

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

SURIYANTI, SABAN ECHDAR, MARYADI
Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia

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) Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan individu, motivasi dan etos kerja secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep, serta variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep. Pendekatan penelitian adalah pendekatan survey. Penelitian dilaksanakan pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep. Waktu penelitian adalah bulan Oktober sampai November 2019. Penelitian ini menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep, sebanyak 60 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (sensus) yaitu semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 orang. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda (Multiple Regression Analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan individu, motivasi dan etos kerja secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan ASN Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep, serta variabel kemampuan individu yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep.

Kata kunci : kemampuan individu, motivasi, etos kerja dan kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Bersamaan dengan reformasi dan sistem politik ke arah yang lebih demokratis, berkembang pula pikir tentang *Good Governance* (Pemerintah yang baik dan bersih). Pemerintah yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengolahan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan yang begitu gencar dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintah yang baik dan bersih adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi.

Pola-pola lama penyelenggaraan pemerintahan tidak sesuai bagi tatanan masyarakat yang telah maju. Oleh karena itu, tuntutan akan pemerintahan yang baik merupakan hal yang wajar dan harus direspons oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan

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 daerah. Bahkan ada beberapa kalangan mengatakan bahwa menentang reformasi berarti menentang kehendak rakyat. Namun, reformasi yang sedang dirintis di negara kita hendaknya dicermati lebih jauh agar sejalan dan berjalan pada koridor konstitusi serta berjalan secara damai.

Kemampuan 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 Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep yang berhubungan dengan kemampuan adalah rendahnya pemahaman pegawai terhadap tupoksi dalam mendukung pelaksanaan tugas. Dimana untuk mendukung pelaksanaan tugas-tugas yang ada setiap pegawai harus senantiasa memiliki kemampuan yang baik terhadap apa yang telah menjadi tupoksinya. Kondisi lainnya pekerjaan yang diberikan kepada pegawai saat penyelesaiannya relatif lama hal ini menjadi banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Snell dan Dean (2012) 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.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman serta jauh dari kebisingan agar pegawai dapat berkerja dengan maksimal. Menurut Sedarmayanti (2011:21), lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Lingkungan kerja sebagai salah satu faktor utama yang menentukan karyawan untuk dapat bekerja secara optimal. Dengan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan tenang dapat meningkatkan kinerja perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan ataupun organisasi.

Salah satu masalah pokok dalam sumber daya manusia adalah bagaimana cara terbaik untuk mencapai kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja pegawai merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pimpinan untuk meningkatkan kualitas para pegawai, apabila kepuasan kerja dapat terpenuhi, pegawai akan cenderung memiliki semangat didalam bekerja sebaliknya ketidakpuasan kerja akan mengakibatkan tingginya tingkat ketidaksiplinan pegawai, mengabaikan pekerjaan dan tindakan-tindakan negatif yang dapat merugikan institusi. Kondisi pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep kepuasan kerja pegawai relatif rendah hal ini terlihat dari sikap pegawai yang sering mengabaikan pekerjaan-pekerjaan seperti keterlambatan masuk jam bekerja, pulang bekerja lebih awal dari jam kerja yang telah ditentukan, bahkan masih sering pegawai tidak hadir bekerja pada hari kerja. Hal ini tentu merupakan indikasi dari pengabaian pekerjaan oleh pegawai dan rendahnya rasa kepuasan kerja pada pegawai Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep. Robbin (2011), menyatakan kepuasan kerja karyawan sangat penting bagi organisasi karena ada bukti yang jelas bahwa karyawan yang tidak puas lebih sering mengabaikan pekerjaannya. Secara pasif membiarkan keadaan memburuk, yang meliputi keabsenan dan keterlambatan kronis.

Pentingnya sebuah motivasi karena menyebabkan, mendorong dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal. Kondisi pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep yang berkaitan dengan motivasi adalah perilaku atau sikap pegawai didalam bekerja memiliki motivasi yang rendah hal ini dapat dilihat dari banyak pegawai yang masih suka duduk-duduk di kantin, sering tidak berada diruang kerja pada jam kerja dan suka ngobrol pada jam kerja hal ini mencerminkan sikap rendahnya dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan pekerjaan. Diantara banyaknya faktor yang menentukan keberhasilan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya, maka faktor lingkungan kerja pegawai merupakan salah satu faktor yang perlu mendapat perhatian. pegawai yang bekerja di lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik yang baik dan sehat, secara langsung maupun tidak langsung ikut mendorong peningkatan motivasi kerja dirinya dan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai itu sendiri.

Fenomena yang timbul pada lingkungan kerja Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep ditinjau dari sarana dan prasarana, masih ditemukannya unit kerja dengan sarana terbatas, misalnya jumlah komputer yang masih sedikit dibandingkan pegawai, sehingga dalam bekerja pegawai harus bergantian menggunakan komputer, lemari arsip yang belum memadai sehingga banyak arsip berserakan dan hilang, ketersediaan air bersih dan koneksi jaringan internet yang lambat, diyakini juga menyebabkan rendahnya motivasi kerja dan berpengaruh pada kepuasan kerja pegawai. Selain itu penataan ruang kerja belum tertata dengan baik, masih ditemukannya ruangan kerja kecil namun dengan jumlah pegawai yang banyak dan memiliki tingkat kesibukan yang tinggi, sehingga pegawai sering terganggu konsentrasinya didalam bekerja.

Selain kondisi lingkungan kerja fisik, kondisi lingkungan kerja non fisik juga tidak boleh diabaikan. Kondisi pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep kesalahpahaman didalam bekerja masih sering terjadi, hal ini disebabkan karena rendahnya koordinasi antara unit kerja dan komunikasi antar unit kerja kurang terbangun dengan baik. Kondisi lainnya pegawai kurang memahami tupoksi kerja antara sesama rekan kerja sehingga kesalahpahaman masih sering terjadi didalam melakukan pekerjaan. Atas dasar latar belakang yang telah di uraikan, maka judul penelitian ini yaitu “ Pengaruh Kemampuan individu, Motivasi kerja dan Etos kerja Terhadap Kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan penelitian survey yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 2013). Survey merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Penelitian survey dapat digunakan untuk maksud penjajakan (eksploratif), menguraikan (deskriptif), dan penjelasan (eksplanatory) yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesa, evaluasi, prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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 1 berikut :

Tabel 1 : Hasil uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.286	1.700		3.110	.003		
1 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. 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 2 berikut :

Tabel 2 : Hasil uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	170.626	3	56.875	34.311	.000 ^b
	Residual	116.036	70	1.658		
	Total	286.662	73			

a. Dependent Variable: Y

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

Sumber : Data Diolah, 2019

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 3 : Hasil uji beta

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.286	1.700		3.110	.003		
1 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

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kemampuan individu terhadap Kualitas pelayanan ASN

Oleh karena thitung 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 thitung 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 thitung 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 kerja terhadap kepuasan lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung etos kerja terhadap kepuasan kerja melalui motivasi. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh langsung etos kerja terhadap kepuasan adalah pengaruh sebenarnya.

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

Oleh karena nilai Fhitung 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 Fhitung = 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 :

- Variabel kemampuan individu (X1) dengan nilai thitung 3,477 > t tabel 1,994
- Variabel motivasi kerja (X2) dengan nilai thitung 2,023 > t tabel 1,994
- Variabel etos kerja (X3) dengan nilai thitung 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 (X1).

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*.

KESIMPULAN

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

Terdapat pengaruh kemampuan individu terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep, dengan nilai thitung $3,477 > t$ tabel 1,994. Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep, variabel motivasi kerja (X_2) dengan nilai thitung 2,023 $> t$ tabel 1,994. Terdapat pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan ASN pada Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep, dengan nilai thitung 2,802 $> t$ tabel 1,994. 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. 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2014. Manajemen Bisnis. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
Cangara. 2015. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
Dharma, Surya. 2014. Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya, Cetakan Kedua. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

- Ghozali, Imam. 2015. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, J. and Baron R.A. 2013. Behavior in Organization. Eighth Edition. Prentice Hall. Pearson Education International. Australia.
- Handoko, T. Hani. 2010. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPF
- _____. 2013. Manajemen. Edisi Kedua. Yogyakarta: Liberty.
- Hasibuan, Malayu. SP, 2015. Organisasi dan Motivasi. Cetakan Keenam. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- 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.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. Metode Riset Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Luthans, Fred. 2011. Prilaku Organisasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Cetakan Ketujuh. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L dan Jhon H. Jackson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Buku II, Penerjemah: Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie. Jakarta: Penerbit PT. Salemba Empat.
- _____. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerjemah: Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, Hadari, 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nazir, Moh. 2013. Metode Penelitian. Jakarta: Penerbit PT. Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2013. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketiga. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- 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. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2011. Perilaku Organisasi: Konsep, Kontraversi, Aplikasi. Jilid I. Alih bahasa: Pujaatmaka, H dan Molan, B. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- _____. 2012. Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi, Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Sastradipoera, Komaruddin, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Fungsi Operatif, Edisi Pertama. Bandung: Penerbit Kappa-Sigma, Sedarmayanti.
- _____. 2012. Manajemen 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 Survey. Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit PT. Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sopiah, 2013. Perilaku Organisasional. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit CV. Andi Offset.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Keempat. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujatmoko, Koko, 2012. Pengaruh Insentif terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan

- Pada Departemen Operasional Pemasaran Dunkin' 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.
- Zendrato, Samudra Kurniawan. 2010. Analisis Pengaruh Komunikasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di PT Askes (Persero) Cabang Karo. Medan: Universitas Sumatera Utara. Tesis tidak dipublikasikan.