *Filsafat*, Diktat, Fakultas HESP Universitas Gadjadara, Yayasan Badan Penerbit Gajah Mada Yogyakarta.
- Osborne David, dan Ted Gaebler. (1995) *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta. PPM
- _____. 2011. *Memangkas Birokrasi*. Jakarta. PPM
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- _____, 2019. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta Bandung
- Patterson, K. A. 2003. *Servant Leadership: A Theoretical model*, *Dissertation Abstracts International*, 64 (02), 570. (UMI No. 3082719).
- Philippa Foot (ed) 2007, *Theories Ethics*, Oxford University Press.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta
- _____. 2018. *Manajemen Kinerja Kepegawaian: Dalam Pengelolaan SDM Perusahaan*. CV Pustaka Setia. Bandung
- Rahardjo, Satjipto. 2010. *Sosiologi Hukum: Perkembangan Metode dan Pilihan Masalah*, Ctk. Kedua, Genta Publishing, Yogyakarta.

- Rahayu, Amy Y.S. 1997. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality (Servqual), dalam Bisnis dan Birokrasi*. No. I. Vol.III/1997, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, hal 1-19.
- Rato, Dominikus, 2010, *Filsafat Hukum, Mencari, Menemukan, Dan Memahami Hukum*, LaksBang Yustisia, Surabaya.
- RBS Fudyartanta, 2010, *Etika Pengantar ke Intisari Filsafat Kesusilaan dan Moral*, Yayasan Pancasila, Jakarta.
- Robbins, S.P. 1995. *Teori Organisasi: Struktur, Desain & Aplikasi*. Alih Bahasa: Yusuf Udaya. Jakarta: Arcan.
- _____. 2006. *Teori Organisasi: Struktur, Desain & Aplikasi*. Alih Bahasa: Yusuf Udaya. Jakarta: Arcan.
- _____. 2016. *Teori Organisasi: Struktur, Desain & Aplikasi*. Alih Bahasa: Yusuf Udaya. Jakarta: Arcan.
- Rukmana, Nana. 2007. *Etika Kepemimpinan: Perspektif Agama dan Moral*. Bandung. Alfabeta.
- Russell, R.F. dan Stone A.G. 2002. *A Review of Servant Leadership Attributes: Developing a Practical Model Leadership & Organization Development Journal*, 23 (3), 145-157, Retrieved October 4, 2004. from ABI/Inform Global database.
- Hyronimus Rhiti, 2015. *Filsafat Hukum Edisi Lengkap (Dari Klasik ke Postmodernisme)*, Ctk. Kelima, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Salam, Burhanuddin. 2000. *Pengantar Filsafat*. Bina Aksara Jakarta
- _____. 2016, *Etika Sosial, Asas Moral dan Dalam Kegidupan Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta
- Santoso, Santoso, Hukum, 2014. *Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum*, Ctk. Kedua, Kencana, Jakarta.

- Sedarmayanti, 2003. *Good Governance: Kepemerintahan yang Baik Dalam rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.
- _____. 2014. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) II*. Bandung: Mandar Maju.
- Seoroso H. Prawirohardjo, *Beberapa Masalah Meta Ilmiah Dalam Politik Sebagai Ilmu Sosial*, Pidato Pengukuhan Guru Besar Jabatan Guru Besar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gaja Mada.
- Sinambela, Poltak. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simon A., Herbert, 2004. *Administrative Behavior: Perilaku Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinthaml, Valarie A.Parasuraman A and Berry, Leonard L. 1990. ***Delivering Service Quality***: Balancing Customer Perception and Expectations. New York: The Free Press.
- Soedjatmoko, 2000, *Etika Pembebasan*, LP3ES, Jakarta
- Soejanto Poepowardojo, K. 2007, Bertens (ed) *Sekitar Manusia*, Pt Gramedia, Jakarta.
- Shafritz, Jay.M. dan E.W.Russell. 1997. *Introducing Public Administration*. New York, N.Y: Longman.
- Spears, L. (Ed) 1995. *Reflections on Leadership How Robert K. Greenleaf's Theory of Servant-Leadership Influenced Today's Top Management Thinkers*. New York: Jhon Wiley & Sons.
- Stewart, Michael Aileen. 1994. *Empowering People*. Pitman Publishing. London.

