



## Pengaruh Etika Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai

1<sup>st</sup>Aurelia Noveyr Ledya Diaz<sup>a</sup>, 2<sup>nd</sup>Ni Putu Anik Prabawati<sup>b</sup>, 3<sup>rd</sup> I Putu Dharmanu Yudantha<sup>c</sup>

<sup>a, b, c</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Alamat email Aurelia Noveyr Ledya Diaz ( [aureldiaz13@gmail.com](mailto:aureldiaz13@gmail.com) ).

---

### **Abstract**

*Services provided to the public (community) with good ethics will bring satisfaction to service users. Public service ethics is one of the elements that greatly determines the satisfaction of the public served as well as the success of the public service organization itself. The purpose of this study was to determine the effect of public service ethics on community satisfaction in Pau Village, Manggarai Regency. This research was conducted using a quantitative research method which aims to determine the effect of public service ethics (variable X) on community satisfaction (variable Y) in Pau Village, Manggarai Regency using a correlation approach. The primary data of this study are the people of Pau Village with a sampling of 100 respondents. The results showed that public service ethics had a positive and significant effect on community satisfaction in Pau Village with an R2 result of 0.780, this means that community satisfaction was influenced by public service ethics by 78%. The results of simple linear regression calculations show that every 1% increase in the public service ethics of Pau Village, Manggarai Regency, will increase community satisfaction by 57.2%. Based on the results of the significance test, the tcount of 18.614 is greater than the ttable (1.987) with a significance level of 0.000, this shows that public service ethics has a positive and significant effect on community satisfaction in Pau Village, Manggarai Regency.*

**Keywords:** Public Service Ethics, Community Satisfaction, Pau Village, Manggarai Regency

---

### **I. Pendahuluan**

Etika dalam pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk dari sikap tanggap dari aparat pemerintah terhadap masyarakat pengguna jasa. Kepentingan pengguna jasa harus ditempatkan sebagai tujuan utama. Melalui prinsip pelayanan tersebut, diharapkan tidak terjadi diskriminasi dan bersikap ramah dalam memberi pelayanan, sehingga pengguna jasa merasa memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya. Jika kondisi pelayanan demikian diciptakan, etika pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan misi aparat birokrasi dan tuntutan masyarakat pengguna jasa (Dwiyanto, 2012). Berdasarkan pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Denhardt (dalam Keban, 2008: 168) etika pelayanan publik diartikan sebagai filsafat dan profesionalisme standar (kode etik), atau moral atau *right rules of conduct* (aturan perilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Maka dari itu etika pelayanan publik sudah menjadi hal yang wajib untuk dipatuhi dan diterapkan dalam institusi penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip-prinsip etika



pelayanan publik yang dikembangkan oleh Institute Josephson America, yang dikutip oleh The Liang Gie (dalam Pasolog, 2021), dapat digunakan sebagai rujukan atau referensi bagi para aparatur publik dalam memberikan pelayanan, antara lain jujur, integritas, memegang janji, setia, adil, perhatian, hormat, kewarganegaraan, dan keunggulan.

Pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat dengan etika yang baik akan menghadirkan kepuasan bagi pengguna layanan. Tjiptono dalam (Embi 2013) mendefinisikan kepuasan pelayanan sebagai keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (masyarakat). Pemerintahan sebagai penyedia layanan akan mendapatkan predikat dan dikatakan menjalankan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan baik dan benar apabila dapat memberikan kepuasan bagi publik dalam hal ini masyarakat pengguna layanan.

Sebagai penyelenggara pemerintahan di tingkat daerah, pemerintah Kabupaten Manggarai sudah sepatutnya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berdasarkan pada prinsip transparansi (keterbukaan dan kemudahan akses) dan akuntabilitas (tanggung jawab mengikuti hukum formal) untuk kepentingan masyarakat.

Permasalahan yang terjadi dilapangan menunjukkan pemerintahan yang tidak akuntabel dan transparan serta etika pelayan publik seorang aparatur pemerintah atau ASN yang dapat dilihat dari permasalahan-permasalahan, dimana adanya ASN yang minum-minuman keras di lingkungan pemerintahan yang menyebabkan tindakan kriminal terhadap sesama ASN.

Pada tingkat kelurahan sering terjadi pelanggaran etika pelayanan. Salah satu organisasi pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat yaitu kelurahan. Kelurahan merupakan dasar dari keberhasilan suatu pemerintahan, maka dari itu sangat diharapkan kelurahan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dari pemantauan peneliti saat ini masih banyak pengaduan terkait permasalahan pelayanan yang terjadi di kelurahan Pau Kabupaten Manggarai. Kelurahan pau merupakan kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai dengan jumlah 10.048 jiwa (BPS Manggarai 2021). Hal ini merupakan salah satu alasan peneliti ingin melakukan penelitian di Kelurahan Pau, banyaknya populasi masyarakat serta keluhan masyarakat mengenai masalah terkait etika pelayanan publik di Kelurahan Pau.

Belum idealnya penerapan etika pelayanan di Kantor Kelurahan Pau berdasarkan hasil observasi awal terdapat masalah-masalah terkait etika dari para aparatur, dimana terlihat bahwa persamaan hak dalam mendapatkan pelayanan belum maksimal. Masih ditemui aparat kelurahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan melihat latar



belakang status dari masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Terdapat perlakuan yang berbeda antara masyarakat yang berstatus atau memiliki tingkat ekonomi yang tinggi, pelayanan yang diberikan cenderung sangat baik, dipersilakan duduk dengan cara bicara yang sopan dan diberikan pelayanan yang optimal. Berbeda dengan masyarakat biasa dengan ekonomi yang sedang bahkan rendah serta tidak memiliki kedudukan, pelayanan yang akan diterima tentu sangat berbeda, aparat cenderung melayani dengan sikap tergesah-gesah, hanya mempersilahkan untuk menunggu dan terkesan tidak acuh.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Pengaruh Etika Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai”.

## **II. Metode Penulisan (untuk tulisan yang merupakan hasil penelitian)**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif ,menurut Kasiram (2008) penelitian kuantitatif deskriptif mengolah data-data berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, dalam hal ini untuk menjelaskan tentang pengaruh etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat kelurahan pau kabupaten manggarai. Sumber data diperoleh dari data data primer dan data sekunder, Dalam penelitian ini, unit analisis merupakan masyarakat Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai. dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang.Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017) dengan penarikan sampel menggunakan rumus Slovin.teknik pengumpulan data berupa angket yang digunakan sebagai data untuk menganalisis dan mempelajari perilaku individu dalam suatu organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini digunakan jenis kuesioner tertutup. Menurut siregar (2013:21) kuesioner tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden yang sudah berada dalam bentuk pilihan. Hasil penelitian dianalisis menggunakan uji statistic.

## **III. Pembahasan**

1. Validitas dan Reliabilitas
  - a. Uji Validitas

Berdasarkan data kuesioner dengan 20 item pertanyaan yang terdiri dari variabel bebas (etika pelayanan publik) dan variabel terikat (kepuasan Masyarakat) diberikan dibagikan kepada 100 orang responden yang merupakan warga Kelurahan Pau



dilakukannya uji Validitas. Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur kualitas kuesioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian sehingga dapat dikatakan instrumen tersebut valid. Hasil kuesioner dikorelasi antara skor masing-masing item dengan skor totalnya. Dimana nilai  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan  $\alpha=0,05$  (5%), yaitu sebesar 0,195. Berdasarkan hasil olah data kuesioner menggunakan SPSS 23 semua item pernyataan atas variabel etika pelayanan publik dan kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian memiliki  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,195. Sehingga dapat disimpulkan semua item pernyataan dalam penelitian adalah valid, yang dapat dilihat pada nilai masing-masing item pertanyaan berdasarkan kolom  $r_{hitung}$  yang memiliki nilai koefisien positif dan lebih besar dari 0,195.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu instrumen stabilitas antara hasil pengamatan dan instrumen pengukuran pada uji validitas sehingga kesesuaian alat ukur dengan yang diukur sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Berdasarkan hasil olah data kuesioner menggunakan SPSS 23 didapatkan hasil pada 12 item pertanyaan variabel Etika Pelayanan Publik pada tingkat signifikan 5%, nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) diatas adalah  $0,922 > 0,6$  maka kesimpulannya adalah instrumen yang diuji adalah reliabel atau terpercaya. Pada 8 item pertanyaan variabel kepuasan masyarakat pada tingkat signifikan 5%, nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) diatas adalah  $0,920 > 0,6$  maka kesimpulannya adalah instrumen yang diuji adalah reliabel atau terpercaya.

### 2. Hasil Deskripsi Variabel

#### a. Etika Pelayanan Publik

Berdasarkan jawaban responden atas 12 pertanyaan dan 9 indikator dari variabel etika pelayanan publik didapatkan skor rata-rata sebesar 3,07 dari kisaran 2,61-3,40, dengan keterangan kurang baik. Hal ini berarti penerapan etika pelayanan publik yang dilakukan di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai belum maksimal sehingga masih dikatakan kurang baik. Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai indikator kejujuran dikatakan kurang baik dengan nilai rata-rata 3,02. Sehingga dapat diketahui bahwa etika pelayanan yang diberikan di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai harus ditingkatkan dalam hal ini, aparat Kelurahan harus bersikap jujur dan memberi informasi yang jelas dan



akurat terkait prosedur pelayanan, persyaratan atau kebijakan terkait pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Variabel etika pelayanan publik dengan indikator integritas menunjukkan bahwa jawaban responden menyatakan kurang baik dengan nilai rata-rata 2,89. Sehingga dapat diketahui bahwa etika pelayanan yang diberikan di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai harus ditingkatkan yang berarti, dalam melakukan pelayanan aparat Kelurahan harus mengedepankan kode etik dan prinsip moral serta senantiasa mengedepankan kepentingan masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai indikator memegang janji dikatakan kurang baik dengan nilai rata-rata 2,77. Sehingga dapat diketahui bahwa etika pelayanan yang diberikan di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai harus ditingkatkan dalam hal ini, aparat Kelurahan melaksanakan pengurusan pelayanan administrasi (surat, dll) dengan tepat waktu (sesuai waktu yang ditentukan).

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai indikator setia dikatakan kurang baik dengan nilai rata-rata 2,88. Sehingga dapat diketahui bahwa etika pelayanan yang diberikan di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai harus ditingkatkan dalam hal ini pertanggung jawaban atas pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan baik.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai indikator adil dikatakan baik dengan nilai rata-rata 3,47. Sehingga dapat diketahui bahwa etika pelayanan yang diberikan di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai dilakukan dengan tidak membeda-bedakan antara suku, ras, agama dan status social.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai indikator perhatian dikatakan baik dengan nilai rata-rata 3,44. Sehingga dapat diketahui bahwa etika pelayanan yang diberikan di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai sudah dilakukan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai indikator hormat dikatakan baik dengan nilai rata-rata 3,49. Sehingga dapat diketahui bahwa etika pelayanan yang diberikan di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai sudah baik, dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dengan memberikan senyum,salam dan sopan saat berkomunikasi.



Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai indikator Kewarganegaraan dikatakan tidak baik dengan nilai rata-rata 2,57. Sehingga dapat diketahui bahwa etika pelayanan yang diberikan di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai harus ditingkatkan dalam hal ini, diharapkan masyarakat dapat terlibat dalam pelaksanaan dan pengambilan keputusan atas program dan kegiatan yang berkaitan dengan masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai indikator keunggulan dikatakan kurang baik dengan nilai rata-rata 3,24. Sehingga dapat diketahui bahwa etika pelayanan yang diberikan di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai harus ditingkatkan dalam hal ini, aparat kelurahan diharapkan memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang kompeten dalam pelayanan masyarakat.

b. Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan jawaban responden diketahui dari 8 pertanyaan dan 7 indikator dari variabel kepuasan masyarakat, memiliki skor rata-rata sebesar 3,25 dari kisaran 2,61-3,40, dengan keterangan kurang baik. Hal ini berarti kepuasan masyarakat terhadap penerapan etika pelayanan publik yang dilakukan di kelurahan Pau Kabupaten Manggarai belum maksimal sehingga masih dikatakan kurang baik.

Pada indikator Prosedur Layanan dinyatakan kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,24. Sehingga kepuasan masyarakat terhadap etika pelayanan di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai harus ditingkatkan, diharapkan proses pelayanan dapat berjalan dengan mudah dan efisien.

Indikator Kejelasan Petugas Pelayanan Kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,89, hal ini berarti kepuasan masyarakat terkait penerapan etika pelayanan publik di kantor Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai dengan indikator tanggung jawab dari aparat kelurahan masih harus diperbaiki karena berada pada skala 2,61 – 3,60 dengan keterangan kurang baik. Hal ini didukung dengan berbagai laporan dan keluhan masyarakat terkait aparat kelurahan yang seringkali tidak berada di kantor sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan merasa tidak puas. Diharapkan kedepannya aparat Kelurahan Pau Kabupaten lebih mengedepankan kepentingan pelayanan demi meningkatkan kepuasan masyarakat dan kebaikan institusi itu sendiri dalam hal ini Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai.

Indikator Kedisiplinan Petugas Pelayanan Layanan dinyatakan kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 2,92. Sehingga kepuasan masyarakat terhadap etika pelayanan di



Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai harus ditingkatkan, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan tanpa adanya penundaan yang tidak perlu.

Indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Layanan dinyatakan kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 2,84. Sehingga kepuasan masyarakat terhadap etika pelayanan di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai harus ditingkatkan, aparat kelurahan diharapkan memberikan pelayanan dan menangani kebutuhan masyarakat dengan cekatan.

Indikator kemampuan petugas layanan dinyatakan kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,28. Sehingga kepuasan masyarakat terhadap etika pelayanan di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai harus ditingkatkan, diharapkan aparat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki kemampuan dan kompetensi yang sesuai dengan bidang yang dilayani.

Indikator Keadilan Pelayanan Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata tertinggi berada pada indikator keadilan pelayanan sebesar 3,54 dengan keterangan baik. Hal ini berarti kepuasan masyarakat terhadap penerapan etika pelayanan publik yang dilakukan di kelurahan Pau Kabupaten Manggarai terkait keadilan pelayanan yang diberikan baik tanpa membeda-bedakan masyarakat namun harus ditingkatkan lagi agar lebih baik.

Indikator Kesopanan Petugas Pelayanan Layanan dinyatakan baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,52. Sehingga kepuasan masyarakat terhadap etika pelayanan di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai dikatakan baik, dimana aparat kelurahan bersikap sopan dan ramah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dengan *Kolmogorov-smirnov* menggunakan SPSS 23. Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi  $0,2 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.



b. Uji Linearitas

Dalam penelitian ini dilakukan uji linearitas yang digunakan untuk mengetahui apakah data sesuai dengan garis linear atau tidak. Berdasarkan hasil uji Linearitas didapatkan nilai Sig. deviation from linearity  $0,088 > 0,05$ , maka terdapat hubungan yang linear atau sesuai antara variabel bebas Etika Pelayanan Publik dengan variabel terikat Kepuasan masyarakat.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya kesamaan varian dari nilai residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, yang dilakukan dengan menggunakan uji glejser. Dengan dasar pengambilan keputusan dimana, Jika nilai signifikansi (Sig) antara variabel independen dengan absolut residual  $> 0,05$ , maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Berdasarkan Heteroskedastisitas nilai signifikansi (Sig) antara variabel etika pelayanan publik dengan absolut residual sebesar  $0,251 > 0,05$ , maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan peneliti memperoleh hasil bahwa variabel Etika Pelayanan Publik (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan masyarakat di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai (Y). Diketahui berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y = 4,660 + 0,572X$ . Nilai Konstanta kepuasan masyarakat sebesar 4,660 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya etika pelayanan publik maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan nilai koefisien  $X = 0,572$  menunjukkan bahwa etika pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dimana semakin baik etika pelayanan publik maka semakin meningkatnya kepuasan masyarakat.

5. Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil Uji Signifikan diperoleh data nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel etika pelayanan publik sebesar 19,968 dengan menggunakan taraf signifikan 5% diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,987. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $18,614 > 1,987$ . Nilai signifikan  $t$  kurang dari 5%, atau dapat dikatakan bahwa etika pelayanan publik (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Pau (Y). Dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima,





dengan persentase kepuasan masyarakat sebesar 78% sedangkan sisanya 22% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Sehingga hipotesis etika pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani di Kantor Kelurahan Pau diterima. Penelitian ini juga memiliki hasil yang didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bertha Nelya, Yakobus Buulolo (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap etika pelayanan pemerintah. Dimana pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas Hasibuan dalam (Pasolog, 2021), yang berarti pemberian pelayanan sesuai dengan etika pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberikan dampak yang baik kepada masyarakat dalam hal ini merasa puas, serta kepada pemberi layanan yaitu aparatur publik dapat dikatakan telah menjalankan tugas dengan baik dan benar.

#### **IV. Penutup**

##### **Kesimpulan**

Etika pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kelurahan pau kabupaten manggarai. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila etika pelayanan publik dilakukan atau diaplikasikan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat atas etika pelayanan publik di kelurahan pau akan meningkat.

Berdasarkan hasil uji data menggunakan SPSS 23 dapat diketahui bahwa variabel Etika Pelayanan Publik dengan  $t_{hitung}$  sebesar 19,968 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,987 dan sig 0,034 < 0,05 maka  $h_a$  diterima dan  $h_o$  ditolak. Dengan demikian maka etika pelayanan publik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat kelurahan Pau kabupaten Manggarai..

##### **Saran**

1. Bagi aparatur kelurahan pau kabupaten manggarai, diharapkan untuk meningkatkan dan selalu mengedepankan etika dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
2. Bagi peneliti, selanjutnya disarankan untuk menambah ruang lingkup penelitian dengan mengambil sampel kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tingkat kecamatan atau kabupaten.



3. Bagi masyarakat, diharapkan penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai pelayanan publik, dan menilai bagaimana pelayanan yang baik yang seharusnya diberikan oleh aparat/instansi pemberi pelayanan.

## Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto, dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM.
- Embi, B.A. Muhamad. (2013). *Teori Dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat*.
- Kasiram, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Keban, Yeremias, T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori dan Isu*. Gava Media, Yogyakarta.
- Narung, Siprianus. 2020. *Kecamatan Langke Rembong Dalam Angka 2020*. Manggarai: BPS Kabupaten Manggarai
- Pasolog, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Pasolog, Harbani. 2021. *Etika Profesi*. Yogyakarta: Nas Media Indonesia
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta,cv
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik