

**Pengaruh Etika Birokrasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap  
Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1  
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

**ROSITA WULANDARI SAYOGO**  
NBI : 1111900079

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH ETIKA BIROKRASI DAN KINERJA  
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PADA SAMSAT MANYAR KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelas Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh :  
Rosita Wulandari Sayogo  
NBI 1111900079**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**


**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : Rosita Wulandari Sayogo  
**NBI** : 1111900079  
**Judul** : Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya

Surabaya, 25 Juni 2023

**Mengetahui :**  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh :**  
**Dosen Pembimbing I**

  
**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP**  
**NPP. 20120870103.**

  
**Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP**  
**NPP. 20110160733**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

### **Motto :**

*“Hari ini bukan tentang Siapa yang Terpentar...  
Tetapi Hari ini adalah tentang Siapa yang paling  
Berusaha...”*

Dengan segalanya Puji Syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

“Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk Mama “Sri Wedari” dan Papa “Dwi Sayogo” yang selalu memberikan kasih sayang dan mendoakan, tidak lupa juga selalu menasihati menjadi lebih baik. Terima kasih Mama dan Papa atas semua yang telah engkau berikan semoga diberi kesehatan dan panjang umur agar dalam menemani langkah penulis dalam menuju kesuksesan”

“Tugas Akhir ini saya persembahkan juga kepada Kakak “Vivi Yuliandari Eki Sayogo”, dan Mas “Dimas Gito Saputro” terima kasih atas kesabaran ketulusan dan bantuan materi sehingga selalu memberikan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, dan untuk Saudara “Naranda Anggraeni Nova Ayu Sutopo” yang sudah memberi tumpangan Wifi untuk mengolah data dari hasil penelitian ini”

“Untuk teman-teman Administrasi Publik 2019 terima kasih banyak untuk bantuan dan kerja sama selama ini serta semua pihak yang sudah membantu Tugas Akhir ini untuk “Elvin, Anna, Lisef, Lia, Sahira, Cecel, dan Agus ” yang memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.”

“Untuk Dosen Pembimbing 1 “Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP” dan Dosen Pembimbing 2 Ibu “Rachmawati Novaria, Dr., Da., MM” terima kasih telah bersedia membimbing penulis dengan sabar dan memberi masukan-masukan selama mengerjakan Tugas Akhir ini.”

## RIWAYAT HIDUP

Data riwayat hidup minimal memuat point-point berikut ini, yaitu :

1. **Nama lengkap** : Rosita Wulandari Sayogo
2. **Tempat tanggal lahir** : Surabaya
3. **Alamat tempat tanggal lahir** : Jl. Platuk Donomulyo, Surabaya
4. **Nomor telepon/handphone** : 0898-0607-438
5. **E-mail** : [rositasazogo@gmail.com](mailto:rositasazogo@gmail.com)
6. **Riwayat pendidikan**
  - Tahun 2016 – 2019 : SMA GIKI 2, Surabaya
  - Tahun 2013 – 2016 : SMP WACHID HASYIM 1, Surabaya.
  - Tahun 2007 – 2013 : SDN SIDOTOPO WETAN 1, Surabaya.
7. **Riwayat Pekerjaan**
  - Tahun 2021 : PT. Serasi Logistic, Surabaya.
8. **Pengalaman Organisasi**
  - Tahun 2016 – 2019 : Paskib dan Pramuka
  - Tahun 2019 : Anggota UKM Kesehatan
  - Tahun 2021 : Kepala Divisi Rumah Tangga UKM Kesehatan
9. **Publikasi Ilmiah** : PRAJA Observer
10. **Prestasi**
  - Tahun 2018 : Lomba Paskib Se-Jawa Timur.
  - Tahun 2021 : Kegiatan Program Magang Astra dengan Walikota Surabaya, di PT. Serasi Logistic Indonesia, Jalan Brebek Industri III. Kabupaten Sidoarjo. Jawa Timur.
  - Tahun 2022 : Kegiatan Program Magang, di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Timur, Jalan Manyar Kertoarjo I. Kecamatan Mulyorejo. Kota Surabaya. Jawa Timur.

**HALAMAN PENGESAHAN**

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji :

1. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP.  
Ketua

2. Drs. Adi Susiantoro, M.Si  
Anggota I

3. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si  
Anggota II

Mengesahkan

Dekan FISIP Untag Surabaya,

  
Dr. Dr. Ayu Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103



## PERNYATAAN ORISNALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rosita Wulandari Sayogo  
NBI : 1111900079  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya.

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atau bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atau kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 27 Juni 2023  
Yang membuat Pernyataan



(Rosita Wulandari Sayogo)



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ROSITA WULANDARI SAYOGO  
NBI/ NPM : 1111900079  
Fakultas : ILMU SOSIAL dan ILMU POLITIK  
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA  
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

PENGARUH ETIKA BIROKRASI DAN KINERJA PEKAWAI  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA SAMSAT MASYAR  
KOTA SURABAYA

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
Pada tanggal : 28 JUNI 2023

Yang Menyatakan

(.....)

\*Coret yang tidak perlu



## RINGKASAN

Rosita Wulandari Sayogo 2023, **Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya**, Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP Rachmawati Novaria, Dr., Da., MM.

---

Pelayanan publik masih sangat dibutuhkan dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Hampir diseluruh duniapelayanan publik didalam pemerintahan Indonesia sering terjadi permasalahan pada sistem SOP, Waktu, Biaya, dan Etika pada proses pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik sangat memerlukan peran etika didalam instansi. Dalam upaya kinerja seorang pegawai, instansi memberikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka birokrasi pemerintahan melakukan berbagai kegiatan dalam sarana dan prasarana tersebut harus mendukung penyelesaian tugas agar tepat waktu dan memberikan mutu hasil yang tinggi.

Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Menganalisis pengaruh Etika Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan, (2) Menganalisis pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. Metode dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah pegawai di Samsat Manyar Kota Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini berjumlah 27 pegawai. Adapun teknik analisis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini adalah Samsat manyar merupakan pelayanan publik dalam meningkatkan jumlah wajib pajak/masyarakat dengan melayani Proses Kendaraan bermotor. Hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 29 diketahui bahwa etika birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada samsat manyar kota surabaya. Dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada samsat manyar kota surabaya.

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah Etika Birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, hasil ini membuktikan bahwa perilaku etika birokrasi sangat efektif dan efisien, serta optimal dan mengarah pada dampak yang baik bagi kualitas pelayanan. Dan Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, hasil ini membuktikan bahwa dengan adanya peran kinerja pegawai pada instansi sangatlah penting, jika instansi tidak memiliki kinerja pegawai maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/ pelanggan juga tidak sesuai/buruk.

**KATA KUNCI : ETIKA BIROKRASI, KINERJA PEGAWAI, KUALITAS PELAYANAN, PELAYANAN PUBLIK.**

## SUMMARY

Public services are still very much needed in seeking to improve the quality of public services in Indonesia. Almost all over the world in public services in the Indonesian government there are frequent problems with the SOP system, time, cost, and ethics in the service process. In the implementation of public services in dire need of the role of ethics within the agency. In an effort to improve the performance of an employee, the agency provides quality services provided to the community, the government bureaucracy carries out various activities in these facilities and infrastructure must support the completion of tasks so that they are timely and provide high quality results.

The aims of this study are: (1) to analyze the effect of bureaucratic ethics on service quality, (2) to analyze the effect of employee performance on service quality. The method in this research is the Quantitative method. The population used is the employees of the Manyar Samsat Surabaya City. The sampling technique in this study amounted to 27 employees. The analysis technique uses multiple linear regression.

The results of this study are that Samsat manyar is a public service in increasing the number of taxpayers/community by serving the process of motorized vehicles. The results of tests carried out using the SPSS 29 program found that bureaucratic ethics had a positive and significant effect on the quality of service at manyar samsat in Surabaya. And employee performance has a positive and significant effect on service quality at the Manyar Samsat Surabaya City.

The conclusion obtained in this study is that Bureaucratic Ethics has a positive and significant effect on service quality, these results prove that bureaucratic ethical behavior is very effective and efficient, as well as optimal and leads to a good impact on service quality. And Employee Performance has a positive and significant effect on service quality, these results prove that with the role of employee performance in agencies it is very important, if agencies do not have employee performance then the quality of service provided to the community/customers is also inappropriate/bad.

**KEYWORDS: BUREAUCRATIC ETHICS, EMPLOYEE PERFORMANCE, SERVICE QUALITY, PUBLIC SERVICE.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun skripsi Tahun Ajaran 2021/2022. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 adalah di Samsat Manyar Kota Surabaya, yang beralamatkan di Jalan Manyar Kertoarjo No. 1, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing Satu yang selalu memberi arahan, motivasi, membantu dengan penuh kesabaran serta ikhlas dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Rachmawati Novaria, Dr., Da., MM. selaku Dosen Pembimbing Dua yang selalu memberi arahan, motivasi, membantu dengan penuh kesabaran serta ikhlas dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan serta wawasan yang penulis terima selama kuliah.
5. Terimakasih banyak kepada Mama “Sri Wedari”, Papa “Dwi Sayogo”, yang telah tulus ikhlas mendidik, membimbing, dan memberikan pengorbanan yang tak ternilai, do’a, cinta, serta kasih sayang yang selama ini diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan studi
6. Terima kasih banyak kepada kakak tercinta “Vivi Yulindari Eki Sayogo”, dan Mas “Dimas Gito Saputro”, yang telah tulus ikhlas mendidik, membimbing, dan memberikan pengorbanan yang tak ternilai, do’a, cinta, serta kasih sayang yang selama ini diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan studi.
7. Terima kasih kepada Bapenda Provinsi Jawa Timur Kota Surabaya yang telah membantu dan bersedia dalam mengizinkan tempat untuk penelitian.
8. Terima kasih kepada UPT Jawa Timur Kota Surabaya, Ibu “Hertiwi” selaku bagian TU yang telah membantu memberikan solusi saat penelitian dan bersedia dalam mengizinkan tempat untuk penelitian serta memberikan data penelitian.
9. Terima kasih kepada Samsat Manyar Kota Surabaya, Bapak “Arif” selaku kepala samsat dan Bapak “Ibnu” yang telah membantu menyebarkan kuesioner dan



- bersedia dalam mengizinkan tempat untuk penelitian serta memberikan data penelitian.
10. Terima kasih kepada seluruh staf Samsat Manyar Kota Surabaya yang telah menjadi responden penulis dalam membantu dan bersedia mengizinkan tempat untuk penelitian.
  11. Terimakasih kepada Elvin Chrisdian Tama dan Siti Rodhatul Jannah yang membantu saya memberikan semangat, ketulusan kesabaran dan tidak lupa memberikan dukungan pinjaman laptop dalam menganalisis data penulis selama menyusun skripsi.
  12. Terima kasih kepada “CPN” Lisef Adinda Veliasari, Theresia Arcell Arinjani Marsudi, Siti Lia Anggraeni, Nur Sahira Rahmadhaniati sebagai teman seperjuangan yang selalu menyemangati, menghibur penulis, dan membantu penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
  13. Terima kasih kepada Alm. Agus Santoso yang selalu membantu penulis dalam memberikan informasi terkait perkuliahan dan selalu memberikan kekonyolan/kelucuan didalam partner kelompok, dan selamanya tenang disisi Allah SWT.
  14. Terima kasih kepada Syaherbanu Al-kharimah, Robiatul aldawiyah, yang telah memberikan semangat dan membantu dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
  15. Terima kasih kepada teman-teman UKM Kesehatan Angkatan 33, yang telah memberikan semangat dan membantu dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
  16. Terima kasih kepada teman-teman Angkatan 2019 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Publik yang saat ini menjalankan Tugas Akhir.

Penulis mengucapkan mohon maaf atas kesalahan yang pernah sengaja atau tidak sengaja dilakukan. Semoga skripsi ini senantiasa memberikan manfaat serta mendorong berbagai penelitian selanjutnya dengan hasil yang lebih baik lagi.

Surabaya, 26 Mei 2023

(Rosita Wulandari Sayogo)

## DAFTAR ISI

<b>COVER/HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISNALITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori.....	19
2.3 Kerangka Konseptual .....	26
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Lokasi Penelitian .....	27
3.3 Hipotesis.....	27
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran .....	28
3.5 Tipe dan Sumber Data.....	32

3.6 Populasi dan Sampel .....	32
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.8 Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	39
4.2 Pembahasan .....	45
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>63</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Samsat <i>Walk Thru</i> Tahun 2022 .....	2
Tabel 1.2 Samsat <i>Drive Thru</i> Tahun 2022 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 2.2 Indikator Etika Birokrasi.....	22
Tabel 2.3 Indikator Kinerja Pegawai.....	23
Tabel 2.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	25
Tabel 3.1 Indikator Etika Birokrasi.....	28
Tabel 3.2 Skala likert .....	29
Tabel 3.3 Indikator Kinerja Pegawai.....	30
Tabel 3.4 Skala likert .....	31
Tabel 3.5 Indikator Kualitas Pelayanan .....	31
Tabel 3.6 Skala likert .....	32
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	41
Tabel 4.4 Skor Rata Variabel Etika Birokrasi.....	42
Tabel 4.5 Skor Rata Variabel Kinerja Pegawai.....	43
Tabel 4.6 Skor Rata Variabel Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif .....	45
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Etika Birokrasi .....	46
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai .....	47
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.11. <i>Alpha Cronboach</i> Masing-masing variabel.....	48
Tabel 4.12 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	49
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	52
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	53
Tabel 4.17 Uji Kelayakan Model F.....	54
Tabel 4.18 Uji Kelayakan Model T.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	26
Gambar 4.1 Grafik Pengujian Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.2 Uji Heteroskedasititas.....	51