



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PENGARUH ETOS KERJA DAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI
KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

**Ditujukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Strata Satu Sosial (S. Sos)**

Oleh :

Muhamad Basarudin

NIM: B94218103

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Bismillahirrohmanirrohim...

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Muhamad Basarudin
NIM : B94218103
Program Studi : Manajemen Dakwah
Konsentrasi : Manajemen haji dan umroh
Judul : Pengaruh Etos Kerja dan Efektivitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Etos Kerja dan Efektivitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kementerian Agama Kabupaten Kediri” merupakan sebuah karya yang saya tulis sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan pada daftar pustaka. Apabila terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran pada skripsi, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut

Surabaya, 29 Juni 2023



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Penelitian proposal ini disusun oleh:

Nama : Muhamad Basarudin

NIM : B94218103

Prodi : Manajemen Dakwah

Judul : **Pengaruh Etos Kerja dan Efektivitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan

Surabaya, 30 Juni 2023
Dosen Pembimbing



H. Mufti Labib, Lc, MCL
NIP.196401021999031001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

PENGARUH ETOS KERJA DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEDIRI

Disusun Oleh:

Muhamad Basarudin

B94218103

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu

Pada Tanggal 11 Juli 2023

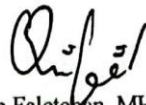
Tim Penguji

Penguji I



H. Mufti Labib, Lc, MCL
NIP. 196401021999031001

Penguji II



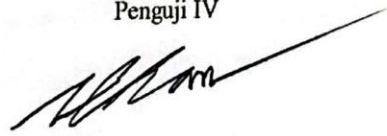
Aun Falestien Faletchan, MHRM., Ph.D
NIP. 198205142005011001

Penguji III



Dr. Achmad Murtafi Haris, Lc, M.Fil.I
NIP. 197003042007011056

Penguji IV



Moh. Ilham, MM
NIP. 199101222020121010



Surabaya, 11 Juli 2023
Dekan,

Muhammad Choirul Arif, S.Ag, M.Fil.I
NIP. 197110171998031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300

E-Mail: perpus@uinshy.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhamad Basarudin
NIM : B94218103
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : muhamadbasarudin22@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Etos Kerja dan Efektivitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Juli 2023

Penulis

(Muhamad Basarudin)

ABSTRAK

Muhamad Basarudin, 2022, Pengaruh Etos Kerja dan Efektivitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Skripsi Prodi Manajemen Dakwah. Dibawah bimbingan H. Mufti Labib, Lc., MCL. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai secara parsial dan simultan. Selain itu, nilai yang paling dominan terhadap kinerja pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif. Peneliti menggunakan teknik analisa data uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda untuk menjawab tujuan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Kediri dengan responden sebanyak 48.

Hasil dari penelitian ini adalah (1), adanya pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai. (a) Secara parsial dan simultan, variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai sebesar $0,000 < 0,05$. (2) Nilai hubungan antara etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai secara parsial dan simultan. (a) Secara parsial, sebesar 0,605 dan 0,842. (b) Secara simultan, nilai hubungan pada variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 0,844. (3) Nilai hubungan tertinggi adalah efektivitas pelayanan. (4) Kinerja pegawai dapat diprediksi dengan nilai SEE lebih kecil dari nilai *Standart Error Deviations*, yakni $1.912 < 3.486$.

Kata Kunci : *Etos Kerja, Efektivitas Pelayanan, Dan Kinerja Pegawai*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Definisi Operasional	12
F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II	16
KAJIAN TEORITIK	16
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Kerangka Teori	28
C. Paradigma Penelitian	43

D. Hipotesis Penelitian	44
BAB III.....	46
METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan dan jenis penelitian	46
B. Obyek Penelitian.....	46
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	47
D. Variabel, Dimensi, dan Indikator Penelitian	48
E. Tahap-tahap Penelitian	55
F. Teknik Pengumpulan Data	56
G. Teknik Reabilitas dan Validitas Instrumen.....	60
H. Teknik Analisis Data	67
BAB IV.....	71
HASIL PENELITIAN.....	71
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	71
B. PENYAJIAN DATA.....	75
C. Analisis Hasil Penelitian.....	90
BAB V	98
PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran dan Rekomendasi	100
C. Keterbatasan Penelitian.....	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai-Nilai <i>r Product Moment</i>	61
Tabel 3.2 Hasil Validitas Variabel Etos Kerja (X1)	62
Tabel 3.3 Hasil Validitas Variabel Efektivitas Pelayanan (X2)	62
Tabel 3.4 Hasil Validitas Variabel Kinerja Pegawai(Y).....	63
Tabel 3.5 <i>Reability Statistics</i> Etos Kerja.....	65
Tabel 3.6 <i>Reability Statistics</i> Efektivitas Pelayanan	65
Tabel 3.7 <i>Reability Statistics</i> Kinerja Pegawai	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolineritas	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser	79
Tabel 4.11 <i>Descriptive Statistics</i>	79
Tabel 4.12 <i>Correlation</i>	80
Tabel 4.13 Signifikansi	81
Tabel 4.14 Makna Kekuatan Hubungan	83
Tabel 4.15 <i>Variables Entered/Removed</i>	83
Tabel 4.16 <i>Model Summary</i>	84
Tabel 4.17 <i>Standart Error of Estimates</i>	84
Tabel 4.18 ANNOVA	86
Tabel 4.19 <i>Coefficients</i>	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>Scatterplot</i>	78
Gambar 4.2 Nilai Hubungan Person Produk Moment	82



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan ilmu dan teknologi saat ini mencapai peningkatan yang sangat cepat. Begitu dengan peningkatan ilmu dan teknologi, kinerja pegawai dituntut untuk semakin bagus. Hal ini menjadi masyarakat mampu mengenali lebih cepat tentang teknologi dan secara tidak langsung memiliki keinginan untuk diberikan pelayanan yang baik. Dengan demikian, instansi atau organisasi dianjurkan untuk memberikan kinerja pegawai yang terbaik bagi masyarakat.

Setiap instansi dianjurkan untuk lebih berkembang di bidang teknologi. Dalam proses perkembangan, instansi membutuhkan sumber daya yang terbaik. Keterbaikan dapat dibuktikan dari kinerja yang dimunculkan. Selain itu, instansi mampu memberikan motivasi supaya pegawai mempunyai semangat dalam pekerjaannya. Kinerja pegawai dapat dilihat dari sumber daya manusia. Sumberdaya manusia sebagai hal yang berpengaruh dalam kinerja pegawai instansi. Sumber daya manusia terbaik berdasarkan kemampuan dalam bekerja. Kemampuan manusia digunakan untuk menuntaskan tugas diberikan instansi. Selain itu, kemampuan manusia itu membutuhkan kepelatihan. Kepelatihan itu dapat berupa latihan fisik maupun skill. Instansi mampu melatih skill pegawai di dalam pekerjaannya. Skill itu memberikan untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik dari sebelumnya.

Sumberdaya manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Menurut Werther dan Davis dalam meranti menjelaskan, bahwa sumber daya

manusia merupakan seseorang memiliki kompetensi untuk mencapai semua tujuan instansi tanpa adanya hambatan dan tantangan.¹ Kualitas sumber daya manusia menjadi efek bagus untuk mewujudkan instansi sesuai visi dan misi. Menurut Cascio dalam Cornelia J. Benny menjelaskan, bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan pengembangan dan pemeliharaan untuk membangun sumber daya manusia bagus.²

Instansi memiliki sumber daya dalam bidang administrasi berupa pelayanan. Pelayanan berdasarkan skill serta kinerja. Pegawai memberikan pelayanan sesuai kompetensi yang dimiliki. Pegawai merupakan manusia yang bekerja di lingkup instansi. Menurut musanef dalam Sulaiman dan Ahsanudin menjelaskan bahwa pegawai adalah manusia yang bekerja sesuai tugas di lingkup pemerintahan atau badan swasta.³ Pegawai mempunyai skill dan kompetensi berbeda-beda dalam pekerjaan. Pekerjaan itu berdasarkan bidang. Bidang pekerjaan dapat disesuaikan dengan keahlian. Bidang pekerjaan ini dapat menjadi hal dalam mengenali segala awal mengenai pekerjaan. Bidang pekerjaan pegawai berdasarkan pelayanan. Pelayanan ini dilakukan pegawai oleh masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat menjadi hal penting untuk ditingkatkan bagi instansi. Selain itu, pegawai juga memerlukan pengembangan karir. Pengembangan karir berdasarkan

¹Rosyany Pahmawati, Nana Darna, Elin Herlina, “Pengaruh Etos Kerja dan Konseling Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai”, Jurnal ekonomi, vol 2, No. 4, Juli 2020, hal 2.

²Cornelia J. Benny, “Manajemen Sumber Daya Manusia di Perguruan Tinggi”, Jurnal Administrasi Pendidikan, Vol III, No. 2, Oktober 2005, Hal 60.

³Sulaiman, Ahsanudin, “Analisis Peranan Pendidikan dan Pelatihan dalam Peningkatan Kinerja Pegawai”, Jurnal Akuntanika, Vol. 6, No. 1, 2020, Hal 41.

kemampuan dan skill yang dimiliki pegawai. Pengembangan karir memerlukan tindakan atau perilaku positif baik terhadap bawahan maupun atasan. Sebuah instansi akan mudah mencapai kesuksesan apabila didorong oleh pegawai berkompeten dan mampu mengembangkan karirnya. Dengan dorongan pegawai yang memiliki kemampuan dan produktifitas kerja, maka akan menghasilkan kinerja yang baik dan memuaskan. Menurut Trisnaningsih dalam Irma, Darwis, dan Nasrulloh menjelaskan, bahwa kinerja pegawai menjadi salah satu dasar dalam mewujudkan efektivitas dan efisiensi mengenai pekerjaan.⁴ Kinerja diartikan sebagai hasil dari kerja pegawai, maka harus menyelesaikan tugas dengan baik. Kinerja itu bergantung pada pekerjaan yang dihadapi. Kinerja didasarkan keberhasilan meraih tujuan atau target. Kinerja ini diberikan oleh pegawai atas tugas dari instansi. Jika tugas dilaksanakan dengan baik, maka kinerja pegawai akan meningkat dan maksimal. Kinerja ini didasarkan pada kecepatan kerja dan hasil kerja. Kecepatan kerja dan hasil kerja berpengaruh kepada kinerja. Kecepatan kerja dan hasil kerja mempunyai skala besar dan kecil terhadap suksesnya pegawai terkait pekerjaannya. Kinerja dapat dirasakan oleh pegawai apabila memiliki kekurangan dalam tugasnya. Kinerja kurang maksimal ini berdasarkan kurangnya kekompakan antar pegawai lainnya. Kekompakan antar pegawai akan mendorong terjalannya kerjasama dan saling membantu dengan pegawai lainnya. Selain kekompakan, maka ketelitian, kemampuan, dan kerapihan kerja menjadi kunci dalam kinerja pegawai. Kinerja kurang maksimal memunculkan berbagai keluhan dan kesah pegawai. Kinerja pegawai dalam instansi menjadi

⁴Irma Erawati, Muhammad Darwis, Muh Nasrullah, “Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa”, Jurnal Office, Vol. 3, No. 1, 2017, Hal 14.

hal yang perlu diperhatikan oleh pimpinan. Kinerja yang diharapkan instansi, yaitu pegawai yang memiliki performa bagus. Performa bagus pegawai mampu mengatasi keluhan dan pengaduan.

