

Empirically Prove The Influence of Employee Ethics and Employee Service on Employee Performance in Supporting Bureaucratic Reform at The Balai Pemasyarakatan Kelas I Bandung

Pengaruh Etika Pegawai dan Pelayanan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai dalam Mendukung Reformasi Birokrasi pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Bandung

Bianca Bellarina¹, Deden Sutisna²

Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Widyatama
bianca.bellarina@widyatama.ac.id

Abstract

This study aims to identify, analyze, and empirically examine the influence of employee ethics and employee service quality on employee performance in supporting bureaucratic reform at the Class I Bandung Correctional Center. Bureaucratic reform requires public sector human resources with integrity and professionalism. However, preliminary findings indicate that several performance indicator targets at the institution were not achieved optimally during the 2023–2025 period. This study employed a quantitative approach using descriptive and verificative research methods. The research sample consisted of employees of the Class I Bandung Correctional Center. Data were collected through the distribution of structured questionnaires. The data analysis techniques included descriptive analysis to describe the actual condition of each research variable and verificative analysis using multiple linear regression to test the proposed hypotheses. The independent variables in this study were Employee Ethics (X1) and Employee Service Quality (X2), while the dependent variable was Employee Performance (Y), with implications for Bureaucratic Reform. Based on the conceptual framework and research questions, the hypotheses examined both the partial and simultaneous effects among the variables. Partially, Employee Ethics was hypothesized to have a positive and significant effect on Employee Performance, and Employee Service Quality was also hypothesized to have a positive and significant effect on Employee Performance. Simultaneously, Employee Ethics and Employee Service Quality were expected to have a positive and significant influence on Employee Performance at the Class I Bandung Correctional Center in supporting the implementation of the bureaucratic reform agenda. The findings of this study imply that, to support the successful implementation of bureaucratic reform at the Class I Bandung Correctional Center, management should prioritize strengthening ethical work standards and digitalizing service systems to promote the continuous improvement of employee performance

Keywords: Employee Ethics, Employee Service, Employee Performance, Bureaucratic Reform.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan secara empiris mengenai pengaruh etika pegawai dan pelayanan pegawai terhadap kinerja pegawai dalam mendukung reformasi birokrasi pada Balai Pemasyarakatan Kelas I Bandung. Reformasi birokrasi menuntut adanya kualitas sumber daya manusia aparatur yang berintegritas dan profesional, namun fenomena awal menunjukkan bahwa target capaian beberapa indikator kinerja pada instansi ini selama periode 2023–2025 belum terealisasi secara optimal. Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Sampel dalam penelitian ini adalah para pegawai di lingkungan Balai Pemasyarakatan Kelas I Bandung. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur. Analisis data yang diterapkan meliputi analisis deskriptif untuk memotret kondisi riil setiap variabel, serta analisis verifikatif menggunakan metode analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis penelitian. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri atas Etika Pegawai (X1) dan Pelayanan Pegawai (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah Kinerja Pegawai (Y), dengan konteks implikasi pada Reformasi Birokrasi. Berdasarkan kerangka pemikiran dan

<https://journal.yrpiiku.com/index.php/ceej>

e-ISSN:2715-9752, p-ISSN:2715-9868

Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license

rumusan masalah yang diajukan, hipotesis dalam penelitian ini menguji pengaruh parsial dan simultan antarvariabel. Diperkirakan secara parsial bahwa Etika Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, serta Pelayanan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Secara simultan, Etika Pegawai dan Pelayanan Pegawai diperkirakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Balai Pemasarakatan Kelas I Bandung dalam mendukung pelaksanaan agenda reformasi birokrasi. Hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa dalam mendukung keberhasilan Reformasi Birokrasi di Balai Pemasarakatan Kelas I Bandung, pihak manajemen perlu memprioritaskan peningkatan standar etika kerja dan digitalisasi sistem pelayanan guna memicu optimalisasi kinerja pegawai secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Etika Pegawai, Pelayanan Pegawai, Kinerja Pegawai, Reformasi Birokrasi.

1. Pendahuluan

Reformasi birokrasi merupakan salah satu agenda prioritas pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional, efektif, efisien, bersih, akuntabel, serta mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Pelaksanaan reformasi birokrasi tidak hanya berorientasi pada penyempurnaan sistem, struktur organisasi, dan regulasi, tetapi juga menitikberatkan pada perubahan budaya kerja aparatur agar mampu memberikan pelayanan yang semakin baik kepada masyarakat.

Di lingkungan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan, reformasi birokrasi difokuskan pada penguatan tata kelola organisasi, peningkatan kualitas pelayanan, akuntabilitas kinerja, serta terwujudnya aparatur yang profesional dan berintegritas. Komitmen tersebut juga menjadi tanggung jawab Balai Pemasarakatan (Bapas) sebagai Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Pemasarakatan yang berperan dalam penelitian kemasyarakatan, pendampingan, pembimbingan, pengawasan klien pemasarakatan, serta pelaksanaan keadilan restoratif. Peran strategis tersebut menjadikan kualitas pelaksanaan tugas Bapas berkontribusi penting terhadap keberhasilan reformasi birokrasi.

Keberhasilan pelaksanaan tugas Bapas tidak hanya ditentukan oleh kebijakan, anggaran, dan sarana prasarana, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia. Pegawai sebagai pelaksana utama pelayanan dituntut memiliki etika yang tinggi, menjunjung integritas, objektivitas, dan kepatuhan terhadap peraturan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat serta kredibilitas organisasi. Selain itu, pelayanan yang cepat, tepat, responsif, transparan, dan sesuai standar operasional prosedur menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan tugas, khususnya yang berkaitan dengan proses hukum, pembimbingan kemasyarakatan, dan reintegrasi sosial.

Penerapan etika dan pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai, yang tercermin dari kemampuan menyelesaikan tugas sesuai target, memberikan pelayanan optimal, dan bertanggung jawab atas hasil pekerjaan. Meskipun Balai Pemasarakatan Kelas I Bandung telah menunjukkan capaian kinerja yang cukup baik berdasarkan indikator kinerja dalam tiga tahun terakhir, kompleksitas tugas dan tingginya tuntutan pelayanan mengharuskan organisasi terus meningkatkan profesionalisme, integritas, dan kualitas pelayanan pegawai.

Hasil pra-survei yang dilakukan peneliti terhadap pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Bandung menunjukkan masih terdapat responden yang memberikan penilaian kurang setuju pada beberapa indikator etika pegawai, pelayanan pegawai, dan kinerja pegawai. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa

meskipun kondisi secara umum sudah baik, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan untuk mendukung optimalisasi kinerja pegawai.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa etika pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kinerja pegawai pada Balai Pemasarakatan, yang memiliki karakteristik tugas berupa pembimbingan kemasyarakatan, penelitian kemasyarakatan, pendampingan proses peradilan, pengawasan klien pemasarakatan, dan pelaksanaan keadilan restoratif, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut.

Berdasarkan kondisi tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana etika pegawai dan pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai sebagai bagian dari upaya mendukung penerapan reformasi birokrasi di Balai Pemasarakatan Kelas I Bandung. Atas dasar uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Etika Pegawai dan Pelayanan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai dalam Mendukung Reformasi Birokrasi pada Balai Pemasarakatan Kelas I Bandung."**

2. Metode

Penelitian ini mengambil objek penelitian yang terdiri atas tiga variabel, yaitu Etika Pegawai (X1), Pelayanan Pegawai (X2), dan Kinerja Pegawai (Y). Penelitian dilaksanakan di Balai Pemasarakatan Kelas I Bandung dengan responden seluruh pegawai pada instansi tersebut. Pemilihan objek penelitian didasarkan pada peran strategis Balai Pemasarakatan dalam memberikan pelayanan, pembimbingan, pendampingan, serta melaksanakan tugas pemasarakatan, sehingga etika, pelayanan, dan kinerja pegawai menjadi aspek penting dalam mendukung tata kelola organisasi yang baik serta keberhasilan reformasi birokrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif. Pendekatan kuantitatif diterapkan untuk menguji teori atau hipotesis melalui pengukuran variabel menggunakan instrumen yang terstandar dan dianalisis secara statistik sehingga menghasilkan kesimpulan yang objektif dan representatif (Creswell & Creswell, 2023, hlm. 145). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi aktual setiap variabel penelitian secara sistematis melalui analisis statistik deskriptif, sehingga memberikan gambaran mengenai Etika Pegawai, Pelayanan Pegawai, dan Kinerja Pegawai di Balai Pemasarakatan Kelas I Bandung (Sugiyono, 2022, hlm. 35). Selanjutnya, metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis serta menganalisis besarnya pengaruh Etika Pegawai (X1) dan Pelayanan Pegawai (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y), baik secara parsial maupun simultan, melalui analisis statistik inferensial (Sugiyono, 2022, hlm. 55). Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui kegiatan observasi dan penyebaran kuesioner kepada pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Bandung, sedangkan data sekunder diperoleh dari arsip instansi, studi pustaka, hasil penelitian terdahulu, berbagai literatur, jurnal ilmiah, serta sumber-sumber dari internet yang relevan sebagai data pendukung penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung atau korelasi antara skor butir dan skor total dengan nilai r tabel. Jumlah responden sebanyak 91 orang, sehingga derajat kebebasan dihitung dengan rumus $df = n - 2 = 91 - 2 = 89$. Pada taraf signifikansi 5% diperoleh nilai r tabel sebesar 0,206. Suatu butir dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel dan nilai signifikansi $<$ 0,05.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keputusan
Etika Pegawai (X1)	X1.1	0,576	0,206	<0,001	Valid
	X1.2	0,738	0,206	<0,001	Valid
	X1.3	0,679	0,206	<0,001	Valid
	X1.4	0,653	0,206	<0,001	Valid
	X1.5	0,729	0,206	<0,001	Valid
	X1.6	0,696	0,206	<0,001	Valid
	X1.7	0,836	0,206	<0,001	Valid
	X1.8	0,850	0,206	<0,001	Valid
	X1.9	0,828	0,206	<0,001	Valid
	X1.10	0,863	0,206	<0,001	Valid
	X1.11	0,830	0,206	<0,001	Valid
	X1.12	0,855	0,206	<0,001	Valid
	X1.13	0,868	0,206	<0,001	Valid
	X1.14	0,821	0,206	<0,001	Valid
	X1.15	0,854	0,206	<0,001	Valid
Pelayanan Pegawai (X2)	X2.1	0,692	0,206	<0,001	Valid
	X2.2	0,819	0,206	<0,001	Valid
	X2.3	0,781	0,206	<0,001	Valid
	X2.4	0,789	0,206	<0,001	Valid
	X2.5	0,770	0,206	<0,001	Valid
	X2.6	0,694	0,206	<0,001	Valid
	X2.7	0,823	0,206	<0,001	Valid
	X2.8	0,788	0,206	<0,001	Valid
	X2.9	0,791	0,206	<0,001	Valid
	X2.10	0,783	0,206	<0,001	Valid
	X2.11	0,695	0,206	<0,001	Valid
	X2.12	0,817	0,206	<0,001	Valid
	X2.13	0,776	0,206	<0,001	Valid
	X2.14	0,788	0,206	<0,001	Valid
	X2.15	0,789	0,206	<0,001	Valid
Kinerja Pegawai (Y)	Y1	0,648	0,206	<0,001	Valid
	Y2	0,752	0,206	<0,001	Valid
	Y3	0,610	0,206	<0,001	Valid
	Y4	0,691	0,206	<0,001	Valid
	Y5	0,567	0,206	<0,001	Valid
	Y6	0,474	0,206	<0,001	Valid
	Y7	0,669	0,206	<0,001	Valid

	Y8	0,767	0,206	<0,001	Valid
	Y9	0,733	0,206	<0,001	Valid
	Y10	0,766	0,206	<0,001	Valid
	Y11	0,518	0,206	<0,001	Valid
	Y12	0,680	0,206	<0,001	Valid
	Y13	0,786	0,206	<0,001	Valid
	Y14	0,759	0,206	<0,001	Valid
	Y15	0,770	0,206	<0,001	Valid
	Y16	0,774	0,206	<0,001	Valid
	Y17	0,750	0,206	<0,001	Valid
	Y18	0,772	0,206	<0,001	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 31, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh butir pernyataan pada variabel Etika Pegawai, Pelayanan Pegawai, dan Kinerja Pegawai dinyatakan valid. Variabel Etika Pegawai memiliki nilai r hitung sebesar 0,576–0,868, Pelayanan Pegawai sebesar 0,692–0,823, dan Kinerja Pegawai sebesar 0,474–0,786. Seluruh nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,206) dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05, sehingga seluruh butir pernyataan layak digunakan sebagai instrumen dalam analisis penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Semakin mendekati angka 1,00, semakin tinggi konsistensi internal butir pernyataan dalam mengukur variabel yang sama.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Butir	Keputusan
1	Etika Pegawai (X1)	0,953	15	Reliabel
2	Pelayanan Pegawai (X2)	0,952	15	Reliabel
3	Kinerja Pegawai (Y)	0,937	18	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 31, 2026

Berdasarkan Tabel 2, variabel Etika Pegawai memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,953, Pelayanan Pegawai sebesar 0,952, dan Kinerja Pegawai sebesar 0,937. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,70. Dengan demikian, instrumen pada ketiga variabel memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan dinyatakan reliabel. Seluruh butir dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan terhadap residual regresi menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov. Residual dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000

	Std. Deviation	8,55062884
Most Extreme Differences	Absolute	0,043
	Positive	0,043
	Negative	-0,043
Test Statistic		0,043
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	0,952
	99% Confidence Interval	Lower Bound 0,946
		Upper Bound 0,958

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 31, 2026

Berdasarkan Tabel 3, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 dan nilai Monte Carlo Sig. sebesar 0,952. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga residual model regresi dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang terlalu kuat antarvariabel independen. Model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15,226	3,304		4,608	0,000		
	Etika Pegawai (X1)	0,478	0,088	0,472	5,401	0,000	0,554	1,806
	Pelayanan Pegawai (X2)	0,386	0,085	0,396	4,535	0,000	0,554	1,806

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 31, 2026

Berdasarkan Tabel 4, Etika Pegawai dan Pelayanan Pegawai masing-masing memiliki nilai Tolerance sebesar 0,554 dan VIF sebesar 1,806. Nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi. Artinya, kedua variabel independen tidak memiliki hubungan yang terlalu kuat sehingga masing-masing dapat digunakan untuk menjelaskan Kinerja Pegawai.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Glejser dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Model dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,05.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8,710	1,982		4,394	0,000		
Etika Pegawai (X1)	-0,041	0,053	-0,111	-0,779	0,438	0,554	1,806
Pelayanan Pegawai (X2)	-0,002	0,051	-0,004	-0,030	0,976	0,554	1,806

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 31, 2026

Berdasarkan Tabel 5, Etika Pegawai memiliki nilai signifikansi sebesar 0,438 dan Pelayanan Pegawai sebesar 0,976. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, varians residual model regresi dapat dinyatakan relatif konstan.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh Etika Pegawai dan Pelayanan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15,226	3,304		4,608	0,000		
Etika Pegawai (X1)	0,478	0,088	0,472	5,401	0,000	0,554	1,806
Pelayanan Pegawai (X2)	0,386	0,085	0,396	4,535	0,000	0,554	1,806

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan koefisien regresi pada Tabel 6, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 15,226 + 0,478X_1 + 0,386X_2 + e$$

- 1. Konstanta.** Nilai konstanta sebesar 15,226 menunjukkan bahwa apabila Etika Pegawai dan Pelayanan Pegawai diasumsikan bernilai nol, maka nilai Kinerja Pegawai diperkirakan sebesar 15,226.
- 2. Koefisien Etika Pegawai.** Koefisien regresi sebesar 0,478 bernilai positif. Artinya, semakin tinggi Etika Pegawai, semakin tinggi pula Kinerja Pegawai. Setiap peningkatan satu satuan Etika Pegawai akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,478 satuan dengan asumsi Pelayanan Pegawai tetap.
- 3. Koefisien Pelayanan Pegawai.** Koefisien regresi sebesar 0,386 bernilai positif. Artinya, semakin tinggi Pelayanan Pegawai, semakin tinggi pula Kinerja Pegawai.

Setiap peningkatan satu satuan Pelayanan Pegawai akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,386 satuan dengan asumsi Etika Pegawai tetap.

Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Tabel 7. Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 ^a	0,629	0,620	8,64725

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Pegawai (X2), Etika Pegawai (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan Tabel 7, nilai R sebesar 0,793 menunjukkan bahwa Etika Pegawai dan Pelayanan Pegawai secara bersama-sama memiliki hubungan yang kuat dengan Kinerja Pegawai. Nilai R Square sebesar 0,629 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan variasi Kinerja Pegawai sebesar 62,9%, sedangkan sisanya sebesar 37,1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,620 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah prediktor dan jumlah responden, kemampuan model dalam menjelaskan Kinerja Pegawai adalah sebesar 62,0%. Sementara itu, nilai Standard Error of the Estimate sebesar 8,647 menunjukkan besarnya rata-rata kesalahan prediksi model terhadap skor Kinerja Pegawai.

Uji Hipotesis T (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap Kinerja Pegawai secara parsial. Jumlah responden sebanyak 91 orang dan jumlah variabel independen sebanyak 2, sehingga derajat kebebasan dihitung dengan rumus $df = n - k - 1 = 91 - 2 - 1 = 88$. Pada taraf signifikansi 5% dengan pengujian dua arah diperoleh nilai t tabel sebesar 1,987. Hipotesis diterima apabila $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$.

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15,226	3,304		4,608	0,000		
Etika Pegawai (X1)	0,478	0,088	0,472	5,401	0,000	0,554	1,806
Pelayanan Pegawai (X2)	0,386	0,085	0,396	4,535	0,000	0,554	1,806

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)

- 1. Pengaruh Etika Pegawai terhadap Kinerja Pegawai.** Etika Pegawai memperoleh koefisien regresi sebesar 0,478, nilai t hitung sebesar 5,401, dan nilai signifikansi $< 0,001$. Nilai t hitung 5,401 lebih besar dari t tabel 1,987 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, Etika Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, sehingga H1 diterima. Artinya, semakin tinggi Etika Pegawai, semakin tinggi pula Kinerja Pegawai.
- 2. Pengaruh Pelayanan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai.** Pelayanan Pegawai memperoleh koefisien regresi sebesar 0,386, nilai t hitung sebesar 4,535, dan nilai

signifikansi $<0,001$. Nilai t hitung 4,535 lebih besar dari t tabel 1,987 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, Pelayanan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, sehingga H_2 diterima. Artinya, semakin tinggi Pelayanan Pegawai, semakin tinggi pula Kinerja Pegawai.

Berdasarkan nilai Standardized Coefficients Beta, Etika Pegawai memiliki nilai beta sebesar 0,472, sedangkan Pelayanan Pegawai sebesar 0,396. Oleh karena itu, Etika Pegawai merupakan variabel yang memiliki pengaruh relatif lebih dominan terhadap Kinerja Pegawai dalam model penelitian.

Uji Hipotesis F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah Etika Pegawai dan Pelayanan Pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Derajat kebebasan pembilang adalah $df_1 = k = 2$, sedangkan derajat kebebasan penyebut adalah $df_2 = n - k - 1 = 91 - 2 - 1 = 88$. Pada taraf signifikansi 5% diperoleh nilai F tabel sebesar 3,100.

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11135,807	2	5567,904	74,462	<.001 ^b
	Residual	6580,193	88	74,775		
	Total	17716,000	90			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Pegawai (X2), Etika Pegawai (X1)

Berdasarkan Tabel 9, diperoleh nilai F hitung sebesar 74,462, sedangkan F tabel sebesar 3,100. Nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($74,462 > 3,100$) dan nilai signifikansi $<0,001$ lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, Etika Pegawai dan Pelayanan Pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Model regresi dinyatakan layak digunakan untuk menjelaskan variasi Kinerja Pegawai, sehingga H_3 diterima.

Pembahasan

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan kondisi variabel Etika Pegawai (X1), Pelayanan Pegawai (X2), dan Kinerja Pegawai (Y) berdasarkan hasil penelitian.

1. Etika Pegawai (X1)

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Etika Pegawai memiliki 91 responden ($N = 91$), dengan nilai minimum 15,00, maksimum 75,00, mean 45,033, dan standar deviasi 13,844. Setelah dikonversi ke skala Likert, diperoleh nilai rata-rata 3,00 yang berada pada kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin, tanggung jawab, kepatuhan terhadap aturan, dan profesionalisme pegawai telah diterapkan dengan cukup baik, meskipun masih memerlukan peningkatan.

2. Pelayanan Pegawai (X2)

Variabel Pelayanan Pegawai memiliki 91 responden ($N = 91$), dengan nilai minimum 15,00, maksimum 75,00, mean 44,692, dan standar deviasi 14,390. Hasil konversi ke skala Likert menghasilkan nilai rata-rata 2,98, yang termasuk kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pegawai dari aspek kecepatan,

ketepatan, dan sikap pelayanan telah berjalan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan yang lebih optimal.

3. Kinerja Pegawai (Y)

Variabel Kinerja Pegawai memiliki 91 responden ($N = 91$), dengan nilai minimum 18,00, maksimum 84,00, mean 54,000, dan standar deviasi 14,030. Setelah dikonversi ke skala Likert diperoleh nilai rata-rata 3,00, yang berada pada kategori cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas hasil kerja, dan ketepatan waktu pelaksanaan tugas sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan agar kinerja menjadi lebih optimal.

Berdasarkan hasil uji validitas, variabel etika pegawai (X1) dan pelayanan pegawai (X2) menunjukkan bahwa masing-masing memiliki indikator dominan yang kuat dalam merepresentasikan konstruksinya. Pada variabel etika pegawai, indikator yang paling dominan adalah dengan nilai r hitung sebesar 0,868, yang menunjukkan bahwa “pegawai menjalankan tugas sesuai etika jabatan dan norma organisasi.” Indikator ini termasuk dalam dimensi integritas, yang mencerminkan kepatuhan terhadap nilai dan standar etika organisasi sebagai landasan utama dalam menjalankan tugas secara profesional.

Sementara itu, pada variabel pelayanan pegawai, indikator yang paling dominan adalah dengan nilai r hitung tertinggi ($\pm 0,86$), yaitu “pegawai menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan layanan dari pihak yang dilayani.” Indikator ini merepresentasikan dimensi empati, yang menekankan pada kemampuan pegawai dalam memahami dan merespons kebutuhan pengguna layanan secara manusiawi dan responsif.

Temuan ini menunjukkan bahwa integritas dan empati merupakan dua aspek kunci yang paling kuat dalam membentuk perilaku kerja pegawai. Integritas memastikan bahwa setiap tindakan pegawai selaras dengan norma dan etika organisasi, sedangkan empati memperkuat kualitas interaksi pelayanan melalui kepedulian terhadap kebutuhan pihak yang dilayani. Kombinasi kedua aspek ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, karena tidak hanya menekankan pada kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh Etika Pegawai (X1) dan Pelayanan Pegawai (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada Balai Pemasarakatan Kelas I Bandung.

1. Pengaruh Etika Pegawai terhadap Kinerja Pegawai

Hasil uji t menunjukkan bahwa Etika Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai dengan nilai t hitung = 5,401 dan signifikansi = 0,000 ($< 0,05$), sehingga hipotesis diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kejujuran, tanggung jawab, disiplin, kepatuhan terhadap aturan, dan profesionalisme akan meningkatkan kinerja pegawai. Secara teoritis, etika kerja menjadi landasan penting dalam menciptakan efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi.

2. Pengaruh Pelayanan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai

Hasil uji t menunjukkan bahwa Pelayanan Pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, dengan t hitung = 4,535 dan signifikansi = 0,000 ($< 0,05$), sehingga hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, seperti ketepatan waktu, responsivitas, komunikasi, ketelitian, dan tanggung jawab, maka semakin tinggi pula kinerja pegawai. Dengan demikian, pelayanan menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kinerja, terutama pada organisasi pelayanan publik.

3. Pengaruh Etika Pegawai dan Pelayanan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai

Hasil uji F menunjukkan bahwa Etika Pegawai dan Pelayanan Pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai, dengan F hitung = 74,462, lebih besar dari F tabel = 3,100, serta signifikansi $< 0,05$, sehingga hipotesis diterima. Hasil koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan sebagian besar variasi kinerja pegawai, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain seperti motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan budaya organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai memerlukan penguatan etika kerja dan kualitas pelayanan secara bersamaan agar mendukung tercapainya kinerja organisasi yang optimal.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Etika Pegawai dan Pelayanan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai dalam Mendukung Reformasi Birokrasi pada Balai Pemasarakatan Kelas I Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Etika Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, sehingga peningkatan integritas, disiplin, tanggung jawab, keadilan, dan profesionalisme mampu meningkatkan kinerja pegawai.
2. Pelayanan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan.
3. Etika Pegawai dan Pelayanan Pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai, sehingga peningkatan kinerja memerlukan dukungan perilaku etis dan kualitas pelayanan secara bersamaan.
4. Kontribusi kedua variabel terhadap Kinerja Pegawai berada pada kategori cukup kuat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kompetensi pegawai.

Saran

Saran Praktis

1. Meningkatkan etika pegawai melalui pelatihan, pembinaan, pengawasan, penegakan disiplin, serta keteladanan pimpinan dalam menerapkan nilai-nilai etika.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan pegawai melalui pelatihan pelayanan prima, peningkatan responsivitas, dan evaluasi berkala terhadap standar pelayanan.
3. Mengoptimalkan kinerja pegawai melalui penyempurnaan sistem penilaian kinerja, pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi, serta pengembangan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan.

Saran Akademis

1. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang memengaruhi kinerja pegawai, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kompetensi.
2. Menggunakan metode penelitian yang lebih beragam agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.
3. Melakukan penelitian pada objek dan lokasi yang berbeda untuk meningkatkan generalisasi hasil penelitian.

5. Daftar Pustaka

- Bertens, K. (2013). *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keraf, A. S. (2014). *Etika Bisnis: Tuntutan dan Relevansinya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kumorotomo, W. (2014). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025*.
- Purwanti, Andriyani, Nirmala, Suandi, Juliartha, & Gustiawan. (2025). Pengaruh reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan Kelurahan Karang Anyar Kota Palembang.
- Riansyah. (2021). Pengaruh reformasi birokrasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Harlow: Pearson.
- Said, M. M. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2018). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti, & Nurliawati, N. (2012). Strategi penguatan etika dan integritas birokrasi dalam rangka pencegahan korupsi guna meningkatkan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(3).
- Setyani, Anggraeni, & Viren. (2023). Reformasi birokrasi polisi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi kasus Kepolisian Daerah Jawa Barat).
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sucipto, A., Remmang, H., & Saleh, H. (2020). Pengaruh etika pegawai, pelayanan publik, dan reformasi birokrasi terhadap penerapan zona integritas pada Lapas Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 2(1).
- Sufianto, D. (2016). *Etika Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Syafiie, I. K. (2007). *Etika Pemerintahan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tamin, F. (2004). *Reformasi Birokrasi: Analisis Pendayagunaan Aparatur Negara*. Jakarta: Belantika.
- Thoha, M. (2008). *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Kencana.
- Umar, H., & Akbar, P. S. (2000). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wardiyanta. (2010). *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Depok: Rajawali Pers.
- Widjaja, H. A. W. (1997). *Etika Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yusuf, Alam, S., & Mendo. (2025). Pengaruh reformasi birokrasi dan budaya kerja terhadap kinerja pada Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bone Bolango.
- Zulyani, E. P., & Meiwanda, G. (2020). Agile government dalam mewujudkan birokrasi berkelas dunia. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 80–87.