

**SKRIPSI**

**PENGARUH ETIKA BIROKRASI DAN  
PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
CAMAT BANGUN PURBA**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



**OLEH :**

**WINDRI SERLI PUTRI**

**NIM : 1825087**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN  
PASIR PENGARAIAN  
2022**

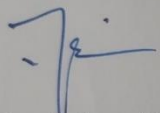
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : Windri Serli Putri  
NIM : 1825087  
JUDUL PENELITIAN : Pengaruh Etika Birokrasi Dan Profesionalisme Kerja  
Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor  
Camat Bangun Purba.

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Kamis, 30 Juni 2022 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 4 Juli 2022.

Pembimbing I

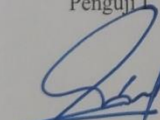
  
Arrafiqur Rahman, SE.,MM  
NIDN. 1018108502

Pembimbing II

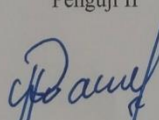
  
Dr. Heffi Christva Rahayu, M.Si  
NIDN.1018067303

Penguji Ujian Akhir Komprehensif

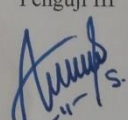
Penguji I

  
Andi Afrizal, SE.,M.Si, AK, CA  
NIDN.1014118301

Penguji II

  
Purwantoro, SE.,M.Si  
NIDN. 1030049001

Penguji III

  
Sherliyana Angraini, SE.,M.Si  
NIDN.1028069201

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian

  
Arrafiqur Rahman, SE.,MM  
NIDN. 1018108502

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Windri Serli Putri  
Nomor Mahasiswa : 1825087  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Etika Birokrasi Dan Profesioanalisme Kerja  
Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor  
Camat Bangun Purba.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 20 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan



(Windri Serli Putri)

## ABSTRAK

**Windri Serli Putri. 1825087. 2022. Pengaruh Etika Birokrasi Dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bangun Purba. Pembimbing Utama : Arrafiqur Rahman, SE., MM dan Pembimbing Kedua : Dr. Heffi Christya Rahayu, M.Si**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh etika birokrasi dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data kuisioner, kemudian selanjutnya dilakukan analisis data uji regresi linier berganda, selanjutnya dilakukan uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) variabel etika birokrasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba dinyatakan berpengaruh dibuktikan dari uji t nilai signifikan t kurang dari 5% (0,002), (2) variabel profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba dinyatakan berpengaruh dibuktikan dari uji t nilai signifikan t kurang dari 5% (0,000), (3) variabel etika birokrasi dan profesionalisme kerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba yang dibuktikan dari hasil uji F yaitu hasil hitung dihasilkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $1688,585 > 3,032$ ), nilai sig ( $0,000 < 0,05$ ).

**Kata Kunci : Etika Birokrasi, Profesionalisme, Kualitas Pelayanan Publik**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Etika Birokrasi Dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bangun Purba”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Pasir Pengaraian.
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian, sekaligus selaku Dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Purwantoro, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Pasir Pengaraian.
4. Ibu Dr. Heffi Christya Rahayu, M.Si Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan staf di fakultas Ekonomi Pasir Pengaraian yang banyak membantu untuk kelancaran studi.
6. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan semangat, toleransi dan dorongan lahir batin serta doa, sehingga senantiasa menjadi kekuatan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan yang tidak bosan-bosannya memberikan semangat dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Responden, yang dengan sabar hati menjawab segala pertanyaan penulis selama melakukan riset.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, saya sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangatlah saya harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Saya berharap semoga karya ini memberikan manfaat kepada kita semua khususnya Instansi, para peneliti selanjutnya dan semua pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen.

Pasir Pengaraian, 20 Juni 2022

Windri Serli Putri

## DAFTAR ISI

Halaman

### COVER

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Pengertian Etika.....	11
2.1.2 Pengertian Etika Birokrasi .....	12
2.1.2.1 Indikator Etika Birokrasi .....	14
2.1.2.2 Ciri-Ciri Etika Birokrasi .....	16
2.1.3 Profesionalisme.....	17
2.1.3.1 Indikator Profesionalisme.....	21
2.1.3.2 Ciri-Ciri Profesionalisme.....	25
2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik .....	26
2.1.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	28
2.1.4.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan .....	29
2.1.5 Penelitian Terdahulu .....	30

2.2 Kerangka Konseptual .....	33
2.3 Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	36
3.2 Populasi dan Sampel .....	36
3.2.1 Populasi .....	36
3.2.2 Sampel .....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.3.1 Jenis Data .....	37
3.3.2 Sumber Data .....	38
3.4 Teknik Pengambilan Data .....	39
3.5 Defenisi Operasional .....	41
3.6 Instrumen Penelitian .....	43
3.6.1 Skala Pengukuran .....	43
3.6.2 Uji Instrument .....	44
3.6.2.1 Uji Validitas .....	44
3.6.2.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.7 Teknik Analisis Data .....	45
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	47
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.7.2.1 Uji Normalitas .....	49
3.7.2.2 Uji Multikolinieritas .....	49
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	49
3.7.3 Uji Regresi Linier Berganda .....	50
3.7.4 Koefisien Determinasi (Adjusted $R^2$ ) .....	51
3.7.5 Uji Hipotesis .....	51
3.7.5.1 Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	52
3.7.5.2 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F) .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	55
4.1.1 Sejarah Tempat Penelitian .....	55



4.1.2	Visi dan Misi .....	55
4.1.2.1	Visi .....	56
4.1.2.2	Misi.....	56
4.1.3	Stuktur Organisasi dan Tupoksi .....	56
4.2	Pengujian Instrument .....	59
4.2.1	Uji Validitas .....	59
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	61
4.3	Karakterisitk Responden .....	62
4.3.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
4.3.2	Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.3.3	Responden Berdasarkan Pendidikan .....	63
4.4	Analisis Deskriptif.....	63
4.4.1	Deskriptif Variabel Etika Birokrasi.....	64
4.4.2	Deskriptif Variabel Profesionalisme .....	65
4.4.3	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	66
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	67
4.5.1	Uji Normalitas Data .....	67
4.5.2	Uji Multikolinearitas .....	68
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas .....	68
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.7	Koefisien Determinasi ( Adjust R <sup>2</sup> ) .....	70
4.8	Hipotesis.....	71
4.8.1	Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	71
4.8.2	Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F).....	72
4.9	Pembahasan .....	73
4.9.1	Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik ...	73
4.9.2	Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik..	74
4.9.3	Pengaruh Etika Birokrasi dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik .....	75

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan..... 76  
5.2 Saran..... 76

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Pencapaian Kinerja Pelayanan Kantor Camat Bangun Purba.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2	Alternatif Jawaban dengan Skala <i>Likert</i> .....	44
Tabel 3.3	Kriteria Analisis Deskriptif Data .....	47
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	63
Tabel 4.6	Hasil Deskriptif Variabel Etika Birokrasi .....	64
Tabel 4.7	Hasil Deskriptif Variabel Profesionalisme .....	65
Tabel 4.8	Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Publik .....	66
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas .....	67
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas .....	68
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $Adjust R^2$ ).....	70
Tabel 4.14	Hasil Uji t .....	71
Tabel 4.15	Hasil Uji F.....	73

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	35
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Kantor Camat Bangun Purba .....	57