

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

**Rosita Wulandari Sayogo**

Prodi Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[rositasazogo@gmail.com](mailto:rositasazogo@gmail.com);

**Dida Rahmadanik**

Prodi Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[didarahma@untag-sby.ac.id](mailto:didarahma@untag-sby.ac.id);

**Rachmawati Novaria**

Prodi Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[nova@untag-sby.ac.id](mailto:nova@untag-sby.ac.id);

**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, 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 publik*

### **ABSTRACT**

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, public service quality*

### **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan Publik masih sangat dibutuhkan untuk 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 prosedur

pelayanan. Akibatnya persoalan tersebut tentu saja diperlukannya pandangan-pandangan dari konsep dan teori yang berhubungan dengan pelayanan publik. (Brier & lia dwi jayanti, 2020). Pelayanan Publik dibagi menjadi dua yaitu “Pelayanan dalam arti luas” dan “Pelayanan dalam arti sempit”. Pelayanan dalam arti luas ialah suatu proses pemenuhan lembaga birokrasi pemerintahan dalam proses kebutuhan masyarakat secara umum. Sedangkan Pelayanan dalam arti sempit ialah pegawai pemerintahan yang berkerja secara langsung tatap muka kepada masyarakat saat proses pelayanan.

Pelayanan publik (Brier & lia dwi jayanti, 2020) Pelayanan publik ialah dimana warga atau masyarakat luas wajib menerima birokrasi pelayanan publik. Karena pelayanan publik ialah suatu kegiatan yang dilakukan pada birokrasi pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan kepada masyarakat. Menurut Undang-undang 25 Tahun 2009 adalah sesuatu kegiatan atau serangkaian dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang sebanding dengan peraturan perundang-undangan, bagi seluruh warga negara atau masyarakat luas.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik sangat memerlukan peran etika didalam instansi. Etika Birokrasi dijabarkan sebagai pegawai negeri sipil (Muhammad, 2018), dapat diketahui bahwa Etika Birokrasi adalah perilaku individu pada setiap dasar moral yang disetujui seiring dalam satu kesatuan masyarakat (Yuniningsih, 2016). Dengan begitu, aparatur pemerintahan seharusnya mempunyai pegangan atau tuntutan pada sikap dan perilaku sehingga etika birokrasi menjadi bersih dinamis dan bertanggung jawab.

Dasar Hukum Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil sudah tidak sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan keadaan. Dalam Peraturan Pemerintah yang dimaksud dengan :

1. Disiplin Pegawai Negeri Sipil merupakan keandalan pegawai dalam mentaati tanggungjawab dan menjauhi larangan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan apabila tidak mentaati atau melanggar akan dikenakan hukuman disiplin.
2. Pelanggaran disiplin atas tindakan/sikap perilaku pada ucapan, tulisan, atau perbuatan PNS yang tidak mentaati kewajiban atau melanggar aturan ketentuan disiplin PNS, pada waktu jam kerja atau diluar jam kerja.
3. Hukuman disiplin merupakan hukuman yang dijatuhkan kepada PNS yang melanggar peraturan.
4. Pejabat pembina kepegawaian Pusat, Daerah Provinsi, dan Kabupaten/Kota merupakan sedemikian dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur wewenang pengangkatan, pemindahan, pemberhentian PNS.

Perilaku Etika pada instansi pemerintahan sangatlah penting bagi seorang pegawai dalam kontribusi pekerjaan. Dalam kinerja pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam menjalankan tugasnya. 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 pada Etika Birokrasi dalam Kinerja Pegawai dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Pada kinerja sebagaimana tugas dan tanggungjawabnya dalam mengayomi dan memberikan pelayanan pada masyarakat dengan memberikan program *Walk Thru* dan *Drive Thru*.

Tabel: Samsat *Walk Thru* Tahun 2022

No.	Keterangan	Objek	Pemasukan
1.	Samsat <i>Walk Thru</i> Roda 2	33,787	5,906,702,800
2.	Samsat <i>Walk Thru</i> Roda 4	17,902	51,106,991,500

Sumber : Samsat Manyar Surabaya Timur

Samsat *Walk Thru* memiliki 2 Outlet kasir dalam melakukan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam Tahun 2022 Samsat *Walk Thru* Roda 2 dengan Objek (Jumlah sepeda motor) menghasilkan 33, 787 dan Pemasukan 5,906,702,800 Triliun. Sedangkan Samsat *Walk Thru* Roda 4 Objek (Jumlah sepeda motor) menghasilkan 17,902 dan Pemasukan 51,106,991,500 Triliun.

Tabel: Samsat *Drive Thru* Tahun 2022

No.	Keterangan	Objek	Pemasukan
1.	Samsat <i>Drive Thru</i> Roda 2	63.493	11,111,859,750
2.	Samsat <i>Drive Thru</i> Roda 4	26,902	79,968,052,700

Sumber : Samsat Manyar Surabaya Timur

Samsat *Drive Thru* memiliki 2 Outlet kasir dalam melakukan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam tahun 2022 Samsat *Drive Thru* Roda 2 menghasilkan 63,493 dan Pemasukan 11,111,859,750 Triliun. Sedangkan Samsat *Drive Thru* Roda 4 menghasilkan 26,902 dan Pemasukan 79,968,052,700 Triliun.

Dalam pendapatan pelayanan upaya kinerja seorang pegawai, intansi 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.

Beberapa kebijakan Etika Birokrasi yang dilakukan samsat manyar dalam meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya Kode Etik, Visi Misi, SOP, Visi dan Misi. Peran kode etik membantu peran pegawai agar profesional memberikan jasa sebaik-baiknya kepada masyarakat, begitupun visi misi yang diberikan dapat membantu menelaraskan instansi dalam memastikan bahwa setiap orang bekerja

menuju satu tujuan, Sedangkan SOP sebagai pedoman untuk mengantisipasi situasi atau keadaan yang tidak terduga saat melaksanakan pekerjaan, begitu juga setiap instansi pasti memiliki Standart Operasional Pelayanan (SOP) didalam Etika. Pelayanan Samsat Manyar dimulai pada pukul 08.000 hingga 13.00 WIB (Senin-Kamis), pada Jumat hanya sampai pukul 11.00 WIB, dan Sabtu sampai pukul 12.00 WIB. Pada pelayanan diloket juga hanya memakan waktu sekitar 2-3 menit, dan pada pelayanan cek fisik hanya memakan waktu sekitar 2-3 menit saja. Dengan adanya kebijakan etika birokrasi dalam meningkatkan kualitas samsat manyar berharap untuk menghimbau masyarakat tidak perlu lagi menggunakan perantara jasa / pihak ketiga dalam mengurus administrasi di samsat manyar.

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variable penting terhadap krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pada Etika Birokrasi (Moshinsky, 1959) terdapat sikap perantara jasa / pihak ketiga merupakan salah satu bentuk Mal-Administrasi pada proses *Bribery* (Penyogokkan, Penyipuan) yaitu kegiatan yang berupa materi maupun jasa, korupsi semacam ini kerap terjadi pada dinas/instansi, sehingga masyarakat yang ingin melakukan administrasi lebih suka mencari perantara jasa/pihak ketiga, memberi uang pelicin agar urusannya dapat dipelancar. Maka perlu adanya upaya penerapan etika birokrasi dalam pelayanan di samsat, masalah yang terjadi masih adanya ketidakpastian biaya, etika serta waktu tidak jelas bagi para pengguna pelayanan. Begitupun Pegawai dalam memberikan informasi terkait pembayaran pajak dengan persyaratan yang kurang, maka bisa memakan waktu yang lama bagi masyarakat, dengan masalah seperti itu masyarakat mulai tertarik pada jasa pihak ketiga/perantara jasa yang mengatakan bahwa membayar pajak memang susah dan rumit, agar masyarakat mudah terpengaruh.

Pada kasus masalah lain yang dialami di Samsat seorang Perantara Jasa / Pihak Ketiga yang menawarkan jasa pada korban Rp. 2,4 Juta dari biaya administrasi normal yang hanya Rp. 150 ribu. Perantara jasa/pihak ketiga meminta Rp. 800 ribu dan diberikan untuk di daftarkan, dan terbukti tidak terselesaikan. “Korban mencoba menelfon tetapi respon perantara jasa/pihak ketiga belum selesai dan meminta uang tamabahan lagi, korban mencoba untuk menghubungi lagi tetapi jawaban/respon tetap sama dan mengatakan berkas kurang dan meminta tambahan uang sebesar Rp 2,4” Kata Bripka Kholik. “Selesainya berkas yang dibawah bukan berkat usaha perantara jasa/pihak ketiga, tetapi memang berkas yang dibawah sudah lengkap” Menegaskan Bripka Kholik (*Maraknya Calo Di Samsat Manyar, Sukur Amini Keterlibatan Orang Dalam*, 2021)

Hubungan Etika Birokrasi dengan Kinerja Pegawai di Samsat, setiap instansi memiliki peran pegawai dalam proses pengadminsitrasian, masalah yang terjadi 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). dengan masalah seperti itu masyarakat mulai tertarik pada jasa pihak ketiga/perantara jasa yang mengatakan

bahwa membayar pajak memang susah dan rumit, agar masyarakat mudah terpengaruh. Sebab dalam suatu target, pegawai memerlukan penilaian tersebut sebagai umpan baliknya.

Masalah kerap terjadi pada peran pegawai sangat penting dalam menunjang keberhasilan bagi instansi, terpenting pada instansi yang bergerak administrasi/pelayanan. Karena pegawai mempunyai kemampuan berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam proses pengadministrasian dan keluhan-keluhan masyarakat. Pegawai menjalankan tugasnya sebagai komunikator dalam menjalankan proses pengadministrasian. Kualitas pelayanan ditunjukkan untuk pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemudian masyarakat dapat mengevaluasi terkait kualitas pelayanan yang diberikan pada pegawai (Widina Bhakti, 2021).

Menurut hasil penelitian yang didapatkan oleh penulis di Kantor Samsat Manyar, peneliti mendapatkan beberapa masalah-masalah yang terjadi di Kantor Samsat Manyar masalah terjadi 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 berpengaruh pada kinerja instansi pemerintah (Instagram 1 Desember). dengan masalah seperti itu masyarakat mulai tertarik pada jasa pihak ketiga/perantara jasa yang mengatakan bahwa membayar pajak memang susah dan rumit. agar masyarakat mudah terpengaruh. Dari beberapa penjelasan diatas digambarkan, oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan”.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Etika Birokrasi**

Etika menurut (Bertens, 1993) Seperangkat nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan dari seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Sedangkan (Yuniningsih, 2016) mengartikan Etika adalah prinsip-prinsip moral yang disepakati bersama oleh satu kesatuan masyarakat, yang menuntun perilaku individu dalam berhubungan dengan individu lain masyarakat.

Selanjutnya (Yuniningsih, 2016) juga mengartikan Etika Birokrasi (Administrasi Negara) adalah sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi. Dengan mengacu kedua pendapat ini, maka etika mempunyai dua fungsi, yaitu pertama sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, buruk, tidak tercela, dan terpuji.

Menurut Sahya Anggara (2012), penyusunan kode etik minimal didasari oleh empat aspek pertimbangan sebagai berikut:

Tabel: Indikator Etika Birokrasi

No	Indikator	Keterangan
1.	<b>Profesionalisme</b>	Keahlian khusus yang dimiliki oleh seseorang, baik yang diperolehnya dari pendidikan formal (dokter, akuntan, pengacara, dan lain-lain), dari bakat (penyanyi, pelukis, pianis, dan lain-lain), maupun dari kompetisi mengerjakan sesuatu (direktur, pegawai, pejabat, dan lain-lain).
2.	<b>Akuntabilitas</b>	Kesanggupan seseorang untuk bertanggungjawabkan apapun yang dilakukannya berkaitan dengan profesi serta peranya sehingga ia dapat dipercaya.
3.	<b>Menjaga Kerahasiaan</b>	Sebuah kemampuan memelihara kepercayaan dengan bersikap hati-hati dalam memberikan informasi. Seorang profesi harus mampu menyeleksi hal-hal yang bisa diinformasikan kepada umum dan informasi yang perlu disimpan sebagai sebuah kerahasiaan.
4.	<b>Independensi</b>	Sikap netral, tidak memihak salah satu pihak, menyadari batasan-batasan dalam mengungkapkan sesuatu juga merupakan salah satu pertimbangan kode etik.

Sumber: Indikator Etika Birokrasi

### **Pengertian Kinerja Pegawai**

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menyelesaikan tanggung jawabnya merupakan pengertian dari kinerja. Tingkat keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugas secara keseluruhan diperiode tertentu disebut juga dengan kinerja. Penyelesaian tugas dan tanggung jawab oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi dapat juga disebut dengan kinerja. Dalam suatu target yang telah ditentukan, perlu ditetapkan penilaian sebagai perhatian terhadap kinerja pegawai karena disaat yang bersamaan pegawai memerlukan penilaian tersebut sebagai umpan baliknya. Menurut (Sedarmayanti, 2018) hasil kerja seseorang yang ditunjukkan dengan bukti secara konkrit secara keseluruhan disebut dengan kinerja pegawai. Beberapa pengukuran kinerja pegawai menurut (Hasibun, 2015) bisa dilihat dari hal berikut:

Tabel: Indikator Kinerja Pegawai

No	Indikator	Keterangan
1.	<b>Kesediaan</b>	Kesediaan pegawai menjaga dan membela instansi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.
2.	<b>Prestasi Kerja</b>	Penilaian hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan pegawai

		tersebut dari uraian pekerjaannya.
3.	<b>Kejujuran</b>	Kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain
4.	<b>Kedisiplinan</b>	Kedisiplinan pegawai dalam memenuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan intruksi yang diberikan kepadanya.
5.	<b>Kreativitas</b>	Kemampuan pegawai dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaan, sehingga bekerja lebih berdayaguna dan berhasilguna.
6.	<b>Kerjasama</b>	Kesediaan pegawai berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lainya secara vertical atau horizontal di dalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik.
7.	<b>Kepemimpinan</b>	Kemampuan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahanya untuk bekerja secara efektif.
8.	<b>Kepribadian</b>	Sikap perilaku, kesopanan, periang, disukai member kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap yang baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar.
9.	<b>Prakarsa</b>	Kemampuan berpikir yang orisinil dan berdasarkan inisiatif sendiri untuk menganalisis, menilai, menciptakan, memberikan alasan, mendapatkan kesimpulan, dan membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapinya.
10.	<b>Kecakapan</b>	Kecakapan pegawai dalam menyatukann dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang semuanya terlibat di dalam penyusunan kebijaksanaan dan di dalam situasi manajemen.
11.	<b>Tanggung jawab</b>	Kesediaan pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaanya, pekerjaan, dan hasil pekerjaannya, sarana dan prasarana yang dipergunakanya, serta perilaku kerjanya.

Sumber: Kinerja Pegawai

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima atau dirasan tidak sesuai dengan yang

diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan butuk atau tidak memuaskan. Menurut (Tjiptono, 2009), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Berdasarkan pendapat diatas maka kualitas jasa dapat diartikan sebagai bentuk kesesuaian antara pelayanan yang diberikan instansi dengan tingkat harapan yang diinginkan konsumen.

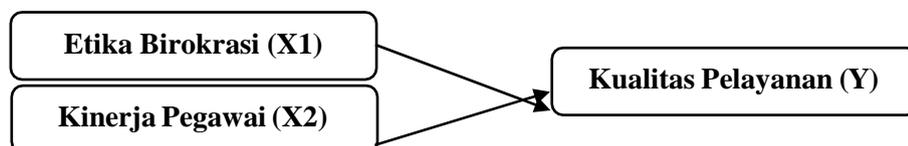
Menurut Zeithaml, keputusan seseorangkonsumen untuk mengonsumsi atau tida mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepri konsumen atau pelayanan yyang diberikan. Pertanyaan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan. Menurut Zethaml-Parasurman-Berry (1990), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kualitas pelayanan, kelima dimensi servqual tersebut, yaitu:

Tabel: Indikator Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Keterangan
1.	<b>Tangibles</b>	Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik, perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2.	<b>Reliability</b>	Kemampun dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3.	<b>Responsiveness</b>	Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4.	<b>Assurance</b>	Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam mennyakinkan kepercayaan konsumen.
5.	<b>Empathy</b>	Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Sumber: Kualitas Pelayanan

### Kerangka Konseptual



Gambar: Kerangka Konseptual  
Sumber: Dikelola Penulis

### C. 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.

Variabel dalam penelitian ini adalah Variabel Independen yaitu : Etika Birokrasi (X1), Kinerja Pegawai (X2), sedangkan Variabel Dependent yaitu : Kualitas Pelayanan (Y). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan membri seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Perhitungan pada angket kuesioner menggunakan SPSS 29.

#### **D. PEMBAHASAN**

##### **Hasil**

Samsat manyar merupakan pelayanan publik dalam meningkatkan jumlah wajib pajak/masyarakat beberapa pelayanan yang ada di samsat manyar, diantaranya Proses Pajak Kendaraan bermotor untuk Perpanangan Pajak 1 Tahun, 5 Tahun, Mutasi keluar/fiskal, Mutasi Masuk, Bali Nama Kendaraan, Melayani Proses Duplikat STNK, Pindah Alamat dan Pajak Kendaraan baru. Lokasi pada samsat manyar berada di Jl. Manyar Kertoarjo No.1, Kec. Gubeng. Jika ingin melakukan pelayanan di samsat, samsat memiliki jam operasional pelayanan yaitu Senin – Kamis pada jam 08.00 – 13.00, Jum'at pada jam 08.00 – 11.00, dan Sabtu pada jam 08.00 – 12.00. Wilayah kerja samsat meliputi 6 kecamatan, yaitu Tambaksari, Mulyorejo, Gubeng, Rungkut, Sukolilo, Gunung Anyar.

Dapat diketahui dari data responden dari 27 pegawai samsat manyar kota suarabaya, pada data Jenis Kelamin paling tinggi didapat pada Laki-laki berjumlah 17 pegawai dengan persentase (62,96%), sedangkan sisanya pada jenis kelamin Perempuan berjumlah 10 pegawai dengan persentase (37,04%).

Data yang didapatkan selanjutnya dari data responden berjumlah 27 pegawai samsat manyar kota suarabaya, pada data Usia paling tinggi didapat pada umur >45 Tahun berjumlah 7 pegawai dengan persentase (25,93%), sedangkan sisanya pada data usia 26-30 Tahun berjumlah 4 pegawai dengan persentase (14,81%).

Data yang didapatkan selanjutnya Dari data responden berjumlah 27 pegawai samsat manyar kota suarabaya, pada data jenjang pendidikan paling tinggi didapat pada Sarjana berjumlah 7 pegawai dengan persentase (74,08%), sedangkan sisanya pada SLTA berjumlah 7 pegawai dengan persentase (25,92%).

##### **Deskripsi Masing-masing Variabel Penelitian**

###### **Variabel Etika Birokrasi**

Dari data masing-masing Variabel responden yang berjumlah 27 pegawai, pada bagian variabel etika birokrasi dalam mendeksripsikan hasil skor, total, dan rata-rata yang didapat. Berikut hasil yang didapat peneliti:

Tabel: Skor Rata Variabel Etika Birokrasi

No	Pertanyaan	Skor					Total	Rata
		1	2	3	4	5		
1	Pegawai ini memiliki keahlian khusus baik pendidikan, bakat, maupun kompetensi.	-	-	2	10	15	27	4,48
2	Pegawai ini sanggup untuk mempertanggungjawabkan apapun yang dilakukan saat bekerja.	-	-	-	12	15	27	4,55
3	Pegawai ini mampu menjaga kepercayaan dengan bersikap hati-hati dalam memberikan informasi.	-	-	-	11	16	27	4,59
4	Pegawai ini memiliki sikap netral, tidak memihak siapapun, dan mempertimbangkan kode etik.	-	-	3	10	14	27	4,4
<b>Total Rata-Rata</b>								<b>4,505</b>

Sumber: Dikelola Penulis, menunggakan Program SPSS 29, 2023.

Berdasarkan Dari data responden berjumlah 27 pegawai samsat manyar kota suarabaya. Pada bagian variabel etika birokrasi dilihat dari yang tertinggi berjumlah 4,59 dikatakan responden setuju dengan pertanyaan yang tertera. Sedangkan pada posisis terendah berjumlah 4,40 dikatakan responden kurang setuju dengan pertanyaan yang tertera. Jika dari keseluruhan totall rata-rata yang didapat dikatakan setuju dengan 4 pertanyaan yang tertera dengan berjumlah 4,505.

#### **Variabel Kinerja Pegawai**

Dari data masing-masing Variabel responden yang berjumlah 27 pegawai, pada bagian variabel kinerja pegawai dalam mendeksripsikan hasil skor, total, dan rata-rata yang didapat. Berikut hasil yang didapat peneliti:

Tabel: Skor Rata Variabel Kinerja Pegawai

No	Pertanyaan	Skor					Total	Rata
		1	2	3	4	5		
1	Pegawai bersedia menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya.	-	-	-	11	16	27	4,59
2	Pegawai memiliki prestasi dalam menjalankan tugasnya.	-	-	3	13	11	27	4,42
3	Pegawai jujur dalam melaksanakan tugas-tugasnya baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.	-	-	-	8	19	27	4,85
4	Pegawai disiplin dalam memenuhi peraturan-peraturan yang ada.	-	-	1	11	15	27	4,14
5	Pegawai memiliki kemampuan dalam mengembangkan kreativitas dalam bekerja guna lebih berdayaguna dan berhasil guna.	-	-	3	13	11	27	4,28
6	Pegawai bersedia bekerjasama dengan rekan kerja (team work).	-	-	2	11	14	27	4,44
7	Pegawai ini memiliki kemampuan untuk memimpin dalam memotivasi orang lain untuk bekerja secara efektif.	-	-	4	12	11	27	4,25
8	Pegawai ini memiliki pribadi yang menyenangkan dalam berhubungan dengan orang lain.	-	-	4	8	15	27	4,4
9	Pegawai ini memiliki keahlian dalam bertindak guna membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapinya.	-	-	4	10	13	27	4,33
10	Pegawai ini memiliki kecakapan dalam melakukan pekerjaan	-	-	1	12	14	27	4,48
11	Pegawai ini memiliki kecakapan dalam melakukan pekerjaan	-	-	-	13	14	27	4,51
<b>Total Rata-Rata</b>							<b>4,426</b>	

Sumber: Dikelola Penulis, menunggakan Program SPSS 29.

Berdasarkan Dari data responden berjumlah 27 pegawai samsat manyar kota surabaya. Pada variabel kinerja pegawai dilihat dari yang tertinggi berjumlah 4,85 dikatakan respondensetuju dengan pertanyaan yang tertera. Sedangkan pada posisi terendah berjumlah 4,14 dikatakan responden kurang setuju dengan pertanyaan yang tertera. Jika dari keseluruhan total rata-rata yang didapat dikatakan setuju dengan 11 pertanyaan yang tertera dengan jumlah 4,426.

#### Variabel Kualitas Pelayanan

Dari data masing-masing Variabel responden yang berjumlah 27 pegawai, pada bagian variabel kualitas pelayanan dalam mendeksripsikan hasil skor, total, dan rata-rata yang didapat. Berikut hasil yang didapat peneliti:

Tabel: Skor Rata Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Skor					Total	Rata
		1	2	3	4	5		
1	Memiliki sarana dan prasarana yang baik.	-	-	2	10	15	27	4,48
2	Pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.	-	-	-	12	15	27	4,55
3	Pegawai memiliki kesadaran terhadap masyarakat yang tidak mengerti prosedur pelayanan.	-	-	-	11	16	27	4,59
4	Pegawai menjamin kerahasiaan data.	-	-	2	11	14	27	4,44
5	Pegawai melayani masyarakat dengan sikap yang baik dan santun.	-	-	1	11	15	27	4,51
<b>Total Rata-Rata</b>							<b>22,57</b>	

Sumber: Dikelola Penulis, menunggakan Program SPSS 29, 2023.

Berdasarkan daridata responden berjumlah 27 pegawai samsat manyar kota surabaya. Pada bagian variabel Kulititas Pelayanan dilihat dari yangtertinggi berjumlah 4,59 dikatakan responden setuju dengan pertanyaan yang tertera. Sedangkan pada posisi terendah berjumlah 4,44 dikatakan responden kurang setuju dengan pertanyaan yang tertera. Jika dari keseluruhan totall rata-rata yang didapat dikatakan setuju dengan 5 pertanyaan dengan berjumlah 22,57.

### Statistik Deskriptif

Tabel: Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Standard deviasi
Etika Birokrasi	27	15	20	18,04	1,56
Kinerja Peggawai	27	37	56	49,85	3,85
Kualitas Pelayanan	27	19	26	23,59	1,69

Sumber: Dikelola Penulis, menunggakan Program SPSS 29.

Dari data masing-masing Variabel responden yang berjumlah 27 pegawai, pada bagian variabel kualitas pelayanan dalam mendeksripsikan hasil Minimum, Maximum, Mean, dan Strandard Deviasi yang didapat. Berikut hasil yang didapat peneliti:

1. Etika Birokrasi dengan menggunakan 4 pertanyaan untuk mengukur hasil SPSS, sehingga pada nilai minimum/paling rendah sebesar 15 dan maximum/paling tinggi sebesar 20. Pada nilai mean diperoleh sebesar 18,04 dan juga lebih besar dari nilai Standard Deviasi sebesar 1,56. Jika nilai strandard deviasi tinggi dikatakan hasil yang normal.
2. Kinerja Pegawai dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 11 indikator sehingga pada nilai minimum/paling rendah sebesar 37 dan maximum/paling tinggi sebesar 56. Pada nilai mean diperoleh sebesar 49,85 dan juga lebih besar dari nilai Standard Deviasi sebesar 3,85. Jika nilai strandard deviasi tinggi dikatakan hasil yang normal.

3. Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 indikator sehingga pada nilai minimum/paling rendah sebesar 19 dan maximum/paling tinggi sebesar 26. Pada nilai mean diperoleh sebesar 23,59 dan juga lebih besar dari nilai Standard Deviasi sebesar 1,69. Jika nilai strandard deviasi tinggi dikatakan hasil yang normal.

**Uji Normalitas**

Pengujian validitas pada variabel Etika Birokrasi, Kinerja Pegawai, dan Kualitas Pelayanan. Hasil pengujian dilakukan dengan SPSS 29, sebagai berikut:

**Uji Validitas Variabel Etika Birokrasi**

Pada Uji Validitas variabel Etika Birokrasi diukur dengan menggunakan empat indikator pertanyaan, sebagai berikut:

Tabel: Uji Validitas Variabel Etika Birokrasi

Indikator	Pearson Correlatin	Tingkat Sig	Keterangan
EB 1	0,414	0,032	Valid
EB 2	0,574	0,002	
EB 3	0,490	0,010	
EB 4	0,585	0,001	

Sumber Data: Dikelola Penulis, menunggakan Program SPSS 29, 2023.

Dari data diatas bahwa nilai signifikan dari keempat indikator pertanyaan variabel etika birokrasi dikatakan kurang dari 0,05. Sedangkan pada nilai kritis  $r_{hitung}$  dikatakan lebih besar dari pada nilai kritis dari 0,30. Bahwa pada variabel etika birokrasi dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya. Pengukuran tersebut menggunakan SPSS 29.

**Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai**

Pada Uji Validitas variabel kinerja pegawai diukur dengan menggunakan sebelas indikator pertanyaan, sebagai berikut:

Tabel: Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai

Indikator	Pearson Correlatin	Tingkat Sig	Keterangan
K 1	0,526	0,005	Valid
K 2	0,611	0,001	
K 3	0,678	0,000	
K 4	0,590	0,001	
K 5	0,520	0,005	
K 6	0,411	0,033	
K 7	0,698	0,000	
K 8	0,397	0,041	
K 9	0,511	0,006	
K 10	0,627	0,000	
K 11	0,445	0,020	

Sumber Data : Dikelola Penulis, menunggakan Program SPSS 29, 2023.

Dari data diatas bahwa nilai signifikan dari keempat indikator pertanyaan variabel etika birokrasi dikatakan kurang dari 0,05. Sedangkan pada nilai kritis  $r_{hitung}$  dikatakan lebih besar dari pada nilai kritis dari 0,30. Bahwa pada variabel

etika birokrasi dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya. Pengukuran tersebut menggunakan SPSS 29.

**Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Pada Uji Validitas variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima indikator pertanyaan, sebagai berikut:

Tabel: Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Pearson Correlatin	Tingkat Sig	Keterangan
KP 1	0,622	0,001	Valid
KP 2	0,562	0,002	
KP 3	0,380	0,050	
KP 4	0,487	0,010	
KP 5	0,391	0,044	

Sumber Data : Dikelola Penulis, menunggakan Program SPSS 29, 2023.

Dari data diatas bahwa nilai signifikan dari keempat indikator pertanyaan variabel etika birokrasi dikatakan kurang dari 0,05. Sedangkan pada nilai kritis  $r_{hitung}$  dikatakan lebih besar dari pada nilai kritis dari 0,30. Bahwa pada variabel etika birokrasi dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya. Pengukuran tersebut menggunakan SPSS 29.

**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 F

Model	Sum of	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	39,20	2	19,60	13,32	$<,001^b$
Residual	35,31	24	14,71		
Total	74,51	26			

Sumber: Dikelola Penulis, menunggakan Program SPSS 29.

Pada tabel atas diketahui bahwa perolehan nilai signifikan oleh uji F sebesar 0,001 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. Hasil ini membuktikan bahwa variabel etika birokrasi dan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada samsat manyar. Naik turunya kualitas pelayanan pada samsat manyar ditentukann dengan naik turunnya etika birokrasi dan kinerja pegawai yang diterapkan pada instansi tersebut.

**Uji Hipotesis / Uji Kelayakan Model 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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,267	3,251		2,235	0,035
Etika Birokrasi	0,098	0,200	0,090	0,490	0,629
Kinerja Pegawai	0,292	0,081	0,664	3,621	0,001

Sumber: Dikelola Penulis, menunggakan Program SPSS 29.

Pada tabel 4.16 dijelaskan pengaruh masing-masing variabel etika birokrasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Pengaruh Etika Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan  
Hasil perhitungan yang telah 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 tidak pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan pada samsat manyar kota surabaya.
2. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan  
Hasil perhitungan yang telah 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 etika birokrasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan pada samsat manyar kota surabaya.

**Pembahasan**

**Pengaruh Etika birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil uji dilakukan dengan program SPSS 29 diketahui bahwa Pelayanan publik ialah dimana warga atau masyarakat luas wajib menerima birokrasi pelayanan publik. Karena pelayanan publik adalah suatu upaya yang diberikan langsung pada birokrasi pelayanan publik untuk pemenuhan kebutuhann kepada masyarakat. Menurut UU No 25 Tahun 2009 merupakan sesuatu upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tentang pelayanan yang tertulis didalam peraturan undang-undangan, bagi seluruh warga negara atau masyarakat luas.

Etika birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada samsat manyar Kota Surabaya. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik penerapan etika birokrasi yang dilaksanakan di samsatmanyar Kota Surabaya maka semakin meningkat kualitas pelayanan pada instansi tersebut. Perubahan Etika birokrasi yang semakin efektif dan efisien, secara maksimum, akan membuat pengaruh yang semakin membaik. Apabila penyelenggaraan

instansi buruk maka kualitas pelayanan akan memburuk. Kegiatan yang dilakukan secara berlangsung pada pegawai dalam memberi kepercayaan untuk masyarakat secara efektif dan efisien.

Etika birokrasi adalah perilaku individu pada setiap prinsip – prinsip moral yang disepakati bersama dalam satu kesatuan masyarakat sehingga memiliki tujuan yang mempertahankan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat/pelanggan dapat tercapai. Mengarahkan kepada teori Sahya Anggara (2012) goal setting theory atau teori penetapan tujuan kode etik didasari oleh empat aspek indikator dalam memberikan kualitas pelayanan. Pertama, tujuan pegawai memiliki keahlian khusus untuk mengembangkan bakat kepada instansi. Kedua, tujuan kesanggupan peran pegawai untuk mempertanggung jawabkan apapun tugas-tugas yang diberikan oleh instansi. Ketiga, tujuan tugas pegawai sangat berhati-hati untuk memberikan informasi yang diberikan kepada masyarakat/pelanggan. Keempat, tujuan menetralkan sikap pegawai untuk tidak memihak kesiapapun dan tetap menjalankan kode etik yang telah dibeikan. Dengan adanya ini, penetapan dalam suatu tujuan dapat meningkatkan kinerja individu dalam kualitas pelayanan.

Etika birokrasi dalam organisasi publik membutuhkan peningkatan kualitas pelayanan dalam sumber daya manusia yang mahir/berpengalaman. Etika birokrasi yang selalu meningkatkan pelayanan secara maksimal dan etika birokrasi sangat penting apabila diterapkan di setiap instansi, bagi peran pegawai dalam kode etik yang diberikan instansi dengan menjalankan atas sikap baik dan ramah dengan masyarakat / pelanggan yang diberikan, apabila pegawai tidak ramah dan baik maka akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang ada di samsat manyar. Intansi memberikan arahan untuk para pegawai agar segala sesuatu yang dilaksanakan tetap berjalan dengan baik dan selalu memenuhi kebutuhann masyarakat.

Hal ini sejalan dengan adanya Standard Opersional Procedure (SOP) dimana dalam setiap intansi memiliki acuan untuk melaksanakan peran intansi sebagai pelayanan publik. Kualitas pelayan tetap berlangsung secara efektif jika terdapat etika birokrasi didalamnya.

Hasil perbandingan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Windi Serli Putri, (2020) memperlihatkan bahwa Pengaruh Etika Birkokrasi dan Profesional kerja pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Bangun Purba sangat berpengaruh dalam Instansi Pemerintah. Maka pada peneliti sekarang dengan melaksanakan Etika Birokrasi membuktikan bahwa perilaku pegawai dalam etika birokrasi sangat berjalan efektif dan efisien, serta optimal dan mengarah pada dampak yang baik bagi kualitas pelayanan pada samsat manyar kota surabaya untuk memberikan perilaku etika yang semakin membaik

#### **Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil uji dilakukan dengan program SPSS 29 diketahui bahwa Pelayanan publik ialah dimana warga atau masyarakat luas wajib menerima birokrasi pelayanan publik. Karena pelayanan publik adalah suatu upaya yang diberikan langsung pada birokrasi pelayanan publik untuk pemenuhan kebutuhann kepada masyarakat. Menurut UU No 25 Tahun 2009 merupakan sesuatu upaya dalam

memenuhi kebutuhan masyarakat tentang pelayanan yang tertulis didalam peraturan undang-undangan, bagi seluruh warga negara atau masyarakat luas.

Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada samsat manyar Kota Surabaya. Hal ini membuktikan bahwa adanya peran kinerja pegawai dalam pemerintahan sangatlah penting dalam proses pelayanan di instansi pemerintahan. Dengan melaksanakan kinerja pegawai yang baik tentunya kualitas pelayanan akan berjalan baik sesuai dengan tujuan instansi.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja seseorang yang ditunjukkan dengan bukti secara konkrit secara keseluruhan. Peran pegawai dalam kontribusi pekerjaan merupakan sifat individu, masing-masing pegawai memiliki tingkat keahlian yang berbeda untuk menjalankan tugasnya. Dalam pendapatan pelayanan upaya kinerja seorang pegawai, instansi memberikan kualitas pelayanan yang diberikan untuk publik, upaya instansi dalam memberikan bentuk kegiatan-kegiatan dalam sarana dan prasarana untuk tetap mendukung kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya tepat pada waktunya dan memberikan hasil yang tinggi. Dengan diterapkannya kinerja pegawai didalam instansi pelayanan, maka peran pegawai sangat berpengaruh dalam proses pelayanan publik dengan meningkatkan harapan-harapan keinginan masyarakat.

Penerapan kinerja pegawai akan memberikan pemahaman yang kuat kepada pegawai dalam dirinya untuk suatu organisasi publik dalam menjalankan fungsi tugas yang ada wilayah kerjanya. Ruang lingkup yang ada di samsat manyar yang menyediakan sumber daya manusia yang ada yaitu pada sarana dan prasarana, SOP, dan peraturan-peraturan yang dikelola berdasarkan kualitas pelayanan yang dihasilkan akan menjadi optimal.

Mengarahkan kepada teori menurut (Hasibun, 2015) goal setting theory atau teori penetapan tujuan kinerja pegawai didasari oleh sebelas aspek indikator dalam memberikan kualitas pelayanan. memfokuskan pada tujuan pentingnya pegawai memiliki prestasi atau pemahaman tugas yang diberikan dalam bidangnya, melaksanakannya dengan jujur dan disiplin dengan peraturan yang ada, begitupun peran pegawai dalam memiliki kemampuannya sehingga bisa saling berkerja sama dengan rekan kerja dan juga saling memberikan motivasi dalam berhubungan dengan orang lain dan memiliki keahlian dalam kecakapan dan tanggung jawab yang berikan. Kosepnya pelayanan publik masih sangat dibutuhkan dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan peran pegawai bertujuan untuk pelayanan publik dalam menjalankan tujuan-tujuan dari penjelasan diatas diwilayah kerjanya.

Hasil ini sejalan dengan kualitas pelayanan, dengan adanya sarana dan prasana dimana dalam setiap intansi memiliki acuan untuk melaksanakan peran intansi sebagai pelayanan publik. Kualitas pelayanan akan berjalan dengan efektif jika terdapat kinerja pegawai didalamnya.

Hasil perbandingan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Trio Dora Wanda Mananeke (2019) memperlihatkan bahwa bahwa kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan khususnya di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung, hasil yang didapat pada SPSS bahwa kinerja pegawai berpengaruh Positif terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. Maka pada peneliti sekarang dengan

melaksanakan Kinerja Pegawai apabila jika instansi tidak memiliki kinerja pegawai yang sesuai maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pelanggan juga akan tidak sesuai/buruk.

## **E. PENUTUP**

### **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.

### **Saran**

Pada hasil penelitian dengan kesimpulan yang didapat, maka saran yang diberikan sebagai berikut :

1. Samsat diharapkan mampu memenuhi evaluasi kualitas pelayanan secara berkala lebih efektif, menyederhanakan waktu publikasi sehingga dapat diakses dengan mudah oleh publik.
2. Semua pegawai diharapkan mematuhi etika birokrasi dan kualitas pelayanan, sehingga data tersebut menghasilkan kinerja dan pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat dimaksimalkan.
3. Bagi peneliti berikutnya agar menambahkan variabel baru dan tidak berlaku dipeneliti ini. Menambahkan metode selain kuesioner, seperti wawancara langsung peneliti dapat memepercayai jawaban yang diberikan oleh responden sehingga mendapatkan hasil yang telah diperoleh.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggara, Sahya 2016. *Etika Administrasi Publik*. Bandung: Indonesia CV Pustaka Setia.
- Arikunto. (2014). *Metodologi Penelitian Tindakan Kelas*. Bumi Aksara.
- Bartens, K. (1993). *Etika*. PT Gramedia Pustaka Utama.

- Brier, J., & Iliadwi Jayanti. (2020). *No*  
主観的健康感を中心とした在宅高齢者における  
健康関連指標に関する共分散構造分析 *Title.* 21(1), 1–9.  
<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Ghozali. (2013). *Metode Penelitian* (7th ed.). Yogyakarta: Badan Penerbit Undip.
- Hasibun. (2015). *Kinerja Karyawan*. Bumi Aksara.
- Maraknya Calo di Samsat Manyar, Sukur Amini Keterlibatan Orang Dalam. (2021). SurabayaPagi.Com.  
<https://m.surabayapagi.com/read/maraknya-calo-di-samsat-manyar-sukur-amini-keterlibatan-orang-dalam>
- Moshinsky, M. (1959). No Title. *Nucl. Phys.* (Vol. 13, Issue 1).
- Muhammad. (2018). Birokrasi (Kajian Konep, Teori Menuju Good Governance). *Unimal Press*, 53(9), 1689–1699.
- PAN, Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, “Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai penyempurnaan Keputusan Men”.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Undang-undang 8 Tahun 1974, “Tentang Pokok Kepegawaian”.
- Poltak Sinambela, L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik* (Cet. 5). Jakarta : Bumi Aksara, 2010.
- Sedarmayanti. (2018). *Kinerja Karyawan* (Cetakan Ke). RefikanAditama, 2018.
- Sumarsono, S. (2004). *Manajemen Koperasi : teori dan praktek*. Graha Ilmu.
- Tjiptono, F dan Chandra. (2009). *Kualitas Pelayanan*. Andi Offset.
- Tjiptono. (2009). *Kualitas Pelayanan* (Cetakan Ke). Andi.
- Yuniningsih, T. (2016). Permasalahan Etika Administrasi Publik. In *Buku Ajar Mata Kuliah Etika Administrasi Publik*.  
[http://eprints.undip.ac.id/58337/1/buku\\_ajar\\_etika\\_2017.pdf#page=59](http://eprints.undip.ac.id/58337/1/buku_ajar_etika_2017.pdf#page=59)