

**PENGARUH KEMAMPUAN INDIVIDU, MOTIVASI  
KERJA DAN ETOS KERJA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN ASN PADA KECAMATAN MINASATENE  
KABUPATEN PANGKEP**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**SURIYANTI  
2017.MM.2.0661**

**PROGRAM PASCASARJANA  
STIE NOBEL INDONESIA  
MAKASSAR  
2020**

**PENGARUH KEMAMPUAN INDIVIDU, MOTIVASI  
KERJA DAN ETOS KERJA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN ASN PADA KECAMATAN MINASATENE  
KABUPATEN PANGKEP**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Oleh:**

**SURIYANTI  
2017.MM.2.0661**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM PASCASARJANA  
STIE NOBEL INDONESIA  
MAKASSAR  
2020**

**PENGESAHAN TESIS**  
**PENGARUH KEMAMPUAN INDIVIDU, MOTIVASI  
KERJA DAN ETOS KERJA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN ASN PADA KECAMATAN MINASATENE  
KABUPATEN PANGKEP**

Oleh:

**SURIYANTI**

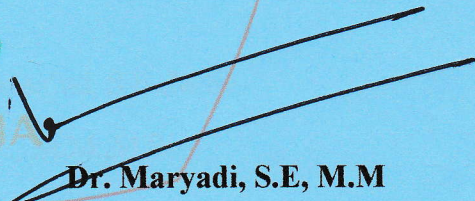
Telah dipertahankan di depan Penguji  
Pada tanggal 30 Januari 2020  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

**Menyetujui :  
Komisi Pembimbing**

Ketua,

Anggota,

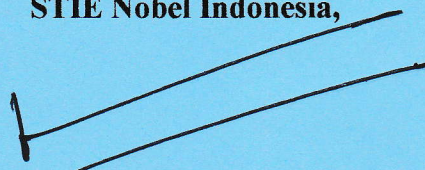
  
Prof. Dr. H. Saban Echdar, S.E., M.Si

  
Dr. Maryadi, S.E, M.M

*School Of Business* Mengetahui :

Direktur PPS  
STIE Nobel Indonesia,

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen,

  
Dr. Maryadi, S.E., M.M.

  
Dr. Muhammad Idris, S.E., M.Si

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER MANAJEMEN) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar, Januari 2020

Penulis,



**SURIYANTI**

NIM: 2017.MM.2.0661

**HALAMAN IDENTITAS**  
**MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI**

**JUDUL TESIS :**

PENGARUH KEMAMPUAN INDIVIDU, MOTIVASI KERJA DAN ETOS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ASN PADA KECAMATAN MINASATENE KABUPATEN PANGKEP

Nama Mahasiswa : Suriyanti  
NIM : 2017.MM.2.0661  
Program Studi : Magister Manajemen  
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

**KOMISI PEMBIMBING:**

Ketua : Prof. Dr. H. Saban Echdar, S.E.,M.Si  
Anggota : Dr. Maryadi, S.E., M.M.

**TIM DOSEN PENGUJI :**

Dosen Penguji 1 : Prof. Dr. Hj. Masdar Mas'ud, S.E.,M.Si  
Dosen Penguji 2 : Dr. Hj. Fatmasari, S.E., M.M.,M.Si

Tanggal Ujian : 30 Januari 2020  
SK Penguji Nomor : 263/SK/PPS/STIE-NI/IX/2019

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur dihanturkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga Tesis dengan judul “*Pengaruh Kemampuan Individu, Motivasi Kerja dan Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan ASN Pada Kecamatan Minasatene*” dapat diselesaikan. Tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak kekurangan-kekurangan dalam penulisan dan pembahasannya juga menyadari bahwa penulisan ini tidak akan tersusun tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. **Dr. H. Mashur Razak, S.E., M.M.** selaku, Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar.
2. **Dr. Maryadi, S.E., M.M.** selaku Direktur Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
3. **Dr. Muhammad Idris, S.E.,M.Si.** selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
4. **Prof. Dr. H. Saban Echdar, S.E., M.Si.** selaku Ketua Komisi Pembimbing, dan **Dr. Maryadi, S.E, M.M.** selaku anggota Komisi Pembimbing yang telah bersedia membimbing, menyumbangkan masukan dan saran serta kritikan untuk kesempurnaan tesis ini.
5. Keluarga yang tercinta yang senantiasa memberikan dukungan do’a, nasehat, dan motivasi yang diberikan selama kuliah sampai penulisan tesis ini sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

6. Bapak/Ibu Dosen, serta staf Program Pascasarjana Program Studi Manajemen STIE Nobel Indonesia Makassar, atas bantuan yang telah di berikan selama ini, kiranya akan menjadi bekal hidup dalam mengabdikan ilmu saya dikemudian hari.
7. Teman sejawat mahasiswa prodi Magister Manajemen PPs STIE Nobel Indonesia Makassar atas bantuan dan kerja samanya selama ini. Dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga senantiasa mendapatkan kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga tesis ini terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini dengan harapan, semoga tesis ini bermanfaat bagi pengambilan kebijakan di bidang manajemen dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya. Amin.

Makassar, Januari 2020

Penulis,

**SURIYANTI**

## ABSTRAK

**SURIYANTI, 2020.** Pengaruh Kemampuan Individu, Motivasi Kerja dan Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan ASN Pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep (dibimbing oleh Saban Echdar dan Maryadi)

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh Kemampuan Individu, Motivasi kerja dan Etos Kerja secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep, serta variable yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ASN di Kecamatan Minasatene sebanyak 74 orang, sehingga teknik sampel yang digunakan yaitu dengan sampel jenuh. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik analisis jalur dan uji sobel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene kabupaten pangkep. Demikian halnya pengaruh tidak langsung dari Motivasi kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan ASN pada kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep. Sedangkan Etos kerja secara tidak langsung berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap semangat melalui kepuasan pelayanan pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

Kata Kunci: Kemampuan Individu, Motivasi Kerja, dan Etos Kerja.





## **ABSTRACT**

*Suriyanti, 2020. The Influence of Individual Ability, Work Motivation and Work Ethic on ASN Service Quality in Minasatene District, Pangkep Regency (supervised by Saban Echdar and Maryadi).*

*The Purpose of this study was to analyze the effect of individual ability, work motivation and work ethic partially and simultaneously on quality of ASN services in Minasatene District, Pangkep Regency, as well as the most dominant variable affecting the quality of ASN services in Minasatene District, Pangkep Regency.*

*In this study, researchers used a descriptive type of research with a quantitative approach. The population in this study were all ASN in Minasatene District as many as 74 people, so the sample technique used was saturated samples. Hypothesis testing is done by using path analysis techniques and single test.*

*The results of this study indicate that: Individual ability, work motivation and work ethic directly have a positive and significant effect on the quality of ASN services in Minasatene District, Pangkep Regency. Likewise, the indirect effect of work motivation also has a positive and significant effect on ASN services in Minasatene sub-district, Pangkep Regency. While work ethic indirectly has a positive but insignificant effect on morale through service satisfaction in Minasatene District, Pangkep Regency.*

**Keywords:** *Individual Ability, Work Motivatuion and Work Ethic*



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
PENGESAHAN TESIS .....	ii
HALAMAN IDENTITAS .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Kemampuan Individu.....	14
2.2.1. Pengertian Kemampuan Individu .....	14
2.2.2. Jenis-Jenis Kemampuan Individu.....	15
2.2.3. Faktor-Faktor Pendukung Kemampuan Individu.....	17

## **Halaman**

2.3. Motivasi Kerja.....	18
2.3.1. Pengertian Motivasi Kerja.....	18
2.3.2. Faktor - faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja...	20
2.3.3. Jenis-Jenis Motivasi Kerja.....	22
2.3.4. Sifat-Sifat Motivasi Kerja.....	23
2.3.5. Indikator Motivasi Kerja.....	24
2.4. Etos Kerja.....	27
2.4.1. Pengertian Etos Kerja.....	27
2.4.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Etos Kerja.....	28
2.4.3. Ciri-Ciri Etos Kerja Tinggi.....	32
2.4.4. Dimensi Etos Kerja.....	33
2.4.5. Indikator-Indikator Etos Kerja.....	34
2.5. Kualitas Pelayanan ASN.....	37
2.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan ASN.....	37
2.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan ASN.....	38
2.5.3. Karakteristik Kualitas Pelayanan ASN.....	39

## **BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

3.1. Kerangka Konseptual.....	41
3.2. Hipotesis.....	44
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	45

## **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1. Jenis dan Desain Penelitian.....	47
---------------------------------------	----

	<b>Halaman</b>
4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
4.3. Populasi dan Sampel.....	48
4.4. Metode Pengumpulan Data.....	48
4.5. Instrumen Penelitian.....	50
4.6. Teknik Analisa Data.....	52
 <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Hasil Penelitian.....	56
5.1.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	56
5.1.2. Karakteristik Responden.....	62
5.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	64
5.1.4. Pengujian Validasi dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	72
5.1.5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	73
5.1.6. Uji Asumsi Klasik .....	76
5.1.7. Pengujian Hipotesisi.....	79
5.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
 <b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Simpulan.....	94
6.2. Keterbatasan Penelitian.....	95
6.3. Saran.....	95
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
 <b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
5.1. Sebaran Responden Menurut Jenis Kelamin .....	63
5.2. Sebaran Responden Menurut Kelompok Umur .....	63
5.3. Sebaran Responden Menurut Masa Kerja .....	64
5.4. Distribusi Frekuensi item-item Variabel Kemampuan Individu.....	65
5.5. Distribusi Frekuensi item-item Variabel Motivasi Kerja .....	67
5.6. Distribusi Frekuensi item-item Variabel Etos kerja.....	68
5.7. Distribusi Frekuensi item-item Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
5.8. Hasil Uji Item Variabel.....	72
5.9. Uji Reliabilitas Masing – Masing Variabel .....	73
5.10. Hasil Perhitungan Regresi .....	74
5.11. Hasil Uji multikolinearitas.....	76
5.12. Hasil Uji Autokorelasi .....	78
5.13. Hasil Uji t.....	79
5.14. Hasil Uji F.....	83
5.15. Hasil Uji Beta .....	85
5.16. Hasil Uji Determinasi.....	85

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
3.1. Kerangka Konsep Penelitian .....	44
5.1. Struktur Organisasi Kantor Camat Minasatene Kabupaten Pangkep..	59
5.2. Grafik Scatter Plot.....	77
5.3. Uji Normalitas .....	78

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kueisioner Penelitian
2. Tabulasi Data Kueisioner Penelitian
3. Tabel Frekuensi Penelitian
4. Uji Validasi dan Reliabilitas
5. Analisis Regresi
6. Surat Izin Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pembangunan yang dilakukan pada dasarnya adalah usaha-usaha yang dijalankan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pencapaian tujuan tersebut oleh pemerintah ditempuh melalui berbagai kebijakan dengan strategi pembangunan baik secara sektoral maupun regional.

Salah satu program dari lima program pembangunan yang mendapat perhatian pemerintah saat ini adalah pembangunan sumber daya manusia. Pidato Presiden di Gedung Parlemen usai penyerahan Berita Acara Pelantikan oleh Pimpinan MPR, menyebutkan bahwa Pembangunan Sumber Daya Manusia akan menjadi prioritas utama, upaya tersebut dilakukan untuk merespon bonus demografi yang menciptakan peluang tersendiri. Pemerintah ingin menciptakan generasi pekerja keras, dinamis, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, Jakarta Minggu (20/10/2019).

Pola-pola lama penyelenggara pemerintahan tidak sesuai lagi bagi tatanan masyarakat yang telah maju. Karena itu, tuntutan akan pemerintahan yang baik merupakan hal yang wajar dan harus direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik. Seiring dengan itu muncul pula wacana tentang reformasi untuk mewujudkan suatu indonesia baru yaitu indonesia yang lebih demokratis, transparan



dan adanya supremasi hukum yang merupakan suatu realita yang tidak dapat ditawar-tawar lagi oleh pemerintah baik pusat maupun pemerintah daerah.

Bersamaan dengan reformasi dan sistem politik kearah yang lebih demokratis, berkembang pula pola pikir tentang good govermance (pemerintah yang baik dan bersih). Pemerintahan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengolahan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan yang begitu gencar dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan bersih adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat disamping adanya pengaruh globalisasi.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor. 101 Tahun 2000 disebutkan bahwa dalam paradigma pemerintah yang baik dan bersih (good govermance) terdapat prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparan, pelayanan prima, demokratis, efisien, efektifitas dan supremasi hukum( Suhadi & Fernanda, 2001).

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 dalam pasal 3 dinyatakan bahwa asas-asas penyelenggaraan negara meliputi asas kepastian hukum yang bebas dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme serta perbuatan tercela lainnya. Organisasi yang ingin bebas dari praktik KKN tentu membutuhkan dukungan sumber daya manusia yang bekerja bukan karena niat KKN melainkan bekerja karena ibadah demi kemajuan negara.

Dukungan sarana dan prasarana serta kecukupan anggaran bukanlah menjadi sebuah kunci kesuksesan organisasi tapi bagaimana peran dari sumber daya manusianya. Sumber daya manusia sebagai penentu terhadap terlaksananya semua program pemerintah khususnya program dalam lingkungan ASN bekerja. Dengan

demikian kompetensi sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pembangunan khususnya pelayanan kepada masyarakat. Fungsi utama dari ASN adalah seorang abdi negara yang bertugas melayani keperluan negara dan masyarakat. Jika ASN tidak kompeten maka fungsi tersebut tidak akan berjalan dengan baik.

Setiap instansi pemerintah termasuk Organisasi Perangkat Daerah ( OPD) Kecamatan mempunyai tanggung jawab untuk membantu pemerintah daerah mewujudkan *good governance* sebagai salah satu aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan pembangunan nasional. Lahirnya prinsip *good governance* sangat penting untuk penyelenggaraan pelayanan public yang lebih baik. Anggapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintahan saat ini kebanyakan bersifat negative seperti pelayanan yang lamban, tidak professional dan biaya mahal. Gambaran anggapan demikian dikarenakan terjadinya tumpang tindih wewenang dalam pembagian kerja OPD bahkan perangkat kecamatan, desa dan kelurahan.

Pemerintah daerah sebagai lembaga negara penyambung masyarakat hendaknya mampu memperlihatkan dan membuktikan kemampuannya dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah. Penyelenggaran tersebut tentu membutuhkan kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan bertanggungjawab atas tugas yang negara berikan kepadanya. Disadari atau tidak, keberhasilan organisasi mencapai tujuan organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Pelaksanaan otonomi daerah adalah salah satu alasan perlunya pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul dalam berbagai bidang. Seleksi

penerimaan ASN saat ini telah menunjukkan bagaimana negara serius membutuhkan sumber daya manusia yang unggul dengan bentuk ujian yang panjang dan dengan berbagai tahapan tes. Bentuk penyaringan tersebut adalah salah satu kegiatan yang memberikan pengaruh signifikan bagi keberhasilan organisasi.

Kompetensi atau kemampuan individu dalam organisasi. Fenomena yang telah disebutkan di atas seperti pelayanan yang lamban dan ketidak profesionalan pegawai adalah salah satu contoh bagaimana ketidak mampuan individu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Padahal kompetensi pegawai adalah prasyarat utama seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kompetensi kerja adalah sebuah keterampilan yang dimiliki oleh seseorang pegawai dalam menjalankan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya dan mampu serta bisa mencapai tujuan dalam pekerjaannya.

Peran kompetensi pegawai sangat diperlukan dalam menunjang kualitas pelayanan dan prestasi kerja. Seorang pegawai yang memiliki kompetensi kerja akan mudah untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan dan bertanggungjawab atas semua pekerjaan tersebut. Sebagaimana temuan penelitian Eriswanto dan Ade (2017) yang melihat pengaruh sikap dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik RSUD R Syamsuddin Kota Sukabumi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan bersama sikap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Selain faktor kompetensi, variabel lain yang dianggap dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah motivasi kerja. Untuk meningkatkan

kualitas pelayanan, pegawai harus senantiasa diberikan perhatian dan dorongan agar bekerja lebih produktif salah satu hal yang akan muncul dari perhatian tersebut adalah motivasi dalam bekerja. Motivasi kerja yang dimiliki oleh pegawai senantiasa akan membentuk perasaan senang dalam mengerjakan tugas yang diberikan dalam hal ini memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Motivasi kerja adalah sebuah sikap yang mengarahkan segala dan dan upaya pegawai untuk mau bekerja secara produktif. Motivasi kerja sangatlah penting, karena motivasi kerja adalah pembuktian sifat kesungguhan dalam bekerja dan giat untuk mencapai hasil yang diinginkan. Talle (2016) melihat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan unit pengadaan Kabupaten Mamuju Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kecamatan mempunyai program dan kegiatan sebagai upaya dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kecamatan kemudian melakukan pengukuran dan evaluasi terhadap pencapaian kinerja OPD.

Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur negara merupakan alat negara yang diberikan tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas negara. Kualitas Aparatur Negara (ASN) saat ini masih jauh dari yang diharapkan selain masih minimnya keahlian yang dimiliki, motivasi mereka dalam melayani masyarakatpun masih sangat rendah. Pada hal ASN merupakan pelayan masyarakat, mereka harus punya jiwa hospitality bukan jiwa penguasa.

Fenomena yang terjadi pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) khususnya OPD Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang berhubungan dengan kemampuan ASN adalah masih rendahnya pemahaman pegawai terhadap tupoksi dalam mendukung pelaksanaan tugas dimana untuk mendukung pelaksanaan tugas-tugas yang ada setiap ASN harus senantiasa memiliki kemampuan yang baik terhadap apa yang telah menjadi tupoksinya.

Salah satu masalah pokok dalam sumber daya manusia adalah bagaimana cara terbaik untuk mencapai kualitas pelayanan kerja aparatur sipil negara (ASN). Kualitas ASN merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pimpinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, apabila kualitas pelayanan dapat terpenuhi, pegawai akan cenderung memiliki etos dalam bekerja sebaliknya ketidakpuasan kualitas pelayanan akan mengakibatkan tingginya tingkat ketidakmotivasian pegawai, mengabaikan pekerjaan dan tindakan-tindakan negatif yang dapat merugikan institusi. Kondisi pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep terlihat sikap sebagian pegawai yang sering mengabaikan pekerjaan-pekerjaan, kurang teliti atau kurang serius dalam melaksanakan pekerjaan, kurang motivasi dengan jam hadir dan jam pulang, sering tidak hadir tanpa pemberitahuan, sering meninggalkan pekerjaan pada jam kantor, kurang bertanggung jawab terhadap tugasnya. Hal ini tentu merupakan indikasi dari pengabaian pekerjaan oleh pegawai yang akan berdampak pada kualitas pelayanan yang akan dicapai oleh instansi.

Fenomena lain yang ada adalah ditinjau dari segi sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor antara lain jumlah komputer yang masih sangat sedikit, lemari arsip yang belum memadai sehingga banyak arsip yg berserakan dan hilang,

keterbatasan koneksi jaringan internet yang lambat serta penataan ruang kerja belum tertata dengan baik, masih terbatasnya ruang kerja dengan jumlah pegawai yang banyak dan memiliki tingkat kesibukan yang tinggi sehingga pegawai sering terganggu konsentrasinya dalam bekerja.

Selain kondisi lingkungan kerjs fisik, kondisi lingkungan kerja non fisik juga tidak boleh terabaikan, kondisi kerja non fisik pada Kantor Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep dapat terlihat pada kesalahpahaman didalam bekerja masih sering terjadi, hal ini disebabkan karena rendahnya koordinasi antara unik kerja dan komunikasi antar unik kerja kurang terbangun dengan baik, kondisi lainnya menunjukkan bahwa selain kurangnya pemahaman tentang tupoksi, penguasaan penggunaan teknologi juga masih sangat terbatas, pendidikan dan keterampilan pegawai juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN kepada masyarakat.

Oleh karena itu, perlu dicermati bahwa ASN berfungsi, bertugas dan berperan untuk memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas. Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggaran pelayanan publik dengan tujuan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu ASN dituntut untuk profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Atas dasar latar belakang yang telah di uraikan, maka penulis tertarik untuk mengkaji dengan judul yaitu “ **Pengaruh Kemampuan Individu, Motivasi Kerja Dan Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan ASN Pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep** ”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kemampuan individu terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep?
3. Apakah terdapat pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep?
4. Apakah terdapat pengaruh kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja secara bersama- sama terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep?
5. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah di uraikan, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan individu terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep?
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja secara bersama- sama terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini mencakup berbagai macam manfaat yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat dan memberi kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan secara umum, khususnya manajemen sumber daya manusia, yang berkaitan dengan masalah kemampuan individu, motivasi kerja, etos kerja dan kualitas pelayanan ASN..

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis di tujukan bagi instansi terkait, kepada unsur pimpinan sebagai masukan mengenai pentingnya pengembangan sumber daya manusia pada Kecamatan Minasatene.



### 3. Manfaat Kebijakan

Gambaran penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kebijakan apa yang harus dilakukan oleh instansi pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Kajian-kajian mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kemampuan individu motivasi kerja dan etos kerja telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Melalui penelusuran literatur hasil penelitian jurnal online internet dan penelitian jurnal cetakan, kajian factor-faktor yang mempengaruhi kemampuan individu motivasi kerja dan etos kerja yang dihubungkan dengan kualitas pelayanan ASN dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang masalah dan factor dari hasil penelitian. Berikut ini adalah hasil-hasil terdahulu yang relevan ;

1. Setiawan *et.al* (2010), “Pengaruh Karakteristik Individu dan Faktot-Faktor Perkerjaan terhadap Motivasi (Studi Pada Karyawan CV.Bintang Timur Semarang)”. penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner terhadap 50 orang pekerja. hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik dan non fisik hasil penelitian menunjukkan lingkungan fisik dan non fisik berpengaruh signifikan terhadap motivasi.
2. Triasmoro (2010) dengan judul “pengaruh kemampuan motivasi dan kualitas pelayanan ASN terhadap produktivitas kerja (studi kasus di Bappeda Kabupaten Kediri)”. Penelitian ini menggunakan 45 responden yaitu semua pegawai di Bappeda mulai dari pimpinan sampai dengan staf. Reknik pengumpulan data menggunakan metode kuisisioner dan Teknik analisis

menggunakan analisis jalur dengan bantuan program SPSS. Dari hasil analisis terlihat bahwa variable kemampuan mempunyai pengaruh positif baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap produktivitas kerja.

3. Nugroho (2013), judul penelitian “Pengaruh Kemampuan Intelektual dan Kemampuan Emosional terhadap Kinerja Auditor melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening”. Penelitian ini menggunakan analisis jalur dengan jumlah responden sebanyak 76 orang. hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan intelektual dan emosional berpengaruh terhadap kinerja auditor dan kepuasan kerja.
4. Yunanda (2013), dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Perum Jasa Tirta I Malang”. Menggunakan 50 orang pegawai sebaga sampel penelitian. data dianalisis menggunakan analisis jalur . Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
5. Ginanjar (2016) dengan judul pengaruh kemampuan dan budaya kerjaterhadap produktivitas kerja pengurus Himpaudi Kecamatan Baros Kota Sukabumi, penelitian ini menggunakan metode survey dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden sebanyak 45 butir pertanyaan. Populasi yang diteliti adalah semua pengurus Himpaudi yang berjumlah 7 (tujuh) orang sehingga tidak diambil sampel atau sensus. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier parsial dan berganda menggunakan bantuan SPSS versi 21 menunjukkan bahwa : secara parsial hasil uji t untuk kemampuan mempunyai pengaruh positif dan signifikan

terhadap produktivitas kerja, karena  $t$  hitung lebih besar dari pada  $t$  table. Sedangkan secara parsial hasil uji  $t$  untuk budaya kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja, karena  $t$  hitung lebih besar dari pada  $t$  table. Adapun kemampuan dan budaya kerja secara simultan diuji melalui uji  $f$  mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja.

6. Sudiro, (2014) hasil penelitian tentang Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Tenaga Edukatif/Dosen ( Studi di Universitas Brawijaya Malang ); Kesimpulan dari penelitian ini adalah hasil pengujian secara bersama-sama (simultan) diketahui komitmen keorganisasian dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga edukatif/dosen. Pengujian secara parsial menghasilkan kesimpulan kemampuan individu berpengaruh terhadap kinerja tenaga edukatif/dosen, dan secara parsial kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja tenaga edukatif/dosen.
7. Muslim, (2011) hasil penelitian tentang Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Politeknik Negeri Lhokseumawe : Kesimpulan dari penelitian ini bahwa gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan Politeknik Negeri Lhokseumawe. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan dibandingkan dengan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

8. Penelitian oleh Ambo Talle pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada unit pengadaan Kabupaten Mamuju Utara”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi motivasi yaitu aktualisasi, bertahan hidup dan kenyamanan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian-penelitian diatas menjadi dasar untuk melakukan penelitian tentang kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

## **2.2. Kemampuan Individu**

### **2.2.1. Pengertian Kemampuan Individu**

Kemampuan secara umum dapat diartikan sebagai kompetensi. Kemampuan akan mendasari kemampuan kerja pada instansi/organisasi yang pada akhirnya kemampuan tersebut akan menentukan baik buruknya kinerja seseorang, juga akan berkaitan dengan puas tidaknya seseorang akan pekerjaannya.

Kemampuan kerja Menurut Sigit (2003:24) dapat diartikan sebagai bakat yang melekat pada diri seseorang untuk bekerja baik secara fisik dan mental yang didapatkan semenjak lahir di dunia ini. Selanjutnya menurut Robbins (2007:348) Kemampuan merujuk pada kapasitas individu dalam bekerja atas berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Kemampuan adalah factor penting dalam meningkatkan produktifitas kerja. Kemampuan berhubungan dengan pengetahuan (knowledge) dan keterampilan (skill) yang dimiliki oleh seseorang.

Menurut Soelaiman (2007) Kemampuan adalah “Sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang dapat menyelesaikan pekerjaan, baik

secara mental maupun fisik . Pegawai dalam suatu organisasi, meskipun dimotivasi dengan baik, tetapi tidak semua memiliki kemampuan untuk bekerja dengan baik, kemampuan dan keterampilan memainkan peranan utama dalam perilaku dan kinerja individu. Keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki dan dipergunakan oleh seseorang pada waktu yang tepat”.

Sedangkan menurut Mc. Shane dan Glinow dalam Buyung (2007) kemampuan adalah “kecerdasan-kecerdasan alami dan kapabilitas dipelajari yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas.

Dari uraian diatas dapat diringkas bahwa kemampuan merupakan sifat alami yang dimiliki seseorang berupa keterampilan, kesanggupan dan kecerdasan diri seseorang dalam melakukan pekerjaan atau menyelesaikan tugasnya dengan baik.

### **2.2.2. Jenis-jenis Kemampuan Individu**

Menurut Robbins (2007:356), kemampuan adalah suatu kapasitas yang dimiliki seseorang individu yang mengerjakan berbagai tugas suatu pekerjaan.

Ada dua kemampuan yaitu :

#### **a. Kemampuan Intelektual (IQ)**

Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan mental. Tes IQ misalnya dirancang untuk memastikan kemampuan intelektual umum seseorang. Robbins (2007:357) mencatat tujuh dimensi yang membentuk kemampuan intelektual yaitu :

1. Kecerdasan numerik adalah kemampuan berhitung dengan cepat dan tepat.

2. Pemahaman verbal yakni kemampuan memahami apa yang dibaca dan didengar.
3. Kecepatan perseptual yaitu kemampuan mengenal kemiripan dan perbedaan visual dengan cepat dan tepat.
4. Penalaran induktif yaitu kemampuan mengenal suatu urusan logis satu masalah dan pemecahannya.
5. Penalaran deduktif yaitu kemampuan menggunakan logika dan penalaran implikasi dari suatu argument.
6. Visualisasi ruang yaitu kemampuan membayangkan bagaimana suatu objek akan tampak seandainya posisi dalam ruang diubah.
7. Ingatan dalam kemampuan yang menahan dan mengenang kembali masa lalu.

b. Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik memiliki makna penting khusus untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan. Kemampuan fisik ini dapat dianalogikan dengan kemampuan berkekrativitas (CQ=Creativity Quotient), misalnya pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina, kecekatan tangan, kekuatan tungkai atau bakat-bakat serupa manajemen untuk mengenali kapabilitas fisik seorang karyawan atau pegawai.

c. Kemampuan Spiritual (EQ)

Selain kemampuan intelektual (IQ), kemampuan emosional (EQ) dan kemampuan fisik, perlu disertai dengan kemampuan spiritual (SQ)

sehingga semua aktivitas yang dilakukan dapat dilandasi oleh iman yang kuat dan memadai.

EQ berorientasi kepada kecerdasan mengelolah emosi manusia. Di dalamnya terdapat unsur kemampuan akan kepercayaan diri sendiri, ketabahan, ketekunan dan menjalin hubungan social. Jika pekerja memiliki kecerdasan rata-rata, sebenarnya ia ia dapat meraih prestasi kerja yang tinggi jika ada kepercayaan terhadap diri sendiri, tidak terlalu tergantung kepada orang lain. Ketabahan menghadapi beban kerja, kekuatan dalam bekerja, melakukan kontak-kontak social dalam kerja, akan merubah posisi seseorang yang semula berprestasi rata-rata menuju tingkat prestasi yang lebih baik.

### **2.2.3. Faktor- Faktor Pendukung Kemampuan Individu**

Menurut Leonard dan Barton dalam Kumalasari (2014:46) ada empat dimensi yang saling berkaitan sebagai penunjang kemampuan individu,yaitu :

- a. Dimensi pengetahuan dan keterampilan.  
Dimensi ini merupakan dimensi yang paling sering dikaitkan dengan kemampuan yang paling sesuai dengan pengembangan organisasi.
- b. Pengetahuan dan keterampilan yang melekat pada sistem teknis.
- c. Proses penciptaan pengetahuan dan kontrol yang dipandu oleh sistem manajerial.
- d. Nilai dan norma yang berkaitan dengan berbagai jenis pengetahuan yang terwujud dan melekat dengan proses penciptaan dan pengendalian pengetahuan.



## **2.3. Motivasi Kerja**

### **2.3.1. Pengertian Motivasi Kerja**

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Oleh karena itu motivasi seringkali diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan seseorang pasti memiliki sesuatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Diberikannya motivasi kepada pegawai atau seseorang tentu saja mempunyai tujuan antara lain: mendorong etos dan gairah kerja, meningkatkan moral dan kepuasan kerja, meningkatkan produktivitas kerja, mempertahankan loyalitas dan kestabilan pegawai, meningkatkan kemotivasian dan menurungkan tingkat absensi pegawai.

Menurut Edwin B Floppo dalam Hasibuan (2009:143), motivasi adalah suatu keahlian dalam menggerakkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi tercapai.

Menurut G.R Terry dalam Hasibuan (2009:145), mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya unruk melakukan tindakan-tindakan. Selanjutnya Fahmi (2012) berpendapat bahwa, motivasi adalah aktivitas kerja seseorang demi memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Nugroho (2013), mengurai motivasi kerja sebagai sebuah dorongan dalam diri seseorang individu untuk mencapai keinginan dalam bentuk melakukan kegiatan tertentu guna memperoleh keinginan tersebut. Motivasi juga diartikan sebagai

penggerak yang dapat menimbulkan kegairahan untuk bekerja baik individu maupun kelompok secara efektif dan berusaha mencapai kepuasan dalam bekerja.

Dalam kehidupan berorganisasi, pemberian dorongan sebagai bentuk motivasi kerja kepada bawahan penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada atau kualitas pelayanan ASN. Pegawai dalam menjalankan tugas dan pekerjaan dengan baik memerlukan motivasi, tugas pimpinan dalam hal ini menciptakan lingkungan yang baik sehingga pegawai dalam bekerja termotivasi.

Adapun pertimbangan yang diperlukan pemimpin dalam memberikan motivasi menurut Siagian (2002) yaitu :

1. Filsafat hidup manusia berkisar pada prinsip “ quit pro quo”, yang dalam bahasa awam dicerminkan oleh pepatah yang mengatakan “ada ubi ada talas, ada budi ada balas”.
2. Dinamika kebutuhan manusia sangat kompleks dan tidak hanya bersifat materi, akan tetapi juga bersifat psikologis.
3. Tidak ada titik jenuh dalam pemuasan kebutuhan manusia.
4. Perbedaan karakteristik individu dalam organisasi ataupun organisasi, mengakibatkan tidak ada satupun teknik motivasi yang sama efektifnya untuk semua orang dalam organisasi juga untuk seseorang pada waktu dan kondisi yang berbeda-beda.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, motivasi dapat digambarkan sebagai potensi dalam diri seseorang yang dinyatakan melalui perilaku-perilaku yang dilakukannya dalam proses pencapaian tujuan.

### **2.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi Kerja**

Menurut Frederick Herzberg dalam Hasibuan (2009:155), yang memandang kepuasan kerja berasal dari keberadaan motivator intrinsik dan bahwa ketidakpuasan kerja berasal dari ketidakberadaan faktor ekstrinsik.

Faktor-faktor ekstrinsik (konteks pekerjaan) meliputi :

1. Upah
2. Kondisi Kerja
3. Keamanan kerja
4. Status
5. Prosedur perusahaan
6. Mutu penyaliaan dan hubungan interpersonal

Sementara kondisi intrinsik disebut ketidakpuasan atau faktor hygiene meliputi:

1. Pencapaian prestasi
2. Pengakuan
3. Tanggung jawab
4. Kemajuan
5. Pekerjaan itu sendiri
6. Kemungkinan berkembang

Motivasi merupakan keadaan yang menyebabkan atau memberikan dorongan kepada pegawai untuk berbuat dan melakukan segala kegiatan sesuai dengan norma-norma atau aturan-aturan yang telah ditetapkan.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tegak tidaknya suatu motivasi kerja dalam suatu perusahaan. Menurut Singodimedjo (dalam Sutrisno, 2011). Faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi

Kompensasi diartikan sebagai imbalan atas apa yang telah dikerjakan berupa uang, gaji atau bonus. Pegawai yang bekerja dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan besaran kerjanya tentu akan berdampak positif terhadap kinerja.

2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan

Pimpinan adalah unsur penentu kesuksesan organisasi selain pegawai. Sikap pimpinan dalam memimpin organisasi sangat mempengaruhi kondisi dalam bekerja. Demikian juga gaya kepemimpinannya.

3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan

Adanya aturan yang jelas dan berlaku bagi semua unsur dalam organisasi mempengaruhi sikap pegawai dalam bekerja.

4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

Pimpinan yang berani mengambil keputusan tentu akan menjadi tauladan dan panutan bagi pegawainya. Sikap demikian tentu akan memotivasi pegawai untuk bekerja dengan baik

5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Pengawasan pimpinan perlu adanya dalam organisasi khususnya mengawasi kerja para pegawai. Pengawasan bukan dalam bentuk tekanan melainkan sebagai bentuk perhatian kepada pegawai.

6. Ada tidaknya perhatian kepada pada pegawai

Perhatian yang diberikan kepada pegawai akan menmbuhkan rasa motivasi ia dalam bekerja karena merasa dihargai dan diperhatikan khususnya oleh pimpianan.

7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya motivasi.

Kebiasaan- kebiasaan positif sangat mempengaruhi terwujudnya motivasi dalam diri pegawai dalam bekerja

Dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah suatu keadaan tertib dimana seseorang atau sekelompok orang yang tergabung dalam organisasi tersebut berkehendak mematuhi dan menjalankan peraturan-peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis dengan dilandasi kesadaran akan tercapainya suatu kondisi antara keinginan dan kenyataan dan diharapkan agar para pegawai memiliki sikap motivasi yang tinggi dalam bekerja sehingga kinerjanya meningkat.

### **2.3.3. Jenis-Jenis Motivasi Kerja**

Motivasi kerja dapat timbul dalam diri sendiri dan karena adanya perintah, GR.Terry (Winardi, 2014) membagi jenis motivasi menjadi 2, yaitu:

- a. Motivasi yang ditimbulkan dari diri sendiri (*self imposed motivasie*) adalah kotivasi yang timbul atas sikap sadar, rela yang berasal dari dalam diri sendiri bukan karena ada paksaan dari pihak manapun. Orang yang termotivasi karena timbul dari dalam diri sendiri akan dengan mudah untuk bekerja atau dengan mudah mematuhi segala aturan organisasi dalam bekerja sebab bekerja

berdasarkan keinginan dan kebutuhannya dan menjadikan kerja sebagai kewajibannya.

- b. Motivasi berdasarkan perintah (*command motivasie*) . Sikap dorongan yang timbul karena adanya paksaan. Berbeda dengan motivasi yang berasal dari dalam diri yang tidak ada unsur paksaan dari pihak manapun. Sedangkan motivasi berdasarkan perintah justru sebaliknya. Sehingga pengawasan diperlukan untuk menimbulkan dorongan kepada individu dalam bekerja.

Setiap organisasi ingin semua individu didalamnya bekerja karena ada motivasi baik itu karena diri sendiri maupun karena adanya perintah asalkan keduanya membahwa sifat positif dalam organisasi. Meskipun dalam organisasi pemerintahan secara kasuistik, motivasi ditemukan kebanyakan karena ada paksaan dan dorongan dari pihak atasan. Oleh karena itu, pencapaian kinerja tidak bisa lepas dari adanya motivasi.

#### **2.3.4. Sifat-Sifat Motivasi Kerja**

Adapun motivasi kerja pegawai dapat dikatakan baik apabila memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. Pegawai hadir dikantor dengan tepat waktu dan teratur serta disertai sikap positif tentu akan dengan mudah muncul motivasi dalam dirinya untuk bekerja dan memulai pekerjaan dengan sikap positif
- b. Berpakaian rapi. Cara berpakaian, corak warna dan jenis pakaian sangat memberikan efek pada motivasi kerja pegawai. Berpakaian rapi mendukung suasana dalam bekerja sehingga menghasilkan produktivitas yang tinggi.

- c. Mampu menggunakan perlengkapan kantor dengan hati-hati. Sikap hati-hati sangat mencerminkan bagaimana pegawai tersebut bersikap dan bagaimana pegawai menggunakan fasilitas kantor dengan baik. Motivasi yang ada dalam diri pegawai menjadikan mereka menimbulkan rasa memiliki terhadap apa yang ada di lingkungan kantor sehingga menumbuhkan rasa untuk senantiasa menjaga fasilitas tersebut dengan sikap hati-hati.
- d. Mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh perusahaan. bekerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi adalah salah satu cara menumbuhkan motivasi dalam bekerja karena pekerjaan akan sesuai dengan harapan organisasi demikian juga bentuk kerja yang tidak membuang-buang waktu dalam bekerja adalah salah satu dampak dari adanya motivasi dalam diri pegawai.
- e. Memiliki tanggung jawab yang tinggi. Sikap tanggungjawab adalah sikap yang dapat dipercaya, kepercayaan demikian tentu sangat sulit didapatkan namun jika pegawai bekerja berdasarkan tanggungjawab tentu senantiasa menghadirkan motivasi kerja dalam dirinya.

### **2.3.5. Indikator Motivasi Kerja**

Menurut Hasan (2012) indikator-indikator motivasi kerja adalah sebagaiberikut:

1. Bekerja tepat waktu dan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat
2. Kreatif dan insiatif dalam bekerja. Adanya sikap demikian tentu adalah buah positif yang akan diterima oleh organisasi
3. Bekerja dengan jujur, penuh etos dan tanggung jawab.

Sikap jujur dan tanggungjawab dibarengi dengan etos kerja yang tinggi akan menumbuhkan kredibilitas dalam diri pegawai yang nantinya terbuka dengan segala keadaan dan akan menumbuhkan motivasi ia dalam bekerja

4. Memperhatikan waktu datang dan pulang kerja.

Pegawai yang bekerja atas dasar adanya motivasi tentu akan emmatuhi waktu yang ditetapkan oleh organisasi dalam hal jam datang atau masuk dan jam pulang kerja.

5. Bertingkah laku sopan.

Sikap sopan tidak hanya pada pimpinan namun juga sesama rekan kerja

Menurut Hasibuan (2015) bahwa indikator yang mempengaruhi tingkat kemotivasian pegawai suatu organisasi, diantaranya adalah:

1. Tujuan dan kemampuan.

Tujuan untuk bekerja serta kemampuan yang dimiliki tentu akan mempengaruhi motivasi dalam bekerja. Sikap bekerja harus jelas dan ideal untuk mencapai tujuan organisasi. Pegawai harus senantiasa memperhatikan tujuan ia bekerja dan menyesuaikan dengan kemampuannya. Jika pegawai merasa tidak mampu untuk menyelesaikan pekerjaan hendaknya ia melakukan introspeksi diri terhadap kemampuan yang dimiliki dan bersedia untuk mengikuti pendidikan atau pelatihan kerja.

2. Keteladanan Pimpinan.

Sikap teladan pimpinan memiliki peran dalam menumbuhkan motivasi pegawai. Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang dapat dicontoh oleh bawahannya baik perilaku maupun kemampuan ia bekerja. Sehingga untuk



menciptakan lingkungan kerja yang baik dan motivasi kerja pegawai yang tinggi, sikap pimpinan juga perlu untuk diperhatikan.

3. Balas Jasa.

Pemberian gaji dalam bentuk balas jasa adalah salah satu yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Keseuaian antara pekerjaan dan imbalan yang didapatkan adalah penentu motivasi kerja pegawai oleh karenanya balas jasa perlu untuk senantiasa diperhatikan.

4. Keadilan.

Sikap adil dan perlakuan adil diharapkan mendorong motivasi kerja pegawai. Keadilan adalah sebuah bentuk penghargaan kepada pegawai khususnya pemberian kesempatan yang sama untuk maju dan berkembang.

5. Waskat (Pengawasan Melekat).

Salah satu fungsi manajemen adalah pengawasan untuk melihat apakah hasil kerja sesuai dengan perencanaan awal yang telah dilakukan. Pengawasan merupakan salah satu bentuk perhatian yang diberikan pegawai kepada bawahannya sehingga pengawasan dianggap salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja.

6. Sangsi Hukuman.

Penetapan sanksi atas pekerjaan yang dikerjakan adalah sebuah bentuk atau cara agar pegawai bekerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan sehingga tidak berniat untuk merusak tujuan organisasi

7. Ketegasan.

Sikap tegas dalam memimpin organisasi adalah sebuah jalan untuk menumbuhkan sikap disiplin pegawai dalam bekerja..

#### 8. Hubungan Kemanusiaan.

Hubungan yang baik antar sesama rekan kerja dan pimpinan adalah salah satu faktor yang dapat menimbulkan motivasi dalam bekerja.

## **2.4. Etos Kerja**

### **2.4.1. Pengertian Etos Kerja**

Etos kerja Menurut Winardi (2014) adalah "ketiadaan konflik, perasaan senang, penyesuaian pribadi secara baik, dan tingkat keterlibatan ego dalam pekerjaan". Sedangkan menurut Siagian (2012) etos kerja sebagai ukuran sejauh mana pegawai bersemangat dalam bekerja untuk keperluan organisasi. Sebelumnya, Davis (2010) menyatakan bahwa etos kerja adalah "kesediaan perasaan maupun perilaku yang memungkinkan seseorang bekerja untuk menghasilkan kerja lebih banyak dan lebih baik".

Etos kerja berkaitan erat dengan kepribadian diri seorang pegawai dalam berperilaku dan bersikap. Etos kerja berasal dari kata *ethos* yang artinya karakter, cara hidup dan kebiasaan. Etos kerja dapat diartikan sebagai sikap evaluatif yang mendasari diri pekerja untuk merefleksikannya dalam kehidupan. Seorang pegawai hendaknya memiliki sikap etos kerjan yang tinggi karena sangat membutuhkan kerja keras dan komitmen dalam bekerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Etos kerja bagi seorang pegawai adalah alat untuk memandang dan menjalankan tugas yang diberikan oleh organisasi. Etos kerja sebagai alat yang mendorong diri pegawai untuk merah seoptimal mungkin tugas yang diberikan

sehingga membentuk pola manusia dengan dirinya dan manusia lainnya yang terjalin dengan baik. Etos kerja berhubungan dengan beberapa hal sebagai berikut :

1. Orientasi masa depan yaitu perencanaan masa depan baik waktu maupun kondisi kearah yang lebih baik
2. Menghargai waktu yang diberikan dan bekerja secara efektif dan efisien mungkin
3. Bertanggungjawab atas pekerjaan
4. Hemat dan sederhana dalam bekerja karena memikirkan masa depan '
5. adanya pesaing sehat yang memicu kreativitas dalam bekerja.

Menurut Nitisemito (2015) menyatakan gairah kerja adalah “kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan”. Meskipun etos kerja tidak mesti disebabkan oleh kegairahan kerja, tetapi kegairahan kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap etos kerja. Oleh karena itu, antara etos kerja dan kegairahan kerja sulit dipisahkan.

#### **2.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Etos Kerja**

Sebelum masuk pada faktor yang memengaruhi etos kerja, sebelumnya penulis memberikan pemaparan tentang faktor yang dapat membentuk etos kerja pegawai:

##### **1. Agama**

Agama adalah bawaan sejak lahir manusia entah karena mengikuti orang tua atau pilihan sendiri. Etos kerja sangat berkaitan dengan sikap mental dan disiplin dalam bekerja yang sebagian dari hal tersebut bersumber dari agama dan keyakinan seseorang.

## 2. Budaya

Etos kerja juga ditentukan oleh nilai orientasi budaya dari masyarakat. Masyarakat dari sistem budaya yang telah maju akan memiliki etos kerja yang tinggi begitu juga sebaliknya.

## 3. Sosial Politik

Tinggi rendahnya etos kerja sangat dipengaruhi oleh struktur politik dalam masyarakat serta keadaan politik sebuah negara.

## 4. Kondisi lingkungan

Lingkungan alam mendukung manusia untuk mempelajari dan memanfaatkan apa yang ada disekitarnya. Lingkungan memberikan pengaruh terhadap etos kerja manusia.

## 5. Pendidikan

Seorang yang berpendidikan tinggi akan sangat mudah menanamkan etos kerja dalam dirinya dan menghasilkan kerja yang bermutu karena adanya pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan.

## 6. Struktur Ekonomi

Tinggi rendahnya etos kerja dipengaruhi oleh struktur ekonomi yang mampu memberikan insentif bagi anggota masyarakat yang bekerja keras

## 7. Motivasi Instrinsik

Etos kerja adalah suatu pandangan dan sikap yang didasari oleh nilai yang diyakini seseorang.

Pattanayak (2012) mengemukakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi etos kerja, yaitu:

1. Perasaan kebersamaan.

Rasa kepedulian yang timbul antar individu dalam suatu kelompok akan mempengaruhi sikap kerja seseorang

2. Kejelasan tujuan yang akan diraih

Pegawai memiliki beban kerja yang jelas dan tujuan yang jelas.

3. Pengharapan keberhasilan terhadap tujuan yang diinginkan.

Pegawai yang percaya diri terhadap kemampuan yang ia miliki akan sangat mempengaruhi kualitas kerjanya demi kemajuan organisasi

4. Rasa kerja sama dalam melaksanakan tugas demi tercapainya tujuan.

Bekerja sama atau berpartisipasi menyelesaikan tugas akan sangat mempengaruhi hubungan individu dalam kelompok

5. Memiliki pemimpin yang memberikan dukungan dan dorongan.

Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang senantiasa menyemangati para pekerja untuk bekerja dengan baik

Menurut Siagian (2012) cara yang paling tepat untuk meningkatkan etos kerja dan kegairahan kerja antara lain:

1. Gaji yang cukup

Pemberian gaji yang cukup dan layak kepada para pegawai akan menumbuhkan rasa peduli dan hormat terhadap organisasi dan mampu memberikan etos kerja pada setiap pekerjaan yang diberikan

jika pegawai merasa bahwa apa yang diterima sesuai dengan yang telah diberikan untuk organisasi

2. Menempatkan pegawai pada posisi yang tepat

Pemberian posisi dan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan kerja pegawai tentu akan meningkatkan prestasi kerja

3. Memberikan kesempatan untuk maju

Dorongan untuk maju adalah sebuah bentuk penghargaan kepada pegawai. Setiap pegawai yang bekerja dengan baik hendaknya diberikan kesempatan untuk maju misalnya dengan kesempatan pendidikan, pelatihan atau promosi jabatan

4. Perasaan aman untuk masa depan perlu diperhatikan

Perasaan aman akan memberikan jaminan bahwa dalam bekerja ia akan senantiasa terlindungi

5. Pemberian insentif yang menyenangkan

Bonus atau insentif bagi pegawai yang berprestasi adalah sebuah sikap yang patut untuk dihargai dan diterapkan

6. Fasilitas yang menyenangkan

Dukungan fasilitas yang memadai adalah salah satu cara untuk menumbuhkan etos kerja pegawai misalnya kelayakan gedung atau ruangan, fasilitas pendukung lainnya juga perlu diperhatikan.

### 2.4.3. Ciri-ciri Etos Kerja Tinggi

Pegawai dengan etos kerja yang tinggi sangat nampak pada cara dan tujuan ia bekerja. Menurut Carlaw, Deming & Friedman (2013) ciri-ciri etos kerja yang tinggi adalah sebagai berikut:

1. Tersenyum dan tertawa

Sikap ramah akan nampak pada raut wajah seseorang. Seorang pegawai dengan etos kerja yang baik akan mudah tersenyum dan tertawa jika sedang bercengkrama sesama teman

2. Memiliki inisiatif

Seorang dengan etos kerja akan bekerja dengan baik meski tanpa ada pengawasan dari pimpinannya .

3. Berfikir kreatif dan luas

Dengan etos kerja, pegawai akan mudah mendapatkan ide-ide baru dalam menyelesaikan tugas yang diberikan

4. Menyenangi apa yang sedang dilakukan

Bekerja dengan fokus adalah ciri-ciri dari seorang yang bersemangat dalam bekerja dan tidak menjadikan gangguan-gangguan sebagai hambatan untuk menyelesaikan pekerjaan.

5. Tertarik dengan pekerjaannya

Pegawai yang semangat kerja dan etos kerja akan tertarik terhadap banyak hal termasuk pekerjaan yang baru meskipun menantang untuk dilakukan

6. Bertanggung jawab

Sikap bertanggungjawab akan sangat mudah didapatkan oleh individu yang bekerja

7. Memiliki kemauan bekerjasama

Bekerja sama sesama individu lainnya atau dalam tim akan dengan mudah untuk dilakukan

8. Berinteraksi dengan atasan

Tidak ada rasa takut untuk melakukan interaksi dengan atasan karena percaya diri dengan hasil kerjanya

#### **2.4.4. Dimensi Etos Kerja**

Menurut Darodjat (2015), dimensi etos kerja terbagi atas tiga yaitu :

1. Kerja keras

Bentuk usaha yang jelas dan terarah untuk mendapatkan hasil yang maksimal dengan menggunakan energy dan semangat dari dalam diri. Indikator kerja keras yaitu aktualisasi, amanah dan kerja panggilan

2. kerja cerdas

Bentuk usaha yang terarah dengan menggunakan pengetahuan dan kecerdasan memanfaatkan fasilitas yang ada guna menunjang kerja untuk mendapatkan prestasi. Indikatornya adalah kerja seni dan kehormatan

3. kerja ikhlas

Bentuk usaha terarah dalam mendapatkan hasil menggunakan kesucian pikiran dan keikhlasan menjadikan kerja sebagai ibadah dan kemuliaan. Indikator kerja ikhlas yaitu kerja ibadah dan pelayanan



### **2.4.5. Indikator-Indikator Etos Kerja**

Berdasarkan dimensi etos kerja di atas, berikut lebih lanjut penjelasan setiap indikator yang ada:

1. Kerja sebagai bentuk aktualisasi

Aktualisasi adalah sikap yang senantiasa menampakkan potensi dan mengembangkan menjadi sebuah relasi untuk mengaktualisasikan diri pada tanggungjawab dan merasa bekerja apapun adalah ringan.

2. Kerja sebagai amanah

Bekerja karena merasa pekerjaan adalah sebuah titipan dari Tuhan yang maha esa yang kemudian melahirkan sebuah tanggung jawab karena percaya bahwa Tuhan mengawasi ia dalam bekerja.

3. Kerja merupakan sebuah panggilan

Kerja adalah panggilan suci yang berkaitan dengan kebenaran, kebaikan dan keadilan.

4. Kerja adalah seni

Apun pekerjaan yang diberikan akan menjadikan bekerja sebagai hal yang menyenangkan dan bukan sebagai beban

5. Kerja adalah kehormatan

Kehormatan adalah suatu struktur yang kuat dalam kehidupan manusia sama halnya dengan harga diri seseorang. Jika menganggap pekerjaan adalah kehormatan maka pekerja tidak akan meremehkan pekerjaannya karena seperti meremehkan kehormatannya

6. Kerja adalah Rahmat

Bekerja karena sebuah Rahmat Tuhan yang dilakukan dengan sungguh-sungguh dan bersyukur atas apa yang ditugaskan kepadanya dalam organisasi

7. Kerja adalah ibadah

Apapun agama pekerja, hendaknya senantiasa menganggap bahwa segala yang dikerjakan adalah kebaikan dan sifatnya adalah ibadah sehingga dalam bekerja tidak pernah melenceng dari aturan agama

8. Kerja adalah pelayanan

Sikap mulia seseorang adalah ketika memberikan pelayanan kepada sesama manusia. Sehingga menganggap bahwa jika ia bekerja maka memberikan pelayanan kepada negara.

Menurut Nitisemito (2015), indikator-indikator etos kerja adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya produktivitas kerja

Produktivitas kerja yang menurun adalah sebuah bentuk ketidaksemangatan dalam bekerja yang terjadi karena adanya rasa malas sehingga menunda pekerjaan yang diberikan dan dampaknya adalah keterlambatan kerja dan memakan waktu yang banyak sehingga tidak tercipta efektivitas dan efisiensi

2. Tingkat absensi yang naik atau tinggi

Sikap etos kerja ditunjukkan dengan kerajinan dalam bekerja. Jika tingkat absensi menurun berarti dapat dikatakan bahwa etos kerjanya juga menurun yang berakibat pada produktivitas kerja

3. *Labour turn over* atau tingkat perpindahan pegawai yang tinggi

Pegawai yang merasa tidak puas dalam bekerja akan mengakibatkan ia mencari tempat bekerja lainnya sehingga nampak sikap malas dan tidak bersemangat dalam bekerja. Keluar masuknya pegawai juga dapat dijadikan indikator bahwa ada rasa tidak nyaman dalam diri pegawai dalam bekerja sehingga berusaha mencari tempat lainnya

#### 4. Tingkat kerusakan yang meningkat

Menjaga fasilitas adalah bentuk dari kecintaan terhadap pekerjaan demikian juga sebaliknya. Jika disebuah kantor ditemukan banyak fasilitas yang rusak bukan karena lapuk dimakan usia tapi karena kecerobohan berarti dapat dikatakan bahwa etos kerja para pegawai mulai menurun dan perlu untuk diperhatikan.

#### 5. Kegelisahan dimana-mana

ketidaktenangan dalam bekerja, mengeluarkan keluhan kesah serta hal-hal lain adalah bentuk hilangnya etos kerja yang dapat merugikan organisasi itu sendiri.

#### 6. Tuntutan yang sering terjadi

Tuntutan merupakan perwujudan dari ketidakpuasan, di mana pada tahap tertentu akan menimbulkan keberanian untuk mengajukan tuntutan. Organisasi harus mewaspadaai tuntutan secara massal dari pihak pegawai.

#### 7. Pemogokan

Mogok kerja adalah bentuk ketidakpuasan terhadap hasil kerja dan dampak yang dirasakan

## **2.5. Kualitas pelayanan ASN**

### **2.5.1. Pengertian Kualitas pelayanan ASN**

Kualitas mengandung banyak makna berdasarkan persepsi orang yang merasakan. Demikian juga berdasarkan tuntutan dan harapan. Kualitas merupakan sebuah bentuk kepuasan pelanggan atas produk yang dirasakan. Jika bicara pada sektor pemerintahan berarti kualitas adalah bentuk kepuasan masyarakat atas kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan.

Menurut Zaithamal dan Bitner (dalam Arif: 2010), Kualitas pelayanan adalah penyampaian jasa yang sangat baik jika dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman (2010), Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara apa yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah semua bentuk pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan jasa yang maksimal dengan segala kesungguhan dan keikhlasan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan. Dalam organisasi pemerintah kualitas layanan para ASN dapat dikatakan jika masyarakat percaya pada kinerja OPD dan tidak ada tindakan ketidakpercayaan terhadap para ASN tersebut.

Penilaian kualitas pelayanan ASN memotivasi para pemberi layanan untuk bekerja dengan baik sesuai dengan standar kerja yang diterapkan dalam organisasi. Karena pelayanan adalah jasa yang jika dibahas sangat kompleks karena penilaian orang yang berbeda-beda terutama terhadap sifat nyata dalam merasakan bentuk pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan ASN memberikan dasar bagi

keputusan-keputusan yang mempengaruhi gaji, promosi, pemberhentian, pelatihan, transfer, dan kondisi-kondisi kepegawaian lainnya.

### **2.5.2. Dimensi Kualitas pelayanan ASN**

Banyak dimensi yang dapat dijadikan alat mengukur kualitas pelayanan yang diberikan. Mengukur kualitas layanan biasanya menggunakan tiga model yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Parasuraman dalam Arif (2011), memaparkan lima faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu sebagai berikut:

1. Realibilitas atau kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang handal dan akurat
2. responsiveness atau daya tanggap adalah keinginan untuk senantiasa memberikan pelayanan yang cepat dan tepat
3. assurance berupa jaminan dari pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan
4. empati adalah memberikan tingkat perhatian secara individu terhadap kebutuhan konsumen
5. tangible meliputi adanya fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang nampak dan mendukung pelayanan

Dimensi kualitas layanan digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa yang akan dievaluasi atau dibandingkan dengan kinerja atas standar kerja yang telah ditetapkan. Apabila layanan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Selanjutnya Brady dan Cronin (2001) menyusun dimensi pokok yang menjadi kualitas utama dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu:

1. Kualitas interaksi dilihat berdasarkan sikap, perilaku dan keahlian
2. Kualitas lingkungan fisik diukur dengan desain dan faktor sosial
3. Kualitas hasil diukur berdasarkan waktu, bukti fisik dan valensi

### **2.5.3. Karakteristik Kualitas pelayanan ASN**

Karakteristik kualitas pelayanan menurut Tjiptno (2004) dibedakan menjadi empat kelompok yaitu :

1. *Intangibility* adalah hal yang nampak atas kualitas pelayanan yang dirasakan seperti sestau yang dapat dicium atau dinikmati setelah diberikan selain itu juga dengan melihat karakteristik kualitas, efisiensi dan kesopanan.
2. *Inseparability* adalah ketika produk yang diberikan benar-benar selesai dikerjakan
3. *variability* adalah pelayanan yang bervariasi dan berkualitas
4. *perishability* adalah pelayanan yang diberikan dapat outputnya dapat digunakan dan dimanfaatkan

Adapun kriteria yang biasanya disusun untuk melihat kualitas layanan dan biasanya dijadikan indikator yaitu :

1. Keandalan
2. Responsif
3. Kompetensi
4. Aksesibilitas

5. Kesopanan
6. Komunikasi
7. Kredibilitas
8. Kemanan
9. Empati
10. Fisik

## **BAB III**

### **KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

#### **3.1. Kerangka Konseptual**

Organisasi pemerintahan adalah sebuah wadah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap instansi pemerintah termasuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kecamatan mempunyai tanggung jawab untuk membantu pemerintah daerah mewujudkan *good governance* sebagai salah satu aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan pembangunan nasional. Lahirnya prinsip *good governance* sangat penting untuk penyelenggaraan pelayanan public yang lebih baik. Anggapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintahan saat ini kebanyakan bersifat negative seperti pelayanan yang lamban, tidak profesional dan biaya mahal. Gambaran anggapan demikian dikarenakan terjadinya tumpang tindih wewenang dalam pembagian kerja OPD bahkan perangkat kecamatan, desa dan kelurahan.

Pelaksanaan otonomi daerah adalah salah satu alasan perlunya pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul dalam berbagai bidang. Seleksi penerimaan ASN saat ini telah menunjukkan bagaimana negara serius membutuhkan sumber daya manusia yang unggul dengan bentuk ujian yang panjang dan dengan berbagai tahapan tes. Bentuk penyaringan tersebut adalah salah satu kegiatan yang memberikan pengaruh signifikan bagi keberhasilan organisasi.

Kompetensi atau kemampuan individu dalam organisasi. Fenomena yang telah disebutkan di atas seperti pelayanan yang lamban dan ketidak profesionalan pegawai adalah salah satu contoh bagaimana ketidak mampuan individu dalam



memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan kerja Menurut Sigit (2003:24) dapat diartikan sebagai bakat yang melekat pada diri seseorang untuk bekerja baik secara fisik dan mental yang didapatkan semenjak lahir di dunia ini.

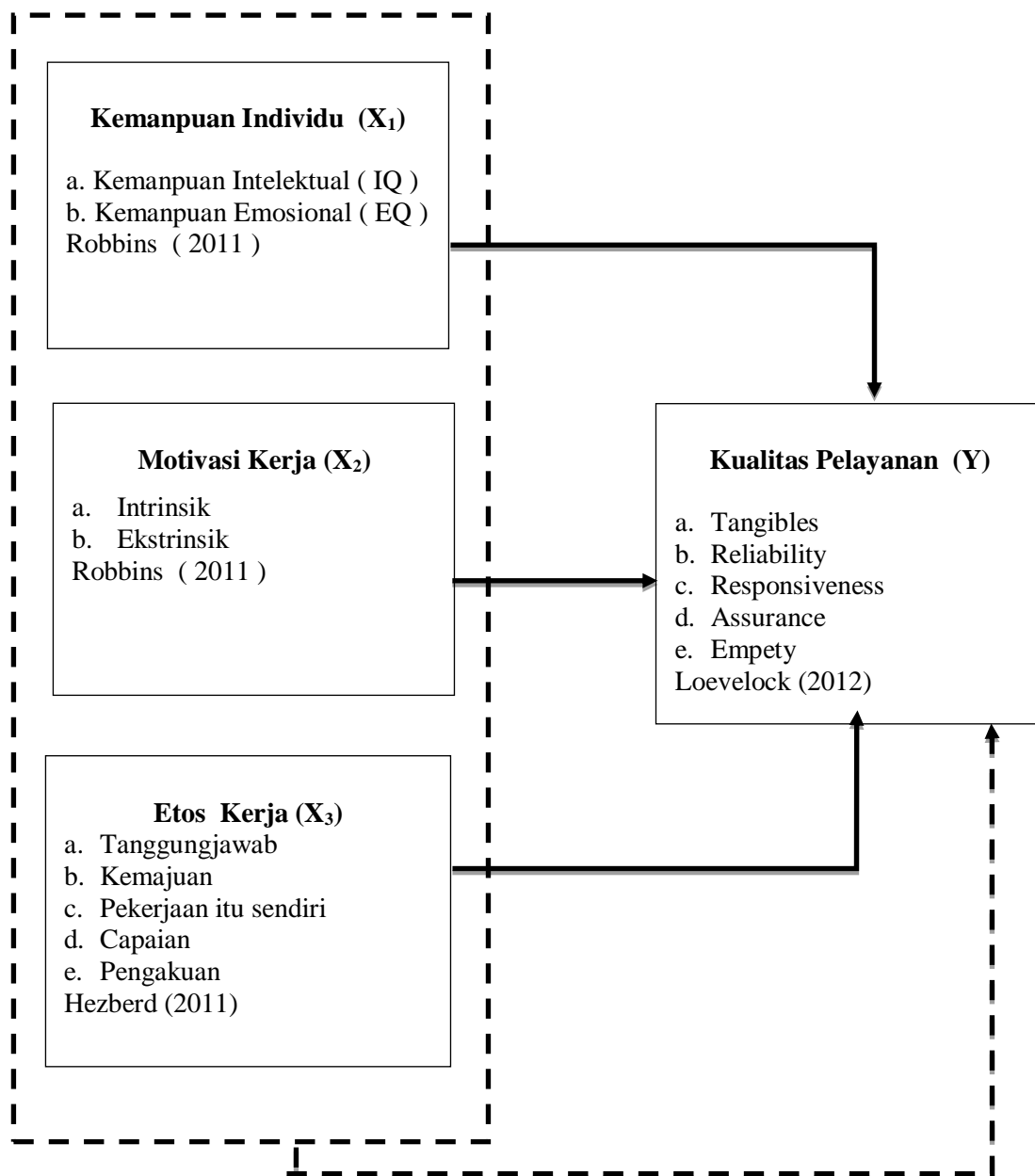
Kemampuan kerja merupakan sifat alami yang dimiliki seseorang berupa keterampilan, kesanggupan dan kecerdasan diri seseorang dalam melakukan pekerjaan atau menyelesaikan tugasnya dengan baik. Eriswanto dan Ade (2017) yang melihat pengaruh sikap dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik RSUD R Syamsuddin Kota Sukabumi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan bersama sikap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Variabel lain yang dianggap dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah motivasi kerja. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pegawai harus senantiasa diberikan perhatian dan dorongan agar bekerja lebih produktif salah satu hal yang akan muncul dari perhatian tersebut adalah motivasi dalam bekerja. Nugroho (2013), mengurai motivasi kerja sebagai sebuah dorongan dalam diri seseorang individu untuk mencapai keinginan dalam bentuk melakukan kegiatan tertentu guna memperoleh keinginan tersebut.

Motivasi juga diartikan sebagai penggerak yang dapat menimbulkan kegairahan untuk bekerja baik individu maupun kelompok secara efektif dan berusaha mencapai kepuasan dalam bekerja. Talle (2016) melihat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan unit pengadaan Kabupaten Mamuju Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas ASN merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pimpinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, apabila kualitas pelayanan dapat terpenuhi, pegawai akan cenderung memiliki etos dalam bekerja sebaliknya ketidakpuasan kualitas pelayanan akan mengakibatkan tingginya tingkat ketidakmotivasi pegawai, mengabaikan pekerjaan dan tindakan-tindakan negatif yang dapat merugikan institusi.

Etos kerja Menurut Winardi (2014) adalah "ketiadaan konflik, perasaan senang, penyesuaian pribadi secara baik, dan tingkat keterlibatan ego dalam pekerjaan". Afifah (2016) menemukan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan kerja pegawai, etos kerja dan semangat kerja. Berdasarkan uraian variabel-variabel di atas yaitu kemampuan individu, motivasi kerja, etos kerja, dan kualitas pelayanan ASN maka dapat diambil suatu kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar 3.1. Kerangka Konseptual Penelitian

### 3.2. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan kerangka pikir penelitian, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kemampuan Individu terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Etos kerja terhadap Kualitas pelayan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja secara bersama sama terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.
5. Variabel etos kerja yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

### **3.3. Definisi Operasional Variabel**

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variable yang terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Ferdinand (2011:28) menjelaskan bahwa variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat dalam penelitian atau bisa dikatakan sebagai variabel yang dipengaruhi, dalam penelitian ini variabel dependennya yaitu kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep Variabel independen sering disebut variabel *stimulus, predictor, antecedent*.

Dalam pengertian lain variabel independent disebut sebagai variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2013:39). Dalam penelitian ini variabel independen yaitu kemampuan individu, motivasi kerja, dan etos kerja. Penjabaran mengenai

variabel – variabel diatas beserta indikator ataupun faktor yang mempengaruhinya sebagai berikut :

**1. Kemampuan Individu ( $X_1$ )**

Dari uraian diatas mengenai kemampuan individu, dapat disimpulkan bahwa kemampuan individu adalah kapasitas pegawai untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu

**2. Motivasi Kerja ( $X_2$ )**

Dari uraian diatas mengenai motivasi kerja, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah keadaan dalam pribadi pegawai yang mendorong keinginan untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan

**3. Etos Kerja ( $X_3$ )**

Dari uraian diatas mengenai etos kerja, dapat disimpulkan bahwa etos kerja adalah sikap yang tertanam dalam diri untuk senantiasa menghayati dan menghargai suatu pekerjaan dengan terus meningkatkan kualitas dari waktu ke waktu.

**4. Kualitas Pelayanan ( Y )**

Dari uraian diatas mengenai kualitas pelayanan yaitu usaha yang dilakukan oleh aparat dalam upaya memberikan rasa puas pada masyarakat untuk memperoleh pelayanan masyarakat yang nyaman dan ramah atau pelayan Prima.

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1. Jenis dan Desain Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian jenis survey yang didesain dengan menggunakan kuesioner untuk melihat persepsi dari sampel penelitian dalam menilai kualitas pelayanan. Pendekatan penelitian adalah metode kuantitatif yang mengolah data hasil sebaran kuesioner menggunakan aplikasi SPSS . Selain itu juga penelitian ini ingin membuktikan membuktikan dari hipotesis yang dibangun sebelumnya terhadap fenomena yang akan diteliti. Dalam menilai sebuah fenomena peneliti menggunakan indikator untuk mengukur variabel yang digunakan.

Survey dalam penelitian ini adalah suatu desain yang digunakan untuk menyelidiki mengenai pengaruh variabel kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep. Sehingga dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

#### **4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep, lokasi tersebut penulis pilih dengan pertimbangan lebih mudah dalam pengumpulan data, baik yang bersifat data primer maupun data sekunder. Waktu penelitian selama kurang lebih 3 (tiga) bulan

### **4.3. Populasi dan Sampel**

Salah satu langkah dalam penelitian adalah menentukan obyek yang akan diteliti dan besarnya populasi yang ada. Menurut Sugiyono (2012:80) yang dimaksud populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian yaitu semua pegawai Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep yang berjumlah 74 orang.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012:81). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling sensus atau sampel jenuh, yaitu jumlah sampel merupakan semua populasi. Adapun jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 74 responden.

### **4.4. Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan sumber data sebagai berikut :

##### **a. Data Primer**

Data primer yaitu data yang didapat langsung dari responden yang diperlukan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pengaruh kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja terhadap kualitas pelayanan ASN. Data tersebut diperoleh langsung dengan cara wawancara dan membagi kuisisioner atau daftar pertanyaan kepada pegawai.

## b. Data Sekunder

Data sekunder berupa data yang diperoleh berdasarkan dokumen – dokumen yang diterbitkan perusahaan seperti data absensi pegawai, data jumlah pegawai, dan sejarah organisasi.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu kuesioner Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:142). Pertanyaan yang akan dijawab oleh responden berkaitan dengan variabel penelitian yaitu kemampuan individu, motivasi kerja, etos kerja dan kinerja. Dalam kuesioner, keempat variabel tersebut terdiri dari elemen-elemen variabel dan masing-masing item akan diukur dengan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap sesuatu, yaitu sangat setuju – sangat tidak setuju, sangat baik – sangat tidak baik, dan sangat bisa – sangat tidak bisa. Dalam penelitian ini jawaban responden diberi skor menurut skala Likert sebagai berikut:

Sangat setuju	: 5
Setuju	: 4
Kurang setuju	: 3
Tidak setuju	: 2
Sangat tidak setuju	: 1



## **4.5. Instrumen Penelitian**

### **1. Uji Validitas dan Reabilitas**

Kesimpulan penelitian yang berupa jawaban permasalahan penelitian, dibuat berdasarkan hasil proses pengujian data yang meliputi : pemilihan, pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, kesimpulan tergantung pada kualitas data yang dianalisis dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Dua alat untuk mengukur kualitas data yaitu uji validitas dan uji realibilitas.

#### **a. Uji Validitas**

Menurut Ancok dan Singarimbun (2014), menerangkan bahwa validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur (instrumen) itu mengukur apa yang ingin diukur. Kuesioner penelitian ini terbentuk dari empat konsep teoritis. Keempat konsep tersebut adalah : sarana, kreativitas belajar, motivasi belajar dan prestasi belajar. Instrumen yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan valid atau shahih apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tetap. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 5%, maka ítem tersebut di nyatakan valida tau shahih (Tiro dan Sukarna, 2012).

Menurut Nasution (2002:74), menjelaskan bahwa suatu alat pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur oleh alat itu. Meter itu valid karena memang mengukur jarak.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Suatu instrumen dapat dikatakan andal (reliabel) bila alat ukur tersebut mengarah pada keajegan atau konsisten, dimana tingkat reliabilitasnya memperlihatkan sejauh mana alat ukur dapat diandalkan dan dipercaya sehingga

hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan pengukuran berulang-ulang terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama pula. Suatu instrumen dikatakan andal, bila memiliki koefisien keandalan atau reliabilitas sebesar 0,60 atau lebih (Tiro dan Sukarna, 2012)

Nasution (2002:77), menjelaskan bahwa suatu alat pengukur dikatakan *reliable* bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang *reliable* secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama.

## **2. Uji Asumsi Dasar**

### **a. Uji Homogenitas**

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau tidak. Uji ini dilakukan sebagai prasyarat dalam analisis *independent sample t test* dan ANOVA.

### **b. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.**

### **c. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.

## **3. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi.

d. Uji Normalitas Regresi

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak.

#### 4.6. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kemampuan individu, motivasi kerja, etos kerja, dan kualitas pelayanan ASN. Dalam analisis ini digunakan bentuk tabel dan nilai rata-rata untuk memperjelas deskripsi variabel. Teknik analisa data kuantitatif yang diperoleh dari hasil kuesioner dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda (*Multiple Regression Analysis*). Analisis linier berganda dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen (X) yang ditunjukkan oleh kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja terhadap variabel dependen (Y) yang ditunjukkan oleh kualitas pelayanan ASN. Sebelum

melakukan pengujian regresi linier berganda syarat uji regresi yang harus dipenuhi adalah:

Bentuk umum dari model yang akan digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kualitas pelayanan ASN

a = konstanta

X<sub>1</sub> = Kemampuan individu

X<sub>2</sub> = Motivasi kerja

X<sub>3</sub> = Etos kerja

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, = Koefisien pengaruh

e = Kesalahan Prediksi

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu: kemampuan individu (X<sub>1</sub>), motivasi kerja (X<sub>2</sub>), dan etos kerja (X<sub>3</sub>), terhadap variabel terkait yaitu kualitas pelayanan ASN (Y) secara bersama-sama, maka dilakukan uji F.

Kemudian untuk mengetahui pengaruh faktor kemampuan individu (X<sub>1</sub>), motivasi kerja (X<sub>2</sub>), dan etos kerja (X<sub>3</sub>), terhadap variabel terkait yaitu kualitas pelayanan ASN (Y), secara parsial maka dilakukan uji t.

a. Pengujian hipotesis pertama, kedua dan ketiga

Hipotesis tersebut akan diuji berdasarkan pada analisis dihasilkan dari model regresi berganda.

- a) Ho berarti variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- b)  $H_a$  berarti variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- c) Dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  dan dengan *degree of freedom*  $(n - k - 1)$  dimana  $n$  adalah jumlah observasi dan  $k$  adalah jumlah variabel independent. Sedangkan  $t$  tabel ditentukan dengan melihat tingkat signifikan sebesar  $5\%$  dan  $df = (n - 1)$ , sehingga (Ghozali, 2013)

b. Pengujian hipotesis keempat

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel dependen. Hipotesis statistiknya dinyatakan sebagai berikut:

- a)  $H_0$  : berarti secara simultan variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b)  $H_a$  : berarti secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dengan tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$  dan dengan *degree of freedom*  $(k)$  dan  $(n - k - 1)$  dimana  $n$  adalah jumlah observasi dan  $k$  adalah variabel independen. Maka nilai  $F$  hitung dirumuskan sebagai berikut.

$$F = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1 - R^2)}{n - k - 1}}$$

Dimana :

$R^2 = R$  Square

$n =$  Banyaknya Data

$k =$  Banyaknya variabel independen

Sedangkan F tabel ditentukan dengan melihat tingkat signifikan  $\alpha$  sebesar 5% dan  $df = (n-1)$ , sehingga (Ghozali, 2014)

- a) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $Sig. F < 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yakni secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $Sig. F > 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yakni secara simultan variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

c. Pengujian hipotesis kelima

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk menguji variabel-variabel independen yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen. Apabila diantara variabel-variabel independen yang mempunyai nilai koefisien regresi (R) lebih besar diantara yang lainnya maka variabel tersebut merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2014).

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1. Hasil Penelitian**

##### **5.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Kecamatan Minasatene merupakan salah satu dari 13 Kecamatan yang ada di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, memiliki luas wilayah 76,48 Km<sup>2</sup> dengan batas-batas administrasi sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Bungoro
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Balocci
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Maros
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Pangkajene

Di kecamatan Minasatene terdapat 2 ( dua ) Desa dan 6 ( enam ) Kelurahan yaitu:

- Kel. Bontolangkasa
- Desa Kabba
- Desa Panaikang
- Kel. Bonto Kio
- Kel. Biraeng
- Kel. Minasatene
- Kel. Kalabbirang
- Kel. Bontoa

Dari 8 ( delapan ) Desa/Kelurahan tersebut terdapat 13 lingkungan, 4 Dusun, 54 RW, 153 RT, dan 57 Pamong Desa.

OPD Kecamatan Minasatene mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan melaksanakan fungsi-fungsi yang antara lain adalah :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban
3. Mengkoordinasikan Penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat Kecamatan
6. Membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa / Kelurahan
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kecamatan Minasatene merupakan salah satu Kecamatan yang paling dekat dengan ibukota Kabupaten. Penduduknya yang majemuk memiliki pola pikir dan pola tindak yang beragam. Seiring dengan semakin berkembangnya kehidupan di berbagai sektor, masyarakat pun menjadi semakin kritis, sehingga tuntutan masyarakat kepada Pemerintah pun semakin besar, terutama dalam hal pelayanan. Apalagi dengan jumlah aparat yang tidak mencukupi serta masih adanya aparat yang belum menguasai sistem komputerisasi membuat tantangan yang dihadapi OPD Kecamatan Minasatene dalam memberikan Pelayanannya pun semakin besar. Oleh



karena itulah Pemerintah Kecamatan Minasatene dituntut untuk lebih responsif, kreatif dan inovatif dalam menghadapi perubahan – perubahan yang terjadi baik ditingkat lokal, regional dan nasional.

Dengan memperhatikan hal tersebut dan dikaitkan dengan sasaran jangka menengah Renstra Kabupaten Pangkajene dan kepulauan yang ingin dicapai yaitu meningkatnya profesionalisme aparatur dan efektifitas kelembagaan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, serta meningkatnya pelayanan publik yang prima, diperoleh hasil penentuan isu-isu strategis yang akan ditangani oleh OPD Kecamatan Minasatene melalui Renstra OPD Tahun 2016-2021 adalah sebagai berikut :

1. Semakin tingginya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima
2. Rendahnya rasio antara jumlah aparat dengan jumlah pelayanan
3. Rendahnya Sumber Daya Aparatur dalam bidang teknologi
4. Masih lambatnya koordinasi di tingkat Desa/Kelurahan dalam hal pengumpulan data
5. Masih belum optimalnya sistem perencanaan pembangunan
6. Masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan
7. Belum optimalnya fungsi LPM
8. Belum optimalnya pembinaan PKK
9. Belum berimbangny jumlah linmas dengan jumlah penduduk
10. Menurunnya kualitas dan kuantitas air tanah
11. Kurang berfungsinya drainase dengan baik
12. Tingginya tingkat kerusakan jalan

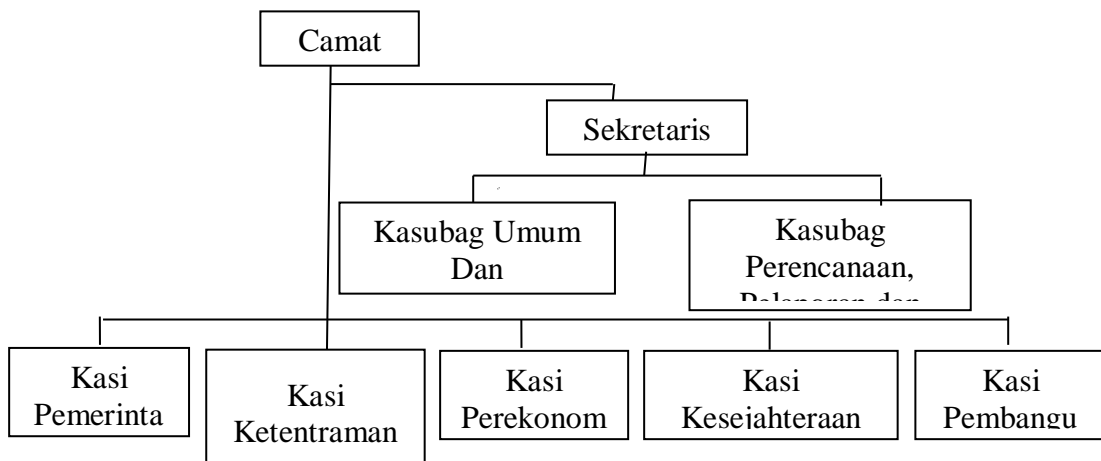
13. Masih rendahnya persentase RT ber PHBS

14. Masih rendahnya kualitas bangunan Puskesmas

Struktur Organisasi Kecamatan terdiri dari :

1. Camat
2. Sekretaris Camat
3. Seksi Pemerintahan
4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
5. Seksi Perekonomian
6. Seksi Kesejahteraan Sosial
7. Seksi Pembangunan
8. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
9. Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan dan Keuangan

Bagan Stuktur Organisasi Kecamatan adalah sebagai berikut :



Gambar 5.1. Struktur Organisasi Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep

Sebagai penerjemahan kebijakan politik Gubernur sebagai Kepala Daerah yang tertuang dalam RPJMD, Renstra menjadi pijakan bagi perencanaan strategis OPD, termasuk hingga ke level perencanaan tahunan. Bagian berikut akan menguraikan visi dan misi Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang tertuang dalam Renstra tersebut. Adapun rumusan visi RPJMD Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan 2016-2021 adalah:

**“Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Mewujudkan Desa Modern yang Produktif dan Berkarakter menuju Daerah yang Lebih Maju dan Mandiri pada Tahun 2021”**

Pada rumusan visi ini terdapat terdapat dua pokok visi yakni “Desa Modern yang Produktif dan Berkarakter”, “Daerah yang Lebih Maju dan Mandiri”. Dengan demikian, visi RPJMD ini bermaksud mewujudkan perubahan untuk kondisi masa depan pada dua level yakni level desa dan level daerah. Arti dari setiap pokok visi tersebut adalah sebagai berikut.

**“Desa Modern yang Produktif dan Berkarakter”** adalah kondisi yang diharapkan terhadap desa dan kelurahan pada tahun 2021 baik di daratan maupun pulau-pulau di Kabupaten Pangkep memiliki ciri produktif dan ciri berkarakter. Ciri produktif ditandai oleh kemudahan akses (transportasi dan informasi); memanfaatkan teknologi; terbuka dalam tata kelola pemerintahan desa; gotong royong, motivasi, kreatif, inovatif; memiliki produk unggulan; memiliki kerjasama antar desa; berorientasi pasar. Ciri berkarakter ditandai oleh adanya pengetahuan dan kearifan lokal, nilai dan norma religiusitas, SDM yang berdaya saing tinggi, memelihara kelestarian lingkungan fisik dan sosial; memiliki resiliensi (kelenturan)

dalam menghadapi dinamika lingkungan. Keseluruhan ciri produktif dan berkarakter ini bermuara pada kemandirian desa. Karena itu, indikator utama dari pokok visi ini adalah kemandirian desa, baik pada desa daratan maupun desa pulau-pulau.

**“Daerah yang Lebih Maju dan Mandiri”** adalah kondisi pada tahun 2021 yang menempatkan Kabupaten Pangkep sebagai daerah otonom memiliki aksesibilitas yang baik terutama dalam hal transportasi dan komunikasi; semakin mewujudkan sinergi yang baik antara wilayah kepulauan, dataran rendah dan pegunungan; pelayanan umum yang lebih baik dan lebih cepat; kualitas sumberdaya manusia yang tinggi; produksi komoditas unggulan yang meningkat dua kali lipat, dan indeks pembangunan manusia (IPM) yang meningkat secara akseleratif. Indikator utama dari pokok visi “Daerah yang Maju dan Mandiri” ini adalah IPM yang diharapkan berada pada lima besar di Sulawesi Selatan.

Visi RPJMD Kabupaten Pangkep 2016-2021 memiliki keterkaitan yang erat dengan visi RPJPD Kabupaten Pangkep 2016-2021. Adapun visi RPJPD Kabupaten Pangkep 2005-2025 adalah :

**“Menjadi daerah maju dan mandiri di Sulawesi Selatan yang didukung oleh struktur ekonomi dan struktur wilayah yang kuat dengan dijiwai oleh nilai-nilai keagamaan pada tahun 2025”.**

Dari rumusan visi ini pokok visi “Daerah yang Lebih Maju dan Mandiri” pada RPJMD sama dengan pokok visi “Daerah Maju dan Mandiri” pada RPJPD. Yang menjadi karakteristik dari RPJMD sebagai tahapan ketiga dari RPJPD adalah pokok visi **“Desa Modern yang Produktif dan Berkarakter”**.

Misi dalam RPJMD ini adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya mewujudkan visi. Misi ini dirumuskan dengan memperhatikan permasalahan dan isu strategis pembangunan daerah serta pokok visi yang akan dikontribusi oleh masing-masing misi. Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, maka ditetapkan lima misi RPJMD Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2016-2021, namun yang dijelaskan disini hanya misi yang relevan dengan OPD Kecamatan Minasatene yaitu : **Mewujudkan tata pemerintah yang baik pada tatanan daratan dan pulau-pulau**

Misi ini mencakup upaya umum dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui reformasi birokrasi pada berbagai ranah. Selain itu, misi ini juga terkait dengan perbaikan pelayanan umum, khususnya melalui optimalisasi pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Misi RPJMD ini memiliki keterkaitan dengan misi RPJPD. Misi RPJPD Kabupaten Pangkajene Kepulauan 2005-2025 adalah: (1) Menjadi daerah yang maju mandiri melalui penyelenggaraan pemerintahan daerah yang mantap; (2) Mengembangkan potensi sumberdaya alam, sumberdaya manusia, dan sumberdaya buatan dalam rangka mendukung struktur ekonomi daerah dan wilayah yang kuat; (3) Meningkatkan pembinaan kemasyarakatan dalam berbagai aspek kehidupan yang dijiwai oleh nilai-nilai keagamaan.

### **5.1.2. Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 74 orang responden pegawai Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep sebagaimana dimaksud dalam metode penelitian, maka diperoleh beberapa karakteristik-karakteristik secara umum

yaitu bahwa dari 74 orang responden tersebut sebagian besar adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 41 orang atau 55,4 persen dan sisanya sebanyak 33 orang atau sekitar 44,6 persen yang berjenis kelamin perempuan.

Untuk lebih jelasnya perbedaan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin tersebut dapat dilihat sebagaimana tabel berikut :

Tabel 5.1. Sebaran responden menurut jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	41	55,4
2.	Perempuan	33	44,6
	Total	74	100,0

Sumber : Data Diolah, 2019

Tabel berikut ini akan memperlihatkan sebaran responden menurut kelompok umur yang ada pada pegawai Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

Tabel 5.2. Sebaran responden menurut kelompok umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 35	8	10,8
2.	35 – 40	10	13,5
3.	41 – 45	17	23,0
4.	46 – 50	26	35,1
5.	> 50	13	17,6
	Total	74	100,0

Sumber : Data Diolah, 2019

Dari tabel tersebut di atas terlihat bahwa kelompok umur yang terbanyak adalah antara umur 46 - 50 tahun dengan jumlah 26 orang responden atau sekitar 35,1 persen, sedangkan kelompok umur yang paling sedikit jumlahnya yaitu umur dibawah 35 tahun yang hanya berjumlah 8 orang atau 10,8 persen saja. Adapun dari

pengelompokan responden menurut umur maka umur termuda adalah 25 tahun dan umur tertua adalah 53 tahun. Sebaran responden menurut masa kerjanya dapat dilihat sebagaimana tabel berikut :

Tabel 5.3. Sebaran responden menurut masa kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 10	16	21,6
2.	10 – 15	13,5	13,5
3.	16 – 20	43,2	43,2
4.	21 – 25	21,6	21,6
	Total	74	100,0

Sumber : Data Diolah, 2019

Apabila dilihat dari masa kerja pegawai Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep maka pegawai yang paling lama masa kerjanya adalah 25 tahun, sedangkan masa kerja yang paling sedikit adalah 3 tahun. Dilihat dari distribusi responden menurut masa kerjanya maka masa kerjanya yang paling banyak jumlahnya yaitu 32 orang responden atau 43,2 persen adalah antara 16 sampai 20 tahun. Adapun masa kerja yang paling sedikit jumlahnya yaitu hanya terdapat 10 orang responden atau 13,5 persen saja adalah antara 10 sampai 15 tahun.

Berdasarkan uraian dan tabel distribusi frekuensi sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, dapat diperoleh gambaran tentang profil dari responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini.

### 5.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil pengumpulan data di lapangan melalui pengumpulan jawaban yang diperoleh dari responden maka diperoleh informasi kongkrit tentang

variabel-variabel penelitian yang dimaksud terdiri atas: variabel terikat (kualitas pelayanan ASN) dan Variabel bebas (kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja).

### 1. Kemampuan individu ( $X_1$ )

Gambaran distribusi frekuensi kemampuan individu dapat diurai pada tabel berikut :

Tabel 5.4. Distribusi frekuensi item-item variabel kemampuan individu

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Kemampuan pegawai untuk memahami isi arahan kebijakan baik lisan maupun tulisan sangat baik	0	0	0	0	12	16,2	35	47,3	27	36,5
2.	Kemampuan pegawai untuk mengingat pekerjaan yang lalu sangat baik	0	0	0	0	16	21,6	27	36,5	31	41,9
3.	Kemampuan pegawai menggunakan logika dalam pemecahan masalah pekerjaan sangat baik	0	0	0	0	22	29,7	33	44,6	19	25,7
4.	Kemampuan pegawai untuk mengendalikan diri menahan emosi terhadap tekanan-tekanan masalah pekerjaan sangat baik	0	0	0	0	23	31,3	26	35,1	25	33,8
5.	Kemampuan pegawai untuk mendengarkan kritikan saran dari rekan kerja sangat baik	0	0	0	0	21	28,4	23	31,1	30	40,5

Sumber : Data Primer Diolah (Lampiran 3)

Keterangan : Skor 1 = sangat tidak setuju, Skor 2 = tidak setuju, Skor 3 = ragu-ragu, Skor 4 = setuju, dan skor 5 = sangat setuju

Berdasarkan Tabel 5.4, Kemampuan pegawai untuk memahami isi arahan kebijakan baik lisan maupun tulisan sangat baik dimana 36,5% responden menyatakan sangat setuju, 47,3% responden menyatakan setuju, kemudian 16,2%



responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kedua berupa kemampuan pegawai untuk mengingat pekerjaan yang lalu sangat baik, dimana 41,9% responden menyatakan sangat setuju, 36,5% responden menyatakan setuju, kemudian 21,6% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris ketiga kemampuan pegawai menggunakan logika dalam pemecahan masalah pekerjaan sangat baik, dimana 25,7% responden menyatakan sangat setuju, 44,6% responden menyatakan setuju, kemudian 29,7% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris keempat yaitu kemampuan pegawai untuk mengendalikan diri menahan emosi terhadap tekanan-tekanan masalah pekerjaan sangat baik, dimana 33,8% responden menyatakan sangat setuju, 35,1% responden menyatakan setuju, kemudian 31,1% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kelima berupa kemampuan pegawai untuk mendengarkan kritikan saran dari rekan kerja sangat baik, dimana 40,5% responden menyatakan sangat setuju, 31,1% responden menyatakan setuju, kemudian 28,4% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

## **2. Motivasi kerja (X<sub>2</sub>)**

Gambaran distribusi frekuensi motivasi kerja dapat diurai pada tabel berikut :

Tabel 5.5. Distribusi frekuensi item-item variabel motivasi kerja

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pegawai merasa dengan bekerja di Kantor kecamatan kebutuhan dasar pokok pegawai dapat terpenuhi	0	0	0	0	14	18,9	25	33,8	35	47,3
2.	Menurut pegawai pelaksanaan pelayanan jaminan kesehatan jasmani pada Kantor kecamatan sudah sangat baik	0	0	0	0	16	21,6	22	29,7	36	48,6
3.	Menurut pegawai keselamatan kerja dan keamanan kerja di Kantor kecamatan sudah sangat baik	0	0	0	0	11	14,9	26	35,1	37	50
4.	Pegawai merasa kehadiran pegawai di Kantor kecamatan selalu mendapat sambutan yang baik dari tempat kerja	0	0	0	0	12	16,2	20	27	42	56,8
5.	Pegawai merasa ikut berpartisipasi didalam menentukan tujuan yang ingin dicapai oleh atasan	0	0	0	0	14	18,9	39	52,7	21	28,4

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Keterangan : Skor 1 = Sangat Tidak Setuju, Skor 2 = Tidak Setuju, Skor 3 = Ragu-ragu, Skor 4 = Setuju, dan Skor 5 = Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 5.5., unsur item empiris pertama berupa pegawai merasa dengan bekerja di Kantor kecamatan kebutuhan dasar pokok pegawai dapat terpenuhi, dimana 47,3% responden menyatakan sangat setuju, 33,8% responden menyatakan setuju, kemudian 18,9% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kedua berupa menurut pegawai pelaksanaan pelayanan jaminan kesehatan jasmani pada Kantor kecamatan sudah sangat baik, dimana 46,6% responden menyatakan sangat setuju, 29,7% responden menyatakan setuju, kemudian

21,6% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris ketiga menurut pegawai keselamatan kerja dan keamanan kerja di Kantor kecamatan sudah sangat baik dimana 50,0% responden menyatakan sangat setuju, 35,1% responden menyatakan setuju, kemudian 14,9% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris keempat berupa pegawai merasa kehadiran pegawai di Kantor kecamatan selalu mendapat sambutan yang baik dari tempat kerja, dimana 56,8% responden menyatakan sangat setuju, 27,0% responden menyatakan setuju, kemudian 16,2% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kelima pegawai merasa ikut berpartisipasi didalam menentukan tujuan yang ingin dicapai oleh atasan dimana 28,4% responden menyatakan sangat setuju, 52,7% responden menyatakan setuju, kemudian 18,9% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

### 3. Etos kerja (X<sub>3</sub>)

Gambaran distribusi frekuensi etos kerja dapat diurai pada tabel berikut :

Tabel 5.6. Distribusi frekuensi item-item variabel etos kerja

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pemberian gaji selama ini sesuai apa yang pegawai harapkan	0	0	0	0	12	16,2	34	45,9	28	37,8
2.	Gaji yang pegawai terima selama ini besarnya sesuai	0	0	0	0	17	23,0	31	41,9	26	35,1

	dengan standar mutu hidup saat ini										
3.	Pimpinan memberikan bonus sewaktu-waktu, karena usaha dan prestasi kerja pegawai	0	0	0	0	14	18,9	29	39,2	31	41,9
4.	Sikap dan perilaku pimpinan terhadap bawahan memberikan rangsangan untuk membangkitkan gairah kerja	0	0	0	0	17	23,0	30	40,5	27	36,5
5.	Sebagai seorang pegawai, sudah sepantasnya pegawai mendapat penghargaan atas hasil kerja pegawai	0	0	0	0	24	32,4	19	25,7	31	41,9

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Keterangan : Skor 1 = Sangat Tidak Setuju, Skor 2 = Tidak Setuju, Skor 3 = Ragu-ragu, Skor 4 = Setuju, dan Skor 5 = Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 5.6., unsur item empiris pertama Pemberian gaji selama ini sesuai apa yang pegawai harapkan, dimana 37,8% responden menyatakan sangat setuju, 45,9% responden menyatakan setuju, kemudian 16,2% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kedua, gaji yang pegawai terima selama ini besarnya sesuai dengan standar mutu hidup saat ini dimana 35,1% responden menyatakan sangat setuju, 41,9% responden menyatakan setuju, kemudian 23,0% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris ketiga pimpinan memberikan bonus sewaktu-waktu, karena usaha dan prestasi kerja pegawai, dimana 41,9% responden menyatakan sangat setuju, 39,2% responden menyatakan setuju, kemudian 18,9% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris keempat berupa sikap dan perilaku pimpinan terhadap bawahan memberikan rangsangan untuk membangkitkan gairah kerja, dimana 36,5%

responden menyatakan sangat setuju, 40,5% responden menyatakan setuju, kemudian 23,0% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kelima sebagai seorang pegawai, sudah sepantasnya pegawai mendapat penghargaan atas hasil kerja pegawai, dimana 41,9% responden menyatakan sangat setuju, 25,7% responden menyatakan setuju, kemudian 32,4% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

#### 4. Kualitas pelayanan (Y)

Pada indikator kualitas pelayanan dapat ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 5.7. Distribusi frekuensi item-item variabel kualitas pelayanan

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pegawai cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahannya	0	0	0	0	7	9,5	30	40,5	37	50,0
2.	Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas	0	0	0	0	20	27,0	19	25,7	35	47,3
3.	Pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan	0	0	0	0	10	13,5	28	37,8	36	48,6
4.	Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	0	0	0	0	3	4,1	30	40,5	41	55,4
5.	Pada saat melakukan pelayanan, para pegawai tidak memandang status sosial pengunjung	0	0	0	0	8	10,8	24	32,4	42	56,8

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Keterangan : Skor 1 = Sangat Tidak Setuju, Skor 2 = Tidak Setuju, Skor 3 = Ragu-ragu, Skor 4 = Setuju, dan Skor 5 = Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 5.7. unsur item empiris pertama berupa pegawai cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahan, dimana 50,0% responden menyatakan sangat setuju, 40,5% responden menyatakan setuju, kemudian 9,5% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kedua pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas dimana 47,3% responden menyatakan sangat setuju, 25,7% responden menyatakan setuju, kemudian 27,0% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris ketiga pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan dimana 48,6% responden menyatakan sangat setuju, 37,8% responden menyatakan setuju, kemudian 13,5% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris keempat pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dimana 55,4% responden menyatakan sangat setuju, 40,5% responden menyatakan setuju, kemudian 4,1% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kelima berupa pada saat melakukan pelayanan, para pegawai tidak memandang status sosial pengunjung, dimana 56,8% responden menyatakan sangat setuju, 32,4% responden menyatakan setuju, kemudian 10,8% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

#### 5.1.4. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut, formulasi koefisien yang digunakan adalah Pearson Product Moment Test dengan program SPSS 20. seperti yang tampak pada Tabel 5.8. Menurut Sugiyono (2001 : 123), korelasi antara skor total item adalah merupakan interpretasi dengan mengkonsultasikan nilai  $r$  kritis. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  kritis, maka instrumen dinyatakan valid. Dari uji validitas yang dilakukan terhadap skor setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut dalam penelitian ini, maka didapatkan hasil seluruh item variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan sah atau valid, dengan nilai Corrected Item Total Correlation positif di atas angka 0,229.

Tabel 5.8. Uji validitas masing-masing variabel

Variabel	Item	Korelasi Item Total	R Kritis	Keterangan
Kualitas pelayanan ASN (Y)	1	0,472	0,229	Valid
	2	0,674	0,229	Valid
	3	0,631	0,229	Valid
	4	0,730	0,229	Valid
	5	0,628	0,229	Valid
Variabel kemampuan individu (X <sub>1</sub> )	1	0,422	0,229	Valid
	2	0,470	0,229	Valid
	3	0,613	0,229	Valid
	4	0,631	0,229	Valid
	5	0,615	0,229	Valid
Variabel motivasi kerja (X <sub>2</sub> )	1	0,607	0,229	Valid
	2	0,647	0,229	Valid
	3	0,751	0,229	Valid
	4	0,709	0,229	Valid
	5	0,514	0,229	Valid
Variabel etos kerja (X <sub>3</sub> )	1	0,632	0,229	Valid
	2	0,629	0,229	Valid
	3	0,485	0,229	Valid
	4	0,465	0,229	Valid
	5	0,631	0,229	Valid

Sumber: Data Diolah, 2019

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dengan internal consistency dilakukan dengan cara menguji instrumen hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Konsep reliabilitas menurut pendekatan ini adalah konsistensi antara item-item dalam suatu instrumen. Tingkat keterkaitan antar item pertanyaan dalam suatu instrumen untuk mengukur variabel tertentu menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal instrumen yang bersangkutan. Dari hasil pengolahan data, nilai alpha masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 5.9. sebagai berikut :

Tabel 5.9. Uji reliabilitas masing-masing variabel

Nama Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan ASN (Y)	0,832	Reliabel
Kemampuan individu (X <sub>1</sub> )	0,776	Reliabel
Motivasi kerja (X <sub>2</sub> )	0,843	Reliabel
Etos kerja (X <sub>3</sub> )	0,787	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2019

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas dapat diterima dengan menggunakan reliabilitas Cronbach's Alpha > 0,60 (Zeithaml Berry). Hasil pengujian seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas menunjukkan hasil lebih besar dari 60 % (> 60 %), maka pengukuran tersebut dapat diandalkan.

### 5.1.5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan asumsi persamaannya sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$



Dimana :

Y = Kualitas pelayanan ASN

X<sub>1</sub> = Kemampuan individu

X<sub>2</sub> = Motivasi kerja

X<sub>3</sub> = Etos kerja

b<sub>0</sub> = Konstanta

b<sub>1-3</sub> = Koefisien regresi

e = Residual atau random error

Dengan menggunakan alat bantu program analisa data SPSS ver. 20 maka diperoleh nilai koefisien regresi masing-masing variabel yang meliputi kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja, dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 5.10. Hasil perhitungan regresi

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.286	1.700		3.110	.003		
	X1	.251	.072	.308	3.477	.001	.738	1.355
	X2	.244	.121	.250	2.023	.047	.378	2.646
	X3	.302	.108	.350	2.802	.007	.371	2.696

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil print out SPSS diperoleh koefisien dalam perhitungan regresi di atas, maka persamaan regresinya menjadi :

$$Y = 5,286 + 0,251X_1 + 0,244X_2 + 0,302X_3$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Formulasi regresi linear berganda di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 5,286 mempunyai pengertian bahwa jika skor meliputi kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja nilainya tetap/konstan maka peningkatan kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep mempunyai nilai sebesar 5,286.
2. Nilai koefisien regresi kemampuan individu ( $X_1$ ) sebesar 0,251 berarti ada pengaruh positif kemampuan individu terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep sebesar 0,251 sehingga apabila skor kemampuan individu naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep sebesar 0,251 poin.
3. Nilai koefisien regresi motivasi kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,244 berarti ada pengaruh positif motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep sebesar 0,244 sehingga apabila skor motivasi kerja naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep sebesar 0,244 poin.
4. Nilai koefisien regresi etos kerja ( $X_3$ ) sebesar 0,302 berarti ada pengaruh positif etos kerja terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep sebesar 0,302 sehingga apabila skor etos kerja naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep sebesar 0,302 poin.

### 5.1.6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dari persamaan regresi linear berganda di atas dibuktikan dengan menguji.

#### 1. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berfungsi untuk mendeteksi ada atau tidak adanya gejala multikolinearitas dengan menggunakan besaran nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang diolah menggunakan alat bantu program analisa data SPSS ver. 20 dimana nilai VIF dari masing-masing variabel bebas mempunyai nilai diantara 1 (satu) sampai dengan 10 (sepuluh). Berdasarkan Tabel 5.11. dapat dijabarkan nilai VIF masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 5.11. Hasil uji multikolinearitas

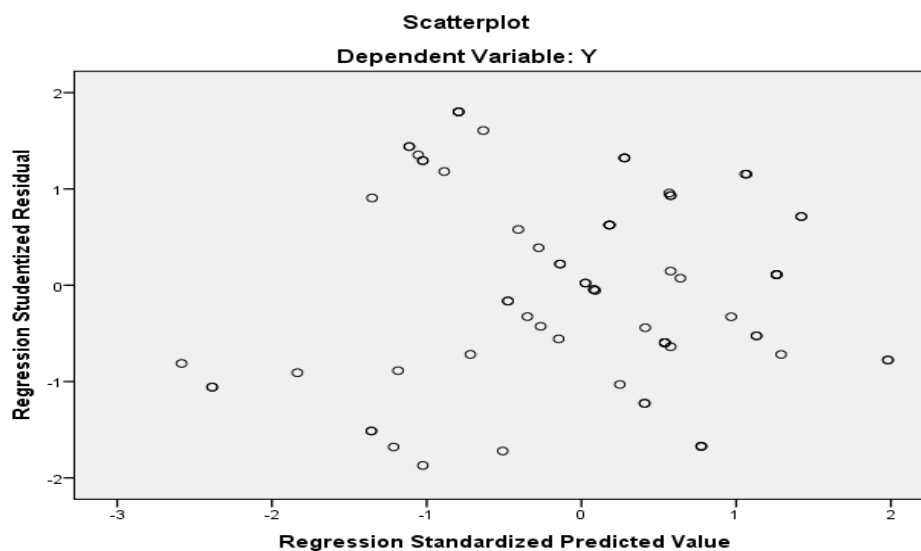
Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.286	1.700		3.110	.003		
	X1	.251	.072	.308	3.477	.001	.738	1.355
	X2	.244	.121	.250	2.023	.047	.378	2.646
	X3	.302	.108	.350	2.802	.007	.371	2.696

a. Dependent Variable: Y  
Sumber : Data Diolah, 2019

#### 2. Heterokedastisitas

Heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah variabel pengganggu mempunyai varians yang sama atau tidak. Suatu persamaa regresi dikatakan mempunyai heterokedastisitas apabila dalam hasil pengolahan data menggunakan SPSS ver. 20 tidak menggambarkan suatu pola yang sama dan membentuk suatu

garis lurus atau bisa dikatakan bersifat homokedastik. Dalam penelitian ini gambar grafik scatter plot dapat ditampakkan dalam gambar 5.2



Sumber : Data Diolah, 2019

Gambar 5.2 : Grafik *scatter plot*

Dalam penampilan gambar grafik *Scatter Plot* menunjukkan pola penyebaran pada titik-titiknya dan tidak membentuk suatu pola tertentu sehingga dalam penelitian ini bisa dikatakan tidak mengandung heterokedastisitas.

### 3. Autokorelasi

Autokorelasi merupakan suatu keadaan dimana variabel pengganggu pada periode yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dapat dilihat dengan nilai Durbin-Watson. Apabila nilai Durbin-Watson dalam penelitian ini mendekati 2 (dua) maka bisa dikatakan bahwa penelitian ini tidak mengandung autokorelasi. Hasil dari penelitian ini dapat dilihat dari analisa pengolahan data menggunakan SPSS ver. 20 menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson berjumlah 2,724 sehingga penelitian ini bisa dikatakan tidak mengandung autokorelasi.

Tabel 5.12. Hasil uji autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.772 <sup>a</sup>	.595	.578	1.28750	1.882

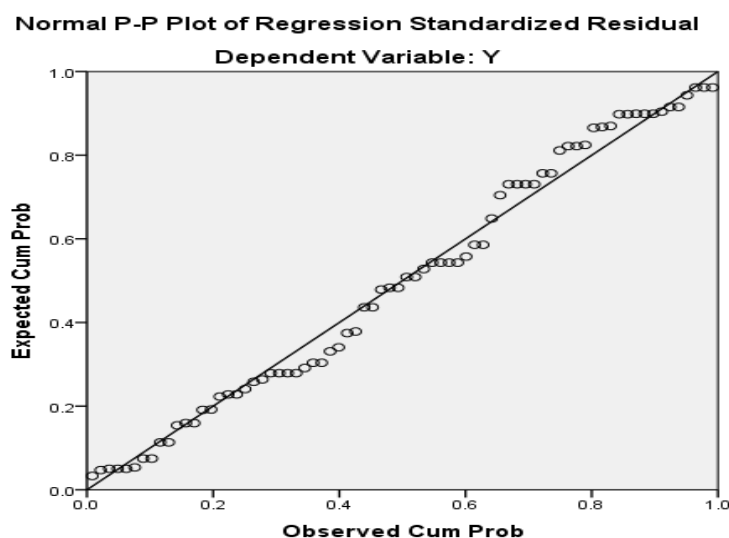
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Diolah, 2019

**4. Normalitas**

Untuk mengetahui hasil perhitungan bersifat normalitas dapat dilakukan dengan melihat gambar histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dalam penelitian ini terlihat bahwa untuk pengujian normalitas menunjukkan sifat normal dengan ditampilkannya diagram probability plot yang membentuk pola garis lurus seperti yang terlihat dalam Gambar 5.3 berikut ini :



Sumber : Data Diolah, 2019

Gambar 5.3. Uji normalitas

### 5.1.7. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang berkembang saat ini maka dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa pengujian, yaitu :

1. Uji t (Pengujian secara parsial)
2. Uji F (Pengujian secara simultan)
3. Uji Beta (Pengujian secara dominan)

Dengan dibantu menggunakan program analisa pengolahan data SPSS ver. 20., yang dapat diuraikan dan dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Untuk menguji variabel secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat digunakan uji t. Ini dapat dilihat dalam hasil analisa pengolahan data SPSS ver. 20 yang tertuang dalam Tabel 5.13 berikut :

Tabel 5.13. Hasil uji t

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	5.286	1.700		3.110	.003		
	X1	.251	.072	.308	3.477	.001	.738	1.355
	X2	.244	.121	.250	2.023	.047	.378	2.646
	X3	.302	.108	.350	2.802	.007	.371	2.696

a. Dependent Variable: Y  
Sumber : Data Diolah, 2019

Adapun hasil uji t masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh kemampuan individu ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep (Y)
  - a) Merumuskan hipotesis

1.  $H_0 : b_1 = 0$ , artinya  $X_1$  secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap  $Y$  atau tidak ada pengaruh variabel kemampuan individu terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.
2.  $H_a : b_1 \neq 0$ , artinya  $X_1$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap  $Y$  atau ada pengaruh variabel kemampuan individu terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

b) Menghitung nilai  $t$  test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 20 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel kemampuan individu sebesar 3,477 dengan tingkat signifikan sebesar 0,001.

c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas  $(n-1) = 73$  yang ditentukan  $t_{tabel}$  sebesar 1,994.

d) Membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$

Oleh karena  $t_{hitung}$  sebesar 3,477. lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,994 yang berarti variable kemampuan individu signifikan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

2. Pengaruh motivasi kerja ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep ( $Y$ )

a) Merumuskan hipotesis

1.  $H_0 : b_2 = 0$ , artinya  $X_2$  secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Y atau tidak ada pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.
2.  $H_a : b_2 \neq 0$ , artinya  $X_2$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 20 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel motivasi kerja sebesar 2,023 dengan tingkat signifikan sebesar 0,047.

c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas  $(n-1) = 73$  yang ditentukan  $t_{tabel}$  sebesar 1,994.

d) Membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$

Oleh karena  $t_{hitung}$  sebesar 2,023 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,994 yang berarti variabel motivasi kerja signifikan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

3. Pengaruh etos kerja ( $X_3$ ) terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep (Y)

a) Merumuskan hipotesis



1.  $H_0 : b_3 = 0$ , artinya  $X_3$  secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Y atau tidak ada pengaruh variabel etos kerja terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.
2.  $H_a : b_3 \neq 0$ , artinya  $X_3$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel etos kerja terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 20 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel etos kerja sebesar 2,802 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000.

c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas  $(n-1) = 73$  yang ditentukan  $t_{tabel}$  sebesar 1,994.

d) Membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$

Oleh karena  $t_{hitung}$  sebesar 2,802 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,994 yang berarti variabel etos kerja signifikan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 20 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep dengan ringkasan sebagai berikut :

1. Variabel kemampuan individu ( $X_1$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 3,477 > t_{tabel} 1,994$

2. Variabel motivasi kerja ( $X_2$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 2,023 > t_{tabel} 1,994$
3. Variabel etos kerja ( $X_3$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 2,802 > t_{tabel} 1,994$

## 2. Pengujian Secara Simultan (Uji-F)

Uji F berfungsi untuk menguji variabel kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja, apakah dari ketiga variabel yang diteliti mempengaruhi secara simultan terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep. Analisa dilakukan dengan menggunakan alat bantu program pengolahan data SPSS ver. 20 yang dapat dijelaskan dalam Tabel 5.14. berikut :

Tabel 5.14. Hasil uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	170.626	3	56.875	34.311	.000 <sup>b</sup>
	Residual	116.036	70	1.658		
	Total	286.662	73			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS ver. 20 yang dituangkan dalam tabel di atas, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

### a) Merumuskan Hipotesis

$H_0 : b_i = 0$ , artinya variabel independen (X) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

$H_a : b_i \neq 0$ , variabel independen (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

### b) Menghitung nilai $F_{hitung}$

Berdasarkan hasil analisa data SPSS diketahui  $F_{hitung}$  sebesar 34,311 dengan signifikan 0,000.

c) Menentukan kriteria penerimaan

Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah = 0,05 atau dengan interval keyakinan sebesar 95% dengan  $df (n-k-1) = 69$  dan ditentukan nilai  $F_{tabel} = 2,74$ .

d) Membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$

Oleh karena nilai  $F_{hitung}$  sebesar 34,311, berarti variabel bebas/independen (X) yang meliputi kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep bisa dikatakan signifikan karena dari pengujian menunjukkan bahwa hasil  $F_{hitung} = 34,311$  lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,74$  atau bisa dikatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### 3. Pengujian Secara Dominan (Uji Beta)

Uji beta yaitu untuk menguji variabel-variabel bebas/independen (X) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat/independen (Y) dengan menunjukkan variabel yang mempunyai koefisien beta standardized tertinggi. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS maka dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.15. Hasil uji beta

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	5.286	1.700		3.110	.003		
	X1	.251	.072	.308	3.477	.001	.738	1.355
	X2	.244	.121	.250	2.023	.047	.378	2.646
	X3	.302	.108	.350	2.802	.007	.371	2.696

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep adalah variabel kemampuan individu ( $X_1$ ).

Penelitian ini juga menemukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R square) dan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.16. Hasil uji determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.772 <sup>a</sup>	.595	.578	1.28750	1.882

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Diolah, 2019

Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,595 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yang meliputi kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja mempunyai kontribusi terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep sebesar 59,5%, sedangkan sisanya sebesar 40,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **5.2. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Pengaruh Kemampuan individu terhadap Kualitas pelayanan ASN**

Oleh karena  $t_{hitung}$  sebesar 3,477. lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,994 yang berarti variable kemampuan individu signifikan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

Kemampuan secara umum dapat diartikan sebagai kompetensi. Kemampuan akan mendasari kemampuan kerja di perusahaan yang akhirnya kemampuan tersebut akan menentukan baik buruknya kinerja seseorang, juga akan berkaitan dengan puas tidaknya seseorang akan pekerjaannya. Robbins (2011) menjabarkan mengenai kemampuan individu Kemampuan (*ability*) adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Sedangkan Gibson (2012), mendefinisikan kemampuan sebagai potensi yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan pekerjaan maupun tugas-tugas sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Jadi, hasil suatu pekerjaan akan ditentukan oleh kemampuan yang dimiliki seorang pegawai. Robbins (2011), kemampuan keseluruhan seseorang pada

hakikatnya tersusun dari dua faktor yaitu antara lain : kemampuan intelektual (IQ) dan kemampuan fisik.

Nugroho (2013), penelitiannya berjudul Pengaruh Kemampuan Intelektual dan Kemampuan Emosional terhadap Kinerja Auditor melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel intervening. Penelitian ini menggunakan sampel 76 orang dengan menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*) regresi berganda, menunjukkan bahwa kemampuan intelektual dan kemampuan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

## **2. Pengaruh Motivasi kerja terhadap Kualitas pelayanan ASN**

Oleh karena  $t_{hitung}$  sebesar 2,023 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,994 yang berarti variabel motivasi kerja signifikan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

Pada prinsipnya individu karyawan termotivasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya tergantung dari kuatnya motif yang mempengaruhinya. Karyawan adalah manusia dan makhluk yang mempunyai kebutuhan dalam (*innerneeds*) yang banyak sekali. Kebutuhan-kebutuhan ini membangkitkan motif yang mendasari aktivitas individu. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Pentingnya motivasi karena menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Menurut Terry dan Rue dalam Suharto dan Budi Cahyono (2015) mengatakan bahwa

motivasi adalah “...*getting a person to exert a high degree of effort...*” yang artinya adalah “motivasi membuat seseorang untuk bekerja lebih berprestasi”.

Nugroho (2013), menyebutkan bahwa motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Dapat juga diartikan sebagai pemberi daya penggerak yang menciptakan kegairahan seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan. Menurut Luthans, dkk (dikutip Rivai, 2015), sumber motivasi berasal dari dalam diri (*intrinsic*). Motivasi muncul karena adanya kebutuhan dari dalam diri seseorang yang harus terpenuhi.

Aprilia (2014) judul penelitian Analisis Kompensasi dan Motivasi sebagai Variabel Intervening Dalam Pengaruhnya Terhadap Kepuasan kerja Pada PT Argo Pantes, Tbk. Dengan sampel penelitian sejumlah 70 orang, Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis nilai rata-rata, dan analisis jalur (*path analysis*). Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kompensasi dapat berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja dan dapat juga berpengaruh tidak langsung yaitu dari kompensasi ke motivasi (sebagai variabel intervening) lalu ke kepuasan kerja, namun koefisien pengaruh langsung lebih besar daripada koefisien pengaruh tidak langsung jadi pengaruh yang sebenarnya antara pengaruh dari kompensasi terhadap kepuasan kerja adalah pengaruh langsung.

### **3. Pengaruh Etos kerja Terhadap Kualitas pelayanan ASN**

Oleh karena  $t_{hitung}$  sebesar 2,802 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,994 yang berarti variabel etos kerja signifikan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

Badjuri (2014), Pengaruh Etos Kerja dan Profesional Terhadap Kepuasan Kerja Auditor dengan Motivasi sebagai Variable Intervening, dengan 105 sampel menggunakan metode *path analysis* regresi berganda didapat bahwa terdapat pengaruh langsung yang signifikan motivasi sebagai intervening terhadap kepuasan kerja, pengaruh tidak langsung motivasi sebagai variable intervening terhadap kepuasan positif dan signifikan, namun pengaruh langsung etos kerjaonal terhadap kepuasan lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung etos kerjaonal terhadap kepuasan kerja melalui motivasi. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh langsung etos kerjaonal terhadap kepuasan adalah pengaruh sebenarnya.

### **4. Pengaruh Kemampuan individu, Motivasi kerja dan Etos kerja Terhadap Kualitas pelayanan ASN**

Oleh karena nilai  $F_{hitung}$  sebesar 34,311, berarti variabel bebas/independen (X) yang meliputi kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep bisa dikatakan signifikan karena dari pengujian menunjukkan bahwa hasil  $F_{hitung} = 34,311$  lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,74$  atau bisa dikatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Kepentingan umum dalam pengertian tersebut, menyangkut pelayanan, sehingga dinyatakan sebagai pelayanan bagi kepentingan umum. Perwujudan hak



dan pertanggungjawaban menjadi milik umum, hal ini tampak dari adanya kebutuhan masyarakat yang bersifat umum. Terhadap kebutuhan seperti itu, harus diberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan sebagai bagian dari hak masyarakat banyak. Kemudahan, kenyamanan bagi seluruh lapisan masyarakat menjadi bagian dari hak dan pertanggungjawaban kepada kepentingan umum. Hal tersebut menjadi nyata dari kewajiban untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa pemberian pelayanan, dapat merupakan pihak perorangan atau perusahaan dengan memperoleh keuntungan. Hak dan kewenangannya untuk melakukan pelayanan dan memperoleh keuntungan dari kegiatannya, merupakan pemberian yang diperoleh dari kekuasaan pemerintah. Dalam hal ini, kekuasaan pemerintah harus dilihat sebagai perwujudan nyata dari hak dan pertanggungjawaban yang diberikan kepadanya demi kepentingan umum. Dengan demikian, baik sumber asal perolehan maupun tujuan akhir dari pelayanan umum adalah menjadi hak dan pertanggungjawaban yang bermuara kepada masyarakat. Pelayanan umum, dapat dituntut menurut hukum, agar dilaksanakan kepada semua masyarakat.

*Public utilities* adalah berupa pelayanan atas komoditi dan jasa dengan mempergunakan sarana milik umum, yang dapat dilakukan oleh orang atau badan keperdataan, namun harus dengan pelayanan tanpa diskriminasi : *“To constitute a true public utility, the devotion to public use must be of such character that the public generally, that part of it which has been served and which has accepted the service shall be conducted, so long as it is continued, with reasonable efficiency under reasonable charges”*. Artinya untuk mencapai jasa pelayanan kesehatan yang

sebenarnya, usaha yang sungguh-sungguh dalam melakukan hal ini harus dijadikan karakter sehingga pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan atau sebagian masyarakat yang telah diberi jasa pelayanan atau yang telah menerima pelayanan dapat dilaksanakan, selama kegiatan ini dipertahankan dengan efisiensi masuk akal dan biaya terjangkau.

Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,937 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yang meliputi kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja mempunyai kontribusi terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep sebesar 93,7%, sedangkan sisanya sebesar 6,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

##### **5. Variabel yang Paling Dominan terhadap Kualitas pelayanan ASN**

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 20 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep dengan ringkasan sebagai berikut :

1. Variabel kemampuan individu ( $X_1$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 3,477 > t_{tabel} 1,994$
2. Variabel motivasi kerja ( $X_2$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 2,023 > t_{tabel} 1,994$
3. Variabel etos kerja ( $X_3$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 2,802 > t_{tabel} 1,994$

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan ASN

Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep adalah variabel kemampuan individu ( $X_1$ ).

Goleman (2011) menyatakan terdapat lima dimensi atau komponen kemampuan individu yang keseluruhannya diturunkan menjadi dua puluh lima kompetensi. Kelima dimensi atau komponen tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengenalan diri (*Self awareness*), artinya mengetahui keadaan dalam diri, hal yang lebih disukai, dan intuisi. Kompetensi dalam dimensi pertama adalah mengenali emosi sendiri, mengetahui kekuatan dan keterbatasan diri, dan keyakinan akan kemampuan sendiri.
2. Pengendalian diri (*self regulation*), artinya mengelola keadaan dalam diri dan sumber daya diri sendiri. Kompetensi dimensi kedua ini adalah menahan emosi dan dorongan negatif, menjaga norma kejujuran dan integritas, bertanggung jawab atas kinerja pribadi, luwes terhadap perubahan, dan terbuka terhadap ide-ide serta informasi baru.
3. Motivasi (*motivation*), artinya dorongan yang membimbing atau membantu peraih sasaran atau tujuan. Kompetensi dimensi ketiga adalah dorongan untuk menjadi lebih baik, menyesuaikan dengan sasaran kelompok atau organisasi, kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan, dan kegigihan dalam memperjuangkan kegagalan dan hambatan.
4. Empati (*empathy*), yaitu kesadaran akan perasaan, kepentingan, dan keprihatinan orang. Dimensi keempat terdiri dari kompetensi *understanding others*, *developing others*, *customer service*, menciptakan kesempatan-kesempatan

melalui pergaulan dengan berbagai macam orang, membaca hubungan antara keadaan emosi dan kekuatan hubungan suatu kelompok.

5. Keterampilan sosial (*social skills*), artinya kemahiran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain. Diantaranya adalah kemampuan persuasi, mendengar dengan terbuka dan memberi pesan yang jelas, kemampuan menyelesaikan pendapat, semangat *leadership*, kolaborasi dan kooperasi, serta *team building*.

## BAB VI

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kemampuan individu terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep, dengan nilai  $t_{hitung} 3,477 > t_{tabel} 1,994$
2. Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep, variabel motivasi kerja ( $X_2$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 2,023 > t_{tabel} 1,994$
3. Terdapat pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep, dengan nilai  $t_{hitung} 2,802 > t_{tabel} 1,994$
4. Dari hasil uji F atau pengujian secara simultan menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 34,311, lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,74$ . Hasil analisa menunjukkan bahwa variabel bebas/independen (X) faktor kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja secara simultan *signifikan berpengaruh* terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep sebesar 59,5% sedangkan sisanya 40,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
5. Dari penelitian juga diperoleh jawaban bahwa diantara kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja, maka kemampuan individu ( $X_1$ ) merupakan faktor

yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

## **6.2. Keterbatasan Penelitian**

Untuk mendapatkan suatu hasil penelitian yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah maka diperlukan ketelitian serta kecermatan seorang peneliti. Namun demikian setinggi apapun tingkat ketelitian dan kecermatan seorang peneliti disana pasti akan terdapat kesalahan ataupun kekeliruan kecil yang tidak mungkin dihindarinya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan diantaranya adalah :

1. Penelitian ini menggunakan alat ukur/instrumen yang memuat daftar pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur suatu fenomena dimana di dalam proses pengumpulan data dan responden memberikan penilaian terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut kemudian diukur berdasarkan skala Likert maka tidak menutup kemungkinan jawaban responden dipengaruhi oleh unsur-unsur yang sifatnya subyektifitas.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yang tidak memiliki pengontrolan variable sehingga kebenaran hubungan yang dihipotesiskan didasarkan pada keyakinan penemuan melalui pengujian hipotesis.

## **6.3. Saran**

Dari kesimpulan yang dikemukakan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan kemampuan individu dan motivasi kerja pegawai serta etos kerja adalah memberikan layanan pengetahuan kepada para pegawai tentang etos kerja, sistem kerja, standar kerja, dan beban kerja agar pegawai tetap memahami tugas pokok dan fungsi jabatan yang didudukinya walaupun ada perubahan-perubahan cara kerja, sistem kerja. Sehingga pekerjaan tetap bisa diselesaikan sesuai dengan target dan rencana yang diharapkan.
2. Organisasi hendaknya memperhatikan indikator-indikator kemampuan individu, seperti berorientasi terhadap hasil yang akan dicapai dan kepentingan semua pegawai dengan memberikan pelatihan keterampilan dan motivasi kerja untuk memberi perhatian pada masalah secara detil. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga hasil kerja pegawai yang telah baik tetap terjaga atau bahkan dapat meningkat secara kualitas dan memotivasi kerja pegawai dalam berusaha mencari penyebab terjadinya permasalahan untuk menyelesaikan permasalahan kerja yang terjadi.
3. Organisasi juga perlu membuat tolok ukur/ penilaian kualitas pelayanan individu pegawai yang jelas setiap tahunnya, dimana kualitas pelayanan tersebut meliputi kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian yang dimiliki oleh setiap pegawai. Adanya tolok ukur yang jelas diharapkan pegawai akan terpacu untuk berprestasi dengan bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kualitas kerja yang diinginkan organisasi, dapat bekerja tepat waktu walaupun tanpa pengawasan dari atasan, dapat memanfaatkan fasilitas kerja yang ada dan menjadi pegawai yang tetap berusaha mandiri walaupun mengalami kesulitan dalam bekerja.

4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat terus mengembangkan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan populasi organisasi Pemerintahan Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep yang bersifat *Non Profit Oriented*. Untuk menciptakan temuan baru dan lebih memahami seberapa besar pengaruh kemampuan individu komunikasi, kecerdasan emosional dan etos kerja terhadap kualitas pelayanan ASN, penulis menyarankan bagi peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian dengan populasi organisasi yang bersifat *Profit Oriented* seperti perusahaan swasta.
5. Kajian kemampuan individu, motivasi kerja dan etos kerja adalah merupakan suatu studi perilaku yang sifatnya kontinyu, karena itu masih sangat dibutuhkan kajian-kajian yang lebih mendalam dan komprehensif untuk memperkaya pemahaman mengenai pengertian tersebut sehingga dibutuhkan penelitian lebih lanjut dengan variabel yang lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2014. *Manajemen Bisnis*, Cetakan ketiga. Jakarta: Rineka Cipta. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Buku II, Penerjemah: Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hic. Jakarta: Penerbit PT. Salemba Empat.
- Cangara, 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada Cetakan Kedua. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Dharma, Surya. 2014, *Manajemen Kinerja: Falasafah Teori dan Penerapannya*.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga Semarang:
- Greenberg, J. and Baron R.A, 2013. *Behavior in Organization*. Eighth Edition.
- Handoko, T. Hani. 2010 *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*
- Hasibuan, Melayu, SP, 2015 *Organisasi dan Motivasi*. Cetakan Keenam.
- Husein, 2011, *Pengaruh Komunikasi dan Koordinasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Bank Negara Indonesia ( Persero )*, Tbk Sentra Kredit Kecil Bandung, Tesis Universitas Komputer Indonesia, Bandung Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Kuncoro, Mudrajad, 2013. *Metode Riset Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*, Jakarta: Peneliti Erlangga.
- Luthans, Fred. 2011, *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penertbit Andi.
- Mangkunegara , A.A. Anwar Prabu, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.
- Mangkunegara , A.A. Anwar Prabu, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.
- Mathis, Robert L dan Jhon H. Jacson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Nasir. Moh. 2013 *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit PT. Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Notoatmojo, Soekidjo. 2013. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta. Penerjemah: Diana Angelica. Jakarta. Salemba Empat Prentice Hall. Pearson Education International. Australia.
- Rachmawati, Ike Kusdyah. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama Yogyakarta: Penerbit CV. Andi Offset.
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*, Edisi Pertama. JakartaL: Penerbit PT> Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2011. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid I. Alih Bahasa: Pujaatmaka, H dan Molan, B. Jakarta: PenerbitPrehhalindo.
- Sastradipoera, Komaruddin, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Fungsi Operatif*, Edisi Pertama: Bandung: Penerbit Kappa-Sigma.
- Sedarmayanti, 2012. *Manajemenv Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Cetakan Pertama. Bandung: Penerbit PT. Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2015, *Metode Penelitian Survei* . Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit PT. Pustaka LP#ES.
- Sopiah, 2013, *Perilaku Organisasi*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit CV. Ando Offset.
- Sugiono, 2015. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Keempat. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujatmoko, Koko, 2012. *Pengaruh Insetif Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Departemen Operasional Pemasaran Dunkins Donuts Cabang Arteri Jakarta*, Karya Ilmiah, USU Repository, Medan.
- Terry, George R. dan Leslie W Rue, 2013. *Dasar- Dasar Manajemen*, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Umar, Husein. 2013. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan: Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*. Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.

Van, Dyne, L, Graham J.W. 2015. *Organizational Citizenship Behavior, Construct Redefinition Measurement and Validation*. *Academy Management Journal* 37 (4) pp 765-802. Yogyakarta: BPFE.

Zendraton, Samudra Kurniawan, 2010, *Analisis pengaruh Komunikasi dan Komitmen organisasi Terhadap Prestasi Kerja* di PT Askes ( Persero ) Cabang Karo, Medan: Universitas Sumatera Utara, Tesis tidak dipublikasikan.