



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 6 Tahun 2024 Page 816-826

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Etika Pelayanan Publik IPTM (Ijin Penggunaan Tanah Makam) Pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pemakaman Kabupaten Tangerang

Ahmad Ferdiyana^{1✉}, Nanan Sujana², Muhammad Ibrahim Rantau³

Universitas Islam Syekh-Yusuf

Email: ferdiyana48@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika pelayanan publik oleh pegawai Dinas Perumahan, Pemukiman, dan Pemakaman Kabupaten Tangerang, dengan fokus khusus pada proses penerbitan Ijin Penggunaan Tanah Makam (IPTM). Menggunakan pendekatan kualitatif dan desain deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari berbagai informan di dinas tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pegawai menjalankan tugas sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP), terdapat sejumlah masalah dalam pelayanan, seperti keterlambatan penerbitan IPTM, kurangnya respons terhadap pengaduan masyarakat, serta perbedaan perlakuan berdasarkan agama dan status sosial. Selain itu, distribusi lokasi Tempat Pemakaman Umum (TPU) yang tidak merata juga menjadi kendala, dengan hanya satu TPU di Kecamatan Cikupa untuk populasi yang besar. Penelitian ini menggunakan teori menurut Martens Jr (2003) yang mengemukakan bahwa ada empat hal yang harus dijadikan pedoman etika pelayanan publik, yaitu pentingnya prinsip etika pelayanan publik, termasuk persamaan hak, keadilan, kesetiaan dan pertanggungjawaban.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Dinas Perumahan Permukiman dan Pemakaman Kabupaten Tangerang

Abstract

This study aims to analyze the implementation of public service ethics by employees of the Tangerang Regency Housing, Settlements, and Cemeteries Service, with a special focus on the process of issuing Cemetery Land Use Permits (IPTM). Using a qualitative approach and descriptive design, data were collected through interviews, observations, and documentation from various informants in the service. The results of the study indicate that although employees carry out their duties in accordance with standard operating procedures (SOP), there are a number of problems in service, such as delays in issuing IPTM, lack of response to public complaints, and differences in treatment based on religion and social status. In addition, the uneven distribution of Public Cemeteries (TPU) locations is also an obstacle, with only one TPU in Cikupa District for a large population. This study uses the theory according to Martens Jr (2003) which states that there are four things that must be used as guidelines for public service ethics, namely the importance of the principles of public service ethics, including equal rights, justice, loyalty and responsibility.

Keywords: Ethics, Public Services, Housing, Settlement and Cemetery Service of Tangerang Regency

PENDAHULUAN

Dewasa ini pelayanan publik menghadapi tantangan yang kompleks dan kebutuhan yang semakin beragam, sedangkan sumber daya yang dimiliki sangat terbatas baik kuantitas maupun kualitasnya. Pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik sulit dilacak dan dibuktikan karena masyarakat Indonesia menganggap "membuka aib" adalah hal yang tabu, termasuk dalam urusan pelayanan publik. Sebaliknya, Indonesia menghadapi tantangan yang semakin berat karena standar penilaian etika pelayanan terus berubah seiring perkembangan zaman dan paradigma. Pada hakikatnya mencapai kedewasaan dan otonomi moral tidaklah mudah, sehingga pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik Indonesia kemungkinan besar akan terus terjadi. (Bisri & Asmoro, 2019).

Etika dalam menjalankan kegiatan organisasi sangat penting dalam masyarakat dan pemerintahan. Etika sering digambarkan sebagai acuan dalam bertindak terhadap masyarakat. Etika juga mencakup bidang studi tentang perilaku manusia dan kesusilaan, yang mencakup standar atau aturan tentang apa yang dianggap baik dan buruk.

Permasalahan etika dalam birokrasi menjadi suatu hal yang sangat memprihatinkan karena kurangnya perhatian etis dalam melakukan praktik administrasi publik. Sementara itu, pelayanan yang diharapkan masyarakat mengacu pada Pasal 4 dan 5 Undang-undang Republik Indonesia No.5 (2014) tentang Lembaga Sipil Negara yang mengatur bahwa aparatur sipil negara harus menjunjung standar etika yang tinggi. Selain itu, undang-undang juga mewajibkan pejabat negara untuk menaati kode etik dan kode etik pegawai, antara

lain: disiplin, melaksanakan tugas dengan baik, dan melayani dengan sopan, hormat, dan tanpa tekanan.

