

PENGARUH ETIKA PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA TONRONGE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Darmawati^{1(a)}, Andi Astinah Adnan^{2(b)}, Ahmad Mannu^{3(c)}, Lukman^{4(d)}

^{1,2,3,4}Jurusan Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

^{a)}darmawati072003@gmail.com, ^{b)}andi.astinah.adnan@gmail.com, ^{c)}ahmadmannu@gmail.com, ^{d)}lukmansirap75@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

17-02-2025

Diterbitkan Online:

01-03-2025

Kata Kunci:

Etika, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

Keywords:

Ethics, Public Service, Community Satisfaction

Corresponding Author:

darmawati072003@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v7i1.1190>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tonronge, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. Tujuan penelitian secara eksplisit adalah untuk menganalisis sejauh mana etika pelayanan publik memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan di tingkat desa. Metode yang digunakan adalah asosiatif kuantitatif dengan populasi 68 masyarakat yang menerima pelayanan selama dua bulan. Menggunakan teknik sampling jenuh. Variabel penelitian meliputi etika pelayanan publik (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan, kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistik 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan tingkat kepuasan masing-masing sebesar 65,5% dan 68,8%. Faktor-faktor yang memengaruhi hubungan ini memiliki tingkat kepuasan 61%. Uji ANOVA menunjukkan Fhitung 125.312 dengan signifikansi 0,000, sedangkan uji t menunjukkan thitung (11.194) > ttabel (1.688), yang berarti etika pelayanan publik berpengaruh signifikan. Nilai R square sebesar 66% menunjukkan bahwa 66% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh etika pelayanan publik, sementara 34% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of public service ethics on community satisfaction at the Tonronge Village Office, Baranti District, Sidenreng Rappang Regency. The explicit purpose of the research is to analyze the extent to which public service ethics affect community satisfaction with services at the village level. The method used was quantitative and associative, with 68 people who received services for two months using a saturated sampling technique. Research variables include public service ethics (X) and community satisfaction (Y). Data were collected through observation, questionnaires, and literature studies, then analyzed using IBM SPSS Statistics 21.0. The results showed that public service ethics significantly affected community satisfaction, with satisfaction levels of 65.5% and 68.8%, respectively. Factors that influence this relationship have a satisfaction level of 61%. The ANOVA test shows Fcount 125.312 with a significance of 0.000, while the t-test shows tcount (11.194) > stable (1.688), which means that public service ethics has a significant effect. The R square value of 66% indicates that public service ethics influences 66% of public satisfaction, while other factors outside this study influence 34%.

PENDAHULUAN

Di Indonesia, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi suatu organisasi pemerintah. Dalam konteks ini, etika pelayanan publik memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penerapan prinsip-prinsip etika secara konsisten dapat meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif bagi seluruh warga negara dan penduduk yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya, masih banyak ditemukan keluhan masyarakat terhadap kualitas layanan, terutama di tingkat desa, seperti keterlambatan aparatur, kurangnya responsivitas, dan rendahnya etika dalam interaksi pelayanan.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya di tingkat desa. Etika pelayanan publik mencakup nilai-nilai seperti kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan loyalitas, yang berperan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Beberapa studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berhubungan erat dengan penerapan etika dalam pelayanan publik. Namun, masih terdapat berbagai keluhan terkait pelayanan publik di tingkat desa, seperti keterlambatan pegawai, kurangnya responsivitas, dan minimnya etika dalam interaksi dengan masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Wijaya (2023) yang melibatkan 500 responden di lima kota besar di Indonesia mengungkapkan bahwa 65% masyarakat masih merasa kurang puas terhadap etika pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

Salah satu kelemahan dalam pelayanan masyarakat di Indonesia berkaitan dengan aspek moral. Etika sering kali menjadi faktor yang dinilai kurang dalam praktik pelayanan publik. Berdasarkan berbagai sumber mengenai pelayanan dan administrasi publik, etika memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan. Namun, hingga kini, kualitas pelayanan masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang pada akhirnya berdampak pada penilaian kurang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Urgensi peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa semakin menguat seiring dengan implementasi Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang memberikan otonomi lebih luas kepada pemerintah desa dalam mengelola pemerintahan dan melayani masyarakat. Studi sebelumnya menunjukkan adanya hubungan positif antara etika pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, namun tingkat pengaruhnya bervariasi. Herlinda Sari & Safrul Rijali (2023) menemukan pengaruh sebesar 18,4%, sementara Nelya & Buulolo (2020) melaporkan pengaruh 69,9%. Penelitian lain oleh Vitus Leto (2021) mengidentifikasi pengaruh etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di desa sebesar 34,7%, menunjukkan bahwa faktor lain seperti kompetensi aparatur, birokrasi, dan komunikasi juga berperan. Dari penelitian-penelitian tersebut, ditemukan bahwa meskipun etika pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, tingkat pengaruhnya berbeda-beda tergantung pada faktor-faktor lain seperti kompetensi aparatur, sistem birokrasi, dan kualitas komunikasi dalam pelayanan.

Kebaruan (*state of the art*) penelitian ini terletak pada fokusnya yang lebih spesifik terhadap pelayanan publik di tingkat desa, yang sebelumnya masih jarang dikaji secara mendalam. Penelitian ini berusaha mengisi celah (*gap*) tersebut dengan menganalisis hubungan antara etika pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tonronge, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak membahas pelayanan publik di tingkat kabupaten atau kota, penelitian ini menggunakan studi kasus Kantor Desa

Tonronge untuk menganalisis hubungan antara etika pelayanan publik dan kepuasan masyarakat secara lebih mendalam.

Selain itu, penelitian ini menggabungkan teori etika pelayanan publik dari Mertins Jr. (1979) dengan model kepuasan masyarakat dari Zeithaml & Parasuraman (1990). Pendekatan ini belum digunakan secara eksplisit dalam penelitian sebelumnya, sehingga memberikan kontribusi akademik baru dalam studi administrasi publik, terutama terkait pelayanan publik di pemerintahan desa.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti ditemukan beberapa permasalahan yakni masyarakat yang mengeluhkan dan merasa tidak puas akan keterlambatan petugas dan minimnya kehadiran aparatur desa pada saat jam kerja. Hal ini mengakibatkan masyarakat menunggu lama dan menimbulkan ketidakpuasan. Selain itu, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat merasa tidak puas dengan beberapa sikap petugas yang cenderung acuh dan kurang responsif terhadap pelayanan yang diterima.

Kajian literatur menunjukkan bahwa etika pelayanan publik meliputi aspek persamaan hak (*equality*), keadilan (*equity*), kesetiaan (*loyalty*), dan tanggung jawab (*responsibility*) (Mertins Jr, 1979). Sementara itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik diukur dengan dimensi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) sebagaimana dijelaskan oleh Zeithaml & Parasuraman (1990).

Teori etika pelayanan oleh Mertins Jr (1979) yang menekankan empat prinsip utama dalam pelayanan publik yakni persamaan hak, keadilan, kesetiaan dan tanggung jawab. Dan teori kepuasan masyarakat oleh Zeithaml & Parasuraman (1990) yang menggunakan lima indikator utama dalam menilai kepuasan pelayanan, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik. Dengan menggunakan kedua teori ini, penelitian ini berusaha memahami bagaimana penerapan etika dalam pelayanan publik di tingkat desa dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara nyata.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tonronge, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. Adapun pertanyaan penelitian yang

diajukan adalah: (1) Bagaimana pengaruh etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat? (2) Faktor-faktor apa yang memengaruhi etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat?. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam studi ini dirancang untuk menganalisis pengaruh etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tonronge, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara variabel independen (etika pelayanan publik) dan variabel dependen (kepuasan masyarakat). Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Tonronge dengan pemilihan lokasi yang didasarkan pada adanya permasalahan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan publik, seperti keterlambatan dan ketidakramahan petugas. Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih dua bulan, dari Desember 2024 hingga Februari 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan layanan di Kantor Desa Tonronge dalam dua bulan terakhir. Menggunakan teknik pengambilan sampel *sampling* jenuh, yakni seluruh populasi dijadikan sampel penelitian berjumlah 68 orang. Menggunakan tiga teknik pengumpulan data yakni; 1) Observasi, dengan mengamati langsung pelayanan publik untuk mengidentifikasi kendala dalam layanan 2) Kuesioner, yang terdiri dari pertanyaan terstruktur terkait etika pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dan 3) Studi kepustakaan, dengan merujuk pada buku, jurnal ilmiah, dan dokumen terkait.

Teknik analisis data menggunakan IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) 21.0 dengan tahapan; 1) Uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi instrumen penelitian 2) Analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik variabel penelitian 3) Uji ANOVA untuk mengukur pengaruh etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dan 4) Regresi linear sederhana untuk menunjukkan bahwa etika pelayanan publik memiliki

pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tonronge, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai R^2 sebesar 66%, yang menunjukkan bahwa 66% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel etika pelayanan publik, sementara 34% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa penerapan prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik memiliki kontribusi yang kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya di tingkat desa.

Analisis Hasil per Indikator

Dalam penelitian ini, etika pelayanan publik diukur menggunakan empat indikator utama: persamaan hak (*equality*), keadilan (*equity*), kesetiaan (*loyalty*), dan tanggung jawab (*responsibility*). Sementara itu, kepuasan masyarakat diukur berdasarkan lima dimensi model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml & Parasuraman (1990), yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Indikator Etika Pelayanan Publik

- Persamaan Hak (*Equality*) : Sebanyak 66% responden menilai bahwa aspek persamaan hak dalam pelayanan publik sudah berada dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa aparatur desa telah menjalankan prinsip non-diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun politik. Prinsip ini sejalan dengan teori administrasi publik yang menekankan bahwa pelayanan publik harus diberikan secara adil kepada semua warga negara.
- Keadilan (*Equity*) : Indikator keadilan memperoleh tingkat kepuasan sebesar 64%, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasakan adanya keadilan dalam pemberian pelayanan. Namun, angka ini sedikit lebih rendah dibandingkan indikator

persamaan hak, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa aspek dalam pemberian pelayanan yang perlu ditingkatkan, terutama dalam konteks alokasi sumber daya dan waktu pelayanan.

- Kesetiaan (*Loyalty*) : Dengan persentase kepuasan sebesar 66%, indikator ini menunjukkan bahwa aparatur desa memiliki dedikasi yang cukup baik dalam menjalankan tugas pelayanan. Kesetiaan dalam pelayanan mencerminkan komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan secara optimal dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.
- Tanggung Jawab (*Responsibility*) : Sebanyak 66% responden menyatakan puas terhadap aspek tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan. Tanggung jawab ini mencakup kesiapan petugas dalam menjalankan tugasnya, ketepatan waktu pelayanan, serta kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan.

Indikator Kepuasan Masyarakat

- Keandalan (*Reliability*) : Persentase kepuasan sebesar 66% menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan yang diberikan sudah cukup dapat diandalkan. Keandalan ini mencerminkan konsistensi pelayanan dalam hal ketepatan informasi, ketepatan waktu, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- Ketanggapan (*Responsiveness*) : Dengan tingkat kepuasan sebesar 64%, hasil ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan responsivitas aparatur desa. Responsivitas yang baik sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat tidak merasa diabaikan ketika mengakses layanan publik.
- Jaminan (*Assurance*) : Indikator jaminan memperoleh tingkat kepuasan sebesar 62%, yang menunjukkan bahwa meskipun masyarakat merasa cukup percaya terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas, masih diperlukan peningkatan dalam aspek kepercayaan dan kenyamanan dalam pelayanan.
- Empati (*Empathy*) : Indikator ini memperoleh nilai kepuasan sebesar 60%, yang merupakan persentase terendah di antara indikator lainnya. Rendahnya tingkat kepuasan dalam dimensi empati menunjukkan bahwa masyarakat merasa kurang diperhatikan dalam aspek interaksi

sosial dan komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan.

- e) Bukti Fisik (*Tangibles*) : Aspek ini mendapatkan skor tertinggi dengan tingkat kepuasan sebesar 74%, menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di Kantor Desa Tonronge sudah cukup memadai dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Indikator Faktor-Faktor yang Memengaruhi Etika terhadap Kepuasan

- a) Faktor Internal : Dengan persentase 62% faktor ini mencakup aspek pengetahuan atau kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman aparatur terhadap tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan sangat menentukan kepuasan masyarakat.
- b) Faktor Eksternal : Dengan persentase 60% yang mencakup sikap sopan petugas dalam melayani masyarakat. Dengan persentase yang sedikit lebih rendah dibandingkan faktor internal, hasil ini mengindikasikan bahwa aspek eksternal, seperti interaksi sosial dan kondisi lingkungan kerja, masih perlu ditingkatkan guna menciptakan pelayanan yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herlinda Sari & Safrul Rijali (2023), yang menemukan bahwa etika pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 18,4%. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Nelya & Buulolo (2020) menunjukkan pengaruh yang lebih besar, yakni 69,9%. Perbedaan angka ini dapat disebabkan oleh faktor kontekstual seperti budaya organisasi, sistem birokrasi, serta tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

Selain itu, penelitian oleh Vitus Leto (2021) menemukan bahwa etika pelayanan publik di tingkat desa memiliki pengaruh sebesar 34,7% terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun etika pelayanan publik merupakan faktor yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, faktor lain seperti kompetensi aparatur, transparansi kebijakan, serta sistem birokrasi yang efisien juga memainkan peran penting.

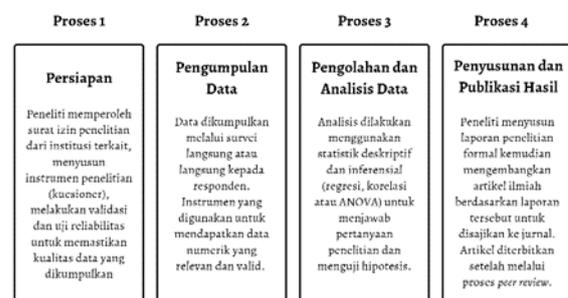
Implikasi Teoritis dan Praktis

Dari perspektif teoretis, temuan penelitian ini mendukung teori Mertins Jr. (1979) yang menyatakan bahwa persamaan hak, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab merupakan prinsip utama dalam etika pelayanan publik. Selain itu, model kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Zeithaml & Parasuraman (1990) juga terbukti relevan dalam menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.

Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan fokus pada aspek empati dan jaminan. Pemerintah desa perlu mengadakan pelatihan bagi aparatur desa terkait keterampilan komunikasi, interaksi sosial, serta penerapan nilai-nilai etika dalam pelayanan.

Keterbatasan Penelitian

Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, generalisasi hasil ini ke desa lain masih perlu dilakukan dengan hati-hati. Faktor budaya, sistem birokrasi, serta kondisi sosial ekonomi di desa lain mungkin memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dengan cakupan wilayah yang lebih luas dan metode pendekatan yang lebih mendalam masih diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara etika pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.



Gambar 1. Prosedur Penelitian

Sumber: Peneliti, 2025

PENUTUP

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tonronge, Kecamatan Baranti,

Kabupaten Sidenreng Rappang. Analisis regresi mengungkapkan bahwa etika pelayanan publik memengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 66%, sementara 34% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti sistem birokrasi, kompetensi aparatur, dan kondisi sosial masyarakat. Indikator etika pelayanan publik, seperti persamaan hak, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab, menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata di atas 60%, yang menandakan bahwa masyarakat secara umum menilai pelayanan yang diterima sebagai baik.

Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam dimensi empati dan jaminan, yang memiliki tingkat kepuasan lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Masyarakat lebih mengapresiasi fasilitas pelayanan yang memadai, tetapi masih mengharapkan peningkatan kualitas interaksi dan komunikasi dari aparatur desa. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan etika yang lebih baik dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan, meskipun masih diperlukan perbaikan dalam aspek tertentu.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tonronge, diperlukan langkah-langkah strategis yang lebih spesifik dan operasional. Pertama, pemerintah desa perlu mengadakan pelatihan rutin bagi aparatur desa guna meningkatkan pemahaman mereka terhadap nilai-nilai etika pelayanan publik, khususnya dalam aspek empati, jaminan, dan ketanggapan, agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kedua, untuk meningkatkan kualitas interaksi, perlu diterapkan mekanisme umpan balik yang lebih efektif, seperti kotak saran, survei kepuasan, dan dialog langsung dengan masyarakat, guna mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan dalam pelayanan. Ketiga, optimalisasi sarana dan prasarana pelayanan publik juga diperlukan, termasuk peningkatan sistem antrean, ruang tunggu yang lebih nyaman, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, agar pelayanan lebih inklusif dan efisien. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi desa dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan di satu desa, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke wilayah lain yang mungkin memiliki sistem birokrasi dan kondisi sosial yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan dengan

cakupan yang lebih luas, mencakup desa-desa dengan karakteristik berbeda, serta mempertimbangkan faktor eksternal seperti pengaruh kebijakan daerah dan dinamika sosial-ekonomi masyarakat. Dengan penerapan rekomendasi ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tonronge dapat terus meningkat, sehingga masyarakat memperoleh layanan yang lebih adil, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J., Development, I. C. (2019). Desain Penelitian Analisis. *June*.
- Akbar, A. M. A. (2020). Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo PAo Kabupaten Gowa. *Molecules*, 2(1), 1-73.
- Asante, K. B., & Tamanja, E. M. J. (2021). Public Service Delivery and Rural Development: Evidence from Village-Level Governance in Ghana. *Journal of Public Administration and Governance*, 11(2), 89-107.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76
- Diaz, A. N. L., Prabawati, N. P. A., & Yudhartha, I. P. D. (2023). Pengaruh Etika Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(2), 38-47
- Hardiyansyah & Rachmawati, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(10), 61-76
- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *JISIPOL Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1), 48-58.
- Hasibuan, R., Lubis, A. A., & Nasution, F. R. (2020). Etika Pelayanan Publik dalam Perspektif New Public Service di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 10(2), 79-91.

- Ismail. (2019), Etika Pemerintahan: Norma, Konsep, dan Praktek bagi Penyelenggara Pemerintahan. *Sosiohumanitas*, 14(2), 168.
- Jamaluddin & Rusmawati, E. (2020). Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(2), 77-90.
- Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, A. M. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (Qiara Media (ed.)). CV. Penerbit Qiara Media.
- Leto, V. (2021). Pengaruh Etika Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Tlekung Kecamatan Junrejo Kota Batu. *Repository Universitas Tribhuwana Tunggadewa*.
- Nelya, B., & Buulolo, Y. (2022). Pengaruh Etika Pelayanan Pemerintah Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Sifalago Susua Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Governance Opinion*, 6(2), 157-168.
- Nurhasanah Ningrum , D. W., & Hermayanty, I. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 135.
- Prasetyo, B., Handayani, R., & Susanto, D. (2024). Analisis Pelanggaran Etika dalam Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Governansi*, 9(1), 45-62.
- Pratama, A., & Wijaya, B. (2023). *Evaluasi Etika Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Pemerntahan.
- Sellang, K. (2016). Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya. *Akmen*, February, 1-229.
- Taufik, I., Marzan, A., Hakim, Z., Apriliani, K. B., Hakim, A. L., Sanjaya, N., & Yuniar, S. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Irigasi Di Wilayah Kabupaten Lebak Tahun 2023. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 8(1), 94-105.
- Ummah, M. S. (2019). Pengantar Statistika. *In Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Utama, D., & Nugraha, P. (2023). Pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*.
- Yuniarti, A., & Aditya, T. (2020). Service quality terhadap kepuasan masyarakat mass rapid transit (MRT) DKI Jakarta di stasiun Lebak Bulus pada masa pandemik Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 10(2), 55-69.