

---

**ETIKA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA MALALA KECAMATAN DONDO KABUPATEN TOLITOLI**

Oleh  
**Daniati Hi. Arsyad**  
**Universitas Madako Tolitoli**  
**Jl. Kampus Umada, Kel. Tambun, Kec Baolan, Kab. Tolitoli (94516)**  
**Email: [daniatidani74@gmail.com](mailto:daniatidani74@gmail.com)**

**Abstrak**

Pelayanan yang berkualitas tentunya akan menciptakan kepuasan tersendiri terhadap Masyarakat, yang pada akhirnya tentu memberikan banyak manfaat. Seperti, terjalinnya hubungan yang harmonis dan akrab antara pemerintah dengan masyarakat. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah Bagaimana etika administrasi dalam meningkatkan pelayanan pada kantor desa malala kecamatan dondo kabupaten tolitoli. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika administrasi dalam meningkatkan pelayanan pada kantor desa malala kecamatan dondo kabupaten tolitoli. Penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, ada Sembilan informan yaitu: Masyarakat empat dan aparat Desa Lima. Adapun hasil penelitian yaitu pemaparan data dan informasi yang peneliti dapatkan dari lapangan yang kemudian disesuaikan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori yang digunakan adalah Etika Administrasi menurut Pasolong (2010: 202) dengan indikator: Efisiensi, Efektivitas, Kualitas layanan, Responsivitas dan Akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efisien, hasil kerja dari pegawai di Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli cukup baik, meskipun masih ada tuntutan untuk para pegawai harus mengupayakan pemanfaatan fasilitas dengan baik. Efektivitas, pegawai Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli belum sepenuhnya baik, karena masih adanya jenis pekerjaan yang membutuhkan tenaga teknis (yang sesuai ahlinya). Kualitas layanan, berdasarkan data yang diperoleh bahwa indikator kualitas layanan belum sepenuhnya baik, karena masih ada pegawai yang tidak datang tepat waktu ke kantor. Serta Responsivitas, pegawai Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli belum sepenuhnya baik, karena masih ada pegawai yang kurang tanggap pada masyarakat sehingga banyak urusan masyarakat tidak terselaikan dan terkendala pada pelayanan. Sedangkan Akuntabilitas, hasil kerja dari pegawai Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli sudah baik, karena pegawai sangat terbuka saat masyarakat membutuhkan informasi.

**Kata Kunci : Etika Administrasi & Peningkatan Pelayanan**

**PENDAHULUAN**

Hubungan Masyarakat dan pemerintah dalam bidang kehidupan berbangsa dan bernegara adalah proses dinamis yang menentukan perkembangan dan kemajuan suatu Negara. Hubungan yang dimaksud adalah hubungan yang harmonis, yang komunikatif, yang konstruktif sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing akan membawa bangsa dan Negara kearah kehidupan bangsa yang lebih baik. jika hal tersebut terjadi secara berbalik maka tentu Negara akan kearah situasi

krisis multi dimensi kehidupan masyarakat. Hubungan masyarakat dengan pemerintah dapat kita rasakan bahkan dapat dilihat melalui berbagai macam kegiatan, diantara yang kegiatan yang dimaksud adalah kegiatan administrasi atau pelaksanaan pelayanan publik pada umumnya.

Hal mengenai tugas dan tanggung jawab pemerintah terhadap publik, diantaranya diatur jelas dalam Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 4 dan 5 tentang aparatur sipil Negara diantaranya menyebutkan bahwa para

aparatur sipil Negara harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Selanjutnya dalam Undang Undang tersebut juga dinyatakan bahwa para pejabat publik harus mematuhi kode etik dan kode perilaku pegawai, diantaranya adalah melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin, melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan, menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan Negara.

Berdasarkan paragraph di atas Etika dalam birokrasi sangat jelas diatur namun dalam kondisi nyata saat ini sangat menjadi keprihatinan (*concern*). perilaku birokrasi banyak keluar dari aturan yang bukan hanya mempengaruhi lingkungannya namun banyak mempengaruhi budaya kerja yang akhirnya berdampak pada masyarakat. Pada sesungguhnya Kode etik ini berkedudukan sebagai pedoman untuk berperilaku yang baik, dan untuk mengetahui yang salah dan benarnya suatu tindakan, namun realisasi dan penerapannya tergantung kepada karakter masing-masing individu. Pelayan publik atau Pemerintah itu sendiri sebagai salah satu pelaksana administrasi sekurang-kurangnya memiliki etika pelayanan administrasi yang baik untuk tetap selalu menjaga citra yang baik di mata masyarakat, karena sikap tertentu dari seorang administrator terhadap penerima pelayanan ikut menentukan rasa respek masyarakat. Seorang administrator adalah cerminan dan teladan bagi khalayak.

