



**PENGARUH ETIKA KERJA DAN PROFESIONALISME TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DI SEKRETARIAT DPRD KOTA PALEMBANG**

Partiwi

221250030

**Tugas akhir ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya
pada Program Studi Administrasi Bisnis**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH ETIKA KERJA DAN PROFESIONALISME TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DI SEKRETARIAT DPRD KOTA PALEMBANG**

**PARTIWI
221250030**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
pada Program Studi Administrasi Bisnis**

**Palembang
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing Utama



Baibul Tujni, SE, M.M.Si



**Universitas Bina Darma
Fakultas Vokasi**

Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul: "Pengaruh Etika Kerja dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Layanan di Sekretariat DPRD Kota Palembang" telah dipertahankan didepan komisi penguji pada tanggal 15 Agustus 2025

KOMISI PENGUJI:

- | | | |
|-------------------------------|------------|---------------------------|
| 1. Baibul Tujni, SE,M.M.Si | Pembimbing | (<i>Baibul Tujni</i>) |
| 2. Yeni Widyanti, S.E., M.Ak | Penguji 1 | (<i>Yeni Widyanti</i>) |
| 3. Merry Agustina, M.M.,M.Kom | Penguji 2 | (<i>Merry Agustina</i>) |

Palembang
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma
Ketua Program Studi



Yeni Widyanti, S.E., M.Ak

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Partiwı

Nim : 221250030

Dengan ini menyatakan:

1. Karya tulis saya (tugas akhir/skripsi/tesis) ini adalah asli dan belum pernah untuk mendapatkan gelar akademik baik (ahli madya/sarjana/magister) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar pustaka
4. Saya bersedia tugas akhir/skripsi/tesis, yang telah saya hasilkan dicek keasliannya diakses menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring
5. Surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 9 September 2025

Yang membuat pernyataan



Partiwı

Nim: 221250030

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Kesuksesan bukan milik mereka yang pintar, tetapi milik mereka yang mau berusaha dengan sungguh-sungguh dan tidak mudah menyerah."

"Saya tidak mengukur kesuksesan seseorang dari seberapa tinggi ia memanjat, tetapi seberapa tinggi ia memantul ketika ia mencapai titik terendah." - George S. Patton

Ku Persembahkan Kepada:

- ❖ Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas limpahan rahmat, petunjuk, dan kekuatan yang senantiasa menyertai setiap langkah dalam penyusunan tugas akhir ini.
- ❖ Ayah dan Ibu tercinta, atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti, yang menjadi semangat dalam setiap langkah.
- ❖ Dan kepada diriku sendiri, terima kasih telah berusaha, bertahan, dan tidak menyerah dalam menyelesaikan setiap tantangan yang ada.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh etika kerja dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif jenis penelitian Asosiatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 responden yang ditentukan melalui teknik sampling jenuh. Hasil analisis menunjukkan bahwa etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 18,099 dan signifikansi sebesar 0,000. Selain itu, profesionalisme juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai t hitung sebesar 2,321 dan signifikansi sebesar 0,028. Secara simultan, etika kerja dan profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, yang dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 163,881 dengan signifikansi sebesar 0,000 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,924. Hal ini menunjukkan bahwa 92,4% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh etika kerja dan profesionalisme. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan etika kerja dan profesionalisme secara simultan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Palembang.

Kata Kunci: Etika Kerja, Profesionalisme, Kualitas Pelayanan, Pegawai, Sekretariat DPRD

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of work ethics and professionalism on service quality among employees of the Palembang City DPRD Secretariat. This study uses a quantitative approach of Associative research type with multiple linear regression analysis method. The sample in this study amounted to 30 respondents determined through saturated sampling technique. The results of the analysis show that work ethics has a positive and significant effect on service quality, as indicated by the calculated t value of 18.099 and a significance of 0.000. In addition, professionalism also has a positive and significant effect on service quality, with a calculated t value of 2.321 and a significance of 0.028. Simultaneously, work ethics and professionalism have a significant effect on service quality, as evidenced by the calculated F value of 163.881 with a significance of 0.000 and a coefficient of determination (R^2) of 0.924. This indicates that 92.4% of the variation in service quality can be explained by work ethics and professionalism. These findings indicate that improving work ethics and professionalism simultaneously contributes significantly to efforts to improve the quality of public services within the Palembang City DPRD Secretariat.

Keywords: *Work Ethics, Professionalism, Service Quality, Employees, DPRD Secretariat*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji Syukur serta terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **"Pengaruh Etika Kerja dan Profesionalisme terhadap Kualitas Layanan di Sekretariat DPRD Kota Palembang"**

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan kritik, saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.kom selaku Dekan Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma Palembang.
3. Yeni Widyanti, S.E., M.Ak. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
4. Baibul Tujni, SE, M.M.Si selaku Dosen Pembimbing terimakasih atas bimbingan, saran, dan arahnya yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kedua orang tua tercinta, atas doa, dukungan moral, motivasi, dan kasih sayang yang tiada henti selama masa studi.

7. Teman-teman seperjuangan Intan, Gita, Abel dan Caca, atas kebersamaan, semangat, serta dukungan selama proses studi maupun penyusunan tugas akhir ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Semua bantuan dari seluruh pihak mendapatkan ridho dan berkat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebaik-baiknya.

Palembang, 28 Juli 2025

Partiwi
NIM:221250030

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	5
1.3.1 Ruang Lingkup	5
1.3.2 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Objek Penelitian	10
2.1.1 Sejarah Umum DPRD Kota Palembang.....	10
2.1.2 Visi dan Misi.....	11
2.1.3 Struktur Organisasi	13

2.1.4 Susunan Organisasi Sekretariat DPRD Kota Palembang	13
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Etika Kerja.....	17
2.2.2 Profesionalisme.....	18
2.2.3 Kualitas Layanan	20
2.3 Hubungan Antar Variabel	22
2.4 Penelitian Terdahulu	23
2.5 Kerangka Pemikiran	27
2.5.1 Kerangka Berpikir	28
2.5.2 Hipotesis	29
BAB III	30
METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.4 Instrumen Penelitian	31
3.5 Definisi Operasional Variabel	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1 Uji Validitas.....	34
3.6.2 Uji Reliabilitas	34
3.6.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	35
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	35
3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.6.6 Uji t (Parsial)	37
3.6.7 Uji F (Simultan).....	38
3.6.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	39
BAB IV	40
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Deskripsi Responden	40
4.2 Hasil Uji Validitas	42
4.2.1 Hasil Uji Validitas Variabel Etika Kerja (X1).....	42

4.2.2 Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme (X2)	43
4.2.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (Y).....	44
4.3 Hasil Uji Reabilitas.....	45
4.3.1 Hasil Uji Realibilitas Variabel Etika Kerja (X1)	45
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Profesionalisme (X2).....	46
4.3.3 Hasil Uji Reliabilitis Variabel Kualitas Layanan (Y)	46
4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	47
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	48
4.5.1 Hasil Uji Normalitas (Shaphiro Wilk).....	48
4.5.2 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	49
4.5.3 Hasil Uji Multikolinearitas	49
4.5.4 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	50
4.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.7 Hasil Uji T (Parsial).....	52
4.8 Hasil Uji F (Simultan)	53
4.9 Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.10 Pembahasan	55
4.10.1 Pengaruh Etika Kerja terhadap Kualitas Layanan.....	55
4.10.2 Pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Layanan	57
4.10.3 Pengaruh Etika Kerja dan Profesionalisme terhadap Kualitas Layan.....	60
BAB V	64
PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.1 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Skala Likert	31
Tabel 3. 2 Indikator Variabel.....	33
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi.....	40
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi.....	41
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi.....	41
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi.....	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel X1.....	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel X2.....	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas X1	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas X2	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Y.....	46
Tabel 4. 11 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	47
Tabel 4. 12 Hasil uji Normalitas (Shapiro wilk).....	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Histogram	49
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4. 15 Hasil uji Multikolinearitas (Glejser).....	50
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4. 17 Hasil Uji T (Parsial).....	52
Tabel 4. 18 Hasil Uji F (Simultan)	53
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi.....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Pengajuan Judul	72
Lampiran 2 Lembar Konsultasi	73
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	78
Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian.....	79
Lampiran 6 Turnitin Tugas Akhir	80
Lampiran 7 SK Pembimbing	81
Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus.....	82
Lampiran 9 Lembar Perbaikan Tugas Akhir.....	83
Lampiran 10 Formulir Kelayakan Jilid	84

