

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER

KUESIONER

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

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penelitian ini mengenai Pengaruh Etika Birokrasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya. Saya memohon bapak/ibu/saudara-i untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Penelitian ini akan sangat berguna bagi peneliti dalam rangka syarat akhir penyelesaian studi di program strata satu Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan tentunya hasil penelitian ini akan bisa menjadikan masukan administrasi negara untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

A. Karakteristik Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia : **Tahun**

Jenjang Pendidikan Terakhir :

Bagian :

B. Petunjuk Pengisian

Kuesioner di bawah ini memuat sejumlah pernyataan. Silahkan Anda memberikan tanda checklist (√) pada kotak jawaban yang Anda pilih yang menunjukkan seberapa besar tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan Anda terhadap tersebut.

Keterangan :

- 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 : Tidak Setuju (TS)
- 3 : Cukup Setuju (CS)
- 4 : Setuju (S)
- 5 : Sangat Setuju (SS)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
EB	Etika Birokrasi	STS	TS	CS	S	SS
1	Pegawai ini memiliki keahlian khusus baik pendidikan, bakat, maupun kompetensi.					
2	Pegawai ini sanggup untuk mempertanggungjawabkan apapun yang dilakukan saat bekerja.					
3	Pegawai ini mampu menjaga kepercayaan dengan bersikap hati-hati dalam memberikan informasi.					
4	Pegawai ini memiliki sikap netral, tidak memihak siapapun, dan mempertimbangkan kode etik.					
K	Kinerja Pegawai	STS	TS	CS	S	SS
1	Pegawai bersedia menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya.					
2	Pegawai memiliki prestasi dalam menjalankan tugasnya.					

3	Pegawai jujur dalam melaksanakan tugas-tugasnya baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.					
4	Pegawai disiplin dalam memenuhi peraturan-peraturan yang ada.					
5	Pegawai memiliki kemampuan dalam mengembangkan kreativitas dalam bekerja guna lebih berdayaguna dan berhasil guna.					
6	Pegawai bersedia bekerjasama dengan rekan kerja (team work).					
7	Pegawai ini memiliki kemampuan untuk memimpin dalam memotivasi orang lain untuk bekerja secara efektif.					
8	Pegawai ini memiliki pribadi yang menyenangkan dalam berhubungan dengan orang lain.					
9	Pegawai ini memiliki keahlian dalam bertindak guna membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapinya.					
10	Pegawai ini memiliki kecakapan dalam melakukan pekerjaan					
11	Pegawai ini memiliki tanggungjawab atas semua tugas yang dibebankan.					
KP	Kualitas Pelayanan	STS	TS	CS	S	SS
1	Memiliki sarana dan prasarana yang baik.					
2	Pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.					
3	Pegawai memiliki kesadaran terhadap masyarakat yang tidak mengerti prosedur pelayanan.					
4	Pegawai menjamin kerahasiaan data.					
5	Pegawai melayani masyarakat dengan					

	sikap yang baik dan santun.					
--	--------------------------------	--	--	--	--	--

LAMPIRAN 2. TABULASI HASIL KUESIONER

PROFIL RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan
1	Laki-Laki	39	SMA
2	Perempuan	32	SMA
3	Laki-Laki	45	SMA
4	Perempuan	46	SMA
5	Laki-Laki	52	SMA
6	Laki-Laki	33	SMA
7	Laki-Laki	24	SMA
8	Perempuan	33	S1
9	Laki-Laki	40	S1
10	Laki-Laki	43	S1
11	Laki-Laki	25	S1
12	Perempuan	28	S1
13	Laki-Laki	39	S1
14	Laki-Laki	47	S1
15	Laki-Laki	49	S1
16	Laki-Laki	30	S1
17	Perempuan	46	S1
18	Perempuan	45	S1
19	Laki-Laki	40	S1
20	Laki-Laki	40	S1
21	Perempuan	42	S1
22	Perempuan	29	S1
23	Laki-Laki	38	S1
24	Perempuan	23	S1
25	Laki-Laki	27	S1
26	Perempuan	48	S2
27	Laki-Laki	43	S1

LAMPIRAN 3. TABULASI JAWABAN RESPONDEN**ETIKA BIROKRASI (X1)**

No	X1	X2	X3	X4	Total	Rata''
1	4	4	4	3	15	3,75
2	5	5	5	4	19	4,75
3	5	5	5	5	20	5,00
4	5	5	4	5	19	4,75
5	4	4	4	4	16	4,00
6	4	5	5	3	17	4,25
7	4	4	4	5	17	4,25
8	4	4	4	4	16	4,00
9	3	4	4	5	16	4,00
10	5	5	5	5	20	5,00
11	5	5	5	5	20	5,00
12	5	5	5	5	20	5,00
13	4	5	5	4	18	4,50
14	3	5	5	5	18	4,50
15	5	5	4	5	19	4,75
16	4	5	5	4	18	4,50
17	5	4	5	3	17	4,25
18	5	5	5	4	19	4,75
19	5	4	5	5	19	4,75
20	4	4	4	4	16	4,00
21	5	4	4	4	17	4,25
22	5	5	5	4	19	4,75
23	4	4	4	4	16	4,00
24	4	4	5	5	18	4,50
25	5	5	5	5	20	5,00
26	5	5	5	5	20	5,00
27	5	4	4	5	18	4,50

LAMPIRAN 3. TABULASI JAWABAN RESPONDEN

KINERJA PEGAWAI (X2)

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	Total	Rata''
1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	37	3,27
2	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	52	4,54
3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	53	4,54
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	53	4,45
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	56	4,63
6	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	55	4,45
7	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	57	4,54
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4,00
9	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	58	4,45
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5,00
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66	5,00
12	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	64	4,72
13	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	62	4,45
14	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	65	4,63
15	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	65	4,54
16	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	61	4,09
17	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	67	4,54
18	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	68	4,54
19	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	70	4,63
20	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	66	4,18
21	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	69	4,36
22	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	70	4,36
23	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	69	4,18
24	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	69	4,09
25	5	3	5	5	3	5	4	5	3	4	5	72	4,27
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81	5,00
27	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	5	75	4,36

LAMPIRAN 3. TABULASI JAWABAN RESPONDEN**KUALITAS PELAYANAN (Y)**

NO	X1	X2	X3	X4	X5	Total	Rata''
1	3	4	4	3	4	19	3,60
2	5	5	4	5	5	26	4,80
3	5	5	4	5	5	27	4,80
4	5	4	5	4	5	27	4,60
5	4	5	4	5	4	27	4,60
6	5	5	5	4	4	29	4,60
7	4	5	5	5	4	30	4,60
8	4	4	4	4	4	28	4,00
9	5	5	5	5	5	34	5,00
10	5	5	5	5	5	35	5,00
11	5	5	5	5	4	35	4,80
12	5	5	4	4	5	35	4,60
13	5	5	5	4	5	37	4,80
14	4	4	5	5	4	36	4,40
15	5	5	5	3	5	38	4,60
16	5	4	5	4	5	39	4,60
17	4	4	5	4	4	38	4,20
18	4	5	4	5	5	41	4,60
19	5	4	5	4	5	42	4,60
20	5	5	5	5	4	44	4,80
21	4	4	4	4	4	41	4,00
22	5	4	5	4	3	43	4,20
23	4	4	4	4	5	44	4,20
24	4	4	4	5	4	45	4,20
25	3	5	4	5	5	47	4,40
26	5	5	5	5	5	51	5,00
27	4	4	5	5	5	50	4,60

LAMPIRAN 4. TABEL r (ALFA = 5% / 0,05)

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

LAMPIRAN 5. HASIL OUTPUT FREQUENCY TABLE, SPSS 29

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki laki	17	63,0	63,0	63,0
Perempuan	10	37,0	37,0	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid >40	12	44,4	44,4	44,4
20-25	3	11,1	11,1	55,6
25-30	4	14,8	14,8	70,4
30-35	3	11,1	11,1	81,5
35-40	5	18,5	18,5	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	7	25,9	25,9	25,9
S1	19	70,4	70,4	96,3
S2	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Profesionalisme

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	2	7,4	7,4	7,4
Setuju	10	37,0	37,0	44,4
Sangat Setuju	15	55,6	55,6	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Akuntabilitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	12	44,4	44,4	44,4
Sangat Setuju	15	55,6	55,6	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Menjaga Kerahasiaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	11	40,7	40,7	40,7
Sangat Setuju	16	59,3	59,3	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Independensi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	3	11,1	11,1	11,1
Setuju	10	37,0	37,0	48,1
Sangat Setuju	14	51,9	51,9	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Kesediaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	11	40,7	40,7	40,7
Sangat Setuju	16	59,3	59,3	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Prestasi Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	3	11,1	11,1	11,1
Setuju	13	48,1	48,1	59,3
Sangat Setuju	11	40,7	40,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Kejujuran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	8	29,6	29,6	29,6
Sangat Setuju	19	70,4	70,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Kedisiplinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	1	3,7	3,7	3,7
Setuju	11	40,7	40,7	44,4
Sangat Setuju	15	55,6	55,6	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Kreativitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	3	11,1	11,1	11,1
Setuju	13	48,1	48,1	59,3
Sangat Setuju	11	40,7	40,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Kerjasama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	2	7,4	7,4	7,4
Setuju	11	40,7	40,7	48,1
Sangat Setuju	14	51,9	51,9	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Kepemimpinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	4	14,8	14,8	14,8
Setuju	12	44,4	44,4	59,3
Sangat Setuju	11	40,7	40,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Kepribadian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	4	14,8	14,8	14,8
Setuju	8	29,6	29,6	44,4
Sangat Setuju	15	55,6	55,6	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Prakarsa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	4	14,8	14,8	14,8
Setuju	10	37,0	37,0	51,9
Sangat Setuju	13	48,1	48,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Kecakapan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	1	3,7	3,7	3,7
Setuju	12	44,4	44,4	48,1
Sangat Setuju	14	51,9	51,9	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Tanggung Jawab

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	13	48,1	48,1	48,1
Sangat Setuju	14	51,9	51,9	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	2	7,4	7,4	7,4
	Setuju	10	37,0	37,0	44,4
	Sangat Setuju	15	55,6	55,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	12	44,4	44,4	44,4
	Sangat Setuju	15	55,6	55,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	11	40,7	40,7	40,7
	Sangat Setuju	16	59,3	59,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	2	7,4	7,4	7,4
	Setuju	11	40,7	40,7	48,1
	Sangat Setuju	14	51,9	51,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	1	3,7	3,7	3,7
	Setuju	11	40,7	40,7	44,4
	Sangat Setuju	15	55,6	55,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

LAMPIRAN 6. HASIL OUTPUT STATISTIK DESKRIPTIF, SPSS 29

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Etika Birokrasi	27	15	20	18,037	1,55617
Kinerja Pegawai	27	37	56	49,8519	3,85011
Kualitas Pelayanan	27	19	26	23,5926	1,69296
Valid N (listwise)	27				

LAMPIRAN 7. HASIL OUPUT UJI INSTRUMEN, SPSS 29

1. Uji Validitas & Uji Realibilitas Etika Birokrasi

		Correlations				
		X1	X2	X3	X4	Total
X1	Pearson Correlation	1	0,328	0,274	0,147	,674**
	Sig. (2-tailed)		0,095	0,166	0,465	0
	N	27	27	27	27	27
X2	Pearson Correlation	0,328	1	,624**	0,207	,754**
	Sig. (2-tailed)	0,095		0,001	0,301	0
	N	27	27	27	27	27
X3	Pearson Correlation	0,274	,624**	1	0,053	,662**
	Sig. (2-tailed)	0,166	0,001		0,792	0
	N	27	27	27	27	27
X4	Pearson Correlation	0,147	0,207	0,053	1	,591**
	Sig. (2-tailed)	0,465	0,301	0,792		0,001
	N	27	27	27	27	27
Total	Pearson Correlation	,674**	,754**	,662**	,591**	1
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0,001	
	N	27	27	27	27	27

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability – Etika Birokrasi

Scale : ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	27	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	27	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,562	4

2. Uji Validitas & Uji Realibilitas Kinerja Pegawai

Correlations												
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	Total
X1 Pearson	1	,145	,618**	,358	,030	,227	,523**	-,259	,070	,304	,408*	,267
Correlation												
Sig. (2-tailed)		,472	,001	,067	,883	,256	,005	,192	,729	,123	,035	,179
N	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
X2 Pearson	,145	1	,540**	,084	,656**	-,140	,640**	-,020	,496**	,213	,096	-,018
Correlation												
Sig. (2-tailed)	,472		,004	,675	,000	,487	,000	,921	,008	,286	,633	,929
N	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
X3 Pearson	,618**	,540**	1	,306	,293	,072	,705**	-,082	,075	,407*	,349	-,038
Correlation												
Sig. (2-tailed)	,001	,004		,120	,138	,722	,000	,685	,710	,035	,075	,850
N	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
X4 Pearson	,358	,084	,306	1	-,015	,598**	,221	,204	,211	,602**	,618**	,676**
Correlation												
Sig. (2-tailed)	,067	,675	,120		,942	,001	,268	,308	,291	,001	,001	,000
N	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
X5 Pearson	,030	,656**	,293	-,015	1	-,140	,479*	,288	,496**	,213	,096	,065
Correlation												
Sig. (2-tailed)	,883	,000	,138	,942		,487	,012	,145	,008	,286	,633	,748
N	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
X6 Pearson	,227	-,140	,072	,598**	-,140	1	-,094	,411*	,082	,644**	,210	,650**
Correlation												
Sig. (2-tailed)	,256	,487	,722	,001	,487		,642	,033	,685	,000	,294	,000
N	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
X7 Pearson	,523**	,640**	,705**	,221	,479*	-,094	1	,011	,270	,245	,251	,030
Correlation												
Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,268	,012	,642		,958	,173	,218	,206	,882
N	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
X8 Pearson	-,259	-,020	-,082	,204	,288	,411*	,011	1	,164	,329	,030	,431*
Correlation												
Sig. (2-tailed)	,192	,921	,685	,308	,145	,033	,958		,415	,094	,882	,025
N	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
X9 Pearson	,070	,496**	,075	,211	,496**	,082	,270	,164	1	,241	,137	,205
Correlation												
Sig. (2-tailed)	,729	,008	,710	,291	,008	,685	,173	,415		,226	,495	,305
N	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
X10 Pearson	,304	,213	,407*	,602**	,213	,644**	,245	,329	,241	1	,294	,411*
Correlation												
Sig. (2-tailed)	,123	,286	,035	,001	,286	,000	,218	,094	,226		,136	,033
N	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
X11 Pearson	,408*	,096	,349	,618**	,096	,210	,251	,030	,137	,294	1	,327
Correlation												
Sig. (2-tailed)	,035	,633	,075	,001	,633	,294	,206	,882	,495	,136		,096
N	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
Total Pearson	,267	-,018	-,038	,676**	,065	,650**	,030	,431*	,205	,411*	,327	1
Correlation												
Sig. (2-tailed)	,179	,929	,850	,000	,748	,000	,882	,025	,305	,033	,096	
N	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability – Kinerja Pegawai

Scale : ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	27	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	27	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,780	11

3. Uji Validitas & Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	Total
X1	Pearson Correlation	1	0,347	,480**	-0,003	0,205	-0,042
	Sig. (2-tailed)		0,07	0,01	0,987	0,295	0,834
	N	28	28	28	28	28	28
X2	Pearson Correlation	0,347	1	-0,016	0,347	0,249	-0,177
	Sig. (2-tailed)	0,07		0,937	0,07	0,202	0,369
	N	28	28	28	28	28	28
X3	Pearson Correlation	,480**	-0,016	1	0,013	-0,014	0,25
	Sig. (2-tailed)	0,01	0,937		0,95	0,944	0,2
	N	28	28	28	28	28	28
X4	Pearson Correlation	-0,003	0,347	0,013	1	0,104	0,274
	Sig. (2-tailed)	0,987	0,07	0,95		0,597	0,158
	N	28	28	28	28	28	28
X5	Pearson Correlation	0,205	0,249	-0,014	0,104	1	0,186
	Sig. (2-tailed)	0,295	0,202	0,944	0,597		0,345
	N	28	28	28	28	28	28
Total	Pearson Correlation	-0,042	-0,177	0,25	0,274	0,186	1
	Sig. (2-tailed)	0,834	0,369	0,2	0,158	0,345	
	N	28	28	28	28	28	28

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability – Kualitas Pelayanan

Scale : ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	27	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	27	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the

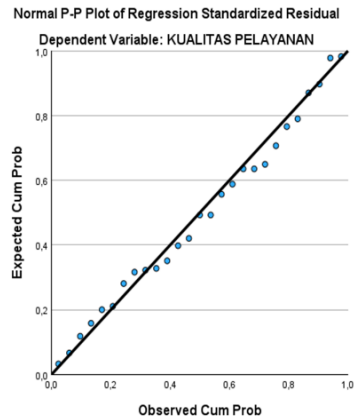
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,523	5

LAMPIRAN 8. HASIL OUPUT Uji ASUMSI KLASIK, SPSS 29

1. Uji Normalitas

Charts



Npar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		27
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,16540054
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,086
	Negative	-,056
Kolmogorov-Smirnov Z		,444
Asymp. Sig. (2-tailed)		,989

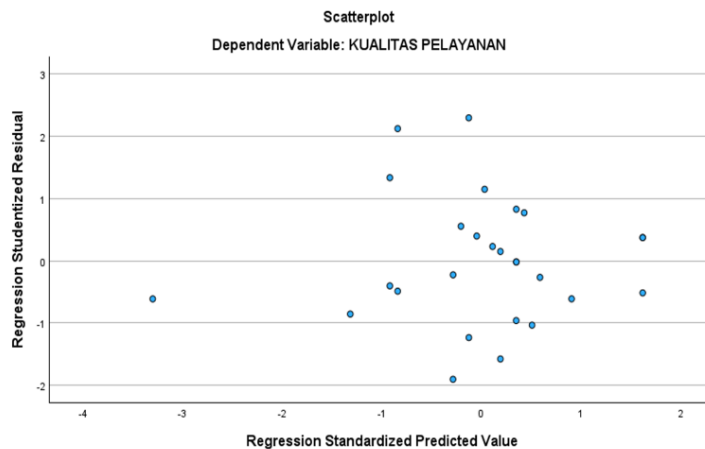
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,267	3,251		2,235	0,035		
	ETIKA BIROKRASI	0,098	0,200	0,090	0,490	0,629	0,587	1,704
	KINERJA PEGAWAI	0,292	0,081	0,664	3,621	0,001	0,587	1,704

3. Uji Heteroskedasitas



Regression – Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,565	3,314		1,679	0,106
Etika	-0,259	0,199	-0,284	-1,301	0,206
1 Birokrasi					
Kinerja	0,013	0,034	0,083	0,383	0,705
Pegawai					

a. Dependent Variable: Abs_RES

LAMPIRAN 9. HASIL OUPUT ANALISIS LINIER BERGANDA, SPSS 29

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KINERJA PEGAWAI, ETIKA BIROKRASI ^b		Enter

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,725 ^a	0,526	0,487	1,21299

a. Predictors: (Constant), KINERJA PEGAWAI, ETIKA

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,206	2	19,603	13,323	,000 ^a
	Residual	35,312	24	1,471		
	Total	74,519	26			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Etika Birokrasi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,267	3,251		2,235	0,035		
	ETIKA BIROKRASI	0,098	0,200	0,090	0,490	0,629	0,587	1,704
	KINERJA PEGAWAI	0,292	0,081	0,664	3,621	0,001	0,587	1,704

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

LAMPIRAN 10. HASIL OUPUT KOEFISIEN DETERMINASI R² , SPSS 29

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,725 ^a	0,526	0,487	1,21299

a. Predictors: (Constant), KINERJA PEGAWAI, ETIKA

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

LAMPIRAN 11. HASIL OUPUT Uji F , SPSS 29

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,206	2	19,603	13,323	,000 ^a
	Residual	35,312	24	1,471		
	Total	74,519	26			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Etika Birokrasi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

LAMPIRAN 12. HASIL OUPUT Uji T , SPSS 29

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,267	3,251		2,235	0,035		
	ETIKA BIROKRASI	0,098	0,200	0,090	0,490	0,629	0,587	1,704
	KINERJA PEGAWAI	0,292	0,081	0,664	3,621	0,001	0,587	1,704

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

LAMPIRAN 13. ARTIKEL JURNAL

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

Rosita Wulandari Sayogo¹

Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP.²

Rachmawati Novaria, Dr., Dra., MM.³

Prodi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945

Email korespondensi : rositasazogo@gmail.com

Abstrak

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.

Tujuan : (1) Pengaruh Etika terhadap Kualitas, (2) Pengaruh Kinerja terhadap Kualitas. Metode dalam penelitian ini adalah metode KuKuantitatif. Populasi yang digunakan adalah pegawai di Samsat Manyar Komta Surmabaya. 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.

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

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

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik masih sangat dibutuhkan dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Hampir diseluruh dunia pelayanan publik di pemerintahan indonesia sering terjadi permasalahan, dari segi permasalahan pada sistem SOP, Waktu, Biaya, dan Etika pada saat proses pelayanan. Sehingga permasalahan tersebut tentunya masih sangat membutuhkan pemikiran-pemikiran, konsep dan teoriteori tentang pelayanan publik. Kinerja pegawai Menurut (Sedarmayanti, 2018) hasil kerja seseorang pegawai yang ditunjukkan dengan bukti secara keseluruhan baik tugas dan tanggung jawab. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) memiliki tiga instansi yaitu PT, Jasa Raharja, Bapenda Prov Jatim, Direktorat Lalu Lintas yang berkejasama dalam bidang transportasi khususnya perlengkapan dan surat-surat perizinan dengan mengkoordinasikan pendapatan daerah. Samsat Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) tentunya.

Dalam pendapatan pelayanan upaya kinerja seorang pegawai, instansi memberikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka birokrasi pemerintahan melakukan berbagai kegiatan dalam sarana dan prasarana tersebut harus untuk mendukung penyelesaian tugas dengan tepat waktu dan mutu hasil yang tinggi. Menurut (Tjiptono. F dan Chandra, 2009), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberika mampu sesuai dengan harapan konsumen.

Buruknya pelayanan publik menjadi upaya penting dalam krisis memberikan keyakinan masyarakat kepada pemerintah. Pada Etika Birokrasi Menurut (Moshinsky, 1959) terdapat sikap Perantara Jasa / Pihak Ketiga merupakan salah satu bentuk Mal-Administrasi pada proses Bribery (Penyogokkan, Penyuapan) yaitu kegiatan yang berupa materi maupun jasa, korupsi semacam ini kerap terjadi pada dinas/instansi, sehingga masyarakat yang ingin melakukan administrasi lebih mudah mencari

Perantara Jasa / Pihak Ketiga, dengan memberi uang pelicin agar urusannya dapat dipelancar.

Masalah yang didapat pada hubungan Etika Birokrasi dengan Kinerja Pegawai dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Samsat Manyar Kota Surabaya adalah masih adanya pegawai dalam memberikan informasi terkait pembayaran pajak dengan persyaratan yang kurang, maka bisa memakan waktu yang lama bagi masyarakat (Instagram samsatmanyar, 25 Januari). Banyak dari masyarakat yang masih kecewa ataupun kurang puas dan tindakan dan perilaku pegawai dalam pemberian layanan yang kurang sopan, kurang ramah, dan berdampak pada kinerja instansi pemerintah (Instagram 1 Desember). Sehingga dapat berpengaruh pada Kualitas Pelayanan instansi, dimana masyarakat mulai tertarik pada Perantara Jasa / Pihak Ketiga mengatakan bahwa membayar pajak memang susah dan rumit.

Dalam masalah Kualitas Pelayanan yang terjadi pada sarana dan prasarana pada kasir pelayanan yang diberikan, yaitu printer termasuk salah satu sarana dan prasarana yang sangat diperlukan, apabila terjadi kendala akan mengakibatkan terhambatnya suatu proses pelayanan, banyaknya outlet kasir yang mengalami kendala yang sama juga mengakibatkan antrian pada outlet lain menjadi panjang, sedangkan pada proses pengantrian terdapat masyarakat banyak yang sudah mengantri dari pagi (Ulasan Google, Januari 2023). Dari dicela tersebut justru membuat Perantara Jasa / Pihak Ketiga semakin berani untuk memberi kepercayaan kepada konsumen / pelanggan terkait proses pengadministrasian.

Keberhasilan bagi instansi sangat berpengaruh penting terutama dalam kegiatan administrasi/pelayanan pada Samsat Manyar Kota Surabaya. Keberhasilan karena peran pegawai dan etika yang berikan baik, etika ini dari segi tanggung jawab dan amanah saat menjalankan tugas dan komunikasi yang diberikan untuk pelanggan/masyarakat. Dari etika birokrasi dan kinerja pegawai maka muncul lah sebuah kualitas yang baik juga untuk diberikan kepada pelanggan/masyarakat, adanya kualitas pelayanan itu di ambil dari evaluasi masyarakat biasanya dari kritikan dan saran atau penilaian puas, sangat puas, tidak puas yang biasanya disediakan oleh instansi. Dari beberapa penjelasan diatas diatas digambarkan, oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini mengambil suatu masalah sebagai berikut yaitu :

1. Apakah Etika Birokrasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan ?

2. Apakah Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu :

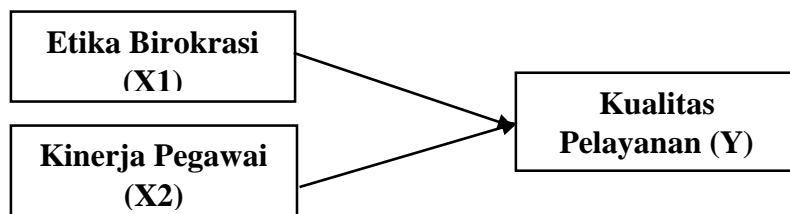
1. Menganalisis pengaruh Etika Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan
2. Menganalisis pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

TEORI

2.1 Landasan Teori

1. Menurut (Anggara, 2016) Norma atau nilai-nilai moral yang menjadi pedoman bagi keseluruhan aparat pemerintah dalam menjalankan tugas dan kewajibannya demi kepentingan umum atau masyarakat, penyusunan kode etik minimal didasari oleh empat aspek pertimbangan sebagai berikut : Profesionalisme, Akuntabilitas, Menjaga Kerahasiaan, Independensi.
2. Menurut (Hasibuan, 2015) hasil kerja yang diapai seseorang dalam mencapai tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Berikut sebelas Indikator dari kinerja pegawai sebagai berikut : Kesiediaan, Prestasi Kerja, Kejujuran, Kedisiplinan, Kreativitas, Kerjasama, Kepemimpinan, Kepribadian, Prakarsa, Kecakapan, Tanggung Jawab.
3. Menurut (Zeithaml, Valarie A, Parasuraman A, Berry, 1990) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual tersebut, yaitu : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

2.2 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Sumber : Dikelola Penulis

METODE PENELITIAN

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan dan pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang menggunakan metode statistik deskriptif dimana akan dibahas menjelaskan hubungan sebab akibat atau menyatakan adanya pengaruh etika birokrasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada samsat manyar kota suarabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di samsat manyar berjumlah 38 pegawai, sampel dalam penelitian ini adalah pegawai samsat manyar yang berjumlah 27 sampel dari perhitungan dengan menggunakan rumus.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Regresi Berganda

Tabel. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,267	3,251		2,235	,035
	Etika Birokrasi	,098	,200	,090	,490	,629
	Kinerja Pegawai	,292	,081	,664	3,621	,001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Dikelola Penulis, menungakan Program SPSS 29.

Dari persamaan regresi diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta (α)

Memperlihatkan antara Etika Birokrasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya sebesar 7,267 point. Artinya, jika variabel independent / bebas diperlukan konstan maka Kualitas Pelayanan rata-rata akan meningkat.

2. Koefisien regresi etika birokrasi (X1)

Memperlihatkan antara Etika Birokrasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya sebesar 0,098 poin. Kondisi ini memperlihatkan bahwa semakin baik Etika Birokrasi yang diterapkan

pada Samsat Manyar Kota Surabaya akan meningkatkan Kualitas Pelayanan pada instansi tersebut.

3. Koefisien regresi kinerja pegawai (X2)

Memperlihatkan antara Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya sebesar 0,292 poin. Kondisi ini memperlihatkan bahwa semakin baik Kinerja Pegawai yang diterapkan pada Samsat Manyar Kota Surabaya akan meningkatkan Kualitas Pelayanan pada instansi tersebut.

2. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,725 ^a	,526	,487	1,21299

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Etika Birokrasi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Dikelola Penulis, menunggakan Program SPSS 29.

Dari data diatas diketahui bahwa perolehan nilai R Square (R²) sebesar 0,526. Dijelaskan bahwa kontribusi dari Etika Birokrasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya sebesar 0,526, sedangkan sisanya (100 – 52,6 % = 47,4%) di kontribusikan oleh faktor lain. Sedangkan besarnya hubungan antara variabel Etika Birokrasi Dan Kinerja Pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan ditunjukkan dengan (R) sebesar 0,725 atau 72,5%.

3. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Pada Uji F digunakan untuk menguji model variabel etika birokrasi dan kinerja pegawai atau digunakan sebagai prediktor dalam memprediksi naik turunnya kualitas pelayanan pada samsat manyar. Pada hasil perhitungan program SPSS diperoleh hasil F_{hitung} sebesar 13,323. Jika nilai signifikan < 0,05 maka artinya variabel independent (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent (Y).

Tabel. Uji Kelayakan Model F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,206	2	19,603	13,323	,000 ^a
	Residual	35,312	24	1,471		
	Total	74,519	26			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Etika Birokrasi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Dikelola Penulis, menunggakan Program SPSS 29.

Dari data diatas diketahui bahwa perolehan nilai signifikan oleh uji F sebesar 0,000 kurang dari 0,05 (*level of signifikan*). Kondisi ini mengindikasikan model yang digunakan dalam variabel ini adalah Etika Birokrasi Dan Kinerja Pegawai layak digunakan prediktor Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya. Hasil ini membuktikan bahwa variabel Etika Birokrasi Dan Kinerja Pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya. Naik turunya kualitas pelayanan pada samsat manyar ditentukan dengan naik turunnya Etika Birokrasi Dan Kinerja Pegawai yang diterapkan pada instansi tersebut.

4. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji T jika nilai signifikan < 0,05 maka untuk mengetahui variabel independent etika birokrasi dan kinerja pegawai (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen kualitas pelayanan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel. Uji Kelayakan Model T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		d	t	Sig.	
	B	Std. Error	Coefficients			
			Beta			
1	(Constant)	7,267	3,251		2,235	,035
	Etika	,098	,200	,090	,490	,629
	Kinerja	,292	,081	,664	3,621	,001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Dikelola Penulis, menunggunakan Program SPSS 29.

Pada tabel diatas dijelaskan pengaruh masing-masing variabel etika birokrasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Pengaruh Etika Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan ini diketahui bahwa tingkat signifikan variabel etika birokrasi sebesar 0,629 dibawah 0,05 dengan tingkat koefisien regresi yang diperoleh sebesar 0,490. Kondisi ini dapat dikatakan bahwa variabel Etika Birokrasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya.

2. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan ini diketahui bahwa tingkat signifikan variabel etika birokrasi sebesar 0,001 dibawah 0,05 dengan tingkat koefisien regresi yang diperoleh sebesar 3,621. Kondisi ini dapat dikatakan bahwa variabel Kinerja Pegawai mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya.

PEMBAHASAN

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

Dapat disimpulkan dari hasil dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti :

1. Etika Birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada samsat manyar kota surabaya. Hasil ini membuktikan bahwa perilaku pegawai dalam etika birokrasi sangat berlangsung efektif dan efisien, serta optimum dan mengarah pada pengaruh yang baik bagi kualitas pelayanan pada samsat manyar kota surabaya untuk memberikan perilaku etika yang semakin membaik. Apabila jika instansi tidak memiliki etika birokrasi yang sesuai maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pelanggan juga akan tidak sesuai/buruk.

2. Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada samsat manyar kota surabaya. Hasil ini membuktikan bahwa dengan adanya peran kinerja pegawai pada instansi pemerintahan sangatlah penting bagi kontribusi pegawai. Dalam kinerja pegawai seorang pegawai ialah hal yang berkarakter individu, bagi peran pegawai memiliki kemampuan yang berbeda dalam menjalankan tanggungjawabnya. Kinerja seorang pegawai memberikan kualitas pelayanan dalam sarana dan prasarana dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan memberikan hasil yang maksimal. Apabila jika instansi tidak memiliki kinerja pegawai yang sesuai maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pelanggan juga akan tidak sesuai/buruk.

LAMPIRAN 14. TURNITIN PUBLIKASI JURNAL

Jurnal Rosita

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ojs.uma.ac.id Internet Source	3 %
2	core.ac.uk Internet Source	2 %
3	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1 %
4	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1 %
5	publikasi.unitri.ac.id Internet Source	1 %
6	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1 %
7	Submitted to unars Student Paper	1 %
8	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1 %
9	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %

LAMPIRAN 15. DOKUMENTASI SEBAR KUESIONER



Sebar kuesioner dengan Bapak Wisnu Waskito selaku bagian staff Kendaraan Baru di Samsat Manyar Kota Surabaya.

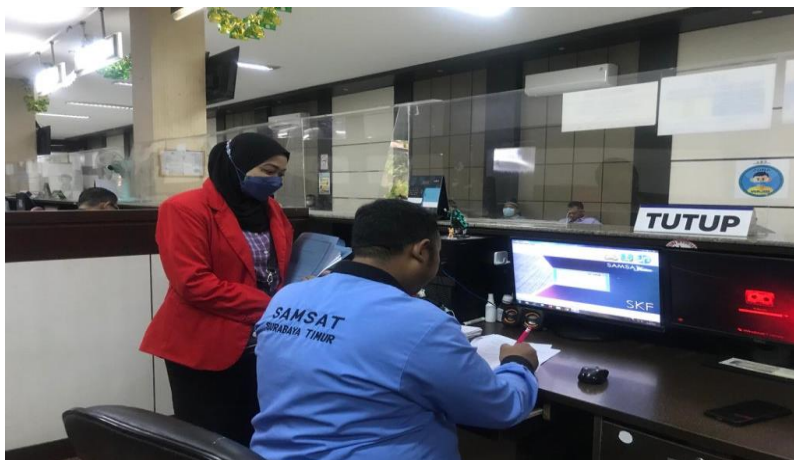
Sumber : Dokumentasi Peneliti.



Sebar kuesioner dengan Bapak Anang A.N selaku bagian Jasa Raharja di Samsat Manyar Kota Surabaya.

Sumber : Dokumentasi Peneliti.

LAMPIRAN 15. DOKUMENTASI SEBAR KUESIONER



Sebar kuesioner dengan Bapak Udin selaku bagian staff Pendaftaran di Samsat Manyar Kota Surabaya.
Sumber : Dokumentasi Peneliti



Sebar kuesioner dengan Bapak Ibnu Haja selaku bagian staff Opsyi di Samsat Manyar Kota Surabaya.
Sumber : Dokumentasi Peneli

LAMPIRAN 16. DOKUMENTASI SEBAR KUESIONER



Sebar kuesioner dengan Ibu Titik Endah Purwatiningsih selaku bagian staff
Tata usaha/Bendahara Penerimaan di Samsat Manyar Kota Surabaya.
Sumber : Dokumentasi Peneliti.

LAMPIRAN 17. SURAT IZIN PENELITIAN DARI KAMPUS



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisp@untag-sby.ac.id

Surabaya, 31 Maret 2023

Nomor : 1151/K/FISIP/II/2023
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : *Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Timur
Jl. Manyar Kertoarjo No. 1, Kota Surabaya*

Dengan hormat

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini.

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Rosita Wulandari Sayogo (1111900079)	Jl. Platak Donomulyo GG 1 No. 89, Surabaya	8980607438

Guna melakukan pengambilan data di :

"Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Timur"

Dengan judul Skripsi: **"Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya"**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.


Dr. Drenyun Maduwinarti, MP
NIP. 1963032004200870103

Tembusan :

LAMPIRAN 18. SURAT IZIN PENELITIAN BANGKESBANGPOL



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JALAN PUTAT INDAH NO 1 TELP (031) – 5677935, 5681297, 5675493
SURABAYA – (60189)

SURAT KETERANGAN PENELITIAN Nomor : 070/ 3370 /209/2023

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316). Sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168);
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.

Menimbang : Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya
Nomer : 1151/K/FISIP/II/2023 Tanggal : 31 Maret 2023

Nama : ROSITA WULANDARI SAYOGO

Alamat : Platak Donomulyo 1/89, RT 005 / RW 013, Kel. Sidotopo Wetan, Kec. Kenjeran, Kota Surabaya

Nomor Telepon : 08980607438

Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa

Judul Penelitian : "Pengaruh Etika Birokrasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya"

Bidang Penelitian : Mencari data, Wawancara, Skripsi / Administrasi Negara

Lokasi Penelitian : Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Timur

Waktu Penelitian : 3 (Tiga) Bulan

Status Penelitian : Baru

Anggota Tim : -

Penelitian : -

Demikian Surat Keterangan untuk digunakan seperlunya

Dikeluarkan di : Surabaya
Pada Tanggal : 5 Maret 2023

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI JAWA TIMUR



Tembusan :
Yth. Kepala Badan Pendapatan Daerah
Provinsi Jawa Timur

LAMPIRAN 19. SURAT PERMOHONAN IJIN BAPENDA



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAERAH

JL. MANYAR KERTOARJO NO. 1 TELP. (031) 5947953, 5947948
SURABAYA 60116

Surabaya, 12 April 2023

Nomor : 070/13942/202.1/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada
Yth. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya
di
SURABAYA

Menunjuk surat Saudara tanggal 31 Maret 2023, nomor :
1151/K/FISIP/III/2023, perihal : Permohonan Ijin Observasi, dengan ini diberitahukan
bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : ROSITA WULANDARI SAYOGO
NIM : 1111900079
Prodi : Administrasi Negara
Judul Penelitian : Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas
Pelayanan pada Samsat Manyar Kota Surabaya

agar menghadap Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Timur yang
beralamat di Jl. Menur No. 31 B, Surabaya guna melaksanakan penelitian terhitung mulai
tanggal 14 April 2023 sampai dengan 14 Juli 2023.

Selanjutnya hasil penelitian wajib diserahkan ke Sub Bagian Umum dan
Kepegawaian Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Jl. Manyar
Kertoarjo No. 1 Surabaya.

Demikian untuk menjadikan maklum.


Drs. H. PANTO SETIABOWO S., MM
Pembina Tingkat I
NIP. 19690606 199412 1 005

TEMBUSAN :
Bapak Kepala Badan Pendapatan Daerah
Provinsi Jawa Timur

LAMPIRAN 20. SURAT SELESAI PENELITIAN



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
SURABAYA TIMUR

Jl Menur 31 B Surabaya Kode Pos 60285 Telp (031) 5941574 Fax (031) 5937473

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/2420/202.601/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : WIDANINGRUM EMA ROCHIMA, S.Sos., M.Si
NIP : 19681013 199703 2 004
Pangkat/golongan : Pembina IV/a
Jabatan : Kepala Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah
Surabaya Timur
Unit Kerja : Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah
Surabaya Timur

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : ROSITA WULANDARI SAYOGO
NIM : 11119000079
Jurusan : S1 Administrasi Negara
Universitas : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Telah selesai Melaksanakan Penelitian di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Timur tanggal 14 April 2023 s/d 23 Mei 2023 Sebagaimana Surat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur nomor : 070/13941/202.1/2023, tanggal 12 April 2023 Penhal : Rekomendasi Penelitian an Rosita Wulandari Sayogo

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 24 Mei 2023

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
SURABAYA TIMUR


WIDANINGRUM EMA ROCHIMA, S.Sos., M.Si
Pembina
NIP 19681013 199703 2 004

LAMPIRAN 21. SURAT BEBAS HASIL TURNITIN



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 210/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Rosita Wulandari Sayogo

NBI : 1111900079

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Mei 2023

Kepala Lab. Otoda,

LABORATORIUM OTONOMI
Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

LAMPIRAN 22. KERTAS BIMBINGAN



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
• Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rosita Wulandari Sayogo

NBI : 1111900079

Program Studi : Administrasi Negara

Dosen Pembimbing I : Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

Dosen Pembimbing II : Rachmawati Novaria, Dr., Dra., MM.

Judul Skripsi :

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

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
11/05/23		Kor. Maksud		
20/2023 2		Perbaiki LBM		
		Acc Maksud		
1/2023 3		Bab 1 Acc Perbaiki Bab 2 & 3		
8/2023 3		Bab 2 ACC Bab 3 Metpen di perbaiki <small>← sampel Populasi</small>		
4/03/23		Pelajaran & hitung <small>← penerjemahan sampel</small>		
15/23 3		Perbaiki Metpen		

LAMPIRAN 23. KERTAS BIMBINGAN



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsip@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	28/03/2023	revisi ul' judul, tabel & gambar sesuaiakan dg pedoman		
	29/3/2023	Uji validitas → susun questioner.		
	2/5/2023	Revisi Bab 4. ← 4.1 4.2		
	15/5/2023	ACC Bab 4		
	22/5/2023	ACC Bab 5 Jangan lupa surat seleksi penelitian		

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal :

Dosen Pembimbing I,

(Dicky Rahmadani, MAP)

Dosen Pembimbing II,

(.....)

LAMPIRAN 23. PUBLISH JURNAL ARTIKEL



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN

PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia

<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

1/09/2023/#1020

L.o.A

28/05/2023

Kepada

ROSITA WULANDARI SAYOGO

rositasazogo@gmail.com;

DIDA RAHMADANIK

didarahma@untag-sby.ac.id;

RACHMAWATI NOVARIA

nova@untag-sby.ac.id;

Di

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **PENGARUH ETIKA BIROKRASI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA SAMSAT MANYAR KOTA SURABAYA**, yang diterbitkan pada bulan September Tahun 2023: Volume 3, No. 05 (2023).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



CiteFactor
Indonesian Scientific Journal



GARUDA ROAD
JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK



LAMPIRAN 24. LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : ROSITA WULANDARI SAYOGO

NIM : 1111900079

Hari/ Tanggal Ujian : Jumat, 23 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Perbaiki Saran → Teknis.

Surabaya, 3 Juni 2023

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,


 (Dida Rahmadani K. M.A.P)


 (Dida Rahmadani K. M.A.P.)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