Salah satu hal sangat urgen yang berlaku bagi semua organisasi atau lembaga termasuk birokrasi pemerintahan adalah manusia, dimana manusia sebagai sumber daya yang memiliki peranan sangat penting sebagai pelaku dan penggerak jalannya organisasi. Ada hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat saat ini yaitu ketidak puasan dalam menerima pelayanan, sering tidak adanya kejelasan kepastian mengenai prosedur, persyaratan umum baik teknis maupun administratif, rincian tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian

pelayanan, hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan.

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini yang dilakukan oleh Siti Nuraeni Dosen FISIP Universitas Nurtanio tentang Penerapan Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya dalam Mewujudkan Good Governance, Tahun 2020. Yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa Masih terdapatnya pelanggaran moral dan etika dimulai dari formulasi, implementasi hingga evaluasi yang sangat bias terhadap kepentingan tertentu. Proses penyelenggaraan good governance yang masih terdapat penyimpangan-penyimpangan didalamnya, yang semuanya itu nampak dari tidak adil, tidak transparan, tidak responsif, tidak partisipatif, tidak akuntabel dan sebagainya. Semua permasalahan tersebut menunjukkan bahwa, etika administrasi public belum banyak berperan dalam turut menciptakan pelayanan seperti diharapkan masyarakat, serta etika belum menjadi prinsip yang dipegang teguh oleh para aktor administrasi public.

Dari latar belakang diatas maka peneliti terdorong untuk melakukan sebuah penelitian tentang “Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli”.

Adapun rumusan masalah yang dituangkan dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli ?

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli.

Manfaat Penelitian ini antara lain:

- a) Manfaat teoritis dari aspek keilmuan penelitian ini agar dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu administrasi khususnya yang berhubungan dengan Etika Administrasi Dalam Meningkatkan

Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli.

- b) Manfaat praktis dari aspek praktis hasil penelitian ini kiranya dapat di jadikan sebagai referensi, informasi, dan pertimbangan bagi pemerintah setempat pada umumnya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Sugiyono tahun 2005 (Harbani Pasolong, 2012:161) bahwa penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci proses pengumpulan data dilakukan dengan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. Adapun waktu penelitian adalah selama dua bulan yaitu mulai pada tanggal 01 Oktober sampai dengan 01 Desember Tahun 2020.

### **Informan Penelitian**

Penentuan informan dalam penelitian ini adalah dengan cara *purposive sampling* dimana peneliti menentukan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, yaitu orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan peneliti sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2014:219). Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah : Kepala Desa 1 Orang, Sekretaris Desa 1 Orang, Aparat Desa 3 Orang, dan Masyarakat 4 Orang. Maka total Informan adalah 9 orang.

### **1. Instrument Penelitian**

Adapun Instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri serta dalam pengambilan data dilapangan, peneliti di bantu oleh pedoman wawancara, alat rekam atau kamera sebagai alat dokumentasi. Hal ini

dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam pengambilan dan pengumpulan data.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data primer dan sekunder yang akurat penulisan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- 1) Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung ke objek penelitian.
- 2) Wawancara yaitu peneliti melakukan Tanya jawab langsung kepada informan untuk memperoleh data dan informasi yang berkenaan dengan kajian penelitian. Wawancara dilakukan untuk menggali data secara mendalam tentang pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam fokus penelitian.
- 3) Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data-data sekunder seperti data laporan, gambar, dokumentasi, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

Tekni analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif oleh Miles dan Huberman. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Muhammad Idrus 2007:180).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Mengukur mutu suatu jasa tetap harus dilakukan, khususnya dalam jasa pelayanan (Sahya Anggara, 2019:582). Maka untuk itu menilai baik buruknya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi publik dapat dilihat dari baik buruknya penerapan nilai-nilai etika. Etika pelayanan administrasi pada khususnya dalam penelitian ini penulis mengambil lima indikator, sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Pasolong 2010:202, yaitu:

### **1. Efisiensi**

Efisiensi adalah suatu ukuran pencapaian sebuah kegiatan yang dinilai berdasarkan jumlah biaya/sumber daya yang

digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Para aparat menggunakan sumber daya yang dimiliki secara cepat dan tepat, tidak royal dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Indikator yang digunakan untuk mengukur efisiensi. Indikator pertama adalah sumber daya yaitu suatu potensi yang dimiliki oleh kantor Desa Malala dan indikator ke dua adalah teliti yaitu cermat, berhati-hati dalam melakukan suatu hal dan lebih detail dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Terkait dengan hal tersebut di atas maka hasil data yang diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Desa Malala Kecamatan Dondo yaitu Bapak Imran sebagai informan kunci menyampaikan bahwa :

“SDM yang ada di kantor Desa Malala memiliki potensi dan mereka mampu bekerja dengan baik karena setiap fasilitas yang ada di kantor seperti computer yang merupakan media utama dalam memberikan pelayanan dapat di gunakan dan di manfaatkan dengan baik sesuai dengan keperluan”. Meskipun pada tingkat ketelitian masih kurang karena kembali pada kodrat manusia yang sering lalai dan punya keterbatasan”.

Hal senada dengan apa yang disampaikan oleh Sekretaris Desa, Bapak Burhan mengatakan bahwa:

“Saya melihat pegawai bisa menggunakan sumber daya sesuai keperluan kantor dan para staf di kantor teliti dalam bekerja dibuktikan dengan jarangnyanya bahkan tidak ada masyarakat yang melapor karena merasa dirugikan”.

Jawaban yang mendukung atas apa yang diungkapkan oleh Bapak Madras sebagai aparat Desa Malala bahwa:

“Kami telah memanfaatkan fasilitas dan sarana penunjang yang ada dengan baik dan kami manfaatkan untuk melayani masyarakat. masalah

ketelitian, kami sangat teliti semua tugas dan fungsi dikerjakan sesuai dengan aturan”.

## 2. Efektivitas

Efektifitas Sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan oleh aparat Desa Malala. Ada dua Indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas yaitu: pertama Keahlian, adalah suatu kemampuan melakukan sesuatu terhadap sebuah peran, seperti kemampuan mengoperasikan komputer dengan baik. Kedua Pengetahuan, adalah keluasan wawasan dan informasi yang disadari oleh seorang pegawai kantor Desa Malala.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Malala Bapak Imran mengatakan bahwa:

“Tingkat keahlian maupun penguasaan pegawai dalam bekerja terutama dalam mengaplikasikan alat kantor seperti komputer mereka bisa kalau hanya untuk aplikasi Microsoft Word dan Excel. Dari segi pengetahuan mereka orang-orang yang aktif mengikuti perkembangan informasi dan sebagian dari aparat Desa adalah orang-orang yang sudah cukup lama berperan jadi hal ini tentu mereka sudah memiliki segudang pengalaman terutama dalam penyelesaian tugas dan tanggung jawab kepada Masyarakat”.

Hal yang sangat mendukung dengan apa yang disampaikan oleh Sekretaris Desa. Bapak Burhan mengatakan :

“Kami pegawai yang ada di Desa Malala selalu menjaga tingkat penguasaan pekerjaan hal ini untuk menunjang kinerja pegawai dalam melayani masyarakat, begitu juga dengan informasi perkembangan, kami selalu update terhadap perubahan. Apalagi pada zaman sekarang dengan internet kami dapat dengan mudah mengakses informasi-informasi”.

Pak Irfan sebagai aparat Desa Malala mengatakan:

“Setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan kita dilaksanakan dengan baik. mengenai informasi-informasi terbaru kami selalu dapat. Kami sebagai aparat jika ada aturan yang baru kami butuh pengarahannya untuk memahami aturan-aturan tersebut”.

Sedikit berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Madras yang berperan sebagai aparat Desa Malala mengatakan bahwa:

“Belum sepenuhnya penguasaan pekerjaan ada di kami karena masih ada bidang-bidang tertentu yang belum bisa di kerjakan, masih membutuhkan tenaga ahli seperti tenaga teknis desain dan penyusun Rencana Anggaran Biaya (RAB)”.