Keluhan berdasarkan pengaduan atas kinerja pegawai. Pengaduan menjadi hal penting dalam sebuah instansi. Pengaduan menjadi wadah untuk instansi dalam meningkatkan pelayanan. Pengaduan menjadi acuan dalam kesuksesan sebuah instansi. Pengaduan masyarakat terkait pelayanan dapat berfungsi untuk memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang telah diberikan. Keluhan terjadi berdasarkan kurangnya sumber daya manusia dalam instansi. Keluhan dapat terjadi karena rendahnya kualitas pelayanan dan kinerja kurang baik. Pelayanan dilaksanakan berdasarkan sistem dan prosedur dari sebuah instansi. Keluhan masyarakat menjadi tolok ukur dalam perbaikan pelayanan sebuah instansi. Keluhan masyarakat dapat diukur dari tingkat kinerja pegawai.

Untuk mencapai tujuan dan visi misi, sebuah instansi dapat mengatasi segala keluhan dan pengaduan masyarakat. Keluhan dapat diatasi dengan meningkatkan kinerja, menerima kritik dan saran dari masyarakat. Keluhan masyarakat menjadi hal sering terjadi di instansi. Instansi memerlukan pegawai yang memiliki semangat kerja untuk mengatasi keluhan dan pengaduan dari masyarakat. Sebuah instansi akan mudah mencapai kesuksesan apabila didukung oleh pegawai yang memiliki semangat kerja tinggi. Semangat kerja dapat disebut dengan etos kerja. Menurut Sondang P. Sagian dalam Raynald menjelaskan, bahwa etos kerja merupakan hal yang melekat pada pegawai di setiap

instansi.⁵ Etos kerja sangat penting dalam kehidupan pegawai di sebuah instansi. Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa etos kerja merupakan suatu semangat kerja yang dapat memberikan dampak positif dalam sebuah instansi. Dengan dorongan etos kerja pada pegawai, pekerjaan dapat dituntaskan dengan hasil maksimal, efektif, dan efisien. Hal ini dapat menjadi acuan dalam mencapai tujuan dalam sebuah instansi.

Allah menciptakan manusia dan membekali dengan kelebihan. Salah satu kelebihan manusia terletak pada akal. Akal yang diberikan dapat digunakan untuk hal yang bermanfaat. Hal inilah yang membuat manusia dapat berguna seiring perkembangan ilmu dan teknologi. Allah menjadikan manusia untuk bermanfaat dengan sesama. Penciptaan manusia dengan sebaik-baiknya, “sesungguhnya kami telah menciptakan manusia dengan fisik dan psikis sebaik-baiknya” QS. At- Tin: 4.⁶ Manusia diciptakan dengan segala kelebihan dan kompetensi yang dimiliki. Manusia dengan segala kelebihan akan berusaha bekerja keras dan bermanfaat bagi diri dan sesamanya.

وَحَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ

Artinya: “Sebaik-baiknya manusia ialah bermanfaat kepada manusia lainnya”. (HR. Ahmad, Ath Thabrani dan Daruquthni. Hadis ini di dalam shahibul jami’ no 3289). Seorang manusia dapat memberikan manfaat kepada sesama dengan melakukan kegiatan baik. Jika manusia bermanfaat merupakan manusia yang melakukan perbuatan dengan

⁵Raynald Karauwan, Christoffel Mintardjo, “pengaruh etos kerja, budaya kerja, dan beban kerja terhadap kinerja pegawai di dinas pekerjaan umum Minahasa Selatan” Jurnal EMBA, vol 3, no. 3, 2015, Hal 1197

⁶ Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan Tafsirnya (Edisi Revisi 2008), hal 766.

sebaik-baiknya, maka dapat dikatakan bahwa sebaik-baiknya manusia merupakan manusia yang memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Manusia yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya dapat menuntaskan segala keluhan dan pengaduan dari masyarakat. Dengan arti didukung dorongan berupa semangat kerja atau etos kerja tinggi terkait pelayanan. Di zaman modern ini, perkembangan terjadi di berbagai bidang, diantaranya ilmu dan teknologi yang semakin cepat. Manusia yang memiliki etos kerja dapat mengikuti alur perkembangan zaman dengan didukung kompetensinya. Seiring perkembangan ilmu dan teknologi, sebagian besar instansi mengharapkan pegawainya memiliki semangat kerja dalam menuntaskan pekerjaannya.

Efektivitas merupakan sebuah kesesuaian tugas sesuai target dan tujuan instansi untuk menyelesaikan pekerjaan. Efektivitas dapat bersumber dari target yang telah ditentukan sebuah instansi. Pada konteks lainnya, efektivitas dapat berpengaruh kepada pelayanan. Menurut Mulyasa dalam Siti Asiah menjelaskan bahwa efektivitas merupakan terwujudkannya tugas dan tujuan yang sesuai dengan hasil sebuah instansi.⁷ Dari pernyataan tersebut, efektivitas merupakan dorongan terlaksananya tugas dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai target instansi.

Efektivitas menjadi pendorong dalam pekerjaan dalam menjalankan tugas. Efektivitas pada sebuah instansi juga terkait pada pelayanan. instansi yang mampu mewujudkan efektivitas pelayanan, akan lebih mudah mencapai tujuan sesuai keinginan dan segala keluhan dan pengaduan dapat dicegah, sedangkan instansi yang tidak mampu mewujudkan

⁷ Siti Asiah. T, "Efektivitas Kinerja Guru", Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 4, No. 2, 2016, Hal 2.

efektivitas pelayanan akan lebih merasa kesulitan dan mendapat banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat. pegawai yang bersikap positif akan cenderung memiliki semangat kerja tinggi, sedangkan pegawai yang tidak memiliki sikap positif akan cenderung memiliki semangat kerja rendah. Pegawai dengan semangat kerja tinggi akan mampu mewujudkan efektivitas pelayanan di dalam instansinya.

Agama islam merupakan agama mulia. Agama islam mengatur mengenai kehidupan akhirat dan duniawi. Islam mengajarkan manusia untuk berbuat baik, termasuk di dalam pekerjaan. Selain itu, mengajarkan untuk bekerja keras. Sebagaimana Allah berfirman pada Qs. At-Taubah: 105⁸

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

“Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rosul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang gaib dan nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”

Menurut tafsir Kemenag menjelaskan bahwa dalam ayat ini Allah memerintahkan Rasul-Nya untuk menyampaikan kepada umatnya apabila melakukan amal saleh, maka Allah akan melihat dan menilai amal sesuai apa yang telah dikerjakan tersebut serta memberikannya pahala atasnya.⁹ Selain itu, menurut tafsir Al-Misbah menjelaskan bahwa Allah memerintahkan Rasul-Nya untuk menyampaikan

⁸ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Tafsirnya (Edisi Revisi 2008), hal 203.

⁹ *Ibid*, hal 203

kepada umatnya melakukan amal saleh dan bermanfaat, baik untuk diri maupun masyarakat umum. Dengan demikian, Allah akan menilai juga memberi ganjaran atas amal dan orang lain disekitar pun akan menilainya. Oleh sebab itu, diakhirat kelak akan dihisab sesuai amal yang dikerjakannya tersebut.¹⁰ Penjelasan ini adalah ayat ini turun berkaitan dengan ihsan, yakni bekerja keras dengan penuh semangat. Dengan kerja keras dengan penuh semangat, seseorang dapat mencapai hasil dan tujuan dengan memuaskan. Perintah semangat dan kerja keras tidak hanya dalam kehidupan duniawi, namun juga dalam kehidupan akhirat. Hal ini menjadi dasar untuk manusia senantiasa bekerja lebih giat untuk mencukupi kebutuhannya.

Selanjutnya peneliti akan membahas obyek penelitian. Peneliti mengambil Kementrian Agama Kabupaten Kediri sebagai obyek penelitian. Kementerian Agama Kabupaten Kediri mempunyai pelayanan yang baik. Pelayanan baik itu dijadikan didalam satu bidang sehingga pelayanan terpusat di satu pintu, yaitu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) menjadi bidang melayani semua terkait keperluan masyarakat. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) melayani bantuan pondok pesantren, haji dan umroh, izin operasional TPQ, bantuan program indonesia pintar, surat keterangan terdaftar, kenaikan pangkat PNS, mutasi siswa, izin operasional madrasah, promosi produk atau jasa, legalisasi ijazah, laporan pertanggung jawaban bantuan operasional sekolah, dan laporan bulanan KUA. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) menjadi bidang pelayanan di dalam kementerian agama. Efektivitas pelayanan pelayanan terpadu satu pintu

¹⁰ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: pesan, kesan, dan keserasian Al-Qur'an* (Ciputat: Lentera Hati, 2002), Hal 237.

terbilang sukses namun sesuai dengan kebutuhan. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) melalui tatap muka dan online dengan pegawai.

Namun, masih sering banyak terjadi keluhan berupa pelayanan yang lama, alat teknis untuk nomor antrian sering eror, masyarakat membludak. Keluhan tersebut terjadi ketika adanya bantuan dari pemerintah. Bantuan itu baik bagi pondok pesantren, TPQ - Madin, dan masjid. Bantuan itu melampirkan surat permohonan rehabilitasi, pembangunan, digitalisasi, dan rekomendasi.

Keluhan itu dapat diatasi dengan komunikasi diiringi informasi jelas dalam hal terkait pelayanan kepada masyarakat, menganalisis alur dari keluhan, mencari jalan keluar terbaik, dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya serta mengevaluasinya.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan yakni, peneliti mengambil judul penelitian dari menganalisa dari permasalahan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kabupaten Kediri terkait pekerjaan pegawai dalam hal pelayanan masih ada keluhan. Jadi, peneliti mau mengetahui pengaruh faktor berdasarkan pekerjaan pegawai. Faktornya adalah etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai. Dengan ini peneliti berfokus terhadap kedua faktor tersebut.

Dari sekian pemaparan diatas, adanya etos kerja yang tinggi dan efektivitas pelayanan yang baik, maka akan menghasilkan kinerja yang diinginkan oleh pegawai. Oleh sebab itu, peneliti mengangkat judul “ **PENGARUH ETOS KERJA DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN TERPADU SARU PINTU (PTSP) DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEDIRI** “

obyek tersebut dirasa bisa digunakan untuk melakukan penelitian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara simultan?
2. Adakah pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara parsial?
3. Berapakah nilai hubungan pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara simultan?
4. Berapakah nilai hubungan pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara parsial?
5. Manakah variabel yang memiliki hubungan tertinggi antara etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri?
6. Berdasarkan analisa regresi, apakah etos kerja dan efektivitas pelayanan dapat memprediksi tingkat kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara parsial ?
2. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara simultan ?
3. Untuk mengetahui nilai hubungan pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara simultan?
4. Untuk mengetahui nilai hubungan pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara parsial?
5. Untuk mengetahui variabel yang memiliki hubungan tertinggi antara etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri?
6. Untuk mengetahui etos kerja dan efektivitas pelayanan dapat memprediksi tingkat kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri dengan analisis regresi?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengetahuan

Sebagai *knowledge* apakah etos kerja dan efektivitas pelayanan mempengaruhi kinerja pegawai.

2. Bagi Kementrian Agama Kabupaten Kediri

Sebagai masukan kepada pimpinan Kementrian Agama Kabupaten Kediri untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui etos kerja dan efektivitas pelayanan para pegawai.

3. Bagi dosen

Sebagai bahan pertimbangan dalam pengujian mahasiswa.

4. Bagi mahasiswa

Sebagai syarat pendukung kelulusan dan semangat kerja setelah kelulusan mahasiswa.

E. Definisi Operasional

1. Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan level keberhasilan dalam mencapai tujuan dalam suatu instansi. Menurut Prawirosentono dalam Indra dan Fajar menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil yang baik dari tujuan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai tugas.¹¹ Kinerja didasarkan pada proses dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. kinerja merupakan tolok ukur tentang seberapa berkualitas hasil dari suatu pekerjaan. kinerja dapat memunculkan manfaat dalam hal kualitas dan kuantitas bagi pegawai.

Kinerja merupakan hasil yang didapatkan dari proses menyelesaikan tugas. Menurut mangkunegara dalam Indra Marjaya dan Fajar Pasaribu menyatakan

¹¹Indra Marjaya, Fajar Pasaribu, “Pengaruh kepemimpinan, motivasi, dan pelatihan terhadap kinerja pegawai”, Jurnal Ilmiah Magister manajemen, Vol. 2, No. 1, Maret 2019, Hal 131.

bahwa kinerja didasarkan kepada proses hasil pekerjaan.¹² Jika kinerja pegawai merasa kurang baik, maka hasil yang dicapai kurang maksimal dan tidak sesuai harapan . Jika kinerja sesuai harapan instansi, maka hasil dapat lebih maksimal. Pada penjelasan ini, Kinerja pegawai menunjukkan hasil kerja atas tugas yang diberikan instansi.

2. Etos Kerja

Etos kerja merupakan semangat yang dimiliki oleh seseorang. Dapat diartikan bahwa etos kerja adalah semangat kerja yang dimiliki oleh manusia dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Sinamo dalam Arischa Octarina etos kerja merupakan perilaku kerja positif disertai keyakinan fundamental dan komitmen dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mendapatkan hasil kinerja maksimal dan mencapai target dari organisasi atau instansinya.¹³ Dari pemaparan tersebut, etos kerja merupakan perilaku kerja seseorang atas pekerjaan yang diterima dari pimpinan. Etos kerja dapat berupa dorongan dari dalam dan dari luar. Etos kerja yang berasal dari diri biasanya berupa keinginan untuk mencapai target dengan maksimal. Manusia yang memiliki etos kerja merupakan salah satu modal dalam menjalankan setiap pekerjaan di dalam suatu organisasi atau instansi, karena dengan memiliki etos kerja tidak akan merasakan kesulitan dalam setiap pekerjaan.

3. Efektivitas Pelayanan

¹²*Ibid*, Hal 131.

¹³Arischa Octarina, “Pengaruh etos kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sarolangun” (Padang : Universitas Andalas, 2012), Hal 2.

Menurut Handoko dalam Resi Yudhaningsih efektivitas merupakan salah satu ukuran dari keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi atau instansi.¹⁴ Berdasar teori tersebut, efektivitas pelayanan dapat membuat pengaruh ke dalam pekerjaan untuk pencapaian tujuan. Efektivitas pelayanan dapat berupa pencapaian tujuan dan ketepatan waktu dalam pelayanan. Efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Sebuah instansi pasti menginginkan pelayanannya dapat berjalan secara efektif sesuai target yang ditetapkan. Dalam hal ini, peran pimpinan instansi sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanannya. Efektivitas pelayanan dapat diberikan dari pihak instansi dalam hal kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan ketepatan waktu dan tujuan yang ditetapkan.

4. Peneliti melakukan penelitian pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian agama kabupaten Kediri mengenai pelayanan, etos kerja, dan kinerja pegawai. Peneliti ingin mengetahui kinerja pegawai dari segi pekerjaan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) sesuai dengan pelayanan dan semangat kerja dari masing-masing pegawai.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dapat memudahkan peneliti dalam menyusun serta memudahkan pembaca dalam memahami isi skripsi, maka peneliti membuat sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

¹⁴Resi Yudhaningsih, "Peningkatan efektivitas kerja melalui komitmen, perubahan dan budaya organisasi", Jurnal pengembangan humaniora, Vol. 11, No. 1, April 2011, Hal 41.

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan definisi operasional dalam sistematika pembahasan penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menguraikan teori dan temuan penelitian terdahulu dari topik penelitian. Bab ini berisi mengenai penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, paradigma penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini menguraikan pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi, sampel, teknik sampling. Selain itu pada bab tiga ini juga berisikan indikator dan dimensi penelitian dari topik penelitian, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik validitas dan reliabilitas instrumen.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini memberikan gambaran secara umum mengenai objek penelitian, pengujian variabel berdasarkan topik penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, saran dan rekomendasi peneliti kepada peneliti setelahnya atas keterbatasan dalam penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu

1. Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sekretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.¹⁵

Nama : Mariatul Qibtiah, Yenny Ertika

Tahun : 2021

Hasil : Pelayanan publik menjadi hal perlu diperhatikan berdasarkan tingkat kualitas kinerja. Tingkat kualitas kinerja dapat menentukan baik buruknya pelayanan, dari hasil penelitian melalui metode kuesioer yang dilakukan, dari hasil kuesioner diketahui bahwa tingkat kualitas kinerja berupa etos kerja berperan penting dalam mengatasi buruknya pelayanan publik. Pendekatan penelitian ini menggunakan data deskriptif kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif asosiatif. Ruang lingkup penelitian dilakukan melalui birokarasi pegawai, etos kerja kepegawaian, dab pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berusia diatas 18 tahun. Sampel diambil sebanyak 20 orang masyarakat secara acak. Model analisis yang digunakan adalah korelasi product moment dan regresi linear sederhana dan berganda.

¹⁵ Faras Mariatul Qibtiah, Yenny Ertika, "Pengaruh kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada sekretariat kecamatan Susoh kabupaten Aceh barat daya", Jurnal ilmiah akuntansi dan keuangan, Vol. 4, No. 2, September 2021, Hal 524.

Hasil penelitian adalah pertama, pada variabel kemampuan kerja pegawai, hasil persentase 82%. Persentase tersebut dikatakan cukup signifikan atau sudah cukup baik. Kedua, pada variabel pelayanan publik, hasil persentase 78%. Persentase tersebut dikatakan cukup signifikan atau sudah cukup baik. Ketiga, pada variabel pelayanan publik, hasil persentase 77,8%. Persentase tersebut dikatakan cukup signifikan atau sudah cukup baik.

Persamaan : metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Persamaan peneliti dengan penelitian diatas adalah analisis data, yaitu uji regresi linear berganda.

Perbedaan : perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian diatas adalah tehnik pengambilan sampel. Dimana penelitian sebelumnya menggunakan tehnik simple random sampling, sedangkan peneliti menggunakan tehnik purposive sampling. Perbedaan juga terdapat pada sampel yang digunakan.

2. Hubungan Antara Etos kerja dengan Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.¹⁶

Nama : Gita Ansyari Adawiyah

Tahun : 2019

Hasil : Membuktikan bahwa variabel etos kerja memiliki hubungan positif dan signifikan secara simultan dengan variabel efektivitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu

¹⁶ Gita Ansyari Adawiyah, "Hubungan etos kerja dan efektivitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu Kota Samarinda", Jurnal ilmu pemerintahan, Vol 7, No. 3, 2019, Hal 1195.

satu pintu Kota Samarinda. jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan berdasarkan tingkat eksplanasinya penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai negeri dan honorer di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yang berjumlah 131 orang, dan dengan teknik penentuan jumlah sampel diperoleh responden sebanyak 99 orang. Dalam penarikan sampel digunakan metode Simple Random Sampling atau teknik acak, yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Persamaan : Persamaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah pada variabel independen etos kerja dan variabel dependen efektivitas pelayanan.

Perbedaan : Perbedaan pada penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada objek penelitian. Penelitian sebelumnya melakukan penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu Kota Samarinda, sedangkan penelitian saat ini melakukan penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

3. Penerapan TQM terhadap Efisiensi Biaya dan Efektivitas Pelayanan Pada PT. PLN Wilayah Suluttenggo.

Nama : Juditshira Lempoy

Tahun : 2013

Hasil : Pada penelitian Juditshira Lempoy yang berjudul “Penerapan TQM terhadap Efisiensi Biaya dan Efektivitas Pelayanan Pada PT. PLN Wilayah

Suluttenggo” membuktikan bahwa variabel TQM berkaitan dan memengaruhi variabel efektivitas pelayanan pada PT. PLN wilayah Suluttenggo. Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis menunjukkan nilai 0,846 yang berarti variabel TQM berpengaruh dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 34 responden yang merupakan pimpinan dan staf. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di PT. PLN Wilayah Suluttenggo yang berjumlah 247 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa TQM berpengaruh terhadap efisiensi biaya, dan hasil pengujian hipotesis kedua menyatakan bahwa TQM berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada PT PLN Wilayah Suluttenggo.

Pesamaan : Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah pada variabel dependen. Penelitian ini menggunakan variabel TQM sebagai independent dan efektivitas pelayanan sebagai variabel dependen.

Perbedaan : Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian dilakukan oleh peneliti terletak pada objek penelitian. Penelitian sebelumnya melakukan penelitian di PT. PLN wilayah Suluttenggo, sedangkan penelitian saat ini melakukan penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.¹⁷

4. Pengaruh etos Kerja Islam Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Waroeng Steak dan Shake di Surabaya.
Nama : Harjanto Saputro, Ari Prasetyo

¹⁷Juditshira Lempoy, “Penerapan TQM terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan pada PT. PLN wilayah Suluttenggo”, Jurnal EMBA, Vol 1 No. 3, September 2013, Hal 1163.

Tahun : 2014

Hasil : Pada penelitian Harjanto Saputro dan Ari Prasetyo yang berjudul “Pengaruh etos Kerja Islam Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Waroeng Steak dan Shake di Surabaya” membuktikan bahwa variabel etos kerja islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada waroeng steak dan shake di Surabaya. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk menguji hipotesis, dengan data yang terukur dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisir. Berdasarkan hasil pengolahan data dari 33 responden, menunjukkan bahwa secara keseluruhan rata-rata tanggapan responden pada etos kerja Islam termasuk tinggi, dengan rata-rata tanggapan responden sebanyak 4 indikator

Persamaan : Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah pada etos kerja sebagai variabel independent dan kepuasan sebagai variabel dependen.

Perbedaan : Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian dilakukan oleh peneliti saat ini terletak pada objek penelitian. Penelitian sebelumnya melakukan penelitian di Waroeng Steak dan Shake di Surabaya, sedangkan penelitian saat ini melakukan penelitian di Kementrian Agama Kabupaten Kediri.¹⁸

¹⁸Harjanto Saputro, Ari Prasetyo, “Pengaruh etos kerja islam terhadap kepuasan kerja karyawan pada waroeng steak dan shake di Surabaya” JESTT, Vol 1, No. 3, Maret 2014, Hal 175.

5. Pengaruh Etos Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kompensasi terhadap Kinerja Polisi Biddokkes Polda Kalimantan Selatan.¹⁹

Nama : Imam Hidayat, Titien Agustina

Tahun : 2020

Hasil : Kinerja dipengaruhi oleh etos kerja, motivasi, kepuasan kerja, dan kompensasi. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kinerja perlu dilakukan penelitian di kepolisian Biddokkes Polda Kalsel. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Populasinya adalah semua anggota polisi yaitu 63 orang. Teknik pengambilan sampel adalah sensus. Sampel penelitian ini 63 orang. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner. Data dianalisis dengan analisis regresi linier. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etos kerja, motivasi, kepuasan kerja, dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja secara parsial dan bersama-sama. Etos kerja, motivasi, kepuasan kerja, dan kompensasi perlu ditingkatkan karena variabelvariabel ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Persamaan : metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Persamaan peneliti dengan penelitian diatas adalah analisis data, yaitu uji regresi linear berganda. Peneliti mengambil sampel pegawai.

Perbedaan : perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian diatas adalah tehnik pengambilan sampel. Dimana penelitian sebelumnya menggunakan tehnik sensus, sedangkan peneliti menggunakan tehnik purposive sampling. Perbedaan

¹⁹ Imam Hidayat, Titien Agustina, “Pengaruh etos kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kompensasi terhadap kinerja polisi Biddokkes Polda Kalimantan Selatan”, Jurnal JTEBR, Vol 1 No.2, 2020, Hal 100.

juga terdapat pada sampel yang digunakan. Populasi yang diambil peneliti sebanyak 48 pegawai, sedangkan penelitian ini mengambil sampel sebanyak 33 pegawai.

6. Analysis Of the Effect of Service Quality and organizational Culture of Village Official Performance and Community Satisfaction (A Study at Sanankulon Village Office, Sanankulon District, Blitar Regency).²⁰

Nama : Ferida A, Risqa Latifah, Indria G

Tahun : 2019

Hasil : qualityof service in order to create satisfaction that can be felt by the community. However, there are still various arising issues in the community such as not meeting the people's expectations of the right to service that should be received by the community. Therefore, it is necessary to improve public services so that people's bad impression of the government can be fixed. The purpose of this study was to investigate and explain the implications of strategy and significant effect of service quality and organizational culture on the performance of village official and community satisfaction. This study adopted mixed method design. The results showed that service quality had a significant positive effect on village official. study adopted mixed method design. It combines two existing methods, namely qualitative quantitative research. Population in this study were people who came to Sanankulon Village Office to ask for services. The sample in this study was determined by using non-probability sampling method, that is, a sampling technique that does not provide the

²⁰ Ferida Asih, Risqa Latifah, Indria G, “Analysis of the Affect of Service Quality and Organizational Culture of Village Official Performance and Community Satisfaction (a study at sanankulon village office, sanankulon district, Blitar regency)”, Jurnal Ilmu Administrasi Public, April 2019, Hal 1.

same opportunity for every member of the population to become a sample. The number of sampel in this study ranged from 100 people. Types of data sources in this study were qualitative and quantitative data.

Persamaan : Penelitian ini tehnik sampling yang digunakan adalah tehnik purposive sampling. Persamaan peneliti dengan penelitian diatas adalah analisis data, yaitu uji regresi linear berganda. Peneliti mengambil sampel pegawai

Perbedaan : perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian diatas adalah Metode penelitian. Metode penelitian ini adalah campuran antara kualitatif dan kuantitatif. Perbedaan juga terdapat pada sampel yang digunakan. Populasi atau sampel yang diambil peneliti sebanyak 48 pegawai, sedangkan penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 pegawai.

7. The affect of Service Quality on Outpatient Satisfaction of Dr. Soegiri general Hospital Lamongan.²¹

Nama : Maya D, Tita H, Ahmad R.

Tahun : 2017

Hasil : Quality services may cause satisfaction to the patient. This study aims to determine the effect of quality service on satisfaction of outpatients at Hospital Dr. Soegiri Lamongan simultaneously and partially. This study utilizes cross sectional approach which involves 235 respondents of simultaneous outpatients. The instrument uses a questionnaire by employing independent and the dependent variables of satisfaction on quality service. The sample was taken by applying proposed sampling method. The data were analyzed

²¹ Maya Dewi, Tita Hariyanti, Achmad Rudijanto, "The Affect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction Of Dr. Soegiri general Hospital Lamongan", Journal management, Vol. 15, No. 4, Desember 2017, Hal 643

using multiple linear regressions. The results of this study indicate that the service quality influence out pasien satisfactions.

Persamaan : metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Persamaan peneliti dengan penelitian diatas adalah analisis data, yaitu uji regresi linear berganda.

Perbedaan : perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian diatas adalah tehnik pengambilan sampel. Dimana penelitian sebelumnya menggunakan tehnik simple random sampling, sedangkan peneliti menggunakan tehnik purposive sampling. Perbedaan juga terdapat pada sampel yang digunakan.

8. The Influence of Quality of Service, Commitment and Quality of Accounting Information System on Community Satisfaction.²²

Nama : Dinar Irfani S, Hadi S, Sri Laksmi

Tahun : 2022

Hasil : The quality of the accounting information system has a very positive impact on society, because the information provided is very clear and detailed. Good service quality can improve employee skills, so that satisfaction can be created with the community. If the quality of service and the quality of system information are interrelated, commitment will arise from employees in their work. analyze the effect of service quality on community satisfaction, the effect of commitment on community satisfaction and the influence of the quality of accounting information

²² Dinar Irfani Sodiq, Hadi Samanto, Sri laksmi, “The influence of quality of service, commitment and quality of accounting information systems on community satisfaction (Survey in kalikotes district, Klaten regency)”, Ijebare, Vol 6 No 3, 2022, Hal 1212

systems on community satisfaction. This research design is quantitative. The population in this research is the community of Kalikotes sub-district, Klaten district. The sample in this research was 100 respondents. The collecting data in this research using a questionnaire. The test instrument was analyzed using descriptive tests, validity and reliability tests. Classical assumption test was analyzed using normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test. The analytical method used in this research is multiple linear regression.

Persamaan : metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Persamaan peneliti dengan penelitian diatas adalah analisis data, yaitu uji regresi linear berganda, uji normalitas, uji asumsi klasik. Persamaan peneliti dengan penelitian diatas adalah tehnik pengumpulan data, yakni dengan kuesioner.

Perbedaan : perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian diatas adalah terdapat pada jumlah sampel yang digunakan. Dimana sampel penelitian diatas sebanyak 100 sampel, sedangkan peneliti menggunakan 48 sampel.

9. The Effect of Leadership Style, Trust, and Work Ethic as Mediation, on the Work Engagement of Al's Companies²³

Nama : Otto Berman S, Poltak S, Innocentius B, Risdiana S.

Tahun : 2021

Hasil : Bad work ethic arises from the leadership style of the head of the institution and the trust of each employee. The ugliness of work in the company

²³ Otto Berman Sihite, Poltak Sinaga, Innocentius Bernarto, Rosdiana Sijabat, "The effect of leadership style, trust, and work ethic as mediation, on the work engagement of al's companies", *Esensi: Journal Bisnis dan Manajemen*, Vol 11 No. 1, 2021, Hal 78.

can be avoided if employees are able to provide adaptation readiness in each job. Employees need to improve their work performance in the company, so as not to harm the company. The loss was due to employees' poor credibility and performance. Companies in the field of products and services require effective service, because satisfaction can be realized. Satisfaction is an indicator of the company's progress and priority in creating success according to the vision and mission. The purpose of this research is to examine the influence of leadership style and employee confidence in work ethic. The population in this study was 78 people. The research is aimed at employees of PT. Als. Sample measurement method with the Likert scale slovin formula. The collecting data in this research using a questionnaire. The test instrument was analyzed using descriptive tests, validity and reliability tests. Validity used is discrimination. Classical assumption test was analyzed using normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test. The analytical method used in this research is multiple linear regression.

