

**ETOS KERJA DAN MOTIVASI KERJA DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN**  
(Studi Kasus Pada Bagian Umum Kantor Bupati Morowali)

**Oleh:**

**Muhamad Gulom**  
gulommuhamad@gmail.com

**Abstrak**

Tujuan utama pelaksanaan reformasi birokrasi adalah untuk menciptakan *good governance*, yaitu pemerintahan yang baik yang ditandai dengan adanya transparansi, akuntabilitas publik, partisipasi, efisien dan efektivitas serta penegakan hukum. Dalam hubungan itu, pemerintahan yang baik atau *good governance* (GG) menawarkan alternatif pendekatan dalam pengembangan kebijakan dalam penataan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang lebih akuntabel dan transparan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh etos kerja dan motivasi kerja secara serempak dan parsial peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan jumlah responden sebanyak 37 orang. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Etos kerja, dan motivasi kerja secara serempak dan parsial berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil pada Bagian Umum Kantor Bupati Morowali

**LATAR BELAKANG**

Tujuan utama pelaksanaan reformasi birokrasi adalah untuk menciptakan *good governance*, yaitu pemerintahan yang baik yang ditandai dengan adanya transparansi, akuntabilitas publik, partisipasi, efisien dan efektivitas serta penegakan hukum. Dalam hubungan itu, pemerintahan yang baik atau *good governance* (GG) menawarkan alternatif pendekatan dalam pengembangan kebijakan dalam penataan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang lebih akuntabel dan transparan.

Pengertian penataan birokrasi atau penataan ulang sistem birokrasi nasional dalam dokumen dan kebijakan pemerintah selama ini lebih banyak diartikan secara partial sebagai “restrukturisasi organisasi” aparatur pemerintahan (khususnya Kementerian, Departemen/LPND, Perangkat Organisasi Pemda), tidak meliputi keseluruhan dimensi sistemik secara terpadu. Konsep tersebut perlu disempurnakan dengan menambahkan “revitalisasi pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen pemerintahan”, dan diamalkannya secara konsisten “dimensi-dimensi spiritual” yang melekat pada Sistem Administrasi Negara Kesatuan, Republik Indonesia (SANKRI) dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan bangsa. Hal ini menuntut perubahan kompetensi SDM secara menyeluruh yang perlu dijabarkan secara konsisten dan proporsional. Sejalan dengan

itu, konsep “restrukturisasi organisasi” yang dianut selama ini, ke depan perlu dilandasi pemikiran yang lebih mendasar, yang mengakomodasikan berbagai perubahan budaya organisasi stratejik internal dan eksternal, dalam jangka pendek, menengah dan jangka panjang, dan memberikan rumusan yang jelas mengenai “makna, ruang dan kewenangan publik”.

Dengan mengacu pada berbagai uraian di atas, peneliti memandang bahwa Aspek budaya organisasi, Kompetensi dan Kompensasi merupakan tujuan dari reformasi sektor publik. Disamping itu budaya organisasi juga merupakan salah satu pendorong peningkatan kinerja guna mendukung reformasi birokrasi sektor publik. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “*etos kerja dan motivasi kerja dalam meningkatkan pelayanan (studi kasus pada Bagian Umum Kantor Bupati Morowali)*”

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah etos kerja dan motivasi kerja secara serempak berpengaruh signifikan peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali?
2. Apakah etos kerja berpengaruh signifikan peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali?

3. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali?

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yaitu suatu penelitian yang mengungkapkan sejumlah kejadian-kejadian sosial ekonomi pada suatu runtun waktu tertentu (Nasir; 1996; 54). Penelitian ini mengungkapkan pengaruh etos kerja dan motivasi kerja terhadap peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali.

##### 1. Uji Kesahihan (*Validity Instrument*)

Untuk melakukan teknik korelasi Person digunakan bantuan program aplikasi komputer. Kriteria pengujian menggunakan perbandingan antara nilai probabilitas (*Sig. 2 tailed*) dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05. Hasil pengujian menemukan bahwa seluruh variabel dinyatakan sah.

##### 2. Uji Keandalan Instrumen (*Reliability Instrument*)

Hasil perhitungan rumus alpha (*cronbach alpha*) menunjukkan semua variabel baik secara individu maupun secara keseluruhan adalah reliabel karena tidak satupun variabel tersebut yang memiliki nilai di bawah 0,60

##### 3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik atau disebut asumsi regresi bertujuan mengetahui kelayakan model persamaan regresi yang dihasilkan. Jika model persamaan memenuhi asumsi tersebut maka persamaan regresi terbebas dari penyakit regresi. Beberapa asumsi klasik yaitu:

###### a. Uji Multikolinearitas

Hasil Uji *Multikolinearitas* dengan menggunakan *variance Inflation Faktor* (VIF) menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut tidak terdapat gejala *Multikolinearitas*.

###### b. Uji Autokorelasi

Hasil perhitungan yang ditunjukkan dalam penelitian seperti pada lampiran dimana nilai *Durbin-Watson* sebesar 2.160. Berdasarkan ketentuan di atas dengan melihat hasil *Durbin-Watson* yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *Autokorelasi*.

###### c. Uji Normalitas

Uji Normalitas memiliki tujuan guna mengetahui apakah variabel *dependen*

(terikat), variabel *independen* (bebas) atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat rasio *skewness* dan rasio *kurtosis*.

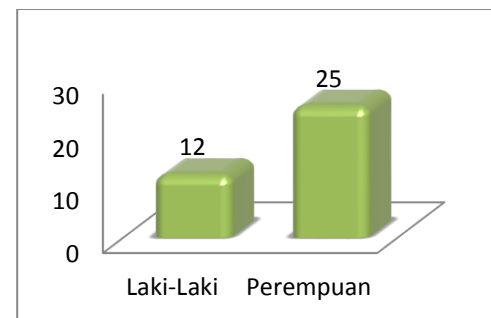
Berdasarkan hasil di atas, rasio *Skewness* =  $0.124/0.558 = 0.222$ , sedangkan rasio *kurtosis* =  $-1.131/0.996 = -1.355$ . Karena rasio *skewness* dan *kurtosis* berada di antara -2 hingga +2, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data adalah normal.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Karakteristik Responden

###### a. Jenis Kelamin Responden

Hampir sebagian besar masyarakat Indonesia menginginkan untuk bekerja sebagai pegawai. Untuk menjadi seorang pegawai, jenis kelamin tidak menjadi sebuah persyaratan utama yang diperhitungkan untuk menjadi seorang pegawai. Hal demikian menyebabkan bahwa pegawai tidak dibatasi pada jenis kelaminnya. Namun demikian, di Bagian Umum Kantor Bupati Morowali, dari sebanyak 37 pegawai yang dijadikan responden, sebagian besar adalah pegawai perempuan, sebagaimana terlihat pada gambar berikut:



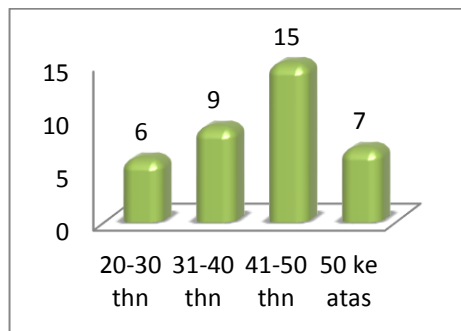
Gambar di atas menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki hanya 12 orang, sementara responden perempuan sebanyak 25 orang. Hal ini menunjukkan bahwa di Bagian Umum Kantor Bupati Morowali, jumlah

pegawai perempuan lebih banyak dibanding jumlah pegawai laki-laki.

**b. Umur Responden**

Umur memegang peranan penting dalam kehidupan manusia, sebab seiring dengan bertambahnya umur, maka kemampuan kerja, kinerja kerja akan mengalami penurunan. Hal ini disebabkan banyak faktor, salah satunya adalah masalah kekuatan fisik yang semakin menurun, serta kemampuan otak yang juga mengalami penurunan.

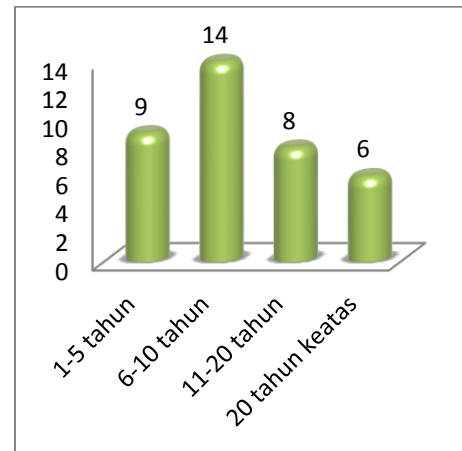
Umur ideal bagi seorang pegawai adalah berada pada usia produktif, sehingga mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Kondisi responden penelitian, ditinjau dari aspek umur, terlihat pada gambar berikut:



Responden dalam penelitian ini, sebagian besar berada pada kisaran umur 41-50 tahun, namun ada pula responden yang berumur di atas 50 tahun, yaitu sebanyak 7 orang pegawai.

**c. Masa Kerja**

Masa kerja berhubungan dengan pengalaman seseorang dalam bekerja. Seiring dengan bervariasinya umur responden, maka masa kerja responden juga sangat bervariasi sebagaimana terlihat pada gambar berikut:

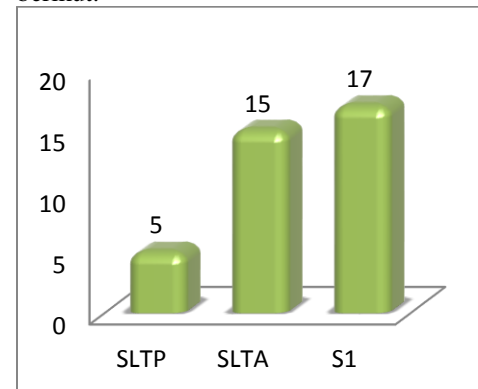


Gambar di atas menunjukkan bahwa masa kerja responden dalam penelitian ini sebagian besar antara 6-10 tahun. Hal ini menunjukkan pula bahwa sesungguhnya masa kerja responden secara rata-rata cukup memadai dan hal ini tentunya memberi manfaat pada kemampuan kerja atau kinerja pegawai tersebut.

**d. Pendidikan**

Sebagai seorang pegawai, dituntut untuk memiliki tingkat pendidikan yang memadai, minimal sarjana strata satu, baik itu dari kependidikan maupun non kependidikan.

Responden dalam penelitian ini, sebagian besar telah memiliki pendidikan yang memadai, sebagaimana terlihat pada gambar berikut:



Gambar di atas menunjukkan bahwa sebanyak 17 responden pegawai memiliki latar belakang sarjana,

sementara yang berpendidikan SLTA masih 15 orang responden.

**2. Analisis Hasil Regresi Linier Berganda**

Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda untuk membuktikan kebenaran hipotesis. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan uji-F dan uji-t, dimana untuk uji-F adalah untuk mengukur keberartian seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama, sementara untuk uji-t adalah untuk mengukur keberartian setiap variabel independen secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap variabel dependen.

Dalam melakukan pengujian regresi linier berganda, peneliti menggunakan bantuan komputer program SPSS. Adapun hasil pengujian tersebut, terangkum dalam tabel berikut ini:

No	Variabel	b	t-hit	Prob
1	X <sub>1</sub>	0.771	5.977	0.000
2	X <sub>2</sub>	0.531	5.363	0.002
(a)		= 4.456		
(R <sup>2</sup> )		= 0,786 F <sub>hitung</sub> = 63.000		
(R)		= 0,886 F <sub>Sig</sub> = 0.000		

Dari hasil pengujian dengan menggunakan regresi linier berganda di atas, maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda dari pengaruh Etos kerja, dan motivasi kerja terhadap peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali, yaitu:

$$Y = 4,456 + 0,771 X_1 + 0,531 X_2 + e$$

Persamaan regresi di atas menunjukkan bahwa kedua faktor yang diamati memiliki pengaruh yang positif terhadap peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali.

**1) Hasil Uji Serempak (Uji-F)**

Pada permasalahan pertama dalam penelitian ini diajukan pertanyaan apakah etos kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara serempak terhadap peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali. Untuk menjawab permasalahan

pertama dilakukan pendekatan uji-F, dimana uji-F berguna untuk mendeteksi apakah ketiga faktor bebas memiliki pengaruh secara serempak terhadap peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda, sebagaimana ditunjukkan pada tabel di atas, diketahui bahwa nilai F<sub>hitung</sub> sebesar 63.000 dan nilai signifikansi sebesar 0.000.

Dalam kaidah pengambilan dinyatakan bahwa jika nilai signifikansi  $F < \alpha = 0,05$ , maka secara serempak etos kerja, dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali. Dengan demikian maka hipotesis penelitian yang pertama diterima.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai F<sub>signifikansi</sub> sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Ini berarti etos kerja dan motivasi kerja secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali.

Temuan di atas didukung pula oleh nilai koefisien korelasi dan koefisien determinasi, dengan uraian sebagai berikut:

a. Koefisien Korelasi (R)

Hasil perhitungan sebagaimana ditunjukkan pada tabel di atas membuktikan bahwa nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,886. Nilai ini memberikan arti bahwa antara etos kerja, dan motivasi kerja dengan peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali terdapat hubungan sebesar 0,596.

b. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Hasil analisis sebagaimana ditunjukkan pada tabel di atas

membuktikan bahwa nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,786. Nilai ini memberi arti bahwa jika terjadi perubahan terhadap etoskerjadanmotivasikerja, maka peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali akan mengalami perubahan.

Dengan demikian maka antara etos kerja, dan motivasi kerja dengan faktor peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali terdapat hubungan yang kuat.

## 2) Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Pada permasalahan kedua sampai permasalahan kelima dalam penelitian ini diajukan pertanyaan apakah etos kerja, dan motivasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali. Guna menjawab permasalahan tersebut digunakan uji t (uji parsial).

Berdasarkan hasil uji statistik regresi linier berganda, sebagaimana ditunjukkan pada tabel di atas, dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Faktor Etos kerja  
Jika dibandingkan nilai  $t_{sig}$  faktor Etos kerja yaitu sebesar 0,000, berarti nilai  $t_{sig}$  lebih kecil dari nilai 0,05. Ini membuktikan bahwa secara parsial faktor Etos kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali.
- b. Faktor Motivasi Kerja  
Jika dibandingkan nilai  $t_{sig}$  faktor Motivasi Kerja yaitu sebesar 0,002, berarti nilai  $t_{sig}$  lebih kecil dari nilai 0,05. Ini membuktikan bahwa secara parsial faktor Motivasi Kerja berpengaruh

signifikan terhadap peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali.

Pemaparan di atas menunjukkan bahwa secara parsial kedua faktor bebas yang diamati, yaitu etoskerjadanmotivasikerja, berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali.

Untuk mengetahui faktor yang cenderung memiliki pengaruh dominan terhadap peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali, maka hal tersebut dapat ditentukan dari nilai koefisien regresi setiap faktor atau dapat pula ditentukan dari nilai t-hitung setiap faktor.

Dari data pada tabel di atas di atas, menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi terbesar adalah faktor Etos Kerja, demikian pula untuk nilai t-hitung terbesar adalah faktor Etos Kerja. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor Etos Kerja adalah faktor yang memiliki pengaruh dominan terhadap peningkatan pelayanan pegawai Bagian Umum Kantor Bupati Morowali.

## 3. Pembahasan Penelitian

Etos kerja dapat berbentuk apa bila keinginan untuk dapat melakukan suatu pekerjaan dan hasil pekerjaan yang maksimal. Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya etos kerja yang baik antara lain adalah hubungan yang terjalin dengan baik antara karyawan (*human relation*), situasi dan kondisi fisik dari lingkungan kerjanya sendiri dan, faktor kepemimpinan organisasi. (Manullang, 1990).

Melalui pemetaan kompetensi, akan diketahui seberapa besar kesenjangan yang terjadi antara kompetensi yang tersedia pada organisasi saat ini (kompetensi aktual) dan kompetensi yang diperlukan oleh organisasi (kompetensi ideal). Melalui pemetaan kompetensi ini dapat diketahui pula titik kesenjangan mana yang dapat ditingkatkan kompetensinya melalui

atihan, dan pada bagian manapun untuk meningkatkan kompetensi dilakukan melalui upaya lain di luar pelatihan. Sebab harus disadari bahwa pelatihan bukanlah merupakan satu-satunya upaya untuk mengatasi semua persoalan pada setiap jabatan di dalam organisasi.

Identifikasi kompetensi mempunyai makna yang signifikan untuk menentukan program pelatihan yang akan dilaksanakan agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan organisasi baik secara mikro maupun makro. Ini berarti upaya pelatihan haruslah terkait dengan tuntutan jabatan, pekerja dan tuntutan organisasi. Hal ini berarti semua upaya peningkatan kompetensi pejabat struktural melalui program pelatihan, maka hal pertama yang harus dilakukan adalah pemetaan kompetensi ke mudi dan dilanjutkan dengan membuat penilaian kebutuhan pelatihan. TNA ini diperuntukkan bagi setiap eselon dalam jabatan struktural sesuai dengan kompetensi yang telah distandarisasi atau dirumuskan (Goldstein, 1993:33).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang diajukan serta pembahasannya dalam penelitian ini, diperoleh kesimpulan, yaitu:

1. Etos kerja, dan motivasi kerja secara serempak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil pada Bagian Umum Kantor Bupati Morowali.
2. Etos Kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil pada Bagian Umum Kantor Bupati Morowali.
3. Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil pada Bagian Umum Kantor Bupati Morowali.

### 2. Saran-Saran

1. Kepada kepala Bagian Umum Kantor Bupati Morowali, agar lebih meningkatkan etos kerja pegawai
2. Kepada para pegawai agar lebih meningkatkan kerjasamanya dalam bekerja untuk meningkatkan prestasi kerja yang lebih baik lagi

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Flippo, Edwin B, 1984. *Personnal Management*. Sixt Edition, New York Mc Graw-Hill Book Company
- Fredy Rangkuti, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mandar Madju, Bandung
- Fredy Rangkuti, 1997. *Statistik Terapan* . Kanisius, Yogyakarta
- Handoko, Hani, 1985. *Dasar-Dasar Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. LPFE-UI, Jakarta
- Harsey and Blanchord, 1992. *Human dan Employmanet*. Terjemahan Anas Setyaningsih. BPFE-UGM Yogyakarta
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge in
- M. Agus Tulus, 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Manullang, 1991. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia. Indonesia, Jakarta
- Malayu SP. Hasibuan, 1991. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Dasar Kunci Keberhasilan*. Cetakan II. Haji Masagung, Jakarta.
- Nana Sudjana, 1991, *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia Jakarta
- Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass
- Soegiyono, 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Utama, Jakarta

Sondang P. Siagian, 1993. *Manajemen dan Administrasi*. Mandar Madju, Bandung

Sianipar, J.PG. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, (Jakarta:Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2000).

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

TV. Rao, 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Masagung, Jakarta