Dalam mengetahui tingkat kemampuan aparat Desa Malala berikut hasil wawancara peneliti dengan Masyarakat. Yaitu, Bapak Sunawar mengatakan bahwa:

“Kami melihat keahlian dari pegawai sudah bagus, seperti pegawai cakap dalam mengoperasikan komputer, mereka dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Sedangkan untuk pengetahuan dari pegawai saya melihat sangat baik, mereka memahami tugas pokok dan fungsi di bidang masing-masing”.

Dilanjutkan Hasil wawancara dengan Masyarakat Ibu Multazam mengatakan bahwa:

“Menurut saya sebagian mereka bekerja sesuai bidang dan kemampuan pegawai, dan aparat juga lancar memberikan informasi-informasi terkait dengan perkembangan yang dibutuhkan masyarakat”.

### 3. Kualitas Layanan

Pelayanan yang aparat berikan kepada masyarakat ditentukan oleh kualitas layanannya. Adapun Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah satu Tepat waktu maksudnya adalah mengerjakan

dan menyelesaikan suatu tugas tepat pada waktunya, dan yang kedua Akurasi pelayanan maksudnya adalah meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.

Data hasil wawancara yang dilakukan bersama Kepala Desa Malala Bapak Imran, mengatakan bahwa :

“Setiap pagi kita mengabsen pegawai ini bertujuan untuk menjaga kualitas kedisiplinan pegawai, dalam proses waktu kerja saya memberikan batas waktu kerja sesuai dengan jenis skala kerja, dan kami selalu berusaha untuk tidak terjadi kesalahan”.

Wawancara dengan Sekretaris Desa Malala Bapak Burhan mengatakan :

“Setiap pegawai sudah datang tepat waktu dan selalu diberikan waktu menyelesaikan tugas dalam memberikan waktu mengerjakan tugas itu juga bisa mengurangi kelelahan dalam menyelesaikan pekerjaan”.

Hal yang berbeda dengan apa yang disampaikan oleh seorang masyarakat yaitu Ibu Rizka mengatakan bahwa :

“Tidak jarang kami menemukan kantor masih dalam keadaan sunyi di saat jam Kantor di pagi hari”.

### 4. Responsivitas

Responsivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan dan kerelaan seorang pegawai kantor Desa Malala untuk menolong dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Terkait dengan hal tersebut adapun Data hasil wawancara dengan Kepala Desa Malala Bapak Imran mengatakan bahwa:

“Kadang pegawai lebih mengutamakan urusan pribadi sehingga pekerjaan yang seharusnya diselesaikan saat ini menjadi molor waktunya”.

Hal bertentangan dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Madras sebagai aparat Desa Malala :

“Kami sebagai aparat Desa Malala selalu siap melayani kepentingan masyarakat baik itu bersifat mendesak

maupun tidak mendesak, ketika masyarakat butuh bantuan kami selalu siap membantu tanpa membedakan”.

Berikut salah satu hasil wawancara dengan masyarakat ibu Marlina membenarkan pernyataan dari kepala Desa Malala ia mengatakan :

“kalau pegawai ada acara atau urusan keluarga atau mungkin ada urusan lain di luar kami harus menunggu untuk menerima pelayanan. Pernah juga harus menunggu beberapa hari karena ada diluar kota. harapan kami kedepannya pegawai dapat selalu membantu masyarakat terutama setiap jam kerja”.

### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas yang dimaksud adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban dan kemampuan untuk menjawab atau menerangkan atas pertanyaan terkait dengan informasi-informasi yang dibutuhkan Masyarakat. berikut ini hasil wawancara dengan Kepala Desa Malala Bapak Imran :

“Saya sebagai Kepala Desa sangat transparan kepada masyarakat terkait dengan informasi maupun kebijakan dalam Desa. Salah satu contoh uraian anggaran kegiatan Desa yang sudah kami paparkan, para pegawai kantor juga tanggap dalam menjelaskan dan menjawab jika ada pertanyaan-pertanyaan dari Masyarakat”.

Begitu juga halnya dengan apa yang disampaikan oleh aparat Desa Malala Bapak Irfan mengatakan :

“Kami sangat terbuka, apa yang di tanyakan pasti kami sampaikan dengan jelas jika masih ada pertanyaan kami jelaskan lagi sampai paham”.