Persamaan : metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Persamaan peneliti dengan penelitian diatas adalah analisis data, yaitu uji regresi linear berganda, uji normalitas, uji asumsi klasik. Persamaan peneliti dengan penelitian diatas adalah teknik pengumpulan data, yakni dengan kuesioner.

Perbedaan : perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian diatas adalah terdapat pada jumlah sampel yang digunakan. Dimana sampel penelitian diatas sebanyak 78 sampel, sedangkan peneliti menggunakan 48 sampel. Selain itu, uji validitas yang digunakan pada penelitian diatas, yaitu uji validitas deskriminasi.

10. The Impact of Work Ethics on Performance Using Job Satisfaction and Affective Commitment as Mediating Variables: Evidences from Lecturers in Central Java.²⁴

Nama : Amin Wahyudi, Tulus H, Asri Laksmi Riyani, Mugi Harsono

Tahun : 2013

Hasil : The work ethic is based on the behavior of each employee at work. The behavior is related to work and relationships with other personal. Work ethic is needed in increasing satisfaction in a company. Job satisfaction is based on employee behavior towards work that has been assigned by the employer. Employees who have job satisfaction will behave positively towards the work that has been given. This study discusses the work ethic on commitment and job satisfaction. The population in the study were lecturers in Central Java with the appropriate division of several groups in sampling. These criteria are based on the type of education and the number of lecturers proportionally. Test the hypothesis of this study with a structural equation model. The test instrument was analyzed using descriptive tests, validity and reliability tests. Validity used is discrimination. Classical assumption test was analyzed using normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test. The analytical method used in this research is multiple linear regression.

Persamaan : metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Persamaan peneliti dengan penelitian diatas adalah analisis data, yaitu uji regresi linear

²⁴ Amin Wahyudi, Tulus haryono, Asri Lakmi Riyani, sMugi Harsono, "The impact of work ethics on performance using job satisfaction and affective commitment as mediating variables: evidences from lecturers in central java", Journal social and environmental Accounting, Vol. 7 No. 3, September 2013, Hal

berganda, uji normalitas, uji asumsi klasik. Persamaan peneliti dengan penelitian diatas adalah tehnik pengumpulan data, yakni dengan kuesioner.

Perbedaan : perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian diatas adalah terdapat pada jumlah sampel yang digunakan. Dimana sampel penelitian diatas berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, sedangkan peneliti menggunakan 48 sampel. Penelitian ini meggunakan uji hipotesis dengan model structural, sedangkan peneliti menggunakan uji f dan t.

B. Kerangka Teori

1. Kinerja Pegawai

Pada dasarnya, setiap instansi selalu berusaha agar kinerja pegawainya memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan baik itu dilihat dari kinerja dihasilkan. kinerja pegawai dapat dikatakan bagus ketika tugas atau wewenang yang diberikan dapat terselesaikan sesuai harapan. Kinerja merupakan tolok ukur keberhasilan instansi dalam meraih tujuan dan visi misinya. Tolok ukur kinerja terletak pada pengetahuan pekerjaan dan kualitas kerja.²⁵ Kinerja diartikan sebagai upaya dalam menyelesaikan menjadi bentuk hasil kerja yang diinginkan instansi. Hasil dari setiap pekerjaan tercakup pada kinerja pegawai berupa kualitas, motivasi dan kompetensi. Kinerja dapat mempengaruhi produktivitas di dalam instansi. Jika produktivitas baik, maka setiap kinerjanya akan menciptakan hasil maksimal.²⁶ Menurut

²⁵Tatan Sutanjar, Oyon Saryono, “Pengaruh motivasi, kepemimpinan, dan disiplin pegawai terhadap kinerja pegawai”, Jurnal manajemen, Vol. 3, No. 2, Hal 324.

²⁶*Ibid*, Hal 325

Harsuko dalam Rosmaini dan Hasrudy Tanjung menyatakan bahwa kinerja merupakan sikap seseorang yang dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur instansi.²⁷

Menurut Suryadi dalam Ririn dan Hady menjelaskan bahwa kinerja merupakan rasio input dan output dalam evaluasi pekerjaan pegawai. Input itu berupa kompetensi, semangat kerja, dan disiplin pegawai, sedangkan output itu berupa prestasi kerja pegawai.²⁸ Menurut Siagian dalam Ririn dan Hady menyatakan bahwa kinerja diartikan sebagai alat ukur kualitas dan kuantitas atas hasil tugas yang mempertimbangkan input dan sumber daya.²⁹

Dari beberapa teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil suatu proses kerja dalam menyelesaikan tugas. Tolok ukur kinerja pegawai terletak pada kualitas dan kuantitas *output* yang dihasilkan dalam suatu proses. Kinerja dapat dilihat dari tugas yang diberikan dan hasil dalam pekerjaan. Konsep kinerja pegawai ditekankan pada hasil pencapaian. Baik buruknya hasil pencapaian tergantung dari kuantitas dan waktu dalam pekerjaan.

1.2 Macam-macam kinerja

²⁷Rosmaini, Hasrudy Tanjung, "Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai", Jurnal ilmiah manajemen, Vol. 2, No. 1, 2019, Hal 4.

²⁸Ririn Nur Indah Sari, Hady Siti Hadijah, "Peningkatan Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja", Jurnal Pendidikan manajemen perkantoran, Vol. 1, No.1, 2016, Hal 206.

²⁹*Ibid*, hal 206.

Menurut Kashmir dalam Siregar menunjukkan bahwa kinerja terbagi menjadi dua macam, yaitu:³⁰

a. Kinerja individu

Kinerja individu merupakan hasil yang didapat berdasarkan jerih payah sendiri. Seseorang dapat bekerja sesuai hasilnya maksimal untuk meningkatkan performanya sendiri.

b. Kinerja organisasi

Kinerja ini dilakukan oleh organisasi untuk mendapatkan tujuan tertentu dari suatu organisasi. Kinerja ini bersifat keseluruhan. Kinerja ini merupakan hal yang menjadi tolok ukur dalam memaksimalkan tujuan yang ingin dicapai.

1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai

Menurut Robbins dan Timothy dalam Yuli, Marisi, Andy, dan Erbin menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah.³¹

1. Faktor yang mempengaruhinya :

a. motivasi

motivasi merupakan perasaan individu untuk memiliki kemauan dalam bertindak.³² Motivasi dapat mendorong pegawai dalam meningkatkan

³⁰Siregar, "Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Latihan Kerja wilayah I Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau", *Skripsi* (Riau:Universitas Islam Negeri SUSKA Riau), 2018, Hal 14.

³¹Pater Rajagukguk, "Pengaruh Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai", *Jurnal Ecodemica*, Vol. 4, No. 1, 2016, Hal. 24.

³²*Ibid*, Hal. 25.

kinerja baik sesuai arahan organisasi sehingga tujuan dapat mudah tercapai.

b. Kualitas pekerjaan

Kualitas pekerjaan merupakan proses dalam menjalani pekerjaan ke arah pencapaian tujuan yang dimaksud.³³ Kualitas pekerjaan pada pegawai dapat memberikan pengaruh kepada hasil pekerjaan.

c. Kuantitas pekerjaan

Kuantitas pekerjaan merupakan proses menyelesaikan beban dan pekerjaan pegawai.³⁴ Kuantitas pekerjaan dapat dilihat dari kompetensi pegawai agar sesuai target.

d. Pengetahuan pekerjaan

Pengetahuan pekerjaan merupakan proses penempatan individu berdasarkan kompetensi yang sesuai keahlian dalam instansi. Pengetahuan mengenai pekerjaan dapat memudahkan pegawai dalam tugas kedepannya.

(2). Faktor pendukung yang meliputi: Kerjasama tim, kreativitas, inovasi, dan inisiatif.

2. Etos kerja

Menurut Tasmara dalam Titisari, M.Mukeri, dan Andi etos etos kerja merupakan suatu kepribadian individu yang dapat mendorong untuk meraih hasil optimal.³⁵ Pendapat ini menyatakan bahwa

³³Syamsurijal Basri, Abdul Saman, "Kinerja pegawai pada fakultas ilmu pendidikan Universitas Negeri Makassar", Jurnal Ilmiah Ilmu Kependidikan, Vol. 4, No. 1, 2020, Hal 73

³⁴*Ibid*, Hal 73.

³⁵Titisari, M. Muker Warso, Andi Tri Haryono, " Analisis Pengaruh Karakteristik Organisasi, Etos kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Performa

seseorang dikatakan memiliki etos kerja apabila memahami tugas yang dijalankannya. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa tolok ukur etos kerja adalah pada kepribadian individu dalam menjalankan pekerjaan. Selain itu, menurut para ahli berpendapat bahwa etos kerja merupakan gabungan antara sikap dan kepribadian seseorang. Kepribadian menunjukkan karakteristik atau kualitas seseorang dalam hal konsep diri. Sedangkan sikap diartikan sebagai kecenderungan seseorang dalam suatu obyek. Dapat disimpulkan bahwa etos kerja adalah kepribadian, sikap seseorang sumber daya manusia dalam menjalankan pekerjaan atau tugas. Menurut Nitisemito dalam Dodi Prasada, Denok, dan Arga menyatakan bahwa etos kerja dilihat dari kegairahan dan kesenangan dalam setiap pekerjaan.³⁶

Etos kerja pada seseorang merupakan karakteristik kerja sebagai aktivitas yang bermakna. Jadi, setiap orang memiliki etos kerja masing-masing. Disamping itu, etos kerja juga dapat memberikan dampak positif dalam peningkatan kinerja. Untuk mendapatkan dampak positif itu, seseorang perlu menikmati pekerjaannya dengan senang hati tanpa paksaan. Walaupun memberikan dampak positif, tidak semua orang bisa memiliki etos kerja tersebut. Hal ini kembali kepada kepribadian bawaan masing-masing orang. Etos kerja sendiri

Perusahaan dengan Efektivitas Kinerja Karyawan sebagai variabel intervening (Studi Kasus pada PT. Indofood Semarang)”, *Jurnal manajemen*, Vol. 2, No. 2, Maret 2016, Hal 10.

³⁶Dodi Prasada, Denok Sunarsi, Arga Teriyan, “Pengaruh Etos kerja dan Kompensasi terhadap Komitmen Organisasi pada DHL Logistic di Jakarta”, *Jurnal ilmiah manajemen sumber daya manusia*, Vol. 4, No. 1, September 2020, Hal. 53.

melekat pada diri seseorang dan digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas. Dengan etos kerja, seseorang dapat menyelesaikan suatu tugas dengan efektif dan efisien. Dari pemaparan diatas, etos kerja diartikan sebagai karakteristik kerja yang memberikan dampak positif dalam kinerja seseorang. Ada beberapa etos kerja yang berasal dari bawaan kepribadian masing-masing. Namun, ada juga etos kerja yang dimiliki seseorang cukup rendah, sehingga melakukan pekerjaan bersifat membebani dan paksaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Suardana dikutip dari S.P. Ningrat, Agung, Yudana menyatakan bahwa etos kerja merupakan sikap terhadap kerja yang ditunjukkan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan secara efektif dan efisien.³⁷

1.2 Karakteristik etos kerja

Menurut Sinamo dalam Diyah Fitriyani, Ocky, dan Johnson menyatakan bahwa katakarakteristik etos kerja terbagi menjadi tiga, yaitu:³⁸

1. Keahlian interpersonal, berarti hubungan sesama pekerja di lingkungan kerjanya. Keahlian interpersonal ini merupakan sikap individu dalam berinteraksi dengan orang lain di lingkungan kerjanya.
2. Inisiatif, berarti karakteristik yang mendorong seseorang untuk lebih giat atau semangat

³⁷S.P. Ningrat, A.A.G. Agung, I.M. Yudana, "Kontribusi Etos kerja, Motivasi kerja, Disiplin Kerja dan Supervisi Akademik terhadap kinerja guru SD gugus VII Kecamatan Mengwi", Jurnal administrasi pendidikan indonesia, Vol. 11, No. 1, 2020, Hal 56.

³⁸Diyah Fitriyani, Ocky Sundari, Johnson Dongoran, "Faktor-faktor yang mempengaruhi etos kerja pegawai Kecamatan Sidorejo Salatiga", Jurnal Ilmu sosial dan humaniora, Vol. 8, No. 1, 2018, Hal 27.

kerja dan mengembangkan kinerjanya. Inisiatif ini disesuaikan dengan keadaan di tempat kerja.

3. Dapat diandalkan, berarti harapan terhadap hasil kerja dari individu dalam bekerja. Dapat diandalkan menjadi acuan perusahaan dalam mengembangkan kinerja para pekerja. Dengan ini, para pekerja diharapkan memuaskan harapan yang sesuai tujuan perusahaan.

1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi etos kerja

Etos kerja merupakan kepribadian individu dalam mencapai menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Menurut Novliadi dalam diyah etos kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu³⁹

a. Agama

Agama merupakan sistem nilai yang dapat mempengaruhi para penganutnya. Cara bersikap dan bertindak seseorang disesuaikan dengan ajaran agama dianutnya. Etos kerja dipengaruhi oleh kualitas keagamaan dan nilai budaya sekitar. Jika memiliki seseorang kualitas keagamaan baik, maka dapat menciptakan semangat kerja tinggi dalam pekerjaannya.

b. Budaya

Budaya merupakan nilai hidup yang dimiliki oleh sekelompok orang. Seseorang yang memiliki sikap disiplin, semangat kerja disebut dengan etos budaya. Etos budaya dalam dunia pekerjaan juga merupakan bagian etos kerja. Kualitas etos kerja didasarkan pada orientasi nilai budaya masyarakat. Jika Seseorang yang

³⁹*Ibid*, Hal 28.

memiliki sistem nilai budaya maju, maka akan memiliki etos kerja yang tinggi dalam pekerjaannya.

c. Kondisi lingkungan

Menurut Anoraga dalam Tri Setyo menyatakan bahwa Kondisi lingkungan menjadi salah satu hal utama dalam etos kerja. Kondisi Lingkungan mempengaruhi seseorang dalam bekerja. Jika kondisi lingkungan baik, maka dapat mendukung seseorang untuk semangat dalam bekerja. Kondisi lingkungan baik juga dapat memunculkan pendatang atau pekerja baru untuk turut mencari kehidupan kerja di lingkungan tersebut.⁴⁰

d. Pendidikan

Pendidikan merupakan proses mencari ilmu baru untuk dijadikan bekal di masa mendatang.⁴¹ Seseorang membutuhkan pendidikan yang cukup untuk mendukung pekerjaan. Etos kerja berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia dengan pendidikan yang cukup. Kualitas sumber daya manusia bagus dapat menunjang peningkatan kinerjanya, Peningkatan sumber daya manusia dapat membuat seseorang mempunyai etos kerja tinggi. Apabila pendidikan merata dan bermutu disertai peningkatan keahlian, keterampilan, dan perluasan pendidikan, maka akan meningkatkan kualitas

⁴⁰Tri Setyo, "Etos Kerja Tinggi Cermin Kepribadian Muslim Unggul", Wahana Akademika, Vol. 3, No. 2, Oktober 2016, Hal 146.

⁴¹Basri, Yohanes Susanto dan Johan Kenedi, "Pengaruh Pendidikan, kompetensi, pelatihan, dan motivasi terhadap mutu peserta pelatihan pada UPT BLK UKM Kabupaten Musi Rawas", Jurnal Media Ekonomi, Vol. 25, No. 1, 2020, Hal 48.

- penduduk dan produktivitas sumber daya manusia.
- e. Struktur ekonomi
Struktur ekonomi menjadi hal yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya etos kerja. Dengan struktur ekonomi, maka akan memberikan motivasi bagi bawahan untuk bekerja keras dan menikmati hasil kerjanya.
 - f. Motivasi Intrinsik individu
Individu yang memiliki etos kerja tinggi berarti mempunyai motivasi besar. Motivasi itu dapat memunculkan keyakinan dari individu. Dengan keyakinan itu, maka seseorang itu juga memiliki etos kerja. Etos kerja dipengaruhi oleh motivasi seseorang yang tertanam dari diri sendiri. Menurut Daft dalam Tanjung, motivasi intrinsik ini berasal dari dorongan yang dilakukan diri sendiri. Motivasi ini akan muncul dengan sendirinya tanpa ada rangsangan dari luar.⁴²
 - g. Sosial politik
Etos kerja ini baik tinggi atau rendah dipengaruhi oleh struktur politik. Struktur politik ini mendorong masyarakat untuk menikmati hasil kerja kerasnya. Etos kerja sosial politik ini memberikan kesadaran untuk masa depan bangsa dan negara.

3. Efektivitas pelayanan

⁴²Hasrudy Tanjung, "Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja pegawai pada dinas sosial dan tenaga kerja kota Medan", Jurnal ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 15, No. 1, April 2015, Hal 30.

Menurut Siagiandalam Ali efektivitas merupakan kesesuaian kegiatan dalam melaksanakan tugas dengan tepat sasaran.⁴³ Lebih spesifik lagi, menurut Abdurahmat dalam Abdul Salam efektivitas diartikan sebagai terlaksananya tugas dan tujuan yang menghasilkan kesesuaian dengan hasil.⁴⁴ Efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan dan sasaran tugas dari proses pelaksanaan pekerjaan. Jika pekerjaan dikatakan efektif, maka target dan tujuan yang dilakukan sesuai dengan perencanaan sebelumnya. Tingkat efektivitas juga dapat dilihat dari perbandingan antara target atau rencana dengan hasil. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan aktifitas dalam lembaga untuk mencapai tujuan baik secara fisik maupun non fisik. Efektivitas ini merupakan keberhasilan usaha seseorang dengan mencipatakan hasil yang maksimal. Ukuran efektivitas berdasarkan perbandingan input dan output, yakni kepuasan dan kinerja pegawai.

1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas

Menurut Richard M. Steers dalam Nabillah menyatakan bahwa efektifitas dapat dipengaruhi dengan beberapa hal, yaitu:

a. Karakteristik organisasi

Karakteristik organisasi ini diperlukan untuk menempatkan sumber daya manusia ke dalam struktur. Dalam struktur, sumber daya manusia

⁴³Muhammad Ali, M. Awaluddin, Abdul Salam, "Efektivitas pelayanan digital program samsat keliling di kota Mataram", Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 7, No. 1, Hal 4.

⁴⁴*Ibid*, Hal 5.

- dapat ditempatkan sesuai kemampuan dalam berorientasi dengan tugasnya sehingga efektivitas itu dapat tercapai.
- b. Karakteristik lingkungan
Karakteristik lingkungan ini didasarkan pada lingkungan kerja organisasi atau instansi. Karakteristik lingkungan ini berdasarkan intern dan ektern. Jika karakteristik lingkungan baik, maka efektivitas di dalam organisasi dalam diraih dengan hasil maksimal.
 - c. Karakteristik pekerja
Setiap pekerja akan ditemukan perbedaan masing-masing dalam kemampuan, akan tetapi kesadaran dalam individu dapat menjadi hal utama dalam upaya pencapaian tujuan dan efektivitas organisasi atau instansi.
 - d. Karakteristik manajemen
Karakteristik manajemen itu menjadi strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen di dalam organisasi. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan, penciptaan lingkungan prestasi, komunikasi dalam kerja, dan pengambilan keputusan yang akurat.⁴⁵

Menurut Moenir dalam Ipan Sunarto pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan konsumen melalui kegiatan di dalam instansi secara langsung. Setiap manusia membutuhkan pelayanan di dalam

⁴⁵Nabilah Ulfah Dewi, “Efektivitas pelayanan transportasi publik (Studi kasus: BRT Mamminasata)”, *Skripsi*(Makkasar: Administrasi Negara, Universitas Hasanuddin, 2017), hal 18.

kehidupannya.⁴⁶ Menurut Payne dalam Fibria Anggraini Puji Lestari pelayanan merupakan suatu kegiatan di dalam organisasi yang menghasilkan perasaan menyenangkan atau tidak dalam memperoleh pelayanan.⁴⁷ Pelayanan berkaitan dengan kegiatan di lingkup organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas. Berdasarkan pemaparan diatas , dapat dijelaskan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara pegawai dengan konsumen secara langsung guna untuk memenuhi kebutuhan dan memperoleh kepuasan.

1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Menurut Moenir dalam Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa menyatakan bahwa pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu:⁴⁸

a. Faktor kesadaran pegawai

Kesadaran pegawai menjadi hal penting di dalam pelayanan. Kesadaran ini berdasarkan tugas yang diberikan masing-masing pegawai. Jika setiap pegawai mampu memiliki kesadaran

⁴⁶Ipan Sunarto, “Efektivitas pelayanan pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Kecamatan Tenggarong Seberang”, Jurnal Administrasi Negara, Vol. 3 No. 4, 2015, Hal 1133.

⁴⁷Fibria Anggraini Puji Lestari, “Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan”, Jurnal Sosiologi dan konseling, Vol. 10, No. 2, Agustus 2018, Hal 180.

⁴⁸Ni Nyoman Yuliarmi, Putu Riyasa, “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar”, Jurnal Buletin Studi Ekonomi, Vol. 12, No. 1, 2007, Hal 17.

- akan tugasnya, maka pelayanan ini akan berjalan dengan kondusif dan efektif.
- b. Faktor aturan
Aturan memberikan pengaruh dalam pelayanan di organisasi atau instansi. Dengan aturan, kegiatan pelayanan dapat berkualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Aturan menjadi landasan kerja pegawai dalam pelayanan. Aturan ini sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah.
 - c. Faktor organisasi
Organisasi menjadi alat atau sistem mekanisme dalam melaksanakan kegiatan pelayanan. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan berkualitas, maka setiap masyarakat akan terpenuhi kebutuhannya. Organisasi dianjurkan memberikan keramahan, kecepatan, dan tuntas dalam pelayanan kepada pelanggan.
 - d. Faktor sarana dan prasarana
Sarana dan prasarana merupakan alat penunjang dalam melaksanakan pelayanan. Sarana dan prasarana menjadi alat dalam membantu kelancaran gerak dalam setiap tugas atau pekerjaan. Jika sarana dan prasarana memadai, maka pelayanan yang diberikan berkualitas dan terjamin.
 - e. Faktor keterampilan pegawai
Skill atau keterampilan dapat diartikan sebagai keterampilan seseorang baik dalam hal fisik maupun mental. Keterampilan mental pegawai berdasarkan pada pengetahuan (*Knowledge*), kemampuan berfikir kritis dan analisis. Sedangkan keterampilan fisik pegawai berhubungan erat dengan efektifitas, efisiensi,

dan cekatan. Menurut Singer dalam Suaedi keterampilan merupakan tolok ukur keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugas.⁴⁹Dari uraian diatas, keterampilan diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas dengan efektif dan efisien. Apabila pegawai dalam menyelesaikan tugas namun tidak efektif dan efisien, maka tidak bisa dikatakan terampil atau cekatan.

1.4 Jenis-jenis pelayanan

Menurut Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Pelayanan Publik jenis pelayanan terbagi menjadi tiga, yaitu:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang di dalamnya terdapat segala bentuk kegiatan dengan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Pelayanan administratif ini diberikan oleh unit pelayanan dari instansi.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang merupakan jenis pelayanan berwujud fisik yang berupa pengelolaan bahan, kegiatan distribusi, dan penyampaian secara langsung kepada konsumen.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan berupa penyediaan sarana prasarana dan

⁴⁹Falih Suedi, "Pengembangan kompetensi sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya", Al Tijarah, Vol. 3, No. 1, Juni 2017, Hal 87.

pengoperasiannya dalam konteks memberikan manfaat secara langsung bagi pelanggannya.⁵⁰

Menurut Gronroos dalam Anis Zohriah efektivitas pelayanan merupakan suatu aktivitas dalam lembaga yang terjadi dengan adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan. Efektivitas pelayanan ini dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen dengan meraih hasil yang maksimal.⁵¹ Efektivitas dapat mengukur tingkat pelayanan dalam organisasi atau instansi. Kualitas sumber daya manusia yang memadai menjadi hal penting dalam meningkatkan pelayanan di instansi. Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia dan peranan instansi juga menjadi hal penting dalam efektivitas pelayanan. Menurut Windhyastiti, Irany, dan Ummu Khourah dalam Fransisca dan Sonny efektivitas pelayanan di dasarkan pada kemampuan dan hubungan kerja pegawai di dalam instansi.⁵² Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan merupakan suatu kegiatan berdasarkan kualitas dan kemampuan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja pegawai.⁵³

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

⁵⁰Enny Agustina, “Pelaksanaan pelayanan publik berkualitas bagi masyarakat”, Jurnal Literasi Hukum, Vol 3 No. 2, 2019, Hal 12-13.

⁵¹Anis Zohriah, “Efektivitas pelayanan perpustakaan sekolah”, Jurnal Tarbawi, Vol. 3, No. 1, 2017, Hal 105.

⁵²Fransisca Pegiyani Assa, Sonny Rompas, Salmin Dengo, “Efektivitas pelayanan mahasiswa pada bagian akademik Kantor pusat Unsrat”, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 2, No. 30, Hal 4.

⁵³*Ibid*, Hal 5.

C. Paradigma Penelitian

1. Hubungan antara variabel etos kerja dengan variabel kinerja pegawai

Menurut Tompubolon dalam Tarcy Delemita menyatakan bahwa etos kerja merupakan kebiasaan positif di balik pekerjaan yang menghasilkan kinerja baik. Dengan kebiasaan positif tersebut, seorang pegawai yang akan lebih maksimal dalam pekerjaan. Pegawai yang lebih maksimal dalam pekerjaan akan mampu menghasilkan kinerja bagus. Teori diatas menunjukkan bahwa untuk menjadi pegawai yang menghasilkan kinerja baik dalam setiap pekerjaan, maka seorang pegawai mampu untuk menuntun untuk sesuai tugas dan hak serta kewajiban yang diberikan pimpinan dalam suatu instansi. Dengan bekal kebiasaan positif pegawai, seorang dapat bekerja lebih maksimal dalam menyelesaikan tugas sehingga menghasilkan kinerja baik bagi instansi.⁵⁴ Dengan pernyataan tersebut, dapat ditentukan terdapat hubungan antara etos kerja dengan kinerja pegawai.

2. Hubungan antara variabel efektivitas pelayanan dengan variabel kinerja pegawai.

Menurut Mahmudi dalam Vina menyatakan bahwa efektivitas pelayanan merupakan hasil keluaran tindakan pegawai dalam menyelesaikan tugas mengenai pelayanan. Dalam mencapai hasil kinerja baik, seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang efektif

⁵⁴ Tarcy Delemita, “Hubungan Etos Kerja Dengan kepuasan Kerja Pada Pegawai Kantor Camat Lipat Kain dan Pegawai Kantor Camat Kampa”, (Pekan Baru : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2017), Hal 20.

agar dapat maksimal.⁵⁵ Teori diatas menjelaskan bahwa seorang pegawai diharuskan mampu memberikan pelayanan terbaik dan efektif, serta berkualitas. Hasil pelayanan efektif adalah ciri-ciri dari kinerja baik. Dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan dalam suatu instansi dapat menghasilkan kinerja pegawai yang baik berdasarkan secara pelayanan baik dan berkualitas.

D. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang akan diteliti. Dalam penelitian, rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.⁵⁶

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

1) Hipotesis 1

H1 : Terdapat pengaruh etos kerja terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

H0: Tidak terdapat pengaruh etos kerja terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

⁵⁵ Vina Savinatunazah, “Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis”, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol. 6 No. 2, 2019, Hal 71.

⁵⁶ Tanjungsari Peni, “Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (persero) Bandung”, Jurnal UNIKOM, Vol. 1, No. 1, Maret 2011, Hal 8.

2) Hipotesis 2

H1 : Terdapat pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

H0 : Tidak terdapat pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

3) Hipotesis 3

H1 : Terdapat pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

H0 : Tidak terdapat pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan dengan angka, mulai dari tahap pengumpulan data, pengolahan data, serta penampilan hasil. Pada metode penelitian kuantitatif, instrumen yang dipakai adalah angket atau kuesioner. Peneliti akan melaksanakan proses data dengan ilmu statistik. Setelah itu, hasil penghitungan data ke dalam statistik itu di interpretasikan agar pembaca mudah memahami data peneliti.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono dalam Stela dan Jacky menjelaskan bahwa penelitian asosiatif merupakan penelitian yang mengetahui pengaruh hubungan dua variabel atau lebih.⁵⁷ Penelitian ini dapat mengontrol dan menjelaskan dari setiap gejala.

B. Obyek Penelitian

Lokasi atau objek penelitian ini berada pada PTSP di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri yang beralamat di Jl. Pamenang No. 64, Katang, Sukorejo, Kec. Ngasem, Kabupaten Kediri. Peneliti memilih PTSP Kementerian Agama Kabupaten Kediri sebagai objek

⁵⁷Stela Timbuleng, Jacky S.B. Sumaraw, "Etos kerja, Disiplin kerja, dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Manado", Jurnal EMBA, Vol. 3, No. 2, Juni 2015, Hal 1054.

penelitian karena jarak antara rumah dengan Kementrian Agama Kabupaten Kediri dekat. Selain itu, peneliti memiliki minat untuk meneliti di Kementrian Agama Kabupaten Kediri karena ada kesenjangan antara teori dan fakta di lapangan.

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi merupakan keseluruhan unsur yang terdapat di dalam objek penelitian. Menurut Sugiyono dalam Herlin dan Dewi populasi merupakan wilayah atau generalisasi subjek dalam objek yang berkaitan dengan masalah penelitian sesuai ketentuan tertentu.⁵⁸ Populasi terdiri dari manusia, hewan, tumbuhan atau hal lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kediri. Dalam jajaran Kementrian Agama Kabupaten Kediri terdapat 55 pegawai yang terdiri dari pegawai PNS dan non PNS.

Sampel merupakan bagian kecil dari populasi. Sampel merupakan objek di dalam populasi berupa manusia, tumbuhan, hewan, dan benda sesuai dengan karakteristik tertentu yang dipelajari oleh peneliti. Menurut Sugiyono dalam Herlin dan Dewi Sampel merupakan bagian dari jumlah populasi dengan karakteristik tertentu.⁵⁹ Populasi sebanyak 55 responden dihitung dengan rumus slovin, maka hasil sampelnya adalah 48 responden. Responden nya adalah pegawai. Peneliti menentukan responden berdasarkan penilaian pegawai sering berkunjung atau mengamati pekerjaan pegawai di PTSP. Peneliti mengambil sampel

⁵⁸Herlin Herawati, Dewi Mulyani, "Pengaruh Kualitas Bahan Baku dan Proses Produksi terhadap Kualitas Produk Pada UD. Tahu Rosyidi Puspian Maron Probolinggo", Jurnal UNEJ, Vol. 2 No. 4, Hal 470.

⁵⁹*Ibid*, Hal 470.

berdasarkan rumus slovin, dikarenakan sesuai cara pengambilan sampel. Pada penelitian ini, tehnik untuk pengambilan sampel adalah tehnik sampling. Peneliti menggunakan tehnik pengambilan sampel atau tehnik sampling *random sampling*. Teknik sampling *random sampling* merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan tanpa memperhatikan kriteria populasi tertentu. teknik *Random sampling* memberikan setiap responden untuk dipilih dengan probabilitas sama dan adil. Tingkat responden pada penelitian ini adalah S1 dengan rata-rata usia 36 tahun.

D. Variabel, Dimensi, dan Indikator Penelitian

Menurut Sugiyono dalam Andre Setiawan menjelaskan bahwa variabel merupakan konsep penelitian yang ingin dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁶⁰ Variabel penelitian merupakan suatu konsep untuk diteliti oleh peneliti karena adanya persoalan. Dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian merupakan suatu konsep persoalan yang digunakan peneliti untuk dipecahkan dan dipelajari, serta ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian kuantitatif terdapat dua variabel, yaitu: variabel bebas atau *Independen* (X) dan variabel terikat atau *Dependen* (Y).

Variabel *Independen* (X1) pada penelitian ini adalah etos kerja. Penelitian ini mengacu kepada dimensi etos kerja yang dikemukakan oleh sinamo dalam Siwin dan Wenny⁶¹, yaitu:

⁶⁰ Andre Setiawan, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja", Jurnal AGORA, Vol. 5 No. 3, 2017, Hal 4

⁶¹ Siwin C. Ishak, Wenny Hulukati, "Hubungan antara Gaya Kepemimpinan Kepribadian dengan Etos Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Bongomeme

a. Kerja cerdas

Menurut Aziz dalam Resmin Manik menyatakan bahwa kerja cerdas merupakan bentuk usaha dengan menggunakan akal kecerdasan untuk mendapat hasil yang optimal berupa prestasi kerja. Bekerja secara cerdas dapat dilihat dari kemampuan dalam berinisiatif, kreativitas, dan membina hubungan dengan rekan kerjanya.⁶²

Indikator etos kerja dalam dimensi kerja cerdas adalah:

1. Kerja adalah seni, yakni bekerja dengan cerdas diiringi dengan kreativitas.
2. Kerja adalah kehormatan, yakni bekerja tekun dengan penuh kepercayaan dan keunggulan.

b. Kerja keras

Kerja keras merupakan bentuk usaha dengan jerih payah sendiri untuk mendapatkan hasil maksimal. Bekerja dengan keras itu dapat dilihat dari stamina tinggi dan kesediaan diri dalam bekerja.

Indikator etos kerja dalam dimensi kerja keras adalah:

1. Kerja adalah aktualisasi, yakni bekerja dengan keras dengan diiringi semangat pada pekerjaan nyata.

Kabupaten Gorontalo”, Jurnal Ilmu Pendidikan Non Formal, Vol. 6, No. 1, Januari 2020, Hal 48.

⁶²Resmin Manik, “Implementasi Pemberian Reward dan Punishment Untuk Meningkatkan Etos Kerja Guru”, Jurnal JUMPA, Vol. 7 (Edisi khusus), Januari 2019, Hal 90-91.

2. Kerja adalah amanah, yakni bekerja dengan keras dengan penuh tanggung jawab dalam setiap pekerjaan.
3. Kerja adalah panggilan, yakni bekerja dengan keras dengan penuh kejujuran dalam setiap pekerjaan.

c. Kerja ikhlas

Kerja ikhlas merupakan bentuk usaha dengan kesesuaian hati untuk mendapatkan hasil sesuai harapan. Seseorang bekerja dengan ikhlas dapat dipandang dari kemurnian dalam pandangan dan kejujuran. Seseorang bekerja dengan ikhlas itu sebagai cara memberikan manfaat kepada orang banyak.

Indikator etos kerja dalam dimensi kerja ikhlas adalah:

1. Kerja adalah rahmat, yakni bekerja dengan tulus dibarengi dengan rasa syukur dalam setiap tugas yang diberikan.
2. Kerja adalah ibadah, yakni bekerja dengan serius dengan penuh rasa kecintaan terhadap pekerjaan.
3. Kerja adalah pelayanan, yakni bekerja sebagai bentuk memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan dengan penuh ketawadluan.⁶³

Variabel *Independen* (X2) pada penelitian ini adalah efektivitas pelayanan. Penelitian ini berpacu pada dimensi dan indikator efektivitas pelayanan

⁶³*Ibid*, Hal 91.

yang disampaikan oleh Gibson dalam Tatut Anjani, yaitu:⁶⁴

a. Produktivitas

Produktivitas merupakan pencapaian proses dalam menyelesaikan pekerjaan. Ukuran produktivitas berdasarkan pada kualitas dan kuantitas *output* yang dihasilkan. Menurut Peni dan Suyoko dalam Lestari, Dewi dan Kaniviav produktivitas merupakan alat pengukur kualitas dan kuantitas atas hasil kinerja dengan meninjau input dan sumber daya.⁶⁵ Produktivitas menjadi dimensi dalam menghasilkan produk dengan kualitas dan kuantitas secara efektif dan efisien.

Indikator efektivitas pelayanan dalam dimensi produktivitas adalah:

1. Proses kerja
2. Hasil kerja

b. Efisiensi

Efisiensi merupakan penempatan dalam sumber daya di dalam instansi berdasarkan sumber daya manusia, waktu, dan dana. Efisiensi berkaitan dengan pelaksanaan suatu tugas pegawai dalam pelayanan. Dimensi efisiensi memiliki manfaat terhadap suatu organisasi, yaitu dapat menciptakan

⁶⁴Tatut Anjani, “Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat”, Jurnal Visioner, Vol. 11, No. 3, Agustus 2019, Hal 247.

⁶⁵Ni Wayan Fitriana Ayu Lestari, Isti Riana Dewi dan Aan Kanivia, “Pengaruh kompensasi, kompetensi dan motivasi pada produktivitas kerja pegawai PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Palikanci”, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 3, No. 1, Juli 2021, Hal 5.

pelayanan dalam waktu yang cepat, tepat dan biaya terjangkau terhadap masyarakat. Tingkat efisiensi dapat dipandang dari kualitas kinerja baik dalam melakukan pelayanan.⁶⁶

Indikator efektivitas pelayanan dalam dimensi efisiensi adalah:

1. Pencapaian tujuan
2. Penghematan

c. Kepuasan

Kepuasan merupakan metode penyelesaian dalam pekerjaan yang membangkitkan perasaan senang bagi pelanggan. Kepuasan di dalam organisasi berkaitan dalam pelayanan. Dimensi kepuasan menentukan efektivitas pelayanan di dalam organisasi berupa penyediaan sarana dan prasarana berupa teknologi dan media pelayanan.

Indikator efektivitas pelayanan dalam dimensi kepuasan adalah:

1. Ketepatan waktu
2. Pencapaian hasil
3. Keluhan
4. Adil

d. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi dalam menyikapi perubahan di dalam lingkungan internal maupun eksternal. Dimensi adaptasi dapat

⁶⁶Andrian Sutawijaya, Ety Puji Lestari, “Efisiensi teknik perbankan indonesia pasca krisis ekonomi : sebuah studi empiris penerapan model Dea”, Jurnal Ekonomi Pembangunan, Vol. 10, No. 1, Juni 2009, Hal. 51.

menciptakan organisasi dalam merespon dinamika lingkungan dengan cepat. Dimensi adaptasi dapat membuat organisasi lebih efektif dalam menjawab tuntutan pelayanan masyarakat menjadi kompleks.

Indikator efektivitas pelayanan dalam dimensi adaptasi adalah:

1. Ruang perubahan
2. Inovasi

e. Perkembangan

Perkembangan dalam organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan. Perkembangan ini dapat memperluas kemampuan organisasi yang dimiliki dalam jangka panjang.

Indikator efektivitas pelayanan dalam dimensi perkembangan adalah:

1. Daya tahan organisasi⁶⁷

Variabel *Dependen* (Y) pada penelitian ini adalah Kinerja pegawai. Penelitian berpacu pada dimensi dan indikator yang disampaikan oleh Anwar Prabu Mangkunegara dalam Anissa, yaitu:⁶⁸

a. Kualitas kerja

merupakan ukuran pekerjaan terhadap tugas yang diberikan instansi.. Kualitas sebagai tolok ukur

⁶⁷Rizky Fitriyansyah, Aries Djaenuri, Mansyur, “Efektivitas pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh”, Jurnal Visioner, Vol. 12, No. 4, Desember 2020, Hal 691.

⁶⁸Anissa Nur Safitri, “Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, dan Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan (Studi di PT. Phapros, Tbk Semarang)”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 11, No. 2, September 2022, Hal 17.

pegawai dalam setiap pekerjaan. Jika kualitas kerja baik, maka dapat menciptakan kinerja baik dengan hasil maksimal. Kualitas kerja menjadi cara karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan⁶⁹

Indikator kinerja pegawai dalam dimensi kualitas kerja adalah:

1. Kerapihan
2. Ketelitian
3. Hasil Kerja

b. Kuantitas kerja

Kuantitas merupakan perhitungan kerja karyawan dalam periode tertentu. Kuantitas kerja itu dilihat berdasarkan kecepatan kerja dalam pekerjaan. Kuantitas sebagai metode berfikir sesuai kemampuan dengan melibatkan panca indera. Kuantitas kerja dapat menciptakan kinerja baik terhadap pekerjaannya.⁷⁰

Indikator kinerja pegawai dalam dimensi kuantitