

## ABSTRAK

### PENGARUH ETIKA PELAYANAN PUBLIK PERANGKAT DESA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA PADAMULYA KECAMATAN CIPUNAGARA KABUPATEN SUBANG PROVINSI JAWA BARAT

Oleh :

**MEMORIANUS AMAZIHONO  
112041258**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu : 1) Etika Pelayanan Publik Perangkat Desa sebagai variabel bebas (X); dan 2) Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagai variabel terikat (Y).

Dari kedua variabel diatas, penulis membuat perumusan masalah untuk mengetahui : *Pertama*, apakah Terdapat Pengaruh Etika Pelayanan Publik Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan?; *Kedua*, seberapa besar Pengaruh Etika Pelayanan Publik Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan?

Populasi penelitian adalah seluruh penduduk Desa Padamulya sebanyak 7387 jiwa dan 11 orang Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Padamulya. Sedangkan dalam pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan cara *cluster sampling* (pengelompokan sampel), menghomogenkan sampel, *simple random sampling* (sampel acak sederhana), dengan menggunakan rumus Slovin yaitu didapatkan hasil sebanyak 80 responden yang terdiri dari penduduk Desa Padamulya sebanyak 75 orang dan dari BPD sebanyak 5 orang.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dari hasil tabulasi data dan perhitungan dengan menggunakan alat bantu Komputer berupa program *SPSS For Windows 22*, maka didapat hasil penelitian yaitu *Pertama*, terdapat pengaruh etika pelayanan publik perangkat desa (X) terhadap kepuasan pelayanan administrasi kependudukan (Y); *Kedua*, besarnya pengaruh etika pelayanan publik perangkat desa (X) Terhadap kepuasan pelayanan administrasi kependudukan (Y) sebesar 44,5% artinya Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan dipengaruhi oleh Etika pelayanan publik perangkat desa sebesar 44,5%.

Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini adalah perlu adanya sikap jujur yang dilakukan oleh perangkat Desa Padamulya dalam pelayanannya serta meningkatkan daya tanggap yang ditunjukkan perangkat desa dalam pelayanannya.