### Pembahasan

Birokrasi merupakan organisasi-organisasi yang didirikan secara resmi dan dibentuk untuk memaksimumkan pelaksanaan administrasi dalam pemerintahan dan pembangunan yang menyangkut kelembagaan, aparat, sistem, dan prosedur dalam melaksanakan kegiatan demi kepentingan

publik (Sahya Anggara, 2019:402). kelembagaan dan sistem yang dimaksud merupakan kelompok yang mempunyai kekuasaan khusus dan memiliki tanggung jawab dalam hal tersebut menjadi monopoli yang bisa saja menimbulkan kecurigaan publik yang merasa dipermainkan. Untuk menghindari hal tersebut terjadi maka pola tingkah laku/moral kelompok harus dibuatkan ketentuan-ketentuan tertulis atau yang biasa disebut dengan kode etik yang diharapkan seluruh kelompok dapat berpegang teguh dan menjadi dasar dalam setiap tindakan individu dalam kelompok.

Menurut Sahya Anggara 2019:403 agar pelaksanaan kode etik berhasil dengan baik, pelaksanaannya diawasi terus menerus dan kode etik mengandung sangksi bagi pelanggar kode etik. Pengawasan yang ketat oleh pimpinan lembaga dapat menjadi upaya dalam suatu kelompok untuk meminimalisir terjadinya kesalahan-kesalahan etika administrasi pada anggota kelompok.

Administrasi publik adalah bagian dari kunci keberhasilan pembangunan. Administrasi publik memiliki berbagai jenis kegiatan, salah satunya adalah pada pelayanan publik, pelayanan publik yang baik tentu akan menghasilkan kesejahteraan dan kepuasan bagi masyarakat, sehingga dalam pelaksanaannya perlu memperhatikan dan mengedepankan nilai-nilai etika dengan memenuhi tuntutan dan kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Perilaku aparatur sangat tercermin pada sikap individu dalam melaksanakan tanggung jawab serta tugasnya sehari-hari di kantor, yang tentunya sangat banyak berdampak pada kualitas pelayanan. maka dari itu Penerapan etika administrasi sangat penting untuk mendukung proses pelayanan publik yang berkualitas, yaitu ditunjukkan dengan kedisiplinan yang baik, taat aturan, sopan, ramah dalam melayani masyarakat. Namun pada kenyataannya kegiatan-kegiatan pelayanan publik di Kantor Desa Malala belum terlaksana dengan baik dan belum dapat memenuhi harapan sebagian masyarakat Desa Malala. Hal

ini ditunjukkan dengan adanya indikator-indikator yang belum terpenuhi, masih banyak keluhan masyarakat di lapangan terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat Desa, baik dari sisi kualitas layanan, prosedur, hingga sikap responsifitas aparatur dalam memberikan pelayanan.

Hal tersebut di atas tentu ini menjadi satu permasalahan terkait administrasi publik yang belum juga terselesaikan yaitu adanya penyimpangan etika. Sehingga membuat masyarakat mempertanyakan penyelenggaraan administrasi publik apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pelayanan public yang berkualitas kepada masyarakat atau tidak? Mengingat hal tersebut, usaha untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam hal ini sangat diperlukan demi terciptanya pelayanan yang baik.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berbagai permasalahan yang muncul dalam proses pencapaian pelayanan yang berkualitas menunjukkan bahwa etika administrasi publik cenderung mengalami penurunan sehingga membawa dampak kepada kepuasan masyarakat, yang tandai dengan masih adanya oknum-oknum yang masih lalai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik. hal ini terjadi karena kurang diperhatikannya nilai-nilai etika oleh para aparatur dalam menjalankan tugasnya.

### **Saran**

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas perlu ada peningkatan kualitas sumberdaya daya manusia, dimulai dengan memperbaiki perilaku-perilaku yang lebih mencerminkan nilai-nilai etika dan moral sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai. Selain itu perlu adanya evaluasi dan pengawasan yang berkelanjutan untuk mengetahui apakah penyelenggaraan etika administrasi terlaksana dengan baik sesuai ketentuan atau tidak. Semua hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran para individu tentang pentingnya menanamkan nilai-nilai

moral dan etika dalam menjalankan sebuah tugas dan tanggung jawab.

## **DAFTAR PUSTAKAN**

- [1] Ahmad Jamaluddin. 2015. Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi. Gava Media. Yogyakarta.
- [2] Anggara Sahya. 2019. Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance. Pustaka Setia. Bandung.
- [3] Idrus Muhammad. 2007. Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial. Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. UII Press. Yogyakarta.
- [4] Kumorotomo Wahyudi. 2018. Etika Administrasi Negara. Rajawali Perss. Jakarta.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN