

PENGARUH ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEMERINTAHAN DESA BINA BARU KECAMATAN KULO KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Shamsuria¹, Kamaruddin Sellang², Hariyanti Hamid³
^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia
Email: shamsuriaria@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh etika administrasi publik terhadap kualitas pelayanan publik pada Pemerintahan Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah masyarakat yang menerima pelayanan publik sebanyak 309 orang, dengan sampel sebanyak 76 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika administrasi publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, etika administrasi publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan integritas, profesionalisme, tanggung jawab, transparansi, dan akuntabilitas aparatur guna mewujudkan pelayanan yang optimal serta meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Kata kunci: Etika Administrasi Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

Abstract

This study aims to analyze the effect of public administration ethics on the quality of public services in the Government of Bina Baru Village, Kulo District, Sidenreng Rappang Regency. This study employs a quantitative approach with an associative research design. The population consists of 309 community members who receive public services, with a sample of 76 respondents determined using the Slovin formula. Data collection techniques include observation, questionnaires, and literature review. Data analysis was conducted using descriptive statistics, validity and reliability tests, and simple linear regression analysis with the assistance of SPSS version 21. The results show that public administration ethics have a positive and significant effect on public service quality. Thus, public administration ethics play an important role in improving service quality. Therefore, efforts are needed to enhance integrity, professionalism, responsibility, transparency, and accountability of public officials to achieve optimal services and increase public trust.

Keywords: Public Administration Ethics, Service Quality, Public Service.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat serta peningkatan kesejahteraan sosial (Rengga, 2024). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah, karena mencerminkan kemampuan aparatur dalam memberikan layanan yang adil, efektif, dan tidak diskriminatif (Rahmawati et al., 2025). Dalam perspektif

administrasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis seperti sistem dan sumber daya, tetapi juga oleh dimensi etis yang melekat pada perilaku aparatur sebagai pelaksana pelayanan (Bisri et al., 2025). Seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi, pelayanan publik diharapkan mampu dilaksanakan secara transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Shoimuna, 2024). Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, terutama pada tingkat pemerintahan desa. Keterbatasan sumber daya manusia, lemahnya pengawasan, serta rendahnya pemahaman terhadap nilai-nilai etika menjadi faktor yang memengaruhi rendahnya kualitas (Putra, 2025).

Etika administrasi publik memiliki peran strategis dalam membentuk perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Choirulsyah, 2024). Etika tidak hanya berkaitan dengan norma moral, tetapi juga mencakup prinsip profesionalisme, tanggung jawab, kejujuran, dan keadilan dalam pelaksanaan tugas pemerintahan (Choirulsyah, 2024). Penerapan etika yang baik akan mendorong aparatur untuk bertindak secara transparan dan berorientasi pada kepentingan publik, sedangkan pelanggaran etika dapat menimbulkan berbagai bentuk maladministrasi, seperti diskriminasi pelayanan dan penyalahgunaan wewenang (Sinaga, 2020). Secara normatif, pentingnya etika dalam pelayanan publik telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang mengharuskan setiap aparatur menjunjung tinggi nilai dasar, kode etik, dan kode perilaku dalam menjalankan tugasnya. Ketentuan ini menunjukkan bahwa etika administrasi publik merupakan landasan utama dalam mewujudkan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan berkeadilan.

Dalam konteks pemerintahan desa, penerapan etika administrasi publik masih menghadapi tantangan yang cukup kompleks (Handraini et al., 2024). Aparatur desa cenderung lebih berorientasi pada prosedur administratif dibandingkan pada pelayanan yang berbasis nilai moral dan kepuasan masyarakat (Farid et al., 2025). Padahal, kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh perilaku aparatur dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa etika dan akuntabilitas aparatur memiliki hubungan positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Mozin et al., 2025). Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa memiliki kewenangan yang lebih luas dalam mengelola pelayanan publik. Hal ini menjadikan desa sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, peningkatan kewenangan dan anggaran belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan kapasitas dan integritas aparatur desa (Hapsari, 2025).

Berdasarkan hasil observasi awal di Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang, ditemukan bahwa kualitas pelayanan publik masih belum optimal. Beberapa permasalahan yang muncul antara lain kurangnya keramahan aparatur, ketidakdisiplinan dalam waktu pelayanan, serta prosedur administrasi yang belum tertata dengan baik. Selain itu, hasil wawancara awal dengan masyarakat menunjukkan adanya keluhan terkait lambatnya pelayanan dan kurangnya respons aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa penerapan etika administrasi publik oleh aparatur desa belum berjalan secara maksimal, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara empiris hubungan antara etika administrasi publik dengan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh etika administrasi publik terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Etika Administrasi Publik

Etika administrasi publik merupakan seperangkat nilai, norma, dan prinsip moral yang menjadi pedoman bagi aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas serta kewenangannya dalam pelayanan kepada masyarakat (Bisri et al., 2025). Etika ini tidak hanya berfungsi sebagai aturan perilaku, tetapi juga sebagai landasan dalam pengambilan keputusan yang berorientasi pada kepentingan publik, keadilan, dan tanggung jawab sosial (Pasolong, 2019), dalam (Bisri et al., 2025). Dalam praktiknya, etika administrasi publik menuntut aparatur untuk bekerja secara profesional, jujur, serta menghindari penyalahgunaan wewenang. Dalam kerangka *good governance*, etika administrasi publik memiliki posisi yang sangat strategis karena berkaitan langsung dengan transparansi, akuntabilitas, dan integritas birokrasi. Penerapan etika yang baik akan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang bersih dan berorientasi pada pelayanan publik (Hapsari, n.d.2025). Sebaliknya, lemahnya etika aparatur dapat memicu praktik maladministrasi seperti diskriminasi pelayanan, ketidakadilan, serta rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Secara teoritis, pendekatan etika dalam administrasi publik dapat dijelaskan melalui teori deontologi yang menekankan kewajiban moral sebagai dasar tindakan. Dalam konteks ini, aparatur publik dituntut untuk bertindak berdasarkan prinsip moral universal tanpa mempertimbangkan keuntungan pribadi (Bisri et al., 2025). Pendekatan ini memperkuat pentingnya integritas dalam pelayanan publik. Lebih lanjut, Denhardt & Denhardt (2016) menjelaskan bahwa etika administrasi publik tercermin dalam lima indikator utama, yaitu integritas, profesionalisme, tanggung jawab, transparansi, dan akuntabilitas (Ayub, 2025). Kelima indikator tersebut menjadi ukuran dalam menilai sejauh mana aparatur mampu menjalankan tugasnya secara etis. Integritas berkaitan dengan kejujuran dan konsistensi perilaku, profesionalisme mencerminkan kompetensi kerja, tanggung jawab menunjukkan keseriusan dalam menyelesaikan tugas, sedangkan transparansi dan akuntabilitas berkaitan dengan keterbukaan serta pertanggungjawaban kepada publik.

Dengan demikian, etika administrasi publik tidak hanya berfungsi sebagai pedoman normatif, tetapi juga sebagai faktor determinan dalam membentuk kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pelayanan serta interaksi antara aparatur dan masyarakat sebagai pengguna layanan (Rinaldi, 2012). Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan (Rahmawati et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Dalam konteks pemerintahan, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh sistem birokrasi, kompetensi aparatur, serta efektivitas prosedur pelayanan.

Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh standar operasional, tetapi juga oleh perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan yang responsif, adil, dan transparan (Lathifa, 2023). Dengan demikian, aspek perilaku menjadi faktor penting yang tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan. Parasuraman et al. (2008), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Sellang, 2019). Dimensi *tangibles* berkaitan dengan fasilitas fisik, *reliability* mencerminkan kemampuan memberikan layanan secara konsisten, *responsiveness* menunjukkan kecepatan dalam merespons kebutuhan masyarakat, *assurance* berkaitan dengan rasa aman dan

kepercayaan, sedangkan empathy menggambarkan perhatian aparatur terhadap masyarakat. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik secara komprehensif.

3. Hubungan Etika Administrasi Publik dengan Kualitas Pelayanan

Etika administrasi publik memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan publik, karena etika menjadi dasar dalam membentuk perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang memiliki integritas dan menjunjung tinggi nilai-nilai etika cenderung memberikan pelayanan yang lebih profesional, transparan, dan tidak diskriminatif (Rahman & Assyahri, 2025). Penerapan etika administrasi publik juga berkontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika aparatur bekerja berdasarkan prinsip moral dan tanggung jawab, maka pelayanan yang diberikan akan lebih berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sebaliknya, rendahnya etika aparatur dapat menimbulkan berbagai permasalahan dalam pelayanan, seperti keterlambatan, ketidakadilan, serta rendahnya responsivitas.

Secara empiris, berbagai penelitian menunjukkan bahwa etika aparatur memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Etika yang baik mampu meningkatkan profesionalisme, responsivitas, serta keadilan dalam pelayanan, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan (Sellang, 2019). Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa etika administrasi publik merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Semakin tinggi penerapan etika oleh aparatur, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe asosiatif untuk menganalisis pengaruh etika administrasi publik terhadap kualitas pelayanan publik (Sugiyono, 2013). Penelitian dilaksanakan di Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan publik sebanyak 309 orang, dengan jumlah sampel 76 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, dan studi kepustakaan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah etika administrasi publik yang diukur melalui indikator integritas, profesionalisme, tanggung jawab, transparansi, dan akuntabilitas, sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan publik yang diukur berdasarkan dimensi SERVQUAL yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics 21 untuk menguji hipotesis penelitian.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif terhadap variabel X dan Y dalam tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Descriptive Statistics X dan Y

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	76	7.00	25.00	17.1447	5.35588
X	76	6.00	25.00	16.7237	5.28293
Valid N (listwise)	76				

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel etika administrasi publik (X) memiliki nilai rata-rata sebesar 16,7237 dengan standar deviasi 5,28293, sedangkan variabel kualitas pelayanan publik (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 17,1447 dengan standar deviasi 5,35588. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa persepsi responden terhadap kedua

variabel berada pada kategori **cukup baik**, serta menunjukkan bahwa penyebaran data relatif homogen.

Tabel 2. Tabel Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1667.101	1	1667.101	254.726	.000 ^b
	Residual	484.307	74	6.545		
	Total	2151.408	75			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Selanjutnya, berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diperoleh bahwa etika administrasi publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antara etika administrasi publik terhadap kualitas pelayanan dapat diterima. Dengan demikian, peningkatan etika aparatur akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa etika administrasi publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Secara empiris, hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang memiliki integritas tinggi cenderung memberikan pelayanan secara jujur dan tidak diskriminatif, sementara profesionalisme mendorong aparatur untuk bekerja secara efektif, tepat waktu, dan sesuai prosedur. Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2016), yang menyatakan bahwa etika administrasi publik merupakan landasan dalam membentuk perilaku aparatur melalui nilai integritas, profesionalisme, tanggung jawab, transparansi, dan akuntabilitas (Ayub, 2025). Ketika nilai-nilai tersebut diterapkan secara konsisten, maka kualitas pelayanan publik akan meningkat karena aparatur mampu menjalankan tugasnya secara bertanggung jawab dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Dari perspektif kualitas pelayanan, hasil penelitian ini juga mendukung model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (2008), di mana kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Sellang, 2019). Dalam penelitian ini, beberapa dimensi seperti *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati) masih menunjukkan kelemahan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan sikap aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa meskipun etika administrasi publik telah diterapkan, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan kompetensi aparatur, kurangnya pelatihan terkait etika pelayanan, serta belum maksimalnya sistem pengawasan di tingkat desa. Selain itu, budaya kerja birokrasi yang masih berorientasi pada prosedur administratif dibandingkan pelayanan berbasis nilai juga menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa etika aparatur memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian oleh Sellang & Mustanir (2019) dan Dwiyanto (2018) menemukan bahwa aparatur yang memiliki etika kerja yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, adil, dan transparan. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian terdahulu sekaligus menegaskan pentingnya etika sebagai faktor determinan dalam kualitas pelayanan publik. Namun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa etika administrasi publik bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Variabel lain seperti sistem birokrasi, kepemimpinan, serta sarana dan prasarana juga memiliki kontribusi terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara komprehensif, tidak hanya melalui penguatan etika aparatur, tetapi juga melalui perbaikan sistem dan manajemen organisasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan etika administrasi publik akan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan dalam meningkatkan integritas, profesionalisme, dan akuntabilitas aparatur desa guna mewujudkan pelayanan yang optimal dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Jika ditinjau lebih mendalam, hubungan positif antara etika administrasi publik dan kualitas pelayanan tidak hanya bersifat langsung, tetapi juga bersifat struktural dan kultural. Secara struktural, etika menjadi dasar dalam pembentukan standar operasional pelayanan, sedangkan secara kultural etika membentuk kebiasaan kerja aparatur dalam berinteraksi dengan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa etika bukan sekadar nilai normatif, melainkan telah menjadi bagian dari sistem kerja birokrasi. Dari hasil penelitian, meskipun variabel etika administrasi publik berada pada kategori cukup baik, kualitas pelayanan belum sepenuhnya mencapai kategori optimal. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara nilai (norma etika) dan praktik (pelayanan di lapangan). Kesenjangan ini sering terjadi dalam birokrasi publik, di mana aturan dan kode etik telah tersedia, namun implementasinya masih dipengaruhi oleh faktor individu dan lingkungan kerja.

Jika dikaitkan dengan teori administrasi publik modern, fenomena ini dapat dijelaskan melalui pendekatan perilaku organisasi, di mana perilaku aparatur dipengaruhi oleh faktor internal seperti motivasi, kompetensi, dan integritas, serta faktor eksternal seperti kepemimpinan, budaya organisasi, dan sistem pengawasan. Dengan demikian, etika administrasi publik akan lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan apabila didukung oleh sistem organisasi yang kondusif. Lebih lanjut, dari lima indikator etika administrasi publik, aspek profesionalisme dan tanggung jawab memiliki peran dominan dalam memengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini terlihat dari kecenderungan bahwa aparatur yang memiliki kompetensi dan kesadaran tanggung jawab yang tinggi mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat. Sebaliknya, kelemahan pada aspek disiplin kerja dan sikap pelayanan menunjukkan bahwa nilai etika belum sepenuhnya terinternalisasi dalam perilaku aparatur.

Pada sisi kualitas pelayanan, dimensi responsiveness dan empathy menjadi indikator yang paling menentukan dalam persepsi masyarakat. Masyarakat tidak hanya menilai pelayanan dari hasil akhir, tetapi juga dari bagaimana mereka diperlakukan selama proses pelayanan berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh interaksi langsung antara aparatur dan masyarakat, sehingga aspek etika menjadi faktor kunci dalam membentuk pengalaman pelayanan. Selain itu, temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat hanya mengandalkan pendekatan administratif atau prosedural. Pendekatan berbasis etika menjadi penting karena mampu membentuk sikap dan perilaku aparatur secara intrinsik. Dalam hal ini, etika berfungsi sebagai kontrol internal yang lebih efektif dibandingkan pengawasan eksternal semata.

Namun demikian, terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat optimalisasi penerapan etika administrasi publik, antara lain keterbatasan pelatihan aparatur, rendahnya evaluasi kinerja berbasis etika, serta belum optimalnya penerapan reward and punishment dalam organisasi pemerintahan desa. Kondisi ini menyebabkan etika belum sepenuhnya menjadi budaya kerja yang melekat pada aparatur. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menunjukkan adanya pengaruh etika administrasi publik terhadap kualitas pelayanan, tetapi juga menegaskan bahwa penguatan etika harus dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, melalui peningkatan kapasitas aparatur, penguatan kepemimpinan, serta pembentukan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik.

E. KESIMPULAN

Etika administrasi publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan nilai-nilai etika seperti integritas, profesionalisme, tanggung jawab, transparansi, dan akuntabilitas oleh aparatur, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Secara umum, etika administrasi publik dan kualitas pelayanan publik berada pada kategori cukup baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada kedisiplinan aparatur, kecepatan pelayanan, serta sikap responsif dan empati dalam melayani masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan etika belum sepenuhnya optimal dalam praktik pelayanan sehari-hari. Dengan demikian, etika administrasi publik terbukti menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih komprehensif untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan di tingkat desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayub, A., & Sudarmiyati, S. (2025). Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Mewujudkan Good Governance: Studi pada Kantor Camat Lubuklinggau Selatan II Kota Lubuklinggau Provinsi Sumatera Selatan. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 12(2), 987-992.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Choirulsyah, D., & Azhar, A. (2024). Implementasi etika administrasi publik: Langkah utama dalam menciptakan good governance di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(3), 195-203.
- Farid, M., Kurnia, D., & AS, Z. A. (2025). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pemberian Pelayanan Administrasi Ddi Desa Lagadar Kecamatan Margaasih. *Praxis Idealist: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 1(3).
- Handraini, H., Frinaldi, A., Magriasti, L., & Naldi, H. (2024). Konsep desentralisasi dan otonomi daerah dalam meningkatkan kinerja pemerintahan desa di Indonesia. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 11(2), 601-608.
- Hapsari, I. D., Sumarjiyanto, N., & Purwanti, E. Y. (2014). Perencanaan Dan Penganggaran Kampus Berkelanjutan: Green Campus Universitas Diponegoro. *Teknik*, 35(2), 86-93.
- Mozin, S. Y. (2025). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Birokrasi Pemerintah Daerah. *JPS: Journal of Publicness Studies*, 2(2), 147-154.
- Putra, R. H. (2025). Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Denai. *Room of Civil Society Development*, 4(2), 320-328.
- Rahman, D. Y., & Assyahri, W. (2025). Kualitas pelayanan birokrasi di Indonesia dalam etika administrasi publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(1), 21-42.
- Rahmawati, N. B., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 313-323.
- Rengga. (2024). *Elemen Tambahan dalam Pelayanan Publik Isu & Imbas Pada Pelayanan Publik*.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22–34. <https://doi.org/10.31289/jap.v2i1.945>
- Sellang, K., Jamaluddin & Mustanir, A. (2019a). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.

- Sellang, K. (2019b). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Sleman: Ombak.
- Shoimuna, M. D. (2024). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. *Public Service And Governance Journal*, 5(1), 239-257.
- Sinaga, N. A. (2020). Kode etik sebagai pedoman pelaksanaan profesi hukum yang baik. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 10(2), 1–34.
- Situmeang, L. K. (2025). *Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penegakan Peraturan Daerah Tentang Bangunan Gedung Di Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.