

**PENGARUH KEMAMPUAN INDIVIDU, MOTIVASI DAN ETOS KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA
PADA SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN PINRANG**

Dachdy^{*1}, Saban Echdar², Maryadi³

^{*1}Program Pascasarjana Magister Manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister Manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister Manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

e-mail: ^{*1}dachdy@gmail.com , ²sabanechdar@gmail.com , ³ahmadmaryadi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis Pengaruh Kemampuan Individu, Motivasi dan Etos Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara di Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Jenis penelitian bersifat eksplanatif asosiatif. Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Pinrang. Populasi adalah seluruh Aparatur Sipil Negara Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Sampel diperoleh dengan teknik sensus yaitu mengambil keseluruhan populasi yang berjumlah 50 orang pegawai. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi untuk mengetahui deskripsi dan pengaruh antar variabel. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu Kemampuan Individu (X_1), Motivasi Kerja (X_2), serta Etos Kerja (X_3) sedangkan variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan ASN (Y).

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh Kemampuan Individu, Motivasi Kerja, serta Etos Kerja terhadap Kualitas Pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Hasil analisis regresi memperlihatkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas yaitu: Kemampuan Individu (X_1), Motivasi (X_2), serta Etos Kerja (X_3) dengan variabel terikat yaitu: Kualitas Pelayanan ASN (Y). Pengaruh terbesar terjadi pada variabel Etos Kerja (X_3) yaitu 36%, disusul variabel Kemampuan Individu (X_1) sebesar 32%, dan yang terkecil yaitu variabel Motivasi Kerja (X_2) sebesar 29,7%. Secara simultan, terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara Kemampuan Individu, Motivasi, serta Etos Kerja terhadap Kualitas Pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang sebesar 71,9% sedangkan sisanya sebesar 28,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi objek penelitian.

Kata Kunci : Kemampuan Individu, Motivasi, Etos Kerja, DPRD Pinrang.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of individual ability, motivation and work ethic on the service quality of state civil servants at the DPRD Secretariat of Pinrang Regency. This research uses a quantitative approach with a survey method. This type of research is associative explanative. The research was conducted in Pinrang Regency. The population is all State Civil Apparatus at the DPRD Secretariat of Pinrang Regency. The sample was obtained by using the census technique, namely taking the entire population of 50 employees. Data were analyzed using descriptive analysis techniques and regression analysis to determine the description and influence between variables. This study uses three independent variables, namely Individual Ability (X_1), Work Motivation

(X2), and Work Ethic (X3), while the dependent variable is ASN Service Quality (Y).

The results showed the influence of Individual Ability, Work Motivation, and Work Ethic on the Quality of ASN Services at the Pinrang Regency DPRD Secretariat. The results of the regression analysis showed that there was a significant influence between the independent variables, namely: Individual Ability (X1), Motivation (X2), and Work Ethic (X3) with the dependent variable, namely: ASN Service Quality (Y). The biggest influence occurred in the Work Ethic variable (X3), namely 36%, followed by the Individual Ability variable (X1) at 32%, and the smallest was the Work Motivation variable (X2) at 29.7%. Simultaneously, there is a significant and positive influence between Individual Ability, Motivation, and Work Ethic on ASN Service Quality at the DPRD Secretariat of Pinrang Regency by 71.9% while the remaining 28.1% is influenced by other factors which are not the object of research.

Keywords: *Individual Ability, Motivation, Work Ethic, Dprd Pinrang*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu persoalan kompleks yang terjadi di Indonesia dan kondisi ini telah menjadi suatu fenomena besar, yang ditandai dengan semakin rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintahan. Kondisi ini menjadi suatu preseden buruk bagi pemerintah yang berupaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Andai saja hal yang kurang baik tersebut menjadi suatu stigma dalam masyarakat, tentu akan berdampak pada jalannya roda pemerintahan.

Masyarakat menghendaki layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif. Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) kepada si penerima layanan (masyarakat). Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik, bahwasanya dalam Undang-undang ini menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar negara Republik Indonesia tahun 1945 yang kemudian dipertegas dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 yang menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mattalatta, M. R., 2017).

Prinsip pelayanan sebagaimana disebutkan dalam undang-undang tersebut diatas, tentu hanya akan terwujud jika didukung oleh manajemen sumber daya manusia yang baik yang berada dalam suatu organisasi atau instansi yang memberikan pelayanan. Sumber daya manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Menurut para ahli manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut: Menurut Handoko (2014), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Sedangkan menurut Hasibuan (2017) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja

agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Sumber daya manusia (SDM) di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Dengan peraturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan karyawan dapat bekerja secara produktif. Pengelolaan karyawan secara profesional ini harus dimulai sejak perekrutan, penyeleksian, dan penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan dan pengembangan kariernya (Mangkunegara, 2013).

Menurut Zauhar (2015), kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang terus diupayakan untuk dimaksimalkan dengan cara mendorong peningkatan kemampuan individu para pegawainya, memberikan Motivasi, serta terus berupaya mendorong etos kerja para pegawai pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.

Kemampuan individu berarti kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan, kemampuan juga merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seseorang yang mempunyai keterampilan dan pengetahuan dalam menyelesaikan dan bertanggung jawab terhadap suatu pekerjaan. Fenomena yang terjadi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang yang berhubungan dengan kemampuan adalah terbatasnya keterampilan/skill pegawai sebagai penunjang dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang diembannya, disamping itu pengetahuan atau tingkat intelektualitas yang mumpuni sebagai upaya pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) yang dilaksanakannya. Selain itu dibutuhkan pengalaman-pengalaman yang dimiliki seorang pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan juga menjadi faktor penentu kemampuan individu yang dimiliki seorang pegawai atau aparatur sipil negara. Snell dan Dean (2014) mengemukakan, apabila kemampuan karyawan rendah akan menggunakan waktu dan usaha yang lebih besar dari pada karyawan berkemampuan tinggi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Artinya Pegawai yang memiliki kemampuan memadai akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan waktu atau target yang telah ditetapkan dalam program kerja. Hal ini terjadi karena pegawai dapat mencurahkan seluruh kemampuannya dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggungjawabnya.

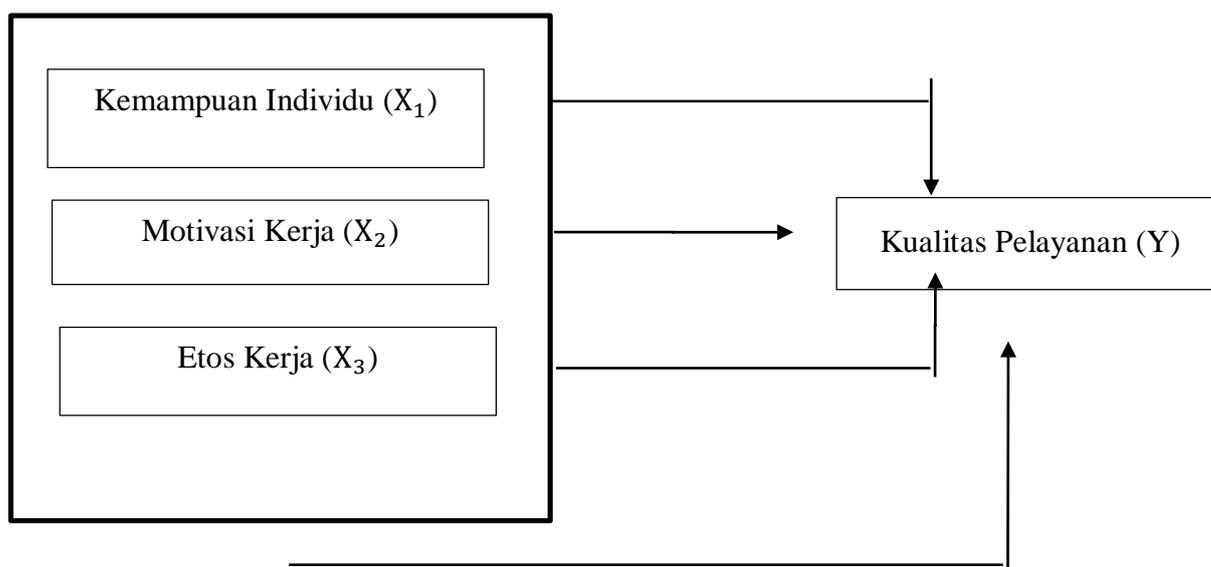
Selain kemampuan individu, salah satu upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayan yaitu mendorong Motivasi yang dimiliki oleh para pegawai. Pentingnya sebuah motivasi karena menyebabkan, mendorong dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal. Menurut Robbins (2015) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menentukan intensitas, arah dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran. Meski motivasi umum terkait dengan upaya ke arah sasaran apa saja, dalam konteks organisasi maka motivasi berfokus pada tujuan organisasi agar mencerminkan minat pegawai terhadap perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan.

Diantara banyaknya faktor yang menentukan kualitas pelayanan, faktor etos kerja yang dimiliki oleh pegawai juga tidak kalah pentingnya, sebab dengan etos kerja pegawai

akan selalu bergairah dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Sinamo (2011) Etos kerja merupakan suatu konsep tentang paradigma kerja yang diyakini seseorang atau juga kelompok ialah sebagai baik dan juga benar yang diwujudkan dengan melalui perilaku kerja mereka dengan secara khas. Etos kerja akan tergambar dari sikap/perilaku seorang pegawai yaitu keyakinan, kecerdasan, semangat, keberanian, kehormatan, pengabdian, dan loyalitas dalam melaksanakan pekerjaannya. Memiliki disiplin yang tinggi terhadap pekerjaannya serta selalu menjaga situasi dan kondisi lingkungan kerjanya sehingga keharmonisan di antara para pegawai selalu terjaga. Persoalan yang terjadi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang memperlihatkan bahwa para ASN sering kali berperilaku untuk menunda-nunda pekerjaannya, aturan-aturan kedisiplinan terkadang juga diabaikan, serta kurang terjalannya keharmonisan akibat munculnya kecemburuan dari sesama ASN terkait pembagian kerja.

Dari beberapa uraian diatas maka penelitian ini disusun melalui kerangka pemikiran yang dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian



HIPOTESIS

Adapun hipotesis pada penelitian ini yaitu:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan individu, motivasi kerja, dan etos kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan individu, motivasi kerja, dan etos kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.
3. Variabel etos kerja yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian survey mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 2013). Penelitian dilakukan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Oktober sampai November 2019 dengan populasi yang digunakan adalah semua pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang yang berjumlah 50 orang.

Teknik analisis data menggunakan analisa regresi linear berganda yang didahului dengan uji validasi dan uji reliabilitas terhadap data penelitian. Uji hipotesis digunakan uji t untuk menguji hubungan secara parsial, uji F untuk mengetahui hubungan secara simultan dan variabel yang paling dominan. Analisis kebermaknaan dalam penelitian ini digunakan melalui uji koefisien determinasi (R square).

HASIL PENELITIAN

Analisa statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS versi 23. Hasil pengolahan data selengkapnya dapat dilihat pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.674	1.469		3.861	.000
KEMAMPUAN INDIVIDU	.274	.110	.321	2.483	.017
MOTIVASI KERJA	.205	.095	.282	2.164	.036
ETOS KERJA	.300	.076	.379	3.944	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Dari tabel tersebut diatas maka model persamaan regresi yang dihasilkan dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = 5.674 + 0.274 (X_1) + 0.205 (X_2) + 0.300 (X_3)$$

Dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Nilai *constant* adalah 5,674 artinya jika tidak terjadi perubahan variabel Kemampuan Individu, Motivasi Kerja, serta Etos Kerja (X_1 , X_2 dan X_3 adalah 0) maka Kualitas Pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang adalah 5,674.
2. Nilai koefisien regresi Kemampuan Individu adalah 0,274 artinya jika variabel Kemampuan Individu meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel Motivasi Kerja (X_2) serta Etos Kerja (X_3) serta konstanta (a) adalah 0, maka Kualitas Pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang akan meningkat sebesar

0,274, tanda positif menunjukkan bahwa pergerakan nilai dari variabel X dan Y adalah searah. Sehingga jika semakin tinggi tingkat Kemampuan Individu, maka Kualitas Pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang juga akan meningkat.

3. Nilai koefisien regresi Motivasi Kerja adalah 0,205 artinya jika variabel Motivasi Kerja meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel Kemampuan Individu (X_1) serta Etos Kerja (X_3) serta konstanta (a) adalah 0, maka Kualitas Pelayanan ASN Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang akan meningkat sebesar 0,205. Tanda positif menunjukkan bahwa pergerakan nilai dari variabel X dan Y adalah searah. Sehingga jika semakin baik Motivasi Kerja, maka Kualitas Pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang juga akan meningkat.
4. Nilai koefisien regresi Etos Kerja adalah 0,300 artinya jika variabel Etos Kerja meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel Kemampuan Individu (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) serta konstanta (a) adalah 0, maka Kualitas Pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang akan meningkat sebesar 0,300. Tanda positif menunjukkan bahwa pergerakan nilai dari variabel X dan Y adalah searah. Sehingga jika semakin baik Etos Kerja, maka Kualitas Pelayanan ASN Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang juga akan meningkat.

Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Pengujian signifikansi pengaruh setiap variabel independen yaitu pendidikan dan pelatihan, motivasi kerja, serta budaya kerja terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang maka dilakukan Uji t. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 2. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.674	1.469		3.861	.000
KEMAMPUAN INDIVIDU	.274	.110	.321	2.483	.017
MOTIVASI KERJA	.205	.095	.282	2.164	.036
ETOS KERJA	.300	.076	.379	3.944	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

1. Pengaruh Kemampuan Individu Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian diperoleh bahwa nilai t_{hitung} variabel Kemampuan Individu adalah 2,483 > t_{tabel} yaitu 2,012 dan nilai sig. α yaitu 0,017 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Kemampuan Individu sangat nyata (*high significant*) terhadap Kualitas Pelayanan ASN.

2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian diperoleh bahwa Nilai t_{hitung} variabel Motivasi Kerja adalah 2,164 > t_{tabel} yaitu 2,012 dan nilai sig. α yaitu 0,036 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa

pengaruh variabel Motivasi Kerja sangat nyata (*high significant*) terhadap Kualitas Pelayanan ASN.

3. Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian diperoleh bahwa Nilai t_{hitung} variabel Etos Kerja adalah $3,944 > t_{tabel}$ yaitu 2,012 dan nilai sig. α yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Etos Kerja sangat nyata (*high significant*) terhadap Kualitas Pelayanan ASN.

Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kemampuan Individu, Motivasi Kerja, serta Etos Kerja secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan ASN Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang dapat diterima.

Pengujian Secara Simultan (Uji-F)

Uji F berfungsi untuk menguji variabel Kemampuan Individu, motivasi, dan etos kerja, apakah dari ketiga variabel tersebut mempengaruhi secara simultan terhadap kualitas pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang yang dapat dijelaskan dalam Tabel 3 berikut :

Tabel 3. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	155.264	3	51.755	39.185	.000 ^b
Residual	60.756	46	1.321		
Total	216.020	49			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), ETOS KERJA, KEMAMPUAN INDIVIDU, MOTIVASI KERJA

Dari hasil penelitian statistik diatas menunjukkan nilai F hitung adalah 39,185. sedangkan nilai F tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,57. Oleh karena pada kedua perhitungan F hitung $> F$ tabel yaitu $39,185 > 2,57$ dan nilai sig $\alpha = 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen Kemampuan Individu, Motivasi Kerja, serta Etos Kerja secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan ASN keseluruhan berpengaruh sangat nyata (*high significant*). Atau dapat dikatakan bahwa Kemampuan Individu, Motivasi Kerja serta Etos Kerja secara serempak berpengaruh sangat kuat terhadap Kualitas Pelayanan ASN.

Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kemampuan Individu, Motivasi Kerja, serta Etos Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang dapat diterima.

Variabel Yang Paling Dominan (Uji Beta)

Tabel 4. Nilai Koefisien Beta Standardized

Model	Standardized Coefficients Beta	Sig α

Kemampuan Individu (X_1)	0,321	0,017
Motivasi Kerja (X_2)	0,282	0,036
Etos Kerja (X_3)	0,379	0,000

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

Berdasarkan Tabel 4 Hasil nilai Beta Standardized diketahui bahwa variabel Etos Kerja (X_3) yang mempunyai pengaruh yang paling besar atau dominan terhadap Kualitas Pelayanan ASN Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang yaitu 0,379 atau 37,9% disusul variabel Kemampuan Individu yaitu 0,321 atau 32,1% serta variabel Motivasi Kerja yaitu 0,282 atau 28,2%.

Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa Variabel Etos Kerja yang paling dominan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan ASN Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang dapat diterima.

Menurut Ghozali (2011) Nilai Koefisien Determinasi pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi-variabel Dependen. Nilai Koefisien Determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti variasi variabel Dependen yang sangat terbatas, dan nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen sudah dapat memberi semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel Dependen.

Tabel 5. Nilai R Square

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.700	1.149

a. Predictors: (Constant), ETOS KERJA, KEMAMPUAN INDIVIDU, MOTIVASI KERJA

Tabel 5 menunjukkan bahwa Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,719 menunjukkan bahwa 71,9% Kualitas Pelayanan ASN dijelaskan oleh Kemampuan Individu, Motivasi Kerja serta Etos Kerja. Selebihnya sebanyak 28,1% dilihat adanya indikasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan ASN di luar variabel Kemampuan Individu, Motivasi Kerja serta Etos Kerja yang diamati. Maka dari penjelasan tersebut terlihat faktor-faktor Kemampuan Individu, Motivasi Kerja serta Etos Kerja memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap Kualitas Pelayanan telah dibuktikan kebenarannya.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari tiga variabel independen (Kemampuan Individu, motivasi serta etos kerja) ketiga-tiganya memberi pengaruh signifikan dan nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Hasil uji statistik memperlihatkan bahwa adanya pengaruh signifikan dan arahnya positif dari Kemampuan Individu, motivasi serta etos kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kemampuan Individu, motivasi serta etos kerja berpengaruh secara signifikan dan arahnya positif terhadap kualitas pelayanan ASN Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang berdasarkan hasil analisa statistik. Besar pengaruh yang dihasilkan yaitu 71,9%, artinya masih ada faktor-

faktor lain yang ikut mempengaruhi kinerja pegawai yang tidak menjadi objek penelitian sebesar 28,1%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel etos kerja memberikan pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Berdasarkan nilai *Standardized Coefficients* Beta diketahui bahwa besar pengaruh yang dihasilkan yaitu 37,9%. Variabel etos kerja yang diukur menggunakan empat indikator yang dikemukakan oleh Sinamo (2011) yaitu Sikap/perilaku yaitu cerminan dari keyakinan, kecerdasan, semangat, keberanian, kehormatan, pengabdian, dan loyalitas ASN pada Sekretariat DPRD Kab. Pinrang. Kedisiplinan yaitu sikap patuh dan taat terhadap aturan-aturan yang mengikat pada Sekretariat DPRD Kab. Pinrang sebagai seorang ASN. Lingkungan yaitu situasi dan kondisi pada Sekretariat DPRD Kab. Pinrang tempat ASN bekerja. Besar pengaruh etos kerja tentu tidak terlepas dari ketepatan indikator yang diberikan sehingga mampu mengukur model dengan tepat. Sementara untuk variabel kemampuan individu nilai *Standardized Coefficients* Beta yaitu 32,1% dan variabel motivasi kerja yaitu 28,2%.

Hasil penelitian ini juga mendukung teori sebelumnya yang dikemukakan oleh Hasibuan (2014) bahwa etos kerja pegawai memiliki peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi Kualitas Pelayanan ASN sebagai suatu proses yang sistematis untuk meningkatkan keahlian teoritis, konseptual, dan moral pegawai yang berguna untuk mengembangkan pengetahuan agar dapat bekerja terampil sesuai dengan tanggung jawab dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Kesesuaian kompetensi yang dimiliki dengan bidang pekerjaan, memudahkan karyawan untuk meningkatkan etos kerja yang dimiliki. Karyawan dengan kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaan, kemampuannya akan lebih baik daripada karyawan dengan skill yang berbeda dari bidang pekerjaannya (Triwiyanto, 2014).

KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dan arahnya positif antara Kemampuan Individu, Motivasi Kerja serta Etos Kerja secara parsial terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, hal tersebut bermakna semakin tinggi Kemampuan Individu, Motivasi Kerja serta Etos Kerja memberi dampak terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan dan sifatnya positif antara Kemampuan Individu, Motivasi Kerja serta Etos Kerja secara simultan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, hal tersebut bermakna semakin tinggi Kemampuan Individu, Motivasi Kerja serta Etos Kerja memberi dampak terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.
3. Variabel yang paling dominan berpengaruh adalah variabel Kemampuan Individu, kemudian variabel Etos Kerja, dan variabel Motivasi Kerja namun demikian ketiganya memberi pengaruh yang signifikan dan arahnya positif terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.

DAFTAR PUSTAKA

Mattalatta, M. R., 2017. Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 2(2), pp.283-294.

Handoko, Hani (2014), *Menejemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Balai Pustaka

Hasibuan, 2014, *Organisasi dan Motivasi*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Mangkunegara, A.A, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesebelas, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Zauhar (2015), *Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy*. Malang: Unibraw

Snell, S. and Dean, J., 2014. Integrated manufacturing and human resources management : A Human capital perspective, *Academy of Management Journal*. 35 : 467-504.

Robbins & Judge. 2015. *Perilaku Organisasi, Edisi 16*. Jakarta. Salemba Empat.

Sinamo, Jansen. (2011). *8 Etos Kerja Profesional*. Jakarta: Institut Dharma Mahardika.

Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi, 2013. *Metode Penelitian Survei*, Pustaka. LP3ES Indonesia, Jakarta.

Ghozali, Imam. 2011. *Ekonometrika Teori Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Triwiyanto, Teguh. 2014. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.