e-ISSN 3062-8873 https://ejournal.stiepetrabitung.ac.id/index.php/JT

# PENGARUH ETIKA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN MANEMBO-NEMBO

Candra Agung Lukito [1], Putra Petra Dumgair[2], Toar Romario Sigar[3]
[123]Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Petra
Email: putradumgair@stiepetrabitung.ac.id

**Abstrak**

Permasalahan yang mempengaruhi etika pelayanan dapat dilihat dari seberapa adil birokrat melayani masyarakat. Sebagai contoh, ketika seorang birokrat memprioritaskan keluarga daripada orang lain, keluarga yang datang dilayani terlebih dahulu meskipun orang lain datang lebih awal. Dalam hal kesetiaan, kesetiaan pegawai terhadap instansi sangat penting. Pegawai harus mampu memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dengan menyisihkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk bekerja sama. Namun, sayangnya, ini belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik karena banyak karyawan masih datang terlambat ke kantor atau bahkan tidak datang sama sekali untuk membantu orang lain. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan dilakukanya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh etika pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Manembo-nembo. Teknik analisis yang dipakai yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Linieritas, Uji Parsial (Uji t), Analisis Regresi Linier Sederhana, dan Koesfisien Determinasi dengan mengunakan bantuan aplikasi IBM Statistic SPSS Versi 26. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai konstanta sebesar 20,117, yang menunjukkan konsistensi variabel kualitas pelayanan di Kelurahan Manembo-nembo.

**Kata Kunci**: Etika Pegawai, Kualitas Pelayanan,

**Abstract**

Problems that affect service ethics can be seen in how fairly bureaucrats serve the community. For example, when a bureaucrat prioritizes family over other people, the family who arrives is served first even if others arrive earlier. In terms of loyalty, employee loyalty to the agency is very important. Employees must be able to provide the best service to the community by setting aside time, energy, and thoughts to work together. However, unfortunately, this has not been fully implemented properly because many employees still come late to the office or even don't come at all to help others. The type of research used is descriptive research with a quantitative approach. The purpose of this research is to find out how the influence of employee ethics on the quality of service in the Manembo-nembo Village. The analysis technique used is the Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Linearity Test, Partial Test (t-test), Simple Linear Regression Analysis, and Coefficient of Determination using the help of the IBM Statistics SPSS Version 26 application. Based on the research results, a constant value of 20.117, shows the consistency of service quality variables in the Manembo-nembo Village.

**Keyword:** Employee Ethics, Service Quality

## PENDAHULUAN

Etika merupakan suatu hal krusial yang harus diperhatikan dengan seksama dari suatu instansi yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan publik. Pelayanan publik saat ini dihadapkan pada tantangan yang sangat kompleks karena adanya tuntutan yang semakin beragam dari masyarakat dan sumber daya yang sangat terbatas. Sulit untuk menemukan dan membuktikan pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik saat ini karena kebiasaan masyarakat Indonesia yang menganggap "membuka aib" termasuk dalam masalah pelayanan publik. Pada sudut pandang lain, standar etika pelayanan yang berkembang seiring perkembangan zaman dan paradigma menghadirkan tantangan baru bagi Indonesia. Karena mencapai kedewasaan beretika dan otonomi secara substansial merupakan hal yang tidak mudah karena itu, ada kemungkinan besar bahwa pelanggaran etika atau moral akan terus terjadi dalam pelayanan publik di Indonesia.

Reformasi pelayanan publik adalah salah satu cara untuk mengatasi masalah pelayanan publik di Indonesia. Di mana etika merupakan komponen penting yang harus diperhatikan ketika melakukan pekerjaan untuk melayani masyarakat. Selain itu, etika juga dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan tujuan organisasi, struktur organisasi, dan manajemen publik. Dalam administrasi publik, etika berkaitan dengan tindakan manusia yang dapat dipertanggung jawabkan. Oleh karena itu, mereka yang menjabat sebagai administrator harus bertanggung jawab kepada masyarakat agar mereka dapat memenuhi tanggung jawab etika mereka. Etika harus selalu digunakan sebagai panduan dalam bertindak. (Holilah, 2015). Hal ini sejalan dengan pernyataan Bartens bahwa etika merupakan nilai atau etika yang digunakan seseorang atau kelompok untuk mengontrol tindakan mereka (Bartens, 2020).

Ketidakadilan yang diberikan oleh aparatur pelayanan publik kepada masyarakat memengaruhi etika pelayanan publik, terutama dalam hal keadilan. Dalam kasus seperti ini, anggota keluarga dianggap lebih penting daripada anggota keluarga lainnya. Keluarga yang datang untuk dilayani diberi prioritas meskipun orang lain tiba lebih dulu. Kesetiaan pegawai terhadap instansi sangat penting dalam hal kesetiaan. Anggota organisasi diharapkan dapat mengabdikan waktu, tenaga, dan pikiran mereka demi memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Namun, kenyataannya belum semua pegawai menerapkan hal ini dengan baik. Banyak pegawai yang masih sering datang terlambat atau bahkan tidak hadir sama sekali di kantor, sehingga berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ringkasnya, masalah etika pelayanan publik juga berkaitan dengan ketidakadilan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan ketidaksetiaan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab mereka untuk melayani masyarakat. Berbagai fenomena yang terjadi di Kantor Kelurahan Manembo-nembo, Kecamatan Matuari, Kota Bitung menunjukkan bahwa etika pelayanan yang ditunjukkan masih belum memenuhi harapan masyarakat.

Indentifikasi Masalah

1. Pelanggaran etika atau integritas dalam pelayanan publik sulit.
2. Standar penilaian etika pelayanan yang terus mengalami perubahan sesuai perkembangan jaman.
3. Etika pegawai dari aparatur kelurahan dinilai kurang memenuhi kepuasan masyarakat jika dilihat dari sisi persamaan hak (equality), keadilan (justice) dan kesetiaan (loyalty).

Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan dan dibatasi untuk membahas pengaruh etika pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Manembo-nembo.

## TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Etika Pegawai

Etika merupakan hasil pemikiran kritis dan moral yang berpengaruh pada sikap serta perilaku individu maupun kelompok dalam kehidupan mereka. Etika membantu menentukan apa yang dianggap benar dan salah serta mempengaruhi cara individu membuat keputusan dan berinteraksi dengan orang lain. Selain itu, etika terkait dengan berbagai bidang ilmu masyarakat dan manusia, seperti antropologi, psikologi, sosiologi, ekonomi, politik, dan hukum. (Ruslan, 2011).

Kamus besar bahasa Indonesia menyatakan bahwa etika adalah ilmu yang didefinisikan sebagai berikut:

1. Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (etika)
2. Etika dapat didefinisikan sebagai kumpulan prinsip atau nilai yang berkaitan dengan ahlak atau moralitas.
3. Nilai-nilai moral yang dipegang oleh suatu komunitas atau masyarakat.

Pengertian Etika Pelayanan

Etika pelayanan publik adalah cara memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengadopsi perilaku rutin yang mencerminkan moral kehidupan serta mematuhi hukum atau norma-norma yang mendukung perilaku positif manusia. (Praja, 2014).

Menurut Bartens, (2020) Etika merupakan kemampuan untuk dengan sungguh-sungguh berusaha memenuhi kebutuhan pelayanan profesional dengan dedikasi, ketelitian, dan kesungguhan dalam mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan ilmiah guna memenuhi tanggung jawab terhadap masyarakat secara menyeluruh, terutama bagi warga masyarakat yang memerlukan. Hal ini didasarkan pada empat prinsip utama.

Dimensi Etika Pegawai

Hayat, (2017) Menyebutkan bahwa ada empat indikator yang harus dijadikan pedoman dalam memperbaiki birokrasi sebagai pelayan publik:

1. Equality (Persamaan Hak)
2. Justice (Keadilan)
3. Loyalty (Kesetiaan)
4. Responsibility (Pertanggung Jawaban)

Indikator Kualitas Pelayanan

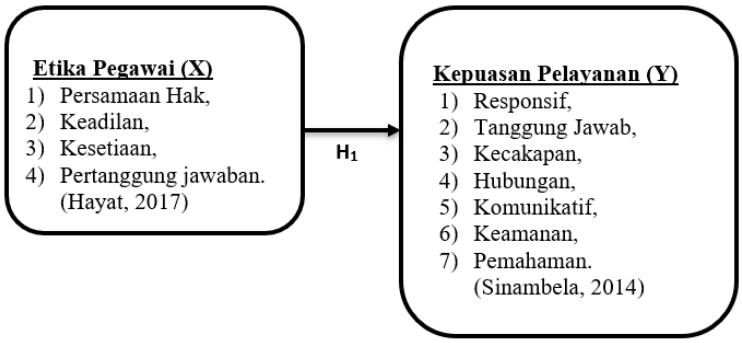
Untuk mencapai kepuasan masyarakat, profesionalitas pelayanan publik diperlukan (Sinambela, 2016) beberapa ciri-ciri pelayanan publik profesional adalah sebagai berikut:

1. Responsif
2. Tanggung Jawab
3. Kecakapan
4. Hubungan
5. Komunikatif
6. Keamanan
7. Pemahaman

Penelitian Terdahulu

| Peneliti (Tahun) | Judul Penelitian | Teknik Penelitian | Hasil Penelitian |
|---|---|---|---|
| Mayasari, (2020) | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar | *Analisi Regresi Sederhana* | Hasil penelitian menunjukan kualitas pelayanan yang menyangkut aspek ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai, dan kenyamanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. |
| Sinaga, (2016) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam | *Analisi Regresi Multi Variabel Statistik* | Hasil analisis menunjukkan Bahwa berdasarkan analisis dengan membandingkan nilai $t_{hitung}$ dengan nilai $t_{tabel}$. Diketahui nilai $t_{hitung}$ pada variabel Tangible (2.278) dan empathy (5.204) lebih besar dari nilai $t_{tabel}$ (1.985). Dari perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel tangible dan empathy berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. |
| Falah dkk., (2020) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarang Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong | *Analisi Regresi Sederhana* | Hasil analisis menunjukkan bahwa analisis variabel (X) besarnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5.056 > 1.98609). Berdasarkan nilai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa $H_a$ diterima, ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan. |
| Samgar, (2021) | Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende) | *Analisi Regresi Linear Sederhana* | Hasil dari penelitian ini menunjukkan Bahwa etika pelayanan publik di dinas pencacatan sipil kabupaten ende masih perlu untuk dibenahi, hal ini ditunjukan dengan beberapa hasil temuan berdasarkan indikator etika pelayanan publik yakni kejujuran yang masih kurang, tanggung jawab yang hanya berorientasi pada tupoksi, pengawasan yang masih dalam bentuk arahan tanpa ada kontrol yang ketat dari atasan, sikap acuh petugas terhadap pengguna layanan dan komunikasi yang tidak tersampaikan secara jelas kepada pengguna layanan |

Kerangka Berpikir




Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

H0 : Etika pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Manembo - nembo

H1 : Etika pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Manembo - nembo

## METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis deskriptif menurut Sugiyono, (2018) ialah metode untuk menganalisis data melalui pendeskripsian data yang terkumpul. Penelitian ini dilakukan dengan mendeskripsikan pengaruh etika pegawai terhadap kepuasan pelayanan di kelurahan Manembo - nembo.

Definisi Operasional

| Variabel | Definisi | Indikator | Skala |
|---|---|---|---|
| ETIKA PEGAWAI (X) | Etika Pegawai adalah kesanggupan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan profesional dengan kesungguhan, kecermatan dan keseksamaan dalam pelaksanaan kewajiban masyarakat, yang bermuatan empat kaidah pokok. | 1. Persamaan Hak,<br>2. Keadilan<br>3. Kesetiaan<br>4. Pertanggung jawaban.<br><br>(Hayat, 2017) | Ordinal |
| KUALITAS PELAYANAN (Y) | Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan layanan yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. | 1. Responsif<br>2. Tanggung Jawab<br>3. Kecakapan<br>4. Hubungan<br>5. Komunikatif<br>6. Keamanan<br>7. Pemahaman<br>(Sinambela, 2016) | Ordinal |

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data
   a. Data kualitatif, berupa hasil observasi awal di Kelurahan Manembo - nembo Bitung.
   b. Data Kualitatif, berupa kuesioner, data yang dapat diukur diberi nilai numerik dan dihitung dari hasil penelitian untuk dapat menunjang penelitian.
2. Sumber Data
   1. Data Primer, diperoleh langsung dari responden Kelurahan Manembo - nembo kuesioner

terkait variabel yang akan diteliti.

b. Data Sekunder, dalam penelitian ini diperoleh melalui jurnal, buku, dan internet.

Populasi dan Sampel

1. Populasi
   Populasi menurut Sugiyono, (2018) Non Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan masyarakat Kelurahan Manembo-Nembo yang berjumlah 5.529 pada tahun 2022. Sumber data diambil dari Sensus penduduk Kelurahan Manembo-Nembo pada tahun 2022.

2. Sampel
   Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan Slovin dalam menghitung sampel yaitu :

$$\mathbf{n = \frac{N}{1 + N\,(e)^2} = \frac{5.529}{1 + 5.529\,(0{,}1)^2} = \frac{5.529}{356{,}29} = 98}$$

Berdasarkan perhitungan Slovin, 98 responden Masyarakat Kelurahan Manembo - nembo akan menjadi sampel untuk penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

1. Observasi
   Observasi, yaitu melakukan pemantauan dengan berkunjung langsung di Kelurahan Manembo-Nembo.
2. Kuesioner
   Kuesioner adalah suatu daftar yang akan dibagikan kepada responden berisi pernyataan atau pertanyaan yang harus dijawab Masyarakat Kelurahan Manembo - nembo.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian
Uji Validitas

| Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|---|---|---|---|
| X1 | 0.717 | 0.198 | Valid |
| X2 | 0.529 | 0.198 | Valid |
| X3 | 0.740 | 0.198 | Valid |
| X4 | 0.844 | 0.198 | Valid |
| X5 | 0.785 | 0.198 | Valid |
| X6 | 0.838 | 0.198 | Valid |
| X7 | 0.691 | 0.198 | Valid |
| X8 | 0.732 | 0.198 | Valid |
| X9 | 0.800 | 0.198 | Valid |
| X10 | 0.785 | 0.198 | Valid |

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel menunjukan hasil uji validitas terhadap instrument penelitian pada responden yang digunakan sebanyak 98 dan $r_{tabel}$ yang digunakan adalah df = n-2, jadi df = 98-2 = 96, maka $r_{tabel}$ = 0.198 dengan demikian pertanyaan variable X dan Y dapat dikatakan valid karena nilai $r_{hitung}$ > dari $r_{tabel}$.

| Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|
| X1 | 0.672 | 0.198 | Valid |
| X2 | 0.841 | 0.198 | Valid |
| X3 | 0.825 | 0.198 | Valid |
| X4 | 0.865 | 0.198 | Valid |
| X5 | 0.775 | 0.198 | Valid |
| X6 | 0.785 | 0.198 | Valid |
| X7 | 0.913 | 0.198 | Valid |
| X8 | 0.786 | 0.198 | Valid |
| X9 | 0.716 | 0.198 | Valid |
| X10 | 0.777 | 0.198 | Valid |

Sumber : Data Primer diolah, 2023

menunjukan hasil uji validitas terhadap instrument penelitian pada responden yang digunakan sebanyak 98 dan r tabel yang digunakan adalah df = n-2, jadi df = 98-2 = 96, maka r tabel = 0.198 dengan demikian pertanyaan variable X dan Y dapat dikatakan valid karena nilai $r_{hitung}$ > dari $r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

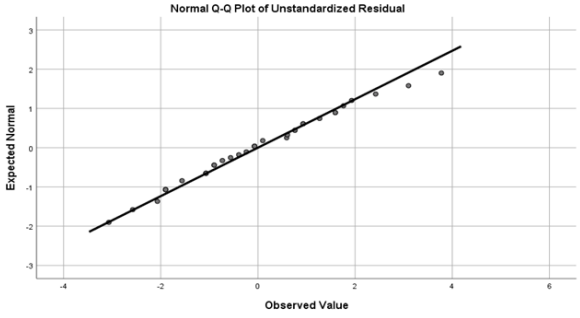
Uji realibilitas digunakan untuk mengukur seberapa konsisten responden dalam menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan kontruk pertanyaan, yang merupakan dimensi dari variabel kuesioner. Kuesioner dianggap reliabel jika nilai Alpha Cornbachnya > 0,60.
Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini diantaranya yaitu sebagai berikut:

| Variabel | r alpha | r kritis | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Etika Pegawai | 0.884 | 0.60 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan | 0.844 | 0.60 | Reliabel |

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Uji Normalitas

Uji normalitas menentukan apakah data normal atau tidak. Uji normalitas juga dilakukan pada data yang akan digunakan untuk mengetahui kepastian sebaran data yang diperoleh. Jika nilai asymptotic sig. (2-tailed) > dari 0,05, data dianggap normal. Berikut adalah hasil uji normalitas P-P Plot dalam penelitian ini:




Gambar 2. Diagram Scatterplot

Pada gambar diatas, menunjukan data penelitian ini didistribusikan secara normal. yang ditunjukan oleh titik atau datl menyabar berdekatan dengan garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut.

Uji Multikolonieritas

**ANOVA Table**

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan * Etika Pegawai | Between Groups | (Combined) | 31,859 | 8 | 3,982 | 1,712 | ,145 |
| | | Linearity | 3,383 | 1 | 3,383 | 1,455 | ,239 |
| | | Deviation from Linearity | 28,476 | 7 | 4,068 | 1,749 | ,143 |
| | Within Groups | | 58,141 | 25 | 2,326 | | |
| | Total | | 90,000 | 33 | | | |

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Tabel diatas menunjukan nilai signifikansi 0,143 artinya nilai signifikansi yang dihasilkan > 0.05. Hasil tersebut menunjukan variabel etika pegawai (X) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) memiliki hubungan yang linear.

Uji Parsial (Uji-t)

**One-Sample T-Test**

| | T | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference Lower | Upper |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Kompensasi | 90,007 | 33 | ,000 | 30,58824 | 29,9278 | 31,2487 |
| Kepuasan Kerja | 109,455 | 33 | ,000 | 31,00000 | 30,4238 | 31,5762 |

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Pada tabel diatas diketahui nilai t hitung sebesar 90,007 nilai t tabel df = n-k (df = 98 – 2 = 96) dengan apha 5% sebesar 0,198. artinya nilai t hitung > t tabel dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Dari angka tersebut dapat disimpulkan bahwa etika pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kelurahan Manembo-nembo karena nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikansinnya lebih kecil dari 0,05 sehingga H0 ditolak dan H1 diterima.

Regresi Linear Sederhana

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 20,117 | 4,788 | | 5,568 | ,072 |
| | Etika Pegawai | ,188 | ,151 | ,194 | 1,118 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Nilai konstan 20,117, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.8 di atas, sedangkan nilai kompensasi (b/koefisien regresi) sebesar 0,188. Hasil regresi tersebut dapat dimasukan kedalam persamaan berikut:

$$Y = a + bX + e \text{ atau } Y = 20,117 + 0,188X$$

Persamaan diatas menunjukan konstanta sebesar 20,117 artinya nilai konsistensi variabel kualitas pelayanan pada Kelurahan Manembo - nembo 20,117 nilai koefisien regresi X adalah 0,188. Setiap penambahan 1 % nilai etika pegawai maka kualitas pelayanan pada Kelurahan manembo -nembo bertambah sebanyak 0,188. Nilai signifikansi yang diperoleh pada tabel diatas ini menunjukkan bahwa variabel etika pegawai (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) jika 0,000 < 0,05.

Koefisien Determinasi (R2)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel etika pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan maka dilakukan perhitungan statistik koefisien determinasi. Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi:

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ,901[a] | ,620 | ,008 | 1,64523 |

a. Predictors: (Constant), Etika Pegawai

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Dari hasil uji koefisien determinasi pada tabel diatas terlihat bahwa diperoleh nilai R Square sebesar 0,620 yang artinya adalah 62% variasi variabel terikat bisa dijelaskan variasi variabel bebas. Sedangkan untuk 38% dijelaskan variasi variabel yang lain tidak dijadikan variabel didalam penelitian. Dari hasil di atas besarnya nilai hubungan (R) 0,901 yang artinya bahwa pengaruh variabel etika pegawai terhadap variabel terikat sebesar 94,1% sisanya 5,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini

**Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan dan variabel etika karyawan. Hasil uji data diolah dengan SPSS menunjukkan hipotesis dapat diterima berdasarkan nilai t perhitungan 90,007 dan nilai t tabel 0,198. Nilai perhitungan t 90,007 lebih besar dari nilai tabel 0,198, dan nilai signifikansi 0,0000 kurang dari 0,05. Artinya, etika pegawai (X) memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) di kelurahan Manembo-nembo.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pai dkk., (2019) yang menunjukkan bahwa etika birokrasi meningkatkan profesionalitas pelayanan publik di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. Seiring dengan pemahaman, penghayatan, dan pengamalam aparatur terhadap etika birokrasi, profesionalitas pelayanan publik meningkat. Oleh karena itu, etika birokrasi dapat digunakan untuk memprediksi perkembangan profesionalitas pelayanan publik dalam birokrasi.

Demikian juga dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Samgar, (2021) Hasilnya menunjukkan bahwa etika pelayanan publik di dinas pencacatan sipil Kabupaten Ende sangat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Namun, ada banyak hal yang perlu diperbaiki dalam pelaksanaannya. Ini ditunjukkan oleh beberapa indikator etika pelayanan publik, seperti kurangnya

kejujuran, tanggung jawab yang hanya berfokus pada tupoksi, pengawasan yang dilakukan secara instruksional tanpa kontrol yang ketat dari atasan, sikap acuh tak acuh petugas terhadap pengguna layanan, dan komunikasi yang tidak jelas

Sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu penelitian saat ini yang dilaksanakan di kantor Kelurahan Manembo-nembo juga memiliki pola yang sama yaitu etika pegawai memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, namun kualitas pelayanan yang ada jika diamati berdasarkan indikator masih cenderung kurang memuaskan dan salah satu pemicu terjadinya hal tersebut adalah rendahnya tingkat etika pegawai. Lemahnya sistem yang ada serta kurangnya Sumber Daya Manusia yang capable atau mumpuni juga mengambil peranan yang penting dalam menghambat tercapainya pelayanan publik yang memuaskan. Lemahnya sistem disini adalah penerapan sistem dalam pelayanan administrasi tertentu yang terkadang sering membingungkan dan kurangnya SDM yang mumpuni seperti kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dan kurangnya disiplin waktu dari pegawai ketika jam operasional pelayanan masih berlangsung. Pada dasarnya aparat negara yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik telah memiliki kode etik tertentu. Demikian pula dengan kelurahan manembo-nembo yang memiliki peraturan kode etik yang tercantum dalam Peraturan Walikota Bitung Nomor 5 Tahun 2019 yang mengatur mengenai bagaimana seorang aparatur negara harus bersikap dalam melaksanakan pekerjaannya. Namun permasalahan moral dan etika merupakan sesuatu hal yang cukup dilematis. Dimana dari sisi pekerjaan sikap profesionalitas merupakan tuntutan utama, tapi pada sisi yang lain permasalahan moral bukanlah merupakan hal yang mudah untuk dipecahkan. Sikap dan etika merupakan gambaran kesadaran dari setiap individu mengenai bagaimana seharusnya seseorang bersikap, untuk itu dibutuhkan pembenahan agar supaya kepuasan publik dapat dicapai.

Namun tidak menutup kemungkinan dimasa mendatang etika pegawai dapat meningkat sehingga kualitas pelayanan juga semakin meningkat. Hal ini tidak terlepas dari pengaruh aparatur pelayanan publik. Dimana untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan adanya pembinaan etika pegawai secara intensif dilingkungan kelurahan Manembo-nembo dan keteladanan dari para pemimpin yaitu lurah dan perangkat kelurahan di kantor kelurahan Manembo-nembo. Hal ini didasarkan pada keberhasilan seorang administrator atau aparat pemerintah tidak hanya didasarkan pada pencapaian kriteria efisiensi, ekonomi dan prinsip-prinsip adminitrasi lainnya tetapi juga terhadap kontribusinya pada publik interest atau kepentingan umum sehingga pelayanan publik dapat meningkat (Susanty, 2019).

## SIMPULAN

1. Kesimpulan
   a. Dari kesimpulan uji, dapat disimpulkan bahwa variabel etika pegawai (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y), sehingga H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat etika dari pegawai Kelurahan Manembo - nembo, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat luas.
   b. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,620. Hal ini menandakan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 62%, sementara sisanya sebesar 38% dijelaskan oleh variasi variabel lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian.

2. Saran
   a. Perlu diadakan evaluasi di kantor kelurahan Manembo - nembo terkait kualitas pelayanan yang berhubungan dengan etika pegawai. Sehingga letak permasalahan dapat segera diatasi. Selain itu juga diperlukan sosialisasi dan pembinaan secara intensif terhadap apartur pelayanan publik.

b. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Manembo - nembo dan belum diteliti dalam penelitian ini. Beberapa contoh variabel yang bisa dipertimbangkan adalah variabel komitmen kerja, kinerja pegawai, budaya organisasi, dan lain-lain. Penambahan variabel-variabel ini akan memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan memberikan informasi yang lebih komprehensif tentang peran etika pegawai dalam konteks yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

Bartens, K. (2020). Etika Profesi. Gramedia Pustaka Utama.

Praja, J. S. (2014). Aliran-Aliran Filsafat dan Etika. Kencana Prenada Media Grub.

Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. PT. Raja Grafrindo persada.

Ruslan, R. (2011). Metode Penelitian: Publik Relation dan Komunikasi. Raja Grafindo Persada.

Sinambela, L. P. (2016). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi. PT.Bumi Aksara.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta.

Falah, S., Subadi, W., & Noor, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarang Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. JAPB, 3(2), 697–706.

Holilah, H. (2015). Etika Administrasi Publik. Journal Review Politik, 3(2), 232–255.

Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat di Desa Paulan, Colomadu Karanganyar. Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah, 3(2), 2599–3410.

Pai, faisal putra, Pangkey, M., & Tampi, G. B. (2019). Pengaruh Etika Birokrasi terhdap Profesionalitas Pleyanan Publik di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. Jurnal Administrasi Bisnis, 1(2), 223–243.

Samgar, A. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). Jurnal Pendidikan Tambusai, 5(2), 5235–5243.

Sinaga, J. O. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis, 4(1).