Mengingat pentingnya etika pelayanan diterapkan di Dinas Perumahan Permukiman dan Pemakaman Kabupaten Tangerang, peneliti melakukan observasi awal dengan menentukan fenomena pelayanan saat ini, terkhusus etika birokrat dalam memberi layanan kepada masyarakat (Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 7, 2012).

Sebanyak 91 Tempat Pemakaman Umum (TPU) disediakan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Tangerang, yang berlokasi di 26 kecamatan, tetapi pada tahun 2024 bertambah jumlahnya menjadi 29 Kecamatan se-Kabupaten Tangerang. Penyediaan TPU tersebut sebagai wujud kepedulian kepada masyarakat Kabupaten Tangerang, diatur melalui Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pemakaman Umum, Pengelolaan 91 TPU langsung di bawah Dinas Perumahan, Permukiman dan Pemakaman (Perkim) Kabupaten Tangerang. (*Pemkab Tangerang Siapkan 91 Tempat Pemakaman Umum - Bantensatu*, n.d.)

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tujuan utama reformasi birokrasi. Hal ini harus didukung dengan akhlak yang baik. kesetaraan hak yang di peroleh masyarakat, keadilan serta Sikap atau perilaku tidak diinginkan yang sering terjadi dikalangan PNS seringkali disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan pemahaman terhadap etika pegawai. Sebagaimana kita ketahui bersama, dalam bidang administrasi publik, etika pegawai negeri sipil atau yang biasa dikenal dengan etika pegawai negeri sipil merupakan standar atau peraturan yang mengatur tentang perilaku etis pegawai negeri sipil. Etika Pegawai Negeri Sipil mencakup ajaran moral dan prinsip-prinsip perilaku yang baik bagi pejabat negara dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan observasi awal dan pengamatan yang peneliti lakukan selama beberapa hari di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Tangerang Provinsi Banten terdapat beberapa masalah yang peneliti temukan diantaranya:

Pertama, adanya sikap pilih kasih dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan, saat peneliti melakukan oberservasi awal peneliti melihat oknum pegawai pemberi pelayanan cenderung lebih mendahulukan orang yang dikenalnya dibandingkan orang yang tidak dikenal.

Kedua, adanya perbedaan biaya mengakibatkan hak yang di peroleh masyarakat tidak setara, sehingga dengan perbedaan biaya retribusi atau sewa tanah antara yang tinggi dan rendah, akibatnya masyarakat mendapatkan blok pemakaman yang berbeda dan juga biaya retribusi di Kabupaten Tangerang cenderung lebih tinggi bila di bandingkan dengan biaya retribusi atau sewa tanah pemakaman di Jakarta, bahkan Komisi D DPRD DKI usul retribusi

sewa lahan makam di Jakarta dihapus karena biaya yang dibayarkan membuat banyak masyarakat merasa terbebani, Padahal, masyarakat tengah dirundung musibah meninggal dunia. (Komisi D DPRD DKI Usul Retribusi Sewa Lahan Makam Di Jakarta Dihapus, n.d.)

Ketiga, adanya persebaran TPU yang tidak merata di beberapa kecamatan dan jarak TPU yang jauh dengan beberapa kecamatan, seperti contoh di kelurahan Sukamulya kecamatan Cikupa cuma terdapat 1 TPU sehingga masyarakatnya cenderung memakamkan keluarganya di TPU yang berstatus tanah wakaf yang jaraknya lebih dekat dengan rumah masyarakat, sehingga masyarakat tidak dapat memperoleh manfaat pelayanan yang di berikan oleh Dinas Perumahan Pemukiman dan Pemakaman Kabupaten Tangerang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan jenis penelitian ini mengadopsi model penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif ini merupakan suatu metode penelitian yang mengungkap dan menjelaskan objek apa adanya, setelah diperoleh data disajikan dengan fokus analisis deskriptif kualitatif, yaitu fokus analisis yang disajikan dalam bentuk menggambarkan fokus peneliti.

Oleh karena itu, penelitian kualitatif dimulai dengan membuat hipotesis dasar. Hipotesis ini kemudian dikaitkan dengan prinsip penelitian. Data yang dikumpulkan dari survei kemudian didiskusikan.

Menurut Moloeng (2017:6), Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial atau psikologis yang terjadi secara alami. Melalui berbagai metode penelitian, seperti observasi, wawancara, dan analisis dokumen, peneliti berusaha untuk menggali makna dan pemahaman yang lebih kaya tentang perilaku, persepsi, dan pengalaman subjek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Equality (Persamaan Hak)

Mertins Jr (2003) dalam (Bisri & Asmoro, 2019) , persamaan hak untuk layanan yang diberikan. Ini didasarkan pada perilaku birokrasi logis yang secara konsisten memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada semua orang tanpa membedakan mereka berdasarkan status sosial, politik, ras, agama, atau faktor lain.

Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa Etika Pelayanan Publik dalam persamaan hak masih belum di terapkan dengan baik. Seperti yang dikatakan oleh Ir. BAMBANG SAPTHO NURTJAHJA, MM, MT selaku Kepala Dinas bahwa Pelayanan yang kami berikan untuk melayani masyarakat sesuai dengan SOP, Tidak ada perbedaan atau perlakuan khusus yang

diberikan baik itu masyarakat menengah kebawah maupun menengah keatas dan juga terkait Penyebaran lokasi TPU sebagai tindakan mempermudah masyarakat dalam pelayanan pemakaman. Penyebaran TPU berdasarkan zonasi : Dengan memperhatikan beberapa aspek seperti : Tidak berada dalam wilayah yang padat penduduknya; Memperhatikan keserasian dan keselarasan lingkungan, Kebijakan yang di ambil tidak boleh menyusahkan masyarakat dan menimbulkan masalah sehingga masyarakat dapat mempertimangkan hal-hal tersebut. semua dilakukan dengan aturan yang berlaku. Tidak ada perbedaan dalam melayani masyarakat baik muslim, non muslim ataupun minoritas, hanya perbedaan tempat saja yang disesuaikan dengan Peta Lokasi atau block yang ada di TPU. Untuk memudahkan masyarakat.

Equity (Keadilan)

Mertins Jr (2003) dalam (Bisri & Asmoro, 2019) , equity, perlakuan yang adil: kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang membutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada semua orang.

Pada hasil penelitian ini ditemukan bahwa Keadilan dalam pelayanan pembuatan dan perpanjangan IPTM ini dapat dikatakan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti yang dikatakan oleh Bapak AJAT SUDRAJAT, SH selaku Kepala seleksi pemakaman, meskipun beliau masih merasa perlu terus belajar dalam memberikan pelayanan yang adil.

Berdasarkan informasi dari masyarakat juga mereka merasa kurang puas karena respon yang diberikan oleh petugas pelayanan belum cukup cepat, namun sebagian masyarakat masih ada yang merasakan jika terjadi perbedaan biaya retribusi antara Masyarakat muslim dan non muslim khususnya di TPU Mekar bakti yang mayoritas non muslim, Masyarakat juga berharap untuk TPU di kecamatan Sukamulya di tambah karena hanya ada 1 untuk wilayah dengan jumlah Masyarakat yang cukup banyak.

Loyaliti (Kesetiaan)

Mertins Jr (2003) dalam (Bisri & Asmoro, 2019) , loyalty, kesetiaan kepada konstitusi, hukum, bos, bawahan, dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut saling terkait. Tidak ada jenis kesetiaan yang mutlak yang mengabaikan yang lain.

Dari hasil wawancara, pelaksanaan pelayanan pembuatan dan perpanjang IPTM kesetiaan pegawai terhadap pimpinan, dan juga perihal kesetiaan pegawai dalam memberikan pelayanan untuk memudahkan masyarakat, namun hingga saat ini masih ada masyarakat yang belum merasakan kesetiaan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Responsibility (Pertanggung Jawaban)

Mertins Jr (2003) dalam (Bisri & Asmoro, 2019) , setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

Pada hasil penelitian ini ditemukan bahwa pertanggung jawaban dalam pelayanan pembuatan dan perpanjangan IPTM ini dapat dikatakan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti yang dikatakan oleh Bapak AJAT SUDRAJAT, SH selaku Kepala seleksi pemakaman, meskipun beliau masih merasa perlu terus belajar dalam memberikan pelayanan yang adil.

Berdasarkan informasi dari masyarakat mereka merasa kurang puas dengan penerbitan IPTM karena tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan diberikan dan juga kepada petugas TPU yang tidak standby di Lokasi khususnya TPU Mekar Bakti sehingga Masyarakat kesulitan untuk mengurus ijin dan perpanjangan. Dan juga pelayanan belum cukup cepat, namun sebagian masyarakat masih ada yang merasakan jika penerbitan IPTM lambat atau tidak tepat waktu dan juga terkait laporan atau aduan dari Masyarakat harusnya lebih cepat dalam memprosesnya, sehingga Masyarakat merasa mungkin perlu orang yang kenal dengan pegawai agar prosesnya lebih cepat.

Pelaksanaan Etika Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman dan Pemakaman Kabupaten Tangerang

Pelaksanaan Program Pembuatan IPTM di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pemakaman Kabupaten Tangerang sudah dilaksanakan sejak tahun 2020 Petugas merasa sudah menerapkan Etika Pelayanan Publik yang baik sesuai SOP yang berlaku, tetapi pada kenyataannya Masyarakat masih belum merasakan pelayanan maksimal seperti lambatnya proses penerbitan IPTM, petugas TPU yang tidak *Stanby* di Lokasi TPU sehingga menyulitkan masyarakat untuk memproses IPTM dan juga sikap pegawai yang kurang ramah sehingga Masyarakat merasa pegawai masih belum menerapkan Etika yang baik terhadap pekerjaan dan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Persebaran TPU Yang Tidak Merata

Berdasarkan data Pemakaman diatas bahwa masih banyak TPU yang kosong serta persebarannya tidak merata di beberapa kecamatan di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten mulai dari 2020 s/d 2024. Kepala Dinas Perumahan, Pemukiman dan Pemakaman Kabupaten Tangerang Iwan Firmansyah menjelaskan, TPU yang terdaftar di 26 kecamatan dikelola oleh Pemkab Tangerang melalui Dinas Perkim. Menurut Iwan kecamatan yang belum memiliki TPU resmi dapat menggunakan TPU terdekat. " Kecamatan yang belum memiliki TPU resmi dikarenakan belum adanya zonasi untuk TPU," ucapnya. hal tersebut

disebabkan karena masih banyak Kecamatan yang belum memiliki TPU resmi dikarenakan belum adanya zonasi untuk TPU.

Terdapat perbedaan biaya retribusi dan blok pada pengadaan tanah makam.

Bila melihat Tarif Retribusi untuk izin Penggunaan tanah makam Sesuai Peraturan Daerah No.4 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum sudah di atur terkait retribusi pada ijin penggunaan tanah makam, tetapi pada saat peneliti melakukan wawancara terhadap petugas TPU Mekarbakti yaitu bapak udin mengatakan bahwa untuk Masyarakat non muslim terdapat perbedaan biaya retribusi, dikarenakan menggunakan lahan pemakaman yang lebih luas, dan juga di perkuat dengan pernyataan bapak sehan selaku anggota keluarga yang keluarganya di makamkan di TPU Mekarbakti yang Dimana mayoritas Masyarakat yang di makamkan beragama non muslim. Seharusnya bila mengikuti Peraturan Daerah No.4 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum seluruh biaya retribusi sama tanpa harus membedakan ukuran tanah maupun agama yang berbeda, dan juga seharusnya sudah tidak di pungut biaya apapun lagi, agar seluruh Masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelayanan ini.

SIMPULAN

Etika pelayanan publik dalam proses izin penggunaan tanah makam di Dinas Perumahan, Permukiman, dan Pemakaman Kabupaten Tangerang harus mengutamakan prinsip-prinsip Persamaan Hak, Keadilan, Kesetiaan dan Pertanggung Jawaban. Dari ke empat indikator itu adalah kunci untuk memastikan bahwa setiap prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan ijin dapat dipahami dengan jelas oleh masyarakat. Informasi terkait prosedur, biaya, dan durasi proses izin harus mudah diakses oleh publik, sehingga tidak ada ruang untuk penyalahgunaan wewenang atau praktik korupsi.

Hak yang diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan izin penggunaan tanah makam di Dinas Perumahan, Permukiman, dan Pemakaman Kabupaten Tangerang, tentang pentingnya Persamaan Hak yang di berikan atau setara bagi semua warga tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau lainnya. Setiap individu harus diberikan kesempatan yang sama untuk mengakses layanan dengan persyaratan yang transparan dan prosedur yang konsisten. Pegawai dinas harus memastikan bahwa tidak ada diskriminasi atau perlakuan istimewa dalam proses pemberian izin, sehingga semua permohonan diproses secara objektif dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dipertahankan dan

ditingkatkan, serta menciptakan lingkungan yang inklusif dan adil bagi semua.

Prinsip keadilan dalam pelayanan izin penggunaan tanah makam mengharuskan setiap warga diperlakukan secara setara tanpa diskriminasi. Proses permohonan izin harus didasarkan pada aturan yang berlaku dan tidak boleh ada perlakuan istimewa kepada pihak tertentu. Pegawai harus memastikan bahwa setiap permohonan diproses berdasarkan urutan yang diterima dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan atau diuntungkan secara tidak adil.

Kesetiaan pegawai terhadap masyarakat menuntut pegawai untuk selalu mendahulukan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau kelompok. Loyalitas ini tercermin dalam upaya staf dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tidak diskriminatif serta memastikan seluruh prosedur dilaksanakan dengan tingkat transparansi dan akuntabilitas yang tinggi. Dengan berpegang teguh pada integritas dan profesionalisme, karyawan menunjukkan komitmennya dalam melayani masyarakat secara adil dan mengedepankan perlunya pemanfaatan lahan pemakaman secara efisien dan efektif, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pertanggungjawaban petugas Dinas Perumahan, Pemukiman dan Pemakaman Kabupaten Tangerang terhadap pekerjaan pelayanan masyarakat dan pemanfaatan makam menekankan pentingnya tanggung jawab dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil. Karyawan harus memastikan bahwa setiap permohonan izin ditangani secara profesional dan sesuai dengan prosedur yang berlaku serta bersedia memberikan penjelasan proses yang jelas dan transparan kepada publik. Pertanggungjawaban ini juga mencakup tanggung jawab etis untuk memberikan layanan yang adil dan tidak memihak, serta tanggung jawab administratif untuk menjaga integritas dan keakuratan dokumen. Dengan cara ini, karyawan tidak hanya bertanggung jawab kepada atasannya, tetapi juga kepada masyarakat yang mereka layani, sehingga pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan kepercayaan masyarakat.

Saran tentang etika pelayanan publik terkait perizinan pemanfaatan lahan pemakaman oleh Dinas Perumahan, Pemukiman, dan Pemakaman Kabupaten Tangerang adalah pentingnya memasukkan pelatihan etika dan akuntabilitas ke dalam rencana pengembangan staf. Pelatihan harus menekankan prinsip-prinsip persamaan hak, keadilan, kesetiaan dan tanggung jawab, serta cara-cara praktis untuk menerapkan prinsip-prinsip ini dalam tugas sehari-hari. Selain itu, Dinas harus menerapkan sistem pengendalian internal yang ketat untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur etika dan mendorong mekanisme umpan balik dari masyarakat untuk terus meningkatkan

layanan. Teknologi informasi juga direkomendasikan untuk diterapkan untuk meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi untuk meminimalkan potensi penyalahgunaan kekuasaan dan memastikan proses pelayanan berjalan efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tentang etika pelayanan publik terkait dengan penyediaan ijin penggunaan tanah makam oleh Dinas Perumahan, Pemukiman, dan Pemakaman Kabupaten Tangerang antara lain penerapan sistem antrian berbasis nomor untuk menjamin keadilan dan transparansi dalam pemrosesan permohonan. Pegawai juga harus dibekali kode etik yang jelas dan harus mendapat pelatihan rutin mengenai standar pelayanan publik. Selain itu, penting untuk menyediakan saluran komunikasi yang efektif, seperti hotline atau platform pengaduan online, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan atau memberikan masukan. Kinerja pegawai harus dipantau dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip etika, dan pegawai yang menunjukkan kinerja etis yang sangat baik harus diberi penghargaan sebagai bentuk penghargaan dan motivasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afkarina, I., Farid, N., Wicaksono, E., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2023). Etika pelayanan publik di kantor kelurahan sumber wetan kecamatan kedopok kota probolinggo. *JIANIA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara Dan Niaga*, 1(2).
- Akhyar, A. (2022). Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas Iii Kota Bima. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(2), 173–183. <http://jurnal.stkipbima.ac.id/index.php/PK/article/view/861%0Ahttps://jurnal.stkipbima.ac.id/index.php/PK/article/download/861/501>
- Bandur, A. (2016). Penelitian Kualitatif-Metodologi, Desain dan Teknik Analisis Data dengan Nvivo 11 Plus. Mitra Wacana Media.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Budiman, Aditya Ferlan Farhanuddin, Astri Ayulia Putri Setia, & Diella Jauza. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>
- Data Pemakaman | SIMAPAN. (n.d.-a). Retrieved February 7, 2024, from <https://simapan.tangerangkab.go.id/pemakaman>
- Data Pemakaman | SIMAPAN. (n.d.-b). Retrieved February 9, 2024, from

<https://simapan.tangerangkab.go.id/pemakaman>

- Dwiyanto, A. (2002). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gadjah Mada.
- Gie, T. L. (2014). Etika Administrasi Pemerintahan. In Studi tentang Etika Umumnya dan Etika Administrasi Pemerintahan Khususnya. Universitas Terbuka.
- Halisa, N., Adys, A. K., & Riskasari, R. (2022). Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. ... *Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(5), 1315–1327. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/8388%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/8388/5736>
- Komisi D DPRD DKI Usul Retribusi Sewa Lahan Makam di Jakarta Dihapus. (n.d.). Retrieved March 19, 2024, from <https://news.detik.com/berita/d-7089406/komisi-d-dprd-dki-usul-retribusi-sewa-lahan-makam-di-jakarta-dihapus>
- Lubis, A. D. (2016). Etika Pelayanan Publik di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. 1–23.
- Moleong, L. J. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Ngorang, P. (2020). Etika Pelayanan Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, H. (2010). Kepemimpinan Birokrasi. Alfabeta.
- Pemkab Tangerang Siapkan 91 Tempat Pemakaman Umum - Bantensatu. (n.d.). Retrieved February 7, 2024, from <https://bantensatu.co/2020/09/09/pemkab-tangerang-siapkan-91-tempat-pemakaman-umum/>
- Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 7. (2012). Pengelolaan Pemakaman Umum. In Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 0712.
- Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 9. (2017). Pelayanan Publik. In Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2017 Nomor 09.
- Perdana, M. R., Rahim, S., Makassar, U. M., Makassar, U. M., & Makassar, U. M. (n.d.). ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH MANGALLI. 4.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Rohman, A. A. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Averroes Press.
- Santosa, P. (2009). Administrasi Publik: Teori Dan Aplikasi Good Governance. Refika Aditama.
- Sugeng. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Matematika. In Metode Penelitian Pendidikan Matematika.
- Undang-undang Republik Indonesia No.5. (2014). Aparatur Sipil Negara. In Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494.
Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25. (2009). Pelayanan Publik. In Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.