- Stoner, James A.F. dkk. 1996. *Manajemen*. Jakarta: PT Indeks Gramedia Grup.
- Supranto, J. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- The Drucker. Foundation. 2000. *The Leader of The Future (pemimpin Masa Depan)*.
- Thoha, Miftah. 1995. *Kepemimpinan Dalam Manajemen (Suatu pendekatan Perilaku)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- _____. 2002. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- _____. 2003. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- _____. 2014. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- _____. 2015. *Birokrasi Politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- _____. 2017. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonseia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- _____. 2017. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Wachs, M. 2005. *Ethics in Planning Center for Urban Policy Research*. The State University of New Jersey.
- Wahjosumidjo. 1994. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.

- Warella, Y. 2004. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. Semarang: MAP UNIDP.
- Wasitiono, Sadu 2003. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Bandung: Fokusmedia. Cetakan kedua.
- Wexley, K. N., Yukl, G.A. 2006. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Terjemahan: Muh. Shobaruddin. Jakarta; Rineka Cipta.
- White, Randall P. dkk. 1997. *The Future of Leadership (Masa Depan Kepemimpinan) Revolusi Gelombang*. (Terjemahan). Batam: Interaksara.
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara, Semaramng, Universitas Diponegoro.
- William Frankena, 2003, *Ethics*, Prentice Hall, New Jersey.
- William Lillie, 2007, *An Introduction To Etics*, Barnes Noble, New York.
- Wirawan. 2018. *Kepemimpinan, Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Yukl, Gary. 2006. *Kepemimpinan Dalam Organisasi* (Terjemahan). Jakarta: Prenhallindo.
- Zeithaml, V.A. Parasuraman & L.L. Berry. 2000. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.

Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

TENTANG PENULIS



DR. Harbani Pasolong, M.Si. lahir di Kabupaten Soppeng 31 Desember 1965, lulus D3 Fisipol Unhas Jurusan Kesekretariatan pada 1989, lulus S1 Fisipol Unhas Jurusan Administrasi Negara dengan Konsentrasi Sumber Daya Manusia pada tahun 1992, lulus pada Program Pasca Sarjana Unhas Jurusan Administrasi Pembangunan dengan Konsentrasi Sumber Daya Manusia pada tahun 1998. Telah menyelesaikan program Doktor Ilmu Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Unhas 2010.

Pada Tahun 1993, menjadi Dosen tetap pada Politeknik Teknologi Universitas Hasanuddin Ujung Pandang, sekarang Politeknik Negeri Ujung Pandang, dengan mengajarkan Mata kuliah Metode Penelitian Administrasi, Etika Profesi, Kepemimpinan, Psikologi Industri, dan Pengantar Ilmu Administrasi. Selain itu, aktif mengajar mata kuliah Kebijakan Publik dan Pengambilan Keputusan pada Fisipol Unhas, STIA-LAN dan UIM Makassar.

Pada tahun 1998-1999 menjabat sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga. Pada tahun 1999-2000 menjabat sebagai Ketua Jurusan Administrasi Niaga. Pada tahun 2000-2004 menjabat sebagai Pembantu Direktur Bidang Kemahasiswaan (PD III) Politeknik Negeri Ujung

Pandang. Pada tahun 2011-2015 menjabat sebagai Ketua Jurusan Administrasi Niaga. Pada tahun 2017-2018 Terpilih lagi menjadi ketua Jurusan Administrasi Niaga.

Karya tulis yang telah dihasilkan: (1) Buku Metode penelitian Administrasi untuk Organisasi Profit dan Non-profit pada tahun 2005 (182 halaman), (2) Teori Administrasi Publik pada tahun 2007 (214 halaman), (3) Kepemimpinan Birokrasi pada tahun 2008 (234 halaman), dan beberapa Jurnal akreditasi yang belum dapat disebutkan satu persatu, (4) Buku Metode Penelitian Administrasi Publik pada tahun 2012 (260 halaman).