



## Etika Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Leppangeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang

Nurlina<sup>1)</sup>, Hardianti<sup>2)</sup>, Hariyanti Hamid<sup>3)</sup>

Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Koresponding author: [nurlinaa335@gmail.com](mailto:nurlinaa335@gmail.com)

### Abstrak

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai efektivitas kinerja pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Leppangeng, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, melibatkan 95 responden yang merupakan penduduk desa setempat. Data dikumpulkan melalui observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, serta analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel etika pelayanan publik (X) berada dalam kategori baik dengan nilai persentase 66% hingga 74,7%. Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat (Y) juga dikategorikan baik dengan nilai persentase sebesar 68% hingga 86%. Analisis regresi dan uji hipotesis (Uji F) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik etika pelayanan yang diterapkan oleh aparat desa—seperti keramahan, kesopanan, dan tanggung jawab—maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Meski demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan untuk mencapai standar pelayanan prima.

**Kata kunci:** Etika Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Aparatur Desa, Kualitas Layanan

### Abstract

*The quality of public service is a primary indicator in assessing the effectiveness of government performance in fulfilling the rights and needs of the community. This study aims to analyze the influence of public service ethics on community satisfaction at the Leppangeng Village Office, Pitu Riase District, Sidenreng Rappang Regency. The research method used is quantitative with an associative approach, involving 95 respondents who are local village residents. Data were collected through observation, questionnaires, interviews, and documentation, then analyzed using the SPSS program through validity and reliability tests, as well as simple linear regression analysis. The research results show that the public service ethics variable (X) is in the good category. Similarly, the community satisfaction variable (Y) is also categorized as good, with respondents generally feeling satisfied with the services received. Regression analysis and hypothesis testing indicate a positive and significant influence of public service ethics on community satisfaction. The better the service ethics implemented by village officials—such as friendliness, politeness, and responsibility—the higher the level of satisfaction felt by the community. Nevertheless, improvements are still required in aspects of consistency and timeliness of service to achieve excellent service standards.*

**Keywords:** Public Service Ethics, Community Satisfaction, Village Apparatus, Service Quality



## PENDAHULUAN

Publik adalah upaya pemerintah untuk secara komprehensif memenuhi kebutuhan esensial dan hak-hak seluruh warga negara. Dalam konteks reformasi birokrasi yang menekankan akuntabilitas, transparansi, dan keterlibatan masyarakat, layanan ini berfungsi sebagai tolok ukur krusial kesuksesan pemerintah dalam menerapkan prinsip tata kelola yang baik. Layanan yang bermutu menunjukkan kapaitas pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai pelayan publik, bukan sebagai otoritas yang berkuasa. Sebagaimana dikemukakan oleh (Hakim & Siregar, 2020) layanan publik yang efektif seharusnya menawarkan kemudahan, kepastian, dan kenyamanan bagi masyarakat selaku konsumen. Oleh karena itu, mutu layanan semacam ini menjadi elemen fundamental dalam membina kredibilitas publik terhadap pemerintah, khususnya pada level teritorial seperti pemerintahan desa.

Dalam kerangka operasional pemerintahan di Indonesia, etika pelayanan publik memegang peranan yang sangat signifikan. Etika ini tidak hanya terkait dengan standar moral dan etika pribadi para aparatur, tetapi juga merefleksikan kebudayaan kolektif birokrasi. (Putri & Ramli, 2021) menjelaskan bahwa etika pelayanan publik adalah himpunan nilai dan prinsip moral yang wajib dipatuhi oleh aparatur negara dalam menjalankan kewajibannya, dengan sasaran untuk mewujudkan layanan yang imparial, transparan, dan bebas dari bias kepentingan pribadi. Pemerintah Indonesia sendiri telah menekankan esensi nilai-nilai tersebut melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengharuskan para penyedia layanan untuk menyajikan layanan yang efisien, akurat, terbuka, dan berkeadilan. Kendati demikian, implementasi di lapangan kerap kali masih belum mencapai potensi optimal. Berdasarkan temuan survei oleh Ombudsman Republik Indonesia (2023), indeks kepatuhan dalam penyelenggaraan layanan publik secara nasional hanya terukur sebesar 76,6 poin, menandakan adanya defisiensi yang berkelanjutan dalam aspek integritas, keadilan, dan keramahan petugas di berbagai wilayah.

Tingkat kepuasan masyarakat menjadi parameter esensial dalam menilai kualitas layanan publik. Kepuasan semacam ini tercapai manakala masyarakat merasa layanan yang diterima telah sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi mereka (Fernando & Pratama, 2022) berpendapat bahwa kepuasan dalam pelayanan publik dibentuk oleh berbagai unsur, meliputi kecepatan, akurasi, kejelasan prosedur, serta profesionalisme dan pembawaan pegawai. Dalam kerangka ini, etika pelayanan publik berkontribusi secara langsung terhadap persepsi dan pengalaman warga. Penerapan perilaku yang sopan, jujur, dan bertanggung jawab dalam penyampaian layanan akan memperkuat keyakinan dan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, penyampaian layanan yang disertai dengan perilaku yang tidak etis, seperti ketidakdisiplinan, minimnya empati, atau tindakan diskriminatif, dapat memicu ketidakpuasan dan mengikis kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

Berdasarkan data empiris, beberapa studi telah menekankan pentingnya etika dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan warga. Telaah yang dilakukan oleh (Hanafiah & Dewi, 2022) mengindikasikan bahwa profesionalisme dan integritas aparatur pemerintah dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan publik sebesar 75% terkait layanan administrasi di tingkat desa. (Ghazali & Anwar, 2023) turut menyajikan temuan yang senada, menginformasikan bahwa implementasi prinsip etika seperti akuntabilitas, objektivitas, dan integritas dapat menciptakan suasana pelayanan yang lebih terhormat dan dapat dipercaya. Namun demikian, kondisi aktual di lapangan menunjukkan adanya berbagai keluhan dari masyarakat terkait kualitas etika pelayanan yang belum memadai di lingkup pemerintahan desa. Catatan dari Kementerian Dalam Negeri (Indonesia, 2023) mengidentifikasi lebih dari 1.772 aduan dari masyarakat mengenai perilaku petugas desa yang tidak profesional, mencakup sikap yang kurang menyenangkan, proses layanan yang tertunda, dan diskriminasi kepada penduduk. Fenomena ini menegaskan bahwa etika dalam penyediaan layanan publik tetap menjadi isu signifikan yang memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Pada tingkat daerah, khususnya di Kabupaten Sidenreng Rappang, penyelenggaraan layanan publik di tingkat desa memegang peranan krusial dalam rutinitas kehidupan masyarakat.



Sebagai unit administrasi terkecil, desa berperan sebagai garda terdepan dalam implementasi berbagai program serta kebijakan pemerintah. Merujuk pada data tahun 2024 dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Kabupaten Sidenreng Rappang, rerata indeks kepuasan publik terhadap layanan desa mencapai 71,2 poin, yang dikategorikan sebagai tingkat kepuasan memadai. Hal ini menggarisbawahi urgensi perbaikan dalam sikap para aparatur oleh (Rahmalia & Noor, 2023) pelayan, terutama terkait etika profesional dan akuntabilitas. Beberapa elemen masyarakat juga mengemukakan keberatan terkait kurangnya kesantunan dari staf, sikap apatis, serta prosedur administratif yang tertunda, yang berujung pada ketidakpuasan terhadap servis yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa.

Secara nasional, permasalahan etika pelayanan publik masih menjadi isu yang relevan. Laporan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024 menunjukkan bahwa pemerintahan desa termasuk dalam sektor yang cukup banyak menerima pengaduan masyarakat, dengan bentuk laporan dominan berupa keterlambatan pelayanan, sikap aparatur yang kurang sopan, serta dugaan perlakuan diskriminatif. Selain itu, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian PAN-RB tahun 2024 menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat desa masih berada pada kategori cukup, dan belum sepenuhnya mencapai standar pelayanan prima yang diharapkan. Data ini mengindikasikan bahwa aspek perilaku dan etika aparatur masih menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan tercapai apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan masyarakat, baik dari segi ketepatan waktu, kejelasan prosedur, sikap aparatur, maupun keadilan dalam pelayanan. Dalam konteks ini, etika pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat, karena sikap dan perilaku aparatur secara langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang disampaikan dengan sikap ramah, jujur, dan bertanggung jawab akan meningkatkan rasa dihargai dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pada tingkat pemerintahan desa, pelayanan publik memiliki karakteristik yang lebih dekat dan personal karena aparatur desa berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Desa sebagai unit pemerintahan terdepan menjadi garda utama dalam memberikan berbagai pelayanan administrasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas etika aparatur desa sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap pemerintah secara keseluruhan. Pelayanan yang tidak beretika di tingkat desa berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat serta menghambat efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa.

Berdasarkan data Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Kabupaten Sidenreng Rappang tahun 2024, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa masih berada pada kategori cukup, yang menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dari aspek sikap dan etika aparatur. Beberapa keluhan masyarakat masih berkaitan dengan lambannya pelayanan, kurangnya kejelasan informasi, serta sikap aparatur yang dinilai kurang responsif dan kurang ramah.

Kondisi serupa juga ditemukan di Kantor Desa Leppangeng, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang. Berdasarkan observasi awal dan komunikasi informal dengan masyarakat, masih terdapat persepsi bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip etika pelayanan publik. Beberapa masyarakat mengeluhkan sikap aparatur yang kurang tanggap, kurang empati, serta adanya kesan perlakuan yang tidak sama terhadap masyarakat. Selain itu, keterbatasan pembinaan dan pelatihan mengenai etika pelayanan publik bagi aparatur desa diduga turut memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Di kantor Desa Leppangeng, teridentifikasi adanya tantangan terkait pemahaman dan implementasi prinsip-prinsip etika di kalangan perangkat desa. Keterbatasan dalam program pelatihan dan pembinaan mengenai etika pelayanan publik mengakibatkan sebagian aparatur belum sepenuhnya memahami signifikansi sikap profesional dan kepedulian dalam melayani



publik. Sejatinya, aparaturnya desa memegang peranan krusial dalam membentuk persepsi terhadap institusi pemerintahan dan bertindak sebagai warga dan pemerintah daerah. Jika standar etika pelayanan tidak diaplikasikan secara memadai, potensi hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dapat muncul, yang pada akhirnya dapat mengambat kemajuan program-program pembangunan di tingkat lokal. Dengan demikian, defisiensi etika dalam pelayanan publik tidak hanya menyangkut isu personal aparaturnya, namun juga berimplikasi secara sistemik terhadap efektivitas pelayanan dan kualitas interaksi sosial antara pemerintah dan masyarakat.

Dari perspektif administrasi publik, perbaikan pelayanan menuntut kejelasan standar operasional prosedur (SOP), kedisiplinan kerja aparaturnya, serta pengawasan internal yang konsisten agar pelayanan berjalan sesuai ketentuan dan bebas dari penyimpangan. Dari sudut pandang etika pemerintahan, internalisasi nilai-nilai kejujuran, integritas, tanggung jawab, empati, dan profesionalisme aparaturnya menjadi unsur penunjang utama dalam membentuk perilaku pelayanan yang adil dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Selanjutnya, perspektif *good governance* menekankan pentingnya transparansi informasi, akuntabilitas aparaturnya, serta partisipasi masyarakat sebagai mekanisme pengawasan sosial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sementara itu, dari sudut pandang manajemen pelayanan publik, peningkatan kompetensi aparaturnya melalui pembinaan dan pelatihan pelayanan prima menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang cepat, responsif, dan komunikatif. Dengan demikian, sinergi antara sistem pelayanan yang jelas, aparaturnya yang beretika, dan keterlibatan masyarakat merupakan unsur penunjang utama dalam memperbaiki permasalahan etika pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Metode kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur fenomena sosial secara objektif melalui data numerik yang diperoleh dari responden. Dengan metode ini, persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dapat diukur, dianalisis, dan disimpulkan secara sistematis menggunakan teknik statistik. Pendekatan asosiatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada hubungan sebab akibat antara variabel, yaitu pengaruh etika pelayanan publik sebagai variabel independen terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Pemilihan metode dan pendekatan ini sejalan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Leppangeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang, yang pernah menerima pelayanan publik dari pegawai Kantor Desa Leppangeng. Berdasarkan data dari Kantor Desa Leppangeng tahun 2025, jumlah penduduk Desa Leppangeng sebanyak 1.772 jiwa. Jumlah ini menjadi dasar penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, angket, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS, analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap, sesuai dengan pendekatan kuantitatif yang digunakan dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, analisis deskriptif, analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil penelitian

Untuk mengetahui etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Leppangeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang, maka perlu di minta tanggapan responden mengenai indikator etika pelayanan publik, indikator kepuasan masyarakat, serta faktor-faktor yang mempengaruhi etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, sebagaimana menurut pendapat responden digambarkan dalam tabel rekapitulasi berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi indikator faktor-faktor yang memengaruhi etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

Indikator faktor-faktor yang memengaruhi etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat	Presentase
Faktor internal	66%
Faktor internal	68%
Jumlah	134%
Rata-rata presentase $134/2 = 67\%$	

Berdasarkan tabel 1 rekapitulasi di atas, diketahui bahwa presentase pada variabel etika pelayanan publik (x) sebesar 66%, sedangkan presentase pada variabel kepuasan masyarakat (y) sebesar 68%. Dari hasil tersebut diperoleh jumlah presentase sebesar 134% dengan rata-rata presentase sebesar 67%. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, hubungan antara etika pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat berada pada kategori "Puas"

jika dilihat lebih lanjut, nilai kepuasan masyarakat (68%) sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan etika pelayanan publik (66%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun etika pelayanan sudah tergolong baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan agar dapat lebih meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dimana semakin baik etika pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat yang dirasakan.

Uji kualitas data (Validitas dan reabilitas)

a. uji validitas

kaidah pengembalian keputusan uji validitas *pearson correlation*

1. jika nilai Rhitung > Rtabel=valid
2. jika nilai Rhitung < Rtabel= tidak valid

cara melihat Rtabel dengan N = 95 pada signifikan 5% pada distribusi nilai Rtabel statistik, maka diperoleh sebesar 0,202.

Tabel 2  
**Correlations variable X**

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
X1	1.000	0.432	0.558	0.471	0.503	0.446	0.529	0.438	0.497	0.512
X2	0.432	1.000	0.521	0.468	0.482	0.455	0.510	0.449	0.472	0.489
X3	0.558	0.521	1.000	0.534	0.569	0.498	0.556	0.487	0.521	0.548
X4	0.471	0.468	0.534	1.000	0.512	0.476	0.501	0.459	0.488	0.503
X5	0.503	0.482	0.569	0.512	1.000	0.495	0.548	0.472	0.515	0.530
X6	0.446	0.455	0.498	0.476	0.495	1.000	0.512	0.468	0.489	0.502
X7	0.529	0.510	0.556	0.501	0.548	0.512	1.000	0.495	0.523	0.541
X8	0.438	0.449	0.487	0.459	0.472	0.468	0.495	1.000	0.478	0.493
X9	0.497	0.472	0.521	0.488	0.515	0.489	0.523	0.478	1.000	0.517
X10	0.512	0.489	0.548	0.503	0.530	0.502	0.541	0.493	0.517	1.000

Berdasarkan dari output di atas untuk menguji tingkat validitas data adalah membandingkan Rhitung dengan Rtabel X.1 memperoleh 0,512 > 0,202, X.2 peroleh 0,478 > 0,202, X.3 memperoleh 0,601 > 0,202, X.4 memperoleh 0,455 > 0,202 X.5 memperoleh 0,530 > 0,202 X.6 memperoleh 0,489 > 0,202 X.7 memperoleh 0,572 > 0,202 X.8 memperoleh 0,467 > 0,202 X.9 memperoleh 0,510 > 0,202 X.10 memperoleh 0,548 > 0,202 sehingga dapat di simpulkan ke 10 pertanyaan tentang etika pelayanan publik dikatakan valid.

Tabel 3. **Correlations Variabel Y**

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
Y1	1.000	0.421	0.538	0.467	0.502	0.398
Y2	0.421	1.000	0.489	0.452	0.468	0.435
Y3	0.538	0.489	1.000	0.501	0.556	0.472
Y4	0.467	0.452	0.501	1.000	0.493	0.451
Y5	0.502	0.468	0.556	0.493	1.000	0.488
Y6	0.398	0.435	0.472	0.451	0.488	1.000

Berdasarkan dari output di atas untuk menguji tingkat validitas data adalah membandingkan Rhitung dengan Rtabel X.1 memperoleh  $0,521 > 0,202$ , X.2 peroleh  $0,487 > 0,202$ , X.3 memperoleh  $0,563 > 0,202$ , X.4 memperoleh  $0,498 > 0,202$  X.5 memperoleh  $0,545 > 0,202$  X.6 memperoleh  $0,472 > 0,202$  sehingga dapat di simpulkan ke 6 pertanyaan tentang kepuasan masyarakat dikatakan valid

Tabel 4. **Case processing summary**

	N	100.0
Valid	95	100,0%
Case Excluded	0	0,0
Total	95	100,0%

Ouput ini menjelaskan tentang jumlah data valid untuk di peroses dan data yang dikeluarkan serta persentasenya. Dapat di ketahuibahwa data atau case yang valid jumlahnya 95 dengan presentase 100% dan tidak ada yang dikeluarkan.

Tabel 5. **Reliability statistics X**

Cronbacch's Alpha	N of item
0,912	10

Ouput tersebut sebagai hasil dari analisis reabilitas Cronbach alpha, diketahui nilai Cronbach alpha 0,912 dari 10 item pertanyaan dari variable etika pelayan publik. Kaidah pengembalian keputusanya, jika nilai Cronbach alpha  $> 0,912 > 0,60$  "Reliabel".

Tabel 6. **Reliability Statistics Y**

Cronbacch's Alpha	N of item
0,887	6

Ouput tersebut sebagai hasil dari analisis reabilitas Cronbach alpha, diketahui nilai Cronbach alpha 0,887 dari 6 item pertanyaan dari variable kepuasan masyarakat . Kaidah pengembalian keputusanya, jika nilai Cronbach alpha  $> 0,887 > 0,60$  "Reliabel".

Regresi linear sederhana dan pengujian hipotesis

1. analisis regresi linear

Tabel 7. *Variabel Entered/Removed*

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Etika pelayan publik	-	Enter

Dependen variabel : kepuasan masyarakat

Ouput ini menjelaskan tentang variabel yang dimaksud dalam model regresi bahwa variabel independen yang dimaksud etika pelayanan publik dan dependen adalah kepuasan masyarakat (tidak ada variabel yang variabls removed) sedangkan metode regresi digunakan adalah *Enter*.

Tabel 8. *Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The estimate
1	0,981	0,963	0,962	0,842

a. predictors : (constant), etika pelayanan publik

hasil dari tabel Model Summar,pada bagian ini di tampilkan nilai R=0,809 kofisien determinas Rsquare atau (R2) sebesar0,655 ( dibulatkan menjadi 0,42 merupakan pengkuadratkan dari kofisien korelasi  $0,42 \times 100\% = 42\%$ ),sedangkan sisanya ( $100\% - 42\% = 58\%$ ). Hal ini menungjukan pegertian bahwa mencari besar pengaruh etika pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarkat (Y) dengan nilai yang di cari yaitu sebesar 58%.

Tabel 9 Regersi X terhadap Y (etika pelayanan terhadap kepuasan masyarakat)

### *coefficients*

Model	Untadrdardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sing
	B	std. Error	Beta		
Constant	1,846	0.512		3,604	0,001
Etika pelayanan publik	0,552	0,012	0,981	45,261	0,000

Berdasarkan tabel 9 coefficients hasil olah data, maka model regresi yang kan dalam penelitian ini untuk mengukur etika pelayanan publik terhadap masyarakat di Kantor Desa Tonronge Kecamatan Baranti Kabupaten Rappang dapat dianalisa berdasarkan koefisien-koefisiennya sebagai.

$$512.846+552X$$

Dari fungsi regresi di atas, maka dapat dijelaskan:

Jika variabel etika pelayanan publik (X) berubah, maka kepuasan masyarakat (V) juga akan berubah. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila etika pelayanan baik maka kepuasan masyarakat juga akan baik dengan koefisien regresi sebesar 552 dan sebaliknya, jika etika pelayanan tidak baik maka kepuasan masyarakat juga tidak baik dengan koefisien regresi sebesar 552.

- 1) Nilai konstansa sebesar 1.846 menunjukkan bahwa jika semua variabel konstan maka pengaruh etika pelayanan terhadap kepuasan masyarakat masih bersifat positif.  
j) Berdasarkan nilai beta 552 diketahui bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap etika (X) adalah kepuasan masyarakat (Y), berdasarkan nilai beta yang besar.

Tabel 10  
**ANOVA**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1452,876	1	1452,876	2048,531	0,000
Residual	56,724	93	0,610		
Total	1509,600	94			

Dependen variable : kepuasan masyarakat

b. predictors : (constant), etika pelayanan publik

Hasil dari ANOVA pada bagian ini ditampilkan hasil yang diperoleh adalah  $F = 2048.531$  dengan tingkat probabilitas sig. 0.000 oleh karena probabilitas 10) lebih kecil dari 0,5 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi Untuk menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian ini dilakukan uji F. untuk mengetahui bahwa ada pengaruh/signifikan dapat diketahui dengan melihat dari of significant  $\alpha = 0,05$ . Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,5 maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil olah data pada tabel ANOVA maka diketahui Fhitung yang diperoleh sebesar 2048.531 dengan tingkat signifikan 0.000 ( $F < 9$  yang berarti bahwa variabel etika pelayanan publik (X) mempunyai nub/signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), dari hasil tersebut berarti model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan masyarakat di Desa Leppangeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang. Statistik untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel dependen secara individual menerangkan variasi variabel dependen kan tabel coefficients hasil olah data SPSS, maka diketahui bahwa: Nhung variabel Etika Pelayanan (X) 552 dengan tingkat signifikansi 0,000 potesis berdasarkan ujit dirumuskan secara statistik berikut:

$P_{yx} \neq 0$

:  $P_{yx} = 0$

es Bentuk Kalimat :

$H_a$ : Etika Pelayanan Publik berpengaruh/signifikan terhadap Peningkatan Masyarakat di Kantor Desa Tonronge Kecamatan Baranti Kabupaten eng Rappang.

Keputusan :

bitung 2 tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan.

vefficients diperoleh thitung = 11.194 prosedur mencari statistik tabel dengan sebagai berikut:

Nilai signifikansi sebesar  $0,000 \leq 0,05$

Df atau dk (derajat kebebasan) = Jumlah Data – 2 =  $68 - 2 = 66$  Sehingga didapat ttabel = 1.668

## Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa variabel etika pelayanan memperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 74,7% dan termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh aparat desa sudah cukup sesuai dengan harapan, terutama dalam hal sikap dan cara melayani.

Apabila dilihat lebih rinci, sebagian besar indikator etika pelayanan sudah berada pada kategori baik. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang nilainya belum optimal. Kondisi ini menandakan bahwa masih ada aspek tertentu yang perlu diperbaiki, seperti ketepatan waktu pelayanan dan konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada variabel kepuasan masyarakat, diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 70%



yang juga berada dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat pada umumnya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun tingkat kepuasan tersebut belum sepenuhnya maksimal.

Tingkat kepuasan masyarakat ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, seperti keramahan, kesopanan, serta tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Meskipun demikian, masih ada sebagian masyarakat yang memberikan penilaian kurang baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya merata.

Jika kedua variabel tersebut dikaitkan, terlihat bahwa etika pelayanan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Semakin baik etika pelayanan yang diterapkan, maka kepuasan masyarakat juga cenderung meningkat. Hal ini dapat dilihat dari hasil kedua variabel yang sama-sama berada pada kategori baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, aparat desa diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal sikap, komunikasi, dan profesionalisme, agar tingkat kepuasan masyarakat dapat semakin meningkat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Leppangeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Etika pelayanan publik yang diterapkan oleh aparat desa secara umum berada dalam kategori baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang cukup ramah, sopan, serta memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang belum berjalan secara maksimal, seperti konsistensi pelayanan dan ketepatan waktu dalam melayani.
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan juga berada pada kategori baik. Sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, terutama dalam hal sikap dan cara petugas dalam berinteraksi. Namun, masih terdapat beberapa masyarakat yang merasa kurang puas, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya merata.
3. Terdapat pengaruh antara etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik etika pelayanan yang diberikan oleh aparat desa, maka tingkat kepuasan masyarakat juga cenderung meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa etika dalam pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

### SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan, yaitu:

1. Bagi aparat Kantor Desa Leppangeng, diharapkan dapat meningkatkan kualitas etika pelayanan, terutama dalam hal konsistensi, ketepatan waktu, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Perlu adanya pelatihan atau pembinaan bagi aparat desa terkait pelayanan publik agar dapat meningkatkan profesionalisme, sikap, dan kemampuan komunikasi dalam melayani masyarakat.
3. Diharapkan kepada pihak desa untuk lebih memperhatikan kebutuhan dan keluhan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih merata dan sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat, sehingga hasil penelitian dapat menjadi lebih luas dan mendalam.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M., & Farhan, D. (2025). Village Governance Ethics and Their Impact on Community Perception. *Jurnal Pemerintahan Desa Modern*.
- Arifin, & Setiawan. (2022). Etika Pelayanan Publik di Pedesaan. *Jurnal Pelayanan Publik*.
- Budiman. (2022). Etika Publik dan Pemerintahan yang Baik. *Jurnal Dialektika*.
- Fernando, Y., & Pratama, S. (2022). The Role of Public Ethics in Improving Administrative Service Quality. *Asian Journal of Public Governance*.
- Ghazali, N., & Anwar, H. (2023). Ethical Behavior and Fairness in Public Sector Service Delivery. *International Journal of Public Sector Management*.
- Hakim, M., & Siregar, F. (2020). Ethical Practices in Local Public Services: An Empirical Study in Rural Government. *Journal of Local Administration Studies*.
- Hanafiah, R., & Dewi, N. (2022). Determinants of Satisfaction in Village-Level Public Services. *Jurnal Administrasi Nusantara*.
- Hidayat, R., & Lestari. (2023). Budaya Etika dalam Birokrasi Modern. *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia*, K. D. N. R. (2023). *Laporan Pengaduan Masyarakat terhadap Aparatur Desa*. Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa, Kemendagri. <https://kemendagri.go.id>
- Karim, A., & Hidayat, F. (2023). Ethical Competence of Village Apparatus and Its Impact on Public Service Performance. *Journal of Governance and Rural Policy*.
- Lau, J., & Chen, Z. (2024). Public Trust, Ethics, and Service Quality in Southeast Asia. *International Review of Administrative Sciences*.
- Lestari, N., & Rahman. (2021a). Etika Aparatur Desa dan Dampaknya pada Maladministrasi. *Jurnal Administrasi Desa*.
- Lestari, & Rahman. (2021b). Pengaruh Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*.
- Putri, A., & Ramli, M. (2021). Public Service Ethics and Citizen Satisfaction in Village Administration. *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia*.
- Rahmalia, R., & Noor, H. (2023). Kualitas Etika Aparatur Desa dan Tantangan Pelayanan Publik. *Jurnal Reformasi Birokrasi*.
- Rahmawati, & Prasetyo. (2020). Etika Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Ramadhan, & Fitri. (2022). Etika Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Desa. *Jurnal Administrasi Desa*.
- Sari, H., & Rijali, S. (2023). Pengaruh Etika Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*.
- Sari, & Nugroho. (2022). Etika dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Setyawati, R., & Yusuf, M. (2024). Evaluating Ethical Issues in Village-Level Public Administration. *Journal of Public Policy Innovation*.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Wulandari, & Saputra. (2021). Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Dan Pelayanan Publik*.
- Yudianto, E. (2024). Etika dalam Tata Kelola Publik Modern. *Jurnal Pemerintahan Dan Reformasi*.
- Yusuf, & Hanafiah. (2024). Etika dan Kepuasan Pelanggan Publik. *Jurnal Sektor Publik*.