

ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM RENJANI: STUDI ETNOGRAFI DI KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS

Auliya Nurrahima Jamilah^{1)*}
UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia¹⁾
Email: auliyannurrahima3@gmail.com*

Riwayat Artikel

Diterima: 18 Agustus 2024
Disetujui: 17 September 2024
Diterbitkan: 2 Oktober 2024

Abstract

Ethical public service is the main foundation in building public trust in government institutions. In the context of taxation, service ethics plays an important role in strengthening voluntary compliance and institutional integrity. The Tax Volunteer for the Country (Renjani) program implemented at the Bandung Cicadas Pratama Tax Office involves students as tax volunteers in providing assistance to taxpayers. This study aims to examine the application of public service ethics values and the ethical challenges faced by volunteers and employees in implementing the program. A qualitative ethnographic approach was used through participant observation and in-depth interviews with volunteers, employees, and taxpayers. The results of the study indicate that the values of honesty, empathy, and justice have been internalized in service practices, although ethical dilemmas related to role boundaries and procedural pressures are still found. This study recommends strengthening case study-based ethics training, establishing ethical reflection forums, and strengthening dialogue-based supervision to encourage more ethical and professional services. These findings enrich the literature on public service ethics and the implementation of participation-based partnership programs in bureaucracy.

Keywords: Public Service Ethics, Renjani, Tax Compliance

Abstrak

Pelayanan publik yang beretika merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Dalam konteks perpajakan, etika pelayanan memainkan peran penting dalam memperkuat kepatuhan sukarela dan integritas kelembagaan. Program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) yang diimplementasikan di KPP Pratama Bandung Cicadas melibatkan mahasiswa sebagai relawan pajak dalam memberikan asistensi kepada wajib pajak. Penelitian ini bertujuan mengkaji penerapan nilai-nilai etika pelayanan publik serta tantangan etis yang dihadapi relawan dan pegawai dalam pelaksanaan program. Pendekatan kualitatif etnografi digunakan melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam terhadap relawan, pegawai, dan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai kejujuran, empati, dan keadilan telah diinternalisasi dalam praktik pelayanan, meskipun masih ditemukan dilema etis terkait batas peran dan tekanan prosedural. Studi ini merekomendasikan penguatan pelatihan etika berbasis studi kasus, pembentukan forum refleksi etis, serta penguatan supervisi berbasis dialog untuk mendorong pelayanan yang lebih etis dan profesional. Temuan ini memperkaya literatur mengenai etika pelayanan publik serta implementasi program kemitraan berbasis partisipasi dalam birokrasi.

Kata Kunci: Etika Pelayanan Publik, Renjani, Kepatuhan Pajak

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan perwujudan langsung dari fungsi negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara menjadi tolak ukur kepercayaan publik terhadap pemerintahan (Denhardt, 2015). Konsep pelayanan berbasis nilai menekankan bahwa pelayan publik bukan sekadar pengelola birokrasi, tetapi pelayan warga yang mengutamakan partisipasi, empati, dan dialog (Denhardt & Denhard 2000). Nilai-nilai tersebut penting karena pelayanan publik bukan sekadar aktivitas teknis, tetapi interaksi yang melibatkan keadilan, kepekaan sosial, dan penghormatan terhadap martabat warga negara. Dalam administrasi publik modern, pelayanan tidak hanya menuntut efisiensi dan efektivitas, tetapi juga integritas moral, transparansi, dan akuntabilitas sebagai prinsip dasar pelayanan yang beretika (Cooper, 2012).

Etika pelayanan publik berakar pada nilai-nilai konstitusional dan moralitas yang melekat dalam tugas aparatur (Rohr, 1989). Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki sensitivitas etika tinggi adalah pelayanan perpajakan. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak masyarakat melalui inovasi layanan, salah satunya Program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani). Dalam tata kelola modern, birokrasi publik dituntut untuk lebih adaptif terhadap nilai-nilai etika dalam konteks kolaboratif (Kettl, 2002). Program ini melibatkan mahasiswa sebagai relawan pajak yang bertugas membantu wajib pajak dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Di KPP Pratama Bandung Cicadas, pelaksanaan program ini menjadi strategi untuk mengatasi beban kerja pelayanan dan memperluas jangkauan edukasi perpajakan.

Namun, pelibatan mahasiswa sebagai relawan dalam birokrasi pelayanan publik menimbulkan tantangan tersendiri, khususnya dalam aspek etika pelayanan. Relawan dihadapkan pada dilema moral seperti keinginan memberikan perlakuan khusus kepada wajib pajak lansia, penolakan terhadap gratifikasi, serta dilema bagaimana mereka menjaga profesionalitas dalam situasi emosional. Profesionalisme ditandai oleh penguasaan keahlian tertentu, otonomi kerja, tanggung jawab moral, dan adanya komitmen terhadap standar etis (Hoy, Miskel, & Tarter, 2005). Praktik etis dalam pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial, struktur kelembagaan, dan kapasitas moral pelaksananya. Administrasi publik harus dilihat sebagai tindakan nilai, bukan hanya prosedur teknis yang netral (Waldo, 1984). Etika pelayanan publik adalah pedoman moral yang memandu perilaku aparatur dalam mengelola konflik nilai dan mengambil keputusan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab (Lewis & Gilman, 2005).

Berangkat dari permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana nilai-nilai etika pelayanan publik diterapkan dalam implementasi Program Renjani di KPP Pratama Bandung Cicadas, serta mengidentifikasi tantangan etis yang dihadapi oleh relawan dan pegawai dalam praktik pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, urgensi penelitian ini muncul dari kebutuhan untuk memahami sejauh mana nilai-nilai etika pelayanan publik diinternalisasi dan diaplikasikan dalam pelaksanaan Program Renjani. Etika pelayanan publik merupakan prinsip-prinsip moral yang harus membimbing setiap aparatur dalam menjalankan tugasnya demi kepentingan umum (Denhardt, 2015). Sehingga pengalaman partisipatif ini menjadi landasan penting dalam memahami dinamika etis yang terjadi di lapangan secara lebih mendalam dan kontekstual. Etnografer harus menjadi seorang partisipan sekaligus pengamat, terlibat dalam aktivitas masyarakat yang diteliti sambil secara bersamaan mencatat apa yang terjadi (Spradley, 1980).

B. KAJIAN PUSTAKA

Etika pelayanan publik merupakan cabang dari studi etika terapan yang berfokus pada bagaimana prinsip-prinsip moral diterapkan dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan

dan pelayanan masyarakat. Etika pelayanan publik menyangkut integritas pribadi, tanggung jawab profesional, dan akuntabilitas kepada publik dalam proses pengambilan keputusan serta pelaksanaan kebijakan (Cooper, 2012). Dalam konteks ini, aparatur negara tidak hanya dituntut menjalankan prosedur administratif, tetapi juga menjunjung nilai-nilai seperti kejujuran, keadilan, empati, dan integritas.

Lewis, Gilman, dan Freeman (2005) mengembangkan kerangka *ethics management* yang menekankan perlunya pembinaan moral dan pelatihan etika di lingkungan birokrasi agar mampu menangani dilema etis yang kompleks. Mereka menjelaskan bahwa konflik etika sering kali muncul ketika nilai kemanusiaan seperti empati dan belas kasih berbenturan dengan aturan formal dan ketentuan administratif. Oleh karena itu, aparatur dan aktor pelayanan publik, termasuk relawan, harus memiliki kemampuan melakukan *ethical reasoning* yang matang. Ketegangan antara loyalitas birokratik dan komitmen etis dapat menciptakan dilema moral bagi pelayan publik (O'Leary, 2006).

Frederickson, Ghore, dan Keller (2005) dalam karya mereka menekankan pentingnya budaya organisasi yang mendorong nilai-nilai moral dalam setiap level pengambilan keputusan. Mereka menyebutkan bahwa birokrasi etis tidak cukup hanya dengan adanya kode etik, tetapi juga membutuhkan kepemimpinan yang memberi keteladanan moral dan mekanisme umpan balik yang terbuka.

Dalam konteks relawan pajak, pelayanan publik berbasis partisipasi menjadi tantangan tersendiri. Penelitian oleh Lestari dan Ramadhani (2023) menegaskan bahwa keterlibatan relawan dalam pelayanan perpajakan mampu memperluas akses edukasi fiskal, namun keberhasilan program sangat bergantung pada pembekalan etika yang diberikan sebelum mereka terjun ke lapangan. Sementara itu, studi oleh Maulana (2023) mengungkapkan bahwa relawan sering mengalami dilema moral karena kurangnya kejelasan batas wewenang serta minimnya forum refleksi etis selama pelaksanaan tugas.

Prinsip-prinsip keadilan sosial juga penting dalam pelayanan publik yang beretika. Teori keadilan menekankan bahwa kebijakan publik harus memperhatikan kelompok rentan agar tidak terjadi ketimpangan dalam akses dan kualitas layanan. Akuntabilitas bukan hanya soal pertanggungjawaban administratif, tetapi juga komitmen etis terhadap masyarakat (Bovens, 2007). Dalam pelayanan perpajakan, kelompok seperti lansia atau masyarakat dengan keterbatasan teknologi sering kali mengalami hambatan, dan di sinilah sensitivitas etika menjadi penting (Rawls, 1971).

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelaksanaan program relawan pajak telah memberikan kontribusi positif dalam perluasan edukasi perpajakan dan penguatan nilai-nilai etika individu. Yasa, Pramesti, dan Astika (2021) menegaskan bahwa pelibatan mahasiswa dalam pelayanan perpajakan mampu meningkatkan integritas dan objektivitas mereka dalam menjalankan peran publik. Sedangkan studi oleh Kristanti, Supriyadi, dan Marlina (2024) menunjukkan bahwa aspek pelatihan, etika pelayanan, dan kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja relawan. Namun demikian, sebagian besar studi yang ada masih bersifat deskriptif-kuantitatif dan belum secara mendalam mengeksplorasi dinamika etis yang dihadapi relawan di lapangan, terutama dalam konteks dilema moral, tekanan prosedural, serta ketegangan antara empati dan keadilan prosedural.

Lebih lanjut, kajian mengenai implementasi Program Renjani masih terbatas dari sisi pemahaman subjektif para pelaku yang terlibat langsung dalam pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan karena menghadirkan perspektif etnografi partisipatif, yang memungkinkan eksplorasi menyeluruh terhadap internalisasi nilai-nilai etika pelayanan publik, dilema etis yang dihadapi relawan, dan kondisi struktural yang memengaruhi praktik profesionalisme dalam pelayanan perpajakan berbasis partisipasi. Pendekatan ini diharapkan dapat memperkaya khazanah literatur etika pelayanan publik serta memberikan masukan konkret bagi perbaikan pelatihan dan kebijakan relawan pajak ke

depan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode etnografi. Pendekatan ini dipilih karena memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami secara mendalam praktik etika dalam pelayanan publik dari perspektif pelaku langsung, melalui keterlibatan aktif dalam kegiatan sehari-hari di lokasi penelitian (Hammersley & Atkinson, 2007). Dalam konteks ini, peneliti berperan sebagai partisipan aktif dalam kegiatan asistensi wajib pajak sebagai relawan Program Renjani di KPP Pratama Bandung Cicadas selama periode Februari hingga Juni 2025.

Lokasi penelitian ditentukan secara purposif, mengingat KPP Pratama Bandung Cicadas merupakan salah satu unit pelaksana Program Renjani yang memiliki tingkat partisipasi relawan yang tinggi. Informan dalam penelitian ini terdiri atas: (1) satu orang pegawai KPP yang bertugas di bidang pelayanan, (2) satu orang ketua relawan pajak Program Renjani di KPP tersebut, dan (3) satu orang wajib pajak lansia yang menerima layanan secara langsung dari relawan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi partisipatif dilaksanakan selama peneliti menjalankan peran sebagai relawan pajak, dengan tujuan mengamati secara langsung praktik pelayanan dan interaksi yang terjadi dengan wajib pajak. Wawancara mendalam dilakukan menggunakan pedoman semi-terstruktur guna menggali pengalaman etis dari masing-masing informan. Adapun dokumentasi meliputi catatan lapangan, formulir layanan, serta materi pelatihan relawan.

Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu: (1) reduksi data, dengan memilah informasi yang relevan dari hasil observasi dan wawancara; (2) kategorisasi tematik, dengan mengelompokkan data ke dalam tema-tema seperti kejujuran, empati, dilema etika, dan peran relawan; (3) interpretasi naratif, untuk menyusun pemahaman menyeluruh atas dinamika etika pelayanan berdasarkan konteks lokal; serta (4) triangulasi sumber dan teknik, guna memastikan validitas dan konsistensi temuan.

Untuk menjaga keabsahan data, peneliti melakukan *member check* terhadap informan serta menyusun catatan reflektif selama proses observasi berlangsung. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat menghasilkan gambaran etnografis yang mendalam dan otentik mengenai implementasi nilai-nilai etika pelayanan publik dalam konteks Program Renjani. Selain itu, guna menjamin validitas dan kredibilitas temuan, penelitian ini menerapkan triangulasi data melalui tiga pendekatan utama: triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan melibatkan informan dari latar belakang berbeda, yaitu pegawai KPP, ketua relawan pajak, dan wajib pajak lansia. Triangulasi teknik dicapai melalui penggunaan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi lapangan. Selain itu, proses pengumpulan data dilakukan selama kurun waktu yang cukup panjang (Februari hingga Juni 2025), sehingga memungkinkan pemahaman yang lebih komprehensif atas dinamika etika pelayanan dalam konteks Program Renjani. Penerapan strategi ini bertujuan untuk meningkatkan keabsahan hasil serta mengurangi bias interpretatif dalam analisis data (Patton, 1999).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan dari hasil wawancara menunjukkan bahwa nilai-nilai etika pelayanan publik, seperti kejujuran, empati, dan keadilan telah menjadi bagian dari praktik relawan pajak dalam Program Renjani di KPP Pratama Bandung Cicadas. Etika ini tidak hanya tercermin dari sikap individual para relawan, tetapi juga dari sistem rekrutmen dan pembinaan yang dilakukan oleh pihak KPP. Pernyataan Ibu Dina bahwa relawan dinilai berdasarkan integritas dan

kemampuan menolak gratifikasi mencerminkan pentingnya seleksi berbasis etika, sebagaimana dikemukakan oleh Cooper (2012), yang menekankan bahwa penguatan etika harus dimulai dari proses rekrutmen. Hal ini juga selaras dengan pendekatan *ethics management* dari Lewis dan Gilman (2005), yang menekankan pentingnya pelatihan dan pengawasan terhadap praktik etis dalam birokrasi.

Dilema yang dihadapi oleh Farhan Rivaldy, seperti tawaran gratifikasi dan tekanan untuk mempercepat antrean bagi kelompok rentan, mencerminkan konflik antara nilai empati dan prinsip keadilan prosedural. Ini sesuai dengan konsep *role conflict* yang dijelaskan oleh Frederickson dan Ghore (2005), di mana aktor pelayanan sering dihadapkan pada pertentangan antara nilai kemanusiaan dan kewajiban administratif. Farhan menunjukkan penerapan nilai-nilai keadilan dan integritas dalam menyikapi dilema tersebut, yang merupakan bentuk dari *ethical reasoning* sebagaimana dijelaskan oleh Lewis dan Gilman (2005).

Pengalaman Ibu Uning, yang merasa sangat terbantu oleh kehadiran relawan, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang beretika tidak hanya berfungsi secara administratif, tetapi juga memiliki dampak psikologis dan emosional yang signifikan terhadap masyarakat. Hal ini mendukung pandangan Rawls (1971) tentang keadilan sosial, di mana pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan kelompok rentan agar tercipta kesetaraan akses.

Secara umum, pelaksanaan Program Renjani menunjukkan bahwa relawan dapat menjadi agen pelayanan publik yang beretika apabila diberikan pembekalan dan dukungan institusional yang memadai. Namun, keterbatasan dalam modul pelatihan etika, tidak adanya forum refleksi lapangan, serta tekanan struktural di lapangan menjadi tantangan nyata. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan etika yang kontekstual dan berbasis pengalaman lapangan, bukan sekadar normatif.

Oleh karena itu, strategi penguatan etika pelayanan perlu mencakup tiga hal utama: (1) rekrutmen berbasis nilai; (2) pelatihan studi kasus nyata; dan (3) pembentukan forum diskusi etis sebagai ruang refleksi. Langkah-langkah ini sejalan dengan pendekatan *citizen-centered public service* dari Denhardt dan Denhardt (2007), yang menekankan pelayanan berbasis partisipasi, empati, dan tanggung jawab sosial. Dengan demikian, pembahasan ini memperjelas bahwa praktik etika dalam pelayanan perpajakan melalui Program Renjani bukan hanya bersifat formal, tetapi telah menyentuh aspek substantif dalam relasi negara dan warga, dan menjadi modal penting bagi penguatan legitimasi institusi pajak.

Implikasi Etika Pelayanan

Temuan lapangan menguatkan pentingnya etika dalam pelayanan berbasis kolaborasi, di mana relawan pajak memainkan peran penting sebagai representasi wajah baru institusi negara. Kehadiran mereka tidak hanya memberikan asistensi teknis, tetapi juga membawa nilai-nilai integritas, empati, dan keadilan ke dalam interaksi pelayanan publik. Persepsi positif dari wajib pajak, seperti yang disampaikan oleh Ibu Uning, menunjukkan bahwa relawan yang beretika mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi perpajakan.

Namun demikian, hasil observasi juga mengungkapkan bahwa pelatihan relawan masih bersifat normatif dan kurang menyentuh aspek refleksi etika praktis. Ketua Relawan Pajak, Farhan mengaku kesulitan menghadapi dilema moral di lapangan, seperti permintaan untuk mempercepat antrean lansia atau menolak pemberian tidak resmi. Situasi ini menunjukkan ketimpangan antara idealisme teori dan realitas praktik, sebagaimana dijelaskan oleh Lewis dan Gilman (2005) dalam pendekatan *ethics management*, yang menekankan pentingnya pelatihan berbasis studi kasus nyata untuk membentuk *ethical reasoning* yang matang.

Jika dikaitkan dengan teori keadilan sosial Rawls (1971), kurangnya pembekalan reflektif ini dapat berdampak pada ketidakkonsistenan dalam pemberian layanan yang adil, terutama kepada kelompok rentan. Relawan berada dalam posisi yang rentan terhadap konflik nilai, antara empati terhadap wajib pajak dan kepatuhan terhadap prosedur yang bila tidak ditangani

secara sistematis dapat mengikis komitmen etis mereka.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2023) yang mengungkapkan bahwa minimnya forum refleksi etis membuat relawan rentan mengambil keputusan berdasarkan intuisi pribadi alih-alih standar etika yang terstruktur. Begitu pula Lestari et al (2023) yang menekankan pentingnya pembekalan etika kontekstual, bukan hanya formalitas administratif. Maka, untuk memperkuat profesionalisme relawan sebagai pelayan publik partisipatif, dibutuhkan pengembangan pelatihan yang mencakup skenario dilema moral serta mekanisme diskusi etis secara berkala.

Dengan demikian, penguatan modul pelatihan etika relawan harus diarahkan pada tiga hal utama: pertama, integrasi studi kasus yang bersumber dari praktik lapangan aktual; kedua, fasilitasi ruang reflektif seperti forum etika untuk mendiskusikan pengalaman dilematis secara terbuka; dan ketiga, pemberdayaan mentor etik di KPP sebagai pengarah moral lapangan. Langkah-langkah ini akan menjadikan teori sebagai alat untuk memperdalam pemahaman etis, bukan sekadar norma yang dikuasai di atas kertas.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi nilai-nilai etika pelayanan publik dalam Program Renjani di KPP Pratama Bandung Cicadas telah berjalan secara fungsional. Nilai kejujuran, empati, dan keadilan tercermin dalam interaksi antara relawan, pegawai, dan wajib pajak. Etika pelayanan tidak hanya dipahami sebagai kepatuhan terhadap aturan administratif, tetapi juga sebagai upaya membangun relasi yang manusiawi dan adil. Relawan pajak menunjukkan kapasitas etis dalam menghadapi dilema di lapangan, seperti penolakan terhadap gratifikasi dan penanganan kelompok rentan secara setara. Namun, tantangan seperti batasan peran, tekanan prosedural, dan kurangnya pelatihan etika berbasis pengalaman tetap menjadi hambatan dalam pelaksanaan yang ideal. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan pentingnya penguatan pembinaan etika secara kontekstual dan reflektif dalam program pelayanan publik berbasis partisipasi. Upaya ini dapat dilakukan melalui integrasi pelatihan etika berbasis studi kasus nyata, pembentukan forum refleksi etis yang melibatkan relawan dan pegawai, serta penguatan kurikulum pendidikan karakter di lembaga mitra. Selain itu, penelitian lanjutan diharapkan dapat menggali praktik serupa di KPP lain untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang dinamika etika dalam pelayanan publik berbasis relawan, termasuk pendekatan yang mempertimbangkan dimensi sosial dan budaya lokal.

REFERENSI

- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447–468. doi:10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x
- Cooper, T. L. (2012). *The responsible administrator: An approach to ethics for the administrative role* (6th ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: Serving, not steering* (Expanded ed.). Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Denhardt, J. V., Denhardt, R. B., & Blanc, T. A. (2000). *Public administration: An action orientation*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Denhardt, J. V. (2015). *The pursuit of significance: Strategies for managerial success in public organizations*. New York, NY: Routledge.
- Frederickson, H. G., & Ghore, R. K. (Eds.). (2005). *Ethics in public management*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Hammersley, M., & Atkinson, P. (2007). *Ethnography: Principles in practice* (3rd ed.).

- London: Routledge.
- Hoy, W. K., Miskel, C. G., & Tarter, C. J. (2005). *Educational administration: Theory, research, and practice* (7th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Kettl, D. F. (2002). *The transformation of governance: Public administration for the twenty-first century*. Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press.
- Kristanti, A., Supriyadi, E., & Marlina, R. (2024). Pengaruh pelatihan, etika pelayanan, dan kompetensi terhadap kinerja relawan pajak. *Jurnal Pajak dan Kepatuhan*, 5(1), 45–60.
- Lestari, A., & Ramadhani, I. (2023). Analisis implementasi program relawan pajak dalam meningkatkan kesadaran perpajakan. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 12(2), 112–125.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The ethics challenge in public service: A problem-solving guide* (2nd ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maulana, R. (2023). Dilema etika relawan pajak dalam praktik pelayanan publik. *Jurnal Etika dan Pelayanan*, 8(1), 23–37.
- O’Leary, R. (2006). *The ethics of dissent: Managing guerrilla government*. Washington, DC: CQ Press.
- Patton, M. Q. (1999). Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis. *Health Services Research*, 34(5 Pt 2), 1189–1208.
- Rawls, J. (1971). *A theory of justice*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Rohr, J. A. (1989). *Ethics for bureaucrats: An essay on law and values* (2nd ed.). New York, NY: CRC Press.
- Spradley, J. P. (1980). *Participant observation*. New York, NY: Holt, Rinehart and Winston.
- Waldo, D. (1984). *The administrative state: A study of the political theory of American public administration*. New York, NY: Holmes & Meier.
- Yasa, I. M. D., Pramesti, D. P., & Astika, I. B. P. (2021). Partisipasi mahasiswa dalam program relawan pajak: Implikasi terhadap etika dan profesionalisme. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(3), 256–270.