

ETOS KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA LAYANAN APARATUR DI KANTOR DESA
ONGKAW SATU KECAMATAN SINONSAYANG

Angelica Mesbadia Citra Sasukul¹, Genita Gracia Lumintang², Rudie Y, Lumantow³
¹²³Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail: [1 angelicamesbadia@gmail.com](mailto:1angelicamesbadia@gmail.com), [2 genitagracia73@gmail.com](mailto:2genitagracia73@gmail.com),
3lumantowr@yahoo.co.id

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis etos kerja aparatur dalam meningkatkan kinerja layanan di Kantor Desa Ongkaw Satu Kecamatan Sinonsayang. Etos kerja merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, karena mencerminkan sikap, disiplin, tanggung jawab, dan komitmen aparatur dalam menjalankan tugasnya. Kinerja layanan yang baik akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri atas aparatur desa dan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Desa Ongkaw Satu. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etos kerja aparatur di Kantor Desa Ongkaw Satu telah berperan dalam meningkatkan kinerja layanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas, komitmen terhadap pelayanan, serta upaya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, disiplin kerja yang belum optimal, dan sarana pendukung pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas aparatur, penguatan disiplin kerja, serta penyediaan fasilitas yang memadai guna mendukung kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Kata Kunci: Etos Kerja, Kinerja Layanan, Aparatur Desa, Pelayanan Publik.

Abstract. This study aims to examine and analyze the work ethic of officials in enhancing service performance at the Ongkaw Satu Village Office, Sinonsayang District. Work ethic is a crucial factor influencing the quality of public services, as it reflects the attitudes, discipline, sense of responsibility, and commitment of officials in carrying out their duties. Effective service performance impacts the level of community satisfaction regarding the services provided by the village government. This study employs a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The informants consisted of village officials and community members receiving services at the Ongkaw Satu Village Office. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the work ethic of officials at the Ongkaw Satu Village Office has played a role in improving service performance for the community. This is evident in their sense of responsibility in executing tasks, commitment to service, and efforts to provide prompt and

Article History

Received: September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

accurate service. However, several challenges remain, such as limited human resources, suboptimal work discipline, and the need to upgrade service support facilities. Therefore, efforts are required to enhance the capacity of officials, strengthen work discipline, and provide adequate facilities to support higher-quality public services.

Keywords: *Work Ethic, Service Performance, Village Officials, Public Service.*

PENDAHALUAN

Latar Belakang Penelitian

Etos kerja pada dasarnya merupakan seperangkat nilai, keyakinan, dan sikap yang menjadi landasan seseorang dalam menjalankan tugas. Etos kerja mencerminkan cara seseorang memandang pekerjaannya, tingkat tanggung jawab terhadap tugas, serta bagaimana ia mengatur dan mencurahkan upaya dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Sinambela (2022), etos kerja yang tinggi ditandai dengan kedisiplinan, kejujuran, profesionalisme, dan komitmen moral yang kuat dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Dengan demikian, etos kerja tidak hanya memengaruhi bagaimana seorang aparatur menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Melihat pentingnya peran etos kerja dalam menunjang kualitas pelayanan di Desa Ongkaw Satu, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana etos kerja Aparatur berkontribusi terhadap peningkatan kinerja layanan di kantor desa. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah desa untuk merumuskan strategi peningkatan kinerja aparatur, membangun budaya kerja yang disiplin dan profesional, serta menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Tabel 1. Kondisi Umum Etos Kerja dan Kinerja Layanan di Kantor Desa Ongkaw Satu

No	Aspek Penilaian	Indikator	Kondisi Nyata di Lapangan	Keterangan
1	Disiplin Waktu	Ketepatan hadir dan pulang kerja	Rata-rata 45% Aparatur yang kurang konsisten, dan sering terlambat	Perlu peningkatan kedisiplinan
2	Tanggung Jawab Kerja	Penyelesaian tugas sesuai jadwal	50% laporan administrasi yang belum efesien	Diperlukan pengawasan dan motivasi kerja
3	Integritas dan Kejujuran	Kejujuran dalam pelayanan administrasi	Umumnya baik, namun masih ada keluhan keterlambatan pelayanan	Konsistensi pelayanan belum merata
4	Kerja Sama Tim	Koordinasi antarperangkat desa	Masih terbatas, komunikasi belum optimal	Kurangnya inisiatif kolaboratif

5	Pelayanan terhadap Masyarakat	Sikap ramah, cepat, dan tepat dalam melayani	50% masyarakat belum puas terhadap layanan	Perlu peningkatan sikap proaktif
6	Inovasi dan Inisiatif	Kemampuan mencari solusi kreatif dalam pelayanan	Rendah, masih menunggu arahan dari atasan	Minim inisiatif Aparatur
7	Kepuasan Masyarakat	Tingkat kepuasan terhadap layanan administrasi	45% puas, 55% kurang puas (menilai lambat dan kurang tanggap)	Perlu peningkatan etos kerja dan pelayanan

Sumber data: Data di olah dari Badan Pusat Statistik (BPS), Kementerian Pertanian, dan International Coffee Organization (ICO) (2024-2025).

Berdasarkan analisis mendalam terhadap data pada Tabel 1, dapat diketahui bahwa kondisi etos kerja aparatur di Kantor Desa Ongkaw Satu masih menghadapi berbagai permasalahan yang berdampak langsung pada kinerja layanan kepada masyarakat.

Pada aspek disiplin waktu, terlihat bahwa rata-rata hanya 45% aparatur yang konsisten hadir dan pulang kerja sesuai ketentuan, sementara sebagian lainnya masih sering datang terlambat atau tidak konsisten dalam jam kerja. Kondisi ini menunjukkan rendahnya kedisiplinan waktu yang berpotensi menghambat kelancaran pelayanan administrasi desa. Oleh karena itu, peningkatan kedisiplinan aparatur menjadi hal yang mendesak untuk diperbaiki.

Selanjutnya, pada aspek tanggung jawab kerja, hanya sekitar 50% tugas administrasi yang dapat diselesaikan sesuai jadwal. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat keterlambatan dan ketidakefisienan dalam penyelesaian laporan administrasi desa. Rendahnya tanggung jawab kerja ini mencerminkan etos kerja aparatur yang belum optimal dan berpengaruh pada kualitas layanan yang diterima masyarakat.

Pada aspek integritas dan kejujuran, secara umum aparatur dinilai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan administrasi. Namun demikian, masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun integritas aparatur relatif baik, konsistensi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat masih belum merata di antara seluruh aparatur desa. Aspek kerja sama tim menunjukkan kondisi yang belum optimal, di mana koordinasi antarperangkat desa masih terbatas dan komunikasi belum berjalan secara efektif. Kurangnya inisiatif kolaboratif antaraparatur menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien dan sering bergantung pada individu tertentu saja.

Pada aspek pelayanan terhadap masyarakat, data menunjukkan bahwa sekitar 50% masyarakat belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Kondisi ini mencerminkan masih rendahnya sikap proaktif aparatur dalam melayani kebutuhan masyarakat, baik dari segi kecepatan, keramahan, maupun ketanggapan. Selanjutnya, aspek inovasi dan inisiatif aparatur tergolong rendah. Aparatur desa cenderung menunggu arahan dari atasan dan belum memiliki kemampuan yang memadai dalam mencari solusi kreatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Minimnya inisiatif ini menunjukkan bahwa etos kerja aparatur belum sepenuhnya berkembang ke arah yang adaptif dan inovatif.

Terakhir, pada aspek kepuasan masyarakat, hanya 45% masyarakat yang merasa puas, sementara 55% lainnya menyatakan kurang puas, terutama karena pelayanan dinilai lambat dan

kurang tanggap. Kondisi ini menegaskan bahwa etos kerja aparaturnya memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa.

Secara keseluruhan, Tabel 1.1 menunjukkan bahwa etos kerja aparaturnya di Kantor Desa Ongkaw Satu masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek disiplin, tanggung jawab, kerja sama, dan inisiatif, guna mendukung peningkatan kinerja layanan kepada masyarakat.

Tabel 2 Data Ringkas Layanan Administrasi Desa Ongkaw Satu (2023-2025)

Tahun	Jumlah Permohonan Administrasi (unit)	Permohonan Selesai Tepat Waktu (%)	Keluhan Masyarakat (kasus)	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
2023	1.150	40%	60	50
2024	1.230	45%	55	55
2025	1.315	50%	50	50

Sumber : Data olahan peneliti Kantor Desa Ongkaw Satu (2023-2025)

Merujuk pada data kuantitatif pada Tabel 2, dapat dilihat perkembangan layanan administrasi di Kantor Desa Ongkaw Satu selama periode tahun 2022 hingga 2024. Pada tahun 2023, jumlah permohonan administrasi tercatat sebanyak 1.150 unit, dengan tingkat penyelesaian tepat waktu hanya sebesar 40%. Selain itu, jumlah keluhan masyarakat masih cukup tinggi, yaitu 60 kasus, serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada angka 50, yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat masih tergolong rendah.

Pada tahun 2024, terjadi peningkatan jumlah permohonan administrasi menjadi 1.230 unit. Persentase penyelesaian tepat waktu juga mengalami peningkatan menjadi 45%, sementara jumlah keluhan masyarakat menurun menjadi 55 kasus. Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat menjadi 55, yang menunjukkan adanya perbaikan kinerja layanan meskipun belum signifikan. Selanjutnya, pada tahun 2024, jumlah permohonan administrasi kembali meningkat menjadi 1.315 unit. Tingkat penyelesaian tepat waktu naik menjadi 50%, dan jumlah keluhan masyarakat menurun menjadi 50 kasus. Namun, Indeks Kepuasan Masyarakat kembali menurun ke angka 50, yang mengindikasikan bahwa peningkatan volume pelayanan belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan yang konsisten.

Dalam konteks pemerintahan desa, Aparatur bukan hanya berperan sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai pelayan masyarakat yang dituntut untuk bekerja dengan nilai-nilai kemanusiaan, keikhlasan, dan tanggung jawab sosial. Karena itu, etos kerja harus dipandang sebagai nilai moral dan budaya organisasi yang membentuk sikap mental dan perilaku kerja Aparatur.

Dengan demikian, penelitian berjudul “Etos Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Aparatur di Kantor Desa Ongkaw Satu Kecamatan Sinonsayang” menjadi sangat relevan untuk

dilakukan. Selain untuk mengetahui sejauh mana etos kerja memengaruhi kinerja layanan Aparatur, penelitian ini juga diharapkan dapat

memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan di Desa Ongkaw Satu, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih baik, transparan, dan sesuai harapan masyarakat.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran etos kerja Aparatur di Kantor Desa Ongkaw Satu.
2. Untuk mengetahui kinerja layanan Aparatur di Kantor Desa Ongkaw Satu.
3. Untuk menganalisis pengaruh etos kerja terhadap peningkatan kinerja layanan Aparatur di Kantor Desa Ongkaw Satu Kecamatan Sinonsayang.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah disiplin ilmu dan seni mengelola individu-individu yang terlibat dalam suatu organisasi agar mereka dapat bekerja sama dengan baik dan efisien untuk mencapai tujuan. Menurut Mangkunegara (2022:3) Untuk membantu organisasi atau perusahaan mencapai tujuan yang telah ditentukan, manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah proses menangani berbagai masalah yang berkaitan dengan karyawan, Aparatur, buruh, manajer, dan tenaga kerja lainnya. Karena sumber daya manusia merupakan faktor penting, organisasi atau perusahaan bertanggung jawab untuk menjaga kualitas kehidupan kerja dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan kontribusinya secara optimal dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Etos Kerja

Etos kerja merupakan seperangkat nilai, keyakinan, dan sikap positif terhadap pekerjaan yang tercermin dalam perilaku, kedisiplinan, tanggung jawab, serta dorongan moral untuk memberikan hasil kerja terbaik. Menurut Sinamo (2021:45) dalam bukunya Etos Kerja Profesional: Paradigma, Prinsip, dan Paradoks Etos Kerja, Etos kerja adalah seperangkat perilaku positif yang berakar pada keyakinan fundamental yang disertai komitmen total terhadap paradigma kerja yang unggul. Sinamo menegaskan bahwa etos kerja merupakan sikap mental

Kinerja Layanan Aparatur

Menurut Mangkunegara (2021:67), kinerja Aparatur (employee performance) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang Aparatur dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja mencakup dua aspek utama: kualitas (seberapa baik hasil pekerjaan) dan kuantitas (seberapa banyak pekerjaan diselesaikan). Aparatur desa yang memiliki kinerja baik tidak hanya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu (kuantitas), tetapi juga memberikan pelayanan yang rapi, sopan, dan memuaskan masyarakat (kualitas).

Preposisi Penelitian

Berdasarkan hasil kajian teoritis dan konteks penelitian di kantor desa, maka preposisi penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Preposisi 1:

Etos kerja Aparatur desa yang tinggi akan mendorong peningkatan disiplin, tanggung jawab, dan integritas dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Preposisi 2:

Nilai-nilai etos kerja seperti keikhlasan, semangat pelayanan, dan komitmen moral berpengaruh terhadap sikap Aparatur dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Preposisi 3:

Budaya kerja yang menumbuhkan etos kerja kolektif (teamwork, gotong royong, dan teladan pimpinan) dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik di kantor desa.

Preposisi 4:

Faktor lingkungan sosial, kepemimpinan, dan nilai keagamaan memiliki peran penting dalam membentuk etos kerja positif yang berdampak pada peningkatan kinerja layanan Aparatur.

Model Penelitian

Berdasarkan hipotesis di atas, model penelitian dalam penelitian ini Adalah sebagai berikut :

Gambar 1. Model Penelitian



1. Etos Kerja

etos kerja dipahami sebagai nilai, sikap, dan perilaku kerja yang secara konsisten ditunjukkan aparatur desa dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Etos kerja tidak diukur dengan angka, tetapi diamati melalui tindakan nyata, kebiasaan kerja, serta persepsi masyarakat dan pimpinan desa.

2. Kinerja Layanan Aparatur

Kinerja layanan aparatur dalam pendekatan kualitatif dipahami sebagai kualitas pelaksanaan pelayanan publik yang dirasakan langsung oleh masyarakat desa. Kinerja tidak hanya dilihat dari output administratif, tetapi juga dari proses dan dampaknya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, Menurut Sugiyono (2021:9), Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial yang terjadi secara alami, tanpa manipulasi variabel atau perlakuan eksperimental. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel, dimana penelitian kualitatif

ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut dari sudut pandang partisipan. Menurut Moleong (2021:6) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Jenis penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang sebenarnya dari etos kerja dalam meningkatkan kinerja layanan Aparatur dikantor desa.

Lokasi Penelitian

Kantor Desa Ongkaw Satu, Kecamatan Sinonsayang, Kabupaten Minahasa Selatan

Jenis dan Sumber Data

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lapangan, tanpa melalui perantara apa pun. Karena diperoleh secara langsung, data primer memiliki tingkat keaslian dan autentisitas yang tinggi, serta mencerminkan kondisi nyata dan aktual sesuai dengan fenomena yang sedang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, data primer biasanya diperoleh melalui wawancara, observasi, dan interaksi langsung dengan informan yang terlibat dalam fenomena tersebut. Data primer sangat penting karena memberikan pemahaman mendalam, holistik, dan kontekstual mengenai masalah penelitian, termasuk dalam penelitian ini tentang bagaimana etos kerja memengaruhi kinerja layanan Aparatur di Kantor Desa Ongkaw Satu.

Sementara itu, data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber tidak langsung seperti dokumen, arsip, laporan, buku, maupun publikasi resmi lembaga pemerintah. Data sekunder berfungsi untuk memperkuat, memvalidasi, dan memberikan landasan teoritis terhadap temuan yang diperoleh dari data primer. Dengan kata lain, data sekunder membantu memberikan konteks lebih luas, serta memperkaya pemahaman peneliti mengenai fenomena yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas:

1. Interview/Wawancara

Metode interview atau wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan cara mendatangi dan mengadakan komunikasi langsung atau tatap muka dengan responden yang dalam hal ini adalah Aparatur Desa Ongkaw Satu Kecamatan SinonSayang berdasarkan pedoman wawancara yang peneliti anggap perlu untuk mendapatkan data, keterangan dan informasi yang dibutuhkan

2. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara sistematis terhadap objek, fenomena, atau perilaku yang sedang diteliti. Tujuannya adalah memperoleh data yang akurat, faktual, dan langsung dari sumbernya. Observasi memungkinkan peneliti melihat kejadian sebagaimana adanya tanpa bergantung sepenuhnya pada laporan atau persepsi orang lain. Dimana peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan yang dalam hal ini adalah Aparatur Desa Ongkaw Satu Kecamatan SinonSayang

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan menelaah dokumen atau catatan tertulis yang relevan dengan objek penelitian. Dokumen yang dimaksud bisa berupa buku, arsip, laporan, surat keputusan, catatan kegiatan, foto, rekaman, atau media lain yang memuat informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Sumber data pada penelitian ini berasal dari dokumen-dokumen resmi Aparatur Desa Ongkaw Satu Kecamatan SinonSayang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Desa Ongkaw Satu merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Sinonsayang, Kabupaten Minahasa Selatan, Provinsi Sulawesi Utara. Ongkaw berasal dari kata “ongkak” (bahasa mongondow) yang artinya “batu” sebutan ongkaw dihubungkan dengan batu yang banyak terdapat di sungai ongkaw dan di pantai ongkaw. Desa ongkaw pada mulanya terbentuk karena orang-orang raanan lama yang datang kepantai untuk membuat garam,lalu mereka membuat pemukiman sementara,lama-kelamaan mereka menetap.

Tahun 1870 Ongkaw resmi sebagai sebuah desa dan pada waktu itu dipimpin oleh tonaas atau sekarang sama dengan hukum tua. Letak desa Ongkaw pertama-tama di jalan menuju desa Tondei, kemudian pada tahun 1917,karena ada wabah penyakit,maka terjadi pengungsian penduduk yang dipimpin oleh Petrus Lembong(Ayah Almarhum LETKOL A.G LEMBONG) ketempat dimana terletak desa ongkaw sampai saat ini.

Masyarakat awal menetap di wilayah ini karena didukung oleh kondisi alam yang subur, tersedianya lahan pertanian, serta kedekatan dengan wilayah pesisir yang memudahkan aktivitas ekonomi. Mata pencaharian utama penduduk pada masa itu adalah bertani, berkebun kelapa, serta menangkap ikan, yang menjadi fondasi ekonomi masyarakat hingga kini. Dalam kehidupan sosial, masyarakat Ongkaw sejak awal menjunjung tinggi nilai gotong royong, kebersamaan, dan musyawarah, yang menjadi ciri khas masyarakat Minahasa.

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi (FEB UNSRAT) yang pernah melakukan pembelian pada produk Tomoro Coffee Bahu. Pemilihan responden dilakukan menggunakan metode non- probability sampling dengan teknik purposive sampling,yaitu pengabilan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti,meliputi:

1. Responden Merupakan Mahasiswa aktif FEB Unsrat
2. Reponden pernah membeli produk Tomoro Coffee

Karakteristik responden dalam penelitian ini diklsifikasikan berdasarkan jenis kelamin,dan jurusan.

Temuan Penelitian

Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Masyarakat

Pentingnya Kinerja Layanan: Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, ketepatan waktu dalam pelayanan menjadi salah satu elemen penting dalam membangun kepuasan mereka terhadap pemerintah desa. Berikut adalah beberapa temuan dari wawancara:

1. Keterlambatan Surat Keterangan Usaha (SKU) :

Warga 1 yang bekerja sebagai petani kelapa, menyebutkan Kadang selesai tepat waktu, kadang tidak. Jika mengurus Surat Keterangan Usaha (SKU) untuk mengajukan modal ke bank desa, biasanya mereka mengatakan bahwa surat tersebut akan selesai pada hari yang sama, dan memang sering kali sudah bisa diambil pada sore harinya. Namun, untuk surat keterangan tanah atau surat keterangan waris, prosesnya bisa memakan waktu lebih lama, sekitar 2-3 hari, bahkan hingga satu minggu apabila ada hal yang perlu dikonfirmasi atau diperiksa terlebih dahulu ke pihak kecamatan.Ketidakpastian ini membuat masyarakat merasa ragu terhadap keefektifan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji waktu.

2. Dampak Keterlambatan terhadap Kepercayaan Masyarakat :

Warga 2, seorang nelayan berusia 38 tahun, mengatakan bahwa Dampaknya sangat besar. Jika keterlambatan terus terjadi, kami mulai berpikir, “Mungkin ada sesuatu yang tidak beres,” atau “Untuk apa dana desa digunakan sehingga pelayanannya menjadi lambat seperti ini?” Akibatnya, kepercayaan masyarakat menurun dan kami menjadi enggan mengikuti musyawarah desa maupun membayar iuran sukarela. Dulu kami sangat percaya, tetapi sekarang mulai merasa ragu, terutama ketika memiliki urusan yang mendesak. ungkapnya. Kepercayaan masyarakat yang menurun ini berpotensi menyebabkan berkurangnya partisipasi mereka dalam musyawarah desa dan pengurangan iuran sukarela. Dalam konteks ini, keterlambatan pelayanan tidak hanya berdampak pada administrasi, tetapi juga pada keterlibatan sosial masyarakat dalam kegiatan desa.

3. Harapan Masyarakat terhadap Ketepatan Waktu :

Warga 3 yang bekerja sebagai ibu rumah tangga, mengatakan bahwa Kondisinya sudah cukup membaik dibandingkan lima tahun yang lalu. Dahulu, pengurusan surat kematian bisa memakan waktu hingga satu minggu, sedangkan sekarang biasanya selesai dalam waktu paling lama dua hari. Namun, pelayanan tersebut masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Kami berharap prosesnya dapat diselesaikan maksimal dalam satu hari apabila seluruh dokumen persyaratan sudah lengkap, terutama untuk keperluan mendesak seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dibutuhkan untuk keperluan sekolah anak.. Keterlambatan surat, bahkan yang hanya satu atau dua hari, bisa sangat mengganggu kebutuhan mendesak warga, seperti urusan administrasi untuk sekolah anak.

4. Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan yang Lambat:

Warga 4, seorang buruh tani berusia 30 tahun, mengungkapkan Pernah, surat pindah penduduk saya terlambat sampai 4 hari padahal saya sudah mau berangkat kerja ke Manado. Saya datang kembali ke kantor, bertanya baik-baik, lalu mereka bilang

Responsivitas terhadap Kebutuhan Masyarakat: Tantangan dan Solusi

Tantangan Responsivitas

Responsivitas, atau seberapa cepat dan efektif aparatur desa merespons permintaan dan keluhan masyarakat, adalah salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik. Dalam pelayanan administrasi desa, responsivitas tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dalam menanggapi keluhan, tetapi juga dengan kesesuaian tindakan yang diambil untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat dan aparatur desa, ada beberapa tantangan yang dihadapi dalam memastikan bahwa responsivitas dalam pelayanan publik berjalan dengan baik.

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM):

Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi aparatur desa adalah keterbatasan jumlah staf. Desa Ongkaw Satu hanya memiliki lima aparatur desa untuk menangani berbagai urusan administrasi dan sosial. Beban kerja yang berat, ditambah dengan keterbatasan waktu dan fasilitas, sering kali menyebabkan keterlambatan dalam merespons keluhan, terutama pada saat volume tugas meningkat atau ada masalah teknis.

2. Keterlambatan dalam Merespons Keluhan Non-Darurat:

Sebagai contoh, dalam hal perbaikan infrastruktur seperti jalan rusak atau saluran air yang mampet, respons aparatur desa cenderung lambat. Keluhan-keluhan seperti ini tidak selalu diprioritaskan dibandingkan dengan masalah mendesak lainnya, seperti kematian atau sakit

berat, yang memerlukan perhatian segera. Hal ini sering membuat masyarakat merasa diabaikan jika keluhan mereka bukanlah masalah darurat.

3. Kendala Infrastruktur dan Teknologi:

Masyarakat juga sering melaporkan masalah teknis yang menghambat responsivitas, seperti jaringan internet yang tidak stabil atau listrik yang sering padam. Hal ini berimbas pada proses administrasi yang terhambat, yang memperlambat respons terhadap permohonan atau keluhan dari masyarakat.

4. Ketidakpastian dalam Proses Pelayanan:

Salah satu masalah lain yang disorot oleh masyarakat adalah ketidakjelasan waktu penyelesaian layanan administrasi. Meskipun ada janji untuk menyelesaikan layanan pada hari yang sama, terkadang warga harus menunggu lebih lama tanpa diberi penjelasan yang jelas. Kondisi ini menyebabkan ketidakpastian, yang pada gilirannya mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Etos Kerja dan Tanggung Jawab Aparatur Desa

Peran Etos Kerja dalam Pelayanan

Etos kerja yang tinggi merupakan fondasi utama dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Di desa-desa kecil seperti Desa Ongkaw Satu, etos kerja aparatur desa memegang peranan penting dalam menentukan sejauh mana kualitas pelayanan dapat tercapai. Etos kerja yang baik tidak hanya meningkatkan kinerja individu aparatur desa, tetapi juga menciptakan atmosfer yang positif di dalam pemerintahan desa, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat.

Etos kerja dalam konteks pelayanan publik mencakup berbagai nilai, seperti disiplin, tanggung jawab, kerja keras, dan komitmen terhadap tujuan pelayanan publik. Dalam hal ini, aparatur desa dituntut untuk tidak hanya menyelesaikan tugas administratif dengan baik, tetapi juga merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Ketika aparatur desa memiliki etos kerja yang tinggi, mereka lebih cenderung untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien, lebih responsif, dan lebih transparan, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Namun, meskipun etos kerja memiliki dampak yang sangat besar pada kualitas pelayanan, tantangan seperti beban kerja yang tinggi, keterbatasan sumber daya, dan kondisi infrastruktur yang buruk dapat mempengaruhi tingkat disiplin dan tanggung jawab yang ditunjukkan oleh aparatur desa. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi etos kerja dan untuk mencari solusi yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan etos kerja.

Salah satu temuan utama dari wawancara adalah pentingnya disiplin waktu dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas administratif dan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan aparatur desa, diketahui bahwa disiplin waktu sangat memengaruhi kualitas pelayanan di Desa Ongkaw Satu.

Aparatur 1 (Sekretaris Desa) menegaskan bahwa disiplin waktu adalah elemen kunci dalam pelayanan di desa. Ia menyatakan, Disiplin memiliki peran yang sangat penting, bahkan lebih terasa dibandingkan di daerah perkotaan.

Di sini, masyarakat menilai kualitas pelayanan dari kecepatan penyelesaian surat keterangan seperti SKU, SKTM, surat domisili, maupun surat kematian. Apabila pelayanan diberikan tepat waktu, kepercayaan masyarakat akan meningkat dan mereka lebih bersedia mengikuti program desa seperti BLT atau kegiatan gotong royong. Namun, jika terjadi keterlambatan, hal tersebut dengan cepat menjadi bahan pembicaraan di gereja atau warung, dan pada keesokan harinya masyarakat dapat kembali dengan sikap yang lebih penuh kecurigaan. Pernyataan ini menunjukkan bahwa masyarakat desa sangat memperhatikan

ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi mereka. Ketika pelayanan dilakukan tepat waktu, kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa meningkat, dan mereka cenderung lebih kooperatif untuk berpartisipasi dalam program-program desa seperti BLT (Bantuan Langsung Tunai) atau kegiatan gotong royong. Sebaliknya, apabila pelayanan terlambat, hal ini dapat dengan cepat menjadi bahan gosip dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat.

Tanggung jawab juga merupakan aspek penting yang muncul dalam wawancara dengan aparatur desa. Aparatur 1 (Sekretaris Desa) menjelaskan bahwa rendahnya tanggung jawab dapat menyebabkan kesalahan administratif yang merugikan masyarakat, seperti data penduduk yang tidak ter-update dengan benar, yang bisa menghalangi seseorang untuk mendapatkan bantuan sosial. Sebaliknya, dengan tingkat tanggung jawab yang tinggi, pelayanan yang diberikan lebih akurat dan memadai, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan masyarakat.

Namun, tantangan besar yang dihadapi oleh aparatur desa adalah beban kerja yang tinggi dan keterbatasan infrastruktur. Aparatur desa yang terbatas jumlahnya sering kali harus menangani banyak urusan sekaligus, mulai dari administrasi kependudukan hingga program sosial dan pembangunan desa.

Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa meskipun aparatur desa memiliki etos kerja yang tinggi, faktor-faktor eksternal dan internal seperti keterbatasan SDM dan infrastruktur yang tidak memadai tetap menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Upaya Peningkatan Etos Kerja

Peningkatan etos kerja aparatur desa dapat dilakukan melalui beberapa strategi yang berfokus pada pengembangan SDM, peningkatan fasilitas, dan perbaikan sistem manajemen kerja. Berdasarkan teori manajemen sumber daya manusia (SDM), ada beberapa langkah yang bisa diambil untuk meningkatkan etos kerja aparatur desa, antara lain:

1. Pelatihan dan Pengembangan SDM

- Pelatihan yang teratur dapat membantu aparatur desa meningkatkan keterampilan teknis dan administratif mereka. Pelatihan mengenai manajemen waktu, pengelolaan stres, dan layanan pelanggan dapat membantu aparatur desa dalam mengelola beban kerja yang tinggi dan memberikan pelayanan yang lebih efisien.
- Pembinaan Internal: Pembinaan internal yang dilakukan melalui rapat rutin atau evaluasi berkala juga merupakan cara efektif untuk meningkatkan motivasi dan komitmen aparatur desa. Aparatur desa dapat berbagi pengalaman, tantangan, dan solusi yang mereka temui dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, serta mendapatkan arahan dari atasan mengenai perbaikan yang diperlukan.

2. Peningkatan Infrastruktur

- Menyediakan fasilitas yang memadai, seperti akses internet yang stabil, peralatan kantor yang lebih baik (misalnya printer, komputer), dan sumber daya listrik yang lebih andal, dapat membantu aparatur desa dalam menyelesaikan tugas mereka dengan lebih efisien. Infrastruktur yang baik memungkinkan aparatur desa untuk melaksanakan tugas tanpa gangguan teknis yang dapat memperlambat pelayanan.
- Perbaikan Sarana Fisik: Selain itu, memperbaiki jalan menuju kantor desa dan memastikan akses transportasi yang lancar bagi masyarakat juga merupakan langkah yang dapat mempercepat proses pelayanan.

3. Sistem Penghargaan dan Sanksi

- Menyusun sistem penghargaan dan sanksi yang jelas dapat memotivasi aparatur desa untuk lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam pekerjaan mereka. Penghargaan seperti insentif atau pengakuan terhadap aparat yang berprestasi dapat meningkatkan semangat kerja mereka, sementara sanksi yang diterapkan jika ada keterlambatan atau kelalaian dapat mengurangi ketidakdisiplinan.
- Sistem Pengawasan: Seperti yang disebutkan oleh Hukum Tua, penggunaan absensi sidik jari dan CCTV dalam pengawasan kerja aparatur desa dapat memastikan bahwa setiap tugas dikerjakan sesuai dengan prosedur dan dalam waktu yang ditentukan.

4. Manajemen Waktu yang Efektif

- Pengelolaan waktu yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Aparatur desa perlu diberi pelatihan mengenai teknik manajemen waktu, seperti pengelolaan prioritas tugas dan penggunaan alat bantu manajemen waktu.
- Penggunaan Teknologi: Teknologi juga dapat digunakan untuk memperbaiki manajemen waktu, misalnya dengan penggunaan aplikasi berbasis web untuk pendaftaran atau antrian layanan yang dapat mempercepat proses administrasi.

Akuntabilitas Pelayanan: Mekanisme Pengawasan dan Transparansi **Pentingnya Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik**

Akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah fondasi utama yang memastikan bahwa pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Di tingkat desa, akuntabilitas memainkan peran penting dalam menjaga hubungan antara aparatur desa dan masyarakat, serta dalam memastikan bahwa anggaran dan sumber daya yang ada digunakan dengan efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Akuntabilitas yang rendah dapat mengarah pada penyalahgunaan wewenang, korupsi, dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Sebaliknya, akuntabilitas yang tinggi meningkatkan transparansi, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan mendorong partisipasi mereka dalam program-program desa. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa mekanisme pengawasan dan transparansi yang efektif diterapkan di Desa Ongkaw Satu untuk memperkuat akuntabilitas pelayanan publik dan membangun hubungan yang lebih positif dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD), ada beberapa mekanisme yang diterapkan untuk memastikan bahwa pelayanan di Desa Ongkaw Satu berjalan secara akuntabel dan transparan. Berikut adalah mekanisme pengawasan yang diidentifikasi:

• Absensi Sidik Jari dan CCTV:

Aparatur 5 (Hukum Tua) menjelaskan bahwa Terdapat Peraturan Desa (Perdes) mengenai Tata Tertib Kantor, namun yang lebih efektif adalah pengawasan internal. Beberapa bentuk pengawasan tersebut antara lain pemasangan CCTV sederhana di ruang pelayanan, penggunaan absensi sidik jari yang disertai foto, serta penerapan sanksi berupa pemotongan tunjangan kinerja apabila terjadi keterlambatan berulang tanpa alasan yang

jelas. Hingga saat ini belum pernah dilakukan pemecatan karena keterbatasan sumber daya manusia, namun kebijakan pemotongan tunjangan tersebut sudah cukup efektif dalam meningkatkan kedisiplinan. Sistem ini diharapkan dapat mencegah ketidakhadiran tanpa alasan yang jelas dan memastikan bahwa aparatur desa hadir di tempat kerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan.

- **Audit Internal Bulanan:**

Audit internal dilakukan oleh BPD setiap bulan untuk memastikan bahwa semua transaksi dan penggunaan dana desa tercatat dengan benar. "Audit internal ini memungkinkan kami untuk memeriksa dan mengevaluasi penggunaan dana desa dan memastikan bahwa semua pengeluaran dilakukan sesuai dengan anggaran yang telah disetujui," kata Ketua BPD. Audit ini tidak hanya mengawasi penggunaan dana, tetapi juga memeriksa prosedur administrasi dan memastikan bahwa tidak ada kesalahan atau penyalahgunaan yang terjadi dalam pelayanan.

- **Rotasi Tugas Aparatur:**

Salah satu cara yang diterapkan untuk menjaga akuntabilitas adalah dengan melakukan rotasi tugas antar aparatur desa. Hal ini membantu mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang yang mungkin terjadi jika satu aparat desa terlalu lama memegang posisi yang sama. Selain itu, rotasi tugas juga memberi kesempatan bagi aparatur desa untuk memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam menjalankan berbagai jenis pelayanan administratif.

- **Pengawasan oleh BPD dan Anggota BPD:**

BPD berperan aktif dalam mengawasi kinerja aparatur desa. Ketua BPD menjelaskan, "Kami sering datang ke kantor desa tanpa pemberitahuan sebelumnya untuk memastikan apakah kantor sudah beroperasi pada pukul 08.00 pagi. Kami juga memantau penggunaan sistem absensi sidik jari dan CCTV yang telah dipasang oleh Hukum Tua guna memastikan tidak terjadi kekosongan pelayanan ketika warga dari dusun-dusun terpencil yang berjarak jauh datang untuk mendapatkan layanan" Selain itu, BPD juga berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan aparatur desa. Anggota BPD Pembangunan menambahkan, "Kami lebih sering memperoleh informasi dari "kantor kedua", yaitu warung kopi atau pos ronda. Apabila ada warga yang mengeluhkan bahwa Surat Keterangan Usaha (SKU) yang seharusnya selesai pada sore hari justru tertunda hingga tiga hari, kami segera mencatat nama perangkat desa yang bertanggung jawab untuk kemudian dibahas dalam rapat internal BPD sebelum disampaikan kepada Hukum Tua.." Masyarakat juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan atau saran melalui kotak saran atau buku tamu di kantor desa.

Transparansi Pelayanan

Transparansi adalah elemen penting dalam memastikan akuntabilitas, karena memberikan masyarakat hak untuk mengetahui bagaimana dana desa digunakan dan

bagaimana keputusan-keputusan administratif dibuat. Di Desa Ongkaw Satu, beberapa langkah telah diambil untuk meningkatkan transparansi dalam pelayanan:

- **Pemasangan Laporan Anggaran di Papan Informasi:**

Salah satu langkah yang dilakukan oleh Hukum Tua kami wajib memeriksa laporan realisasi APBDes setiap tiga bulan sebelum dipublikasikan melalui papan informasi desa. Bagi kami, Akuntabilitas merupakan “darah kehidupan” pemerintahan desa; oleh karena itu apabila terjadi pergeseran anggaran untuk kebutuhan darurat, kami harus memastikan bahwa seluruh proses tersebut didukung oleh berita acara yang sah agar tidak menimbulkan kesalahpahaman maupun prasangka di tengah masyarakat kata Hukum Tua. Langkah ini memastikan bahwa masyarakat dapat memantau penggunaan dana desa dan memastikan bahwa anggaran digunakan untuk keperluan yang sesuai dengan kebutuhan desa.

- **Musyawarah Desa (Musdes):**

Selain itu, setiap tiga bulan sekali diadakan Musyawarah Desa (Musdes) yang dihadiri oleh BPD, tokoh agama, dan perwakilan dusun. Pada acara ini, laporan keuangan desa dibahas secara terbuka, dan warga diberi kesempatan untuk bertanya langsung mengenai alokasi dan penggunaan dana desa. Musdes ini memberikan platform bagi masyarakat untuk menyuarakan pendapat mereka dan memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam pengelolaan keuangan desa.

- **Kotak Saran dan Buku Tamu:**

Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan desa, aparat desa juga menyediakan kotak saran dan buku tamu di kantor desa. Masyarakat dapat menggunakan fasilitas ini untuk memberikan feedback atau melaporkan keluhan terkait pelayanan yang diterima. Meskipun tidak semua masyarakat langsung menggunakannya, hal ini memberikan kesempatan untuk menyuarakan pendapat mereka secara anonim jika diperlukan.

- **Sistem Transaksi Non-Tunai:**

Untuk meningkatkan transparansi dalam pengelolaan dana desa, semua transaksi dilakukan melalui rekening desa, bukan secara tunai. Hukum Tua menekankan, "Tidak ada uang tunai yang dipegang oleh aparatur kecuali untuk keperluan kecil dengan kwitansi." Sistem transaksi non-tunai ini memastikan bahwa setiap pengeluaran tercatat dengan jelas dan dapat diaudit dengan mudah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Etos Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Aparatur di Kantor Desa Ongkaw Satu Kecamatan Sinonsayang, dapat disimpulkan bahwa etos kerja aparatur desa memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan kepada masyarakat. Etos kerja yang ditunjukkan melalui sikap disiplin, tanggung jawab, komitmen terhadap tugas, kerja sama, dan kesungguhan dalam melayani masyarakat

telah memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas pelayanan publik di Kantor Desa Ongkaw Satu.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi kinerja layanan, seperti tingkat disiplin yang belum sepenuhnya konsisten, keterbatasan sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, peningkatan etos kerja perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan profesional.

Saran

1. Aparatur Desa Ongkaw Satu perlu terus meningkatkan disiplin kerja, tanggung jawab, dan komitmen dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat.
2. Pemerintah desa perlu memberikan pembinaan, pelatihan, dan pengembangan kapasitas aparatur secara berkala guna meningkatkan kompetensi dan profesionalisme kerja.
3. Perlu adanya pengawasan dan evaluasi kinerja secara rutin untuk memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
4. Pemerintah desa diharapkan dapat meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan guna mendukung kelancaran tugas aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P. (2020). Psikologi Kerja. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2021). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta,
- Armstrong, M. (2020). Armstrong's Handbook of Strategic Human Resource Management: Improve Business Performance Through Strategic People Management (7th ed.). London: Kogan Page
- Asroti, A., Mochlasin, M., & Ridlo, M. (2022). Pengaruh Servant Leads Etos Kerja Islami dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Organization Citizenship Behaviour (OCB) sebagai Variabel Intervening. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 2179-2191. <https://doi.org/https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.782>
- Bovens, M. (2007). Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. *European Law Journal*, 13(4), 447-468.
- Covey, S. R. (1989). *The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change*. Simon & Schuster.
- Creswell, J. W. (2020). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.
- Djalil, Y. S. (2014). *Akuntabilitas Organisasi Publik: Konseptual dan Praktik*. Penerbit Tidak Diketahui (Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai).
- Fayol, H. (1916). *General and Industrial Management*. Pitman Publishing. (Dikenal melalui 14 prinsip manajemennya yang relevan dengan pengaturan waktu.)
- Friedrich, C. J., & Finer, H. (1940). *The Debate on Public Accountability* (dikenal melalui diskusi klasik Friedrich-Finer dalam literatur public administration).
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J.H. (2021), *Organizations: Behavior, Structure, Processes*, McGraw-Hill, New York

- Hasibuan, M.S.P. (2022), Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, PT Bumi Aksara, Jakarta).
- Lisnidar, Laia. (2022). PENGARUH ETOS KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP PRESTASI KERJA APARATUR DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN NIAS SELATAN. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan, 5(2), 234-248. <https://doi.org/10.57094/jim.v5i2.1803>
- Mangkunegara, A. P. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (Cet.14). Bandung: PT Remaja Rosdakarya. ISBN 979-514-929-6.
- Manuti, A. (2023). Digital HR: A Critical Management Approach to the Digitalization of Organizations in the New Normal (2nd ed.). Cham: Springer. ISBN 978-3-031-43563-8.
- Maulidya, Putri. (2024). Pengaruh Etos Kerja, Komunikasi Internal, Terhadap Kinerja Aparatur dengan Komitmen Kerja sebagai Variabel Intervening. KAMBOTI: Jurnal Sosial Dan Humaniora, 34-42. <https://doi.org/10.51135/kambotivol5issue1page34-42>
- Megawati, Ampauleng, (2020). Pengaruh Etos Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, Jurnal Mirai Management, 52
- Mita, Anggraeni, (2025), Organizational Culture and Work Ethic on Employee Performance with Job Satisfaction as a Mediating Variable <https://doi.org/10.55927/ajabm.v4i3.406>
- Moleong, Lexy J. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya,
- Nawawi, H. H. (2023). Manajemen Strategik: Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. ISBN 978-9794204757.
- Nitisemito, A. S. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurjaya dkk. (2021) Etos Kerja & Disiplin Kerja terhadap Kinerja (Kota Bogor) <https://doi.org/10.46975/aliansi.v16i1.83>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Podungge, A. W. (2024). Manajemen Pelayanan Publik. Penerbit Tidak Diketahui (berdasarkan konteks Indonesia).
- Rahmawati, D. (2022). Pengaruh Etos Kerja terhadap Kinerja Aparatur di Sektor Publik. Jurnal Administrasi Publik, 10(2), 55-64.
- Rivai, N. I. (2023). Manajemen Pelayanan Publik: Efisiensi dan Responsivitas Birokrasi. Penerbit Litnus.
- Rivai, V., Sagala, E. J. 2020:548, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik, Edisi Revisi, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Rizky, A. (2024), Peran Etos Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Digital <https://doi.org/10.56015/gjikplp.v12i1.540>
- Salsabil Nabilah, (2024), Membangun etos kerja unggul bagi calon aparatur sipil negara: studi kasus pada taruna politeknik penerapan medan <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK/article/view/1395>
- Santoso, R. (2024). Work etich and technical skill improve employee performance. International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR), 82. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v8i2.13114>
- Sari, M. F. D., Kusuma, K. A., end Abadiyah, R. (2024). Peran Kompetensi, Work Life Balance Dan Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur. Jurnal E-Bis, 105-118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v8i1.1629>
- Sedarmayanti, (2020), Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Mandar Maju, Bandung
- Siagian, S.P. (2021), Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta

- Sinambela, J. H. (2022). Etos Kerja Profesional: Paradigma, Prinsip, dan Paradoks Etos Kerja. Skripsi. Jakarta: Institut
- Dharma Mahardika (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinamo, J. H. (2021). Etos Kerja Profesional: Paradigma, Prinsip, dan Paradoks Etos Kerja. Skripsi. Jakarta: Institut Dharma Mahardika.
- Siska Asriyanti, (2024). Peran Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan. PPIMAN Pusat Publikasi Ilmu Manajemen, 2(3), 08-21. <https://doi.org/10.59603/ppiman.v2i3.388>
- Stephen P. Robbins (2020). Organizational Behaviour (9th ed.). Melbourne : Pearson Australia
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta,
- Sutopo, A. (2023). Hubungan Etos Kerja dan Kinerja Layanan Aparatur. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Sutrisno, E. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi 10). Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Taylor, F. W. (1911). The Principles of Scientific Management. Harper & Brothers. Terry, G. R. (1968). Principles of Management. Richard D. Irwin, Inc.
- Tjiptono, F. (2020). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset (2020). Manajemen Pelayanan dan Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yulanda,oktavia (2022), Pengaruh etos kera dan budaya kerja kaizen terhadap kinerja karyawan (studi pada PT.Pelabuhan inonesia(persero) cabang tarakan)UBT28-06-2022-120425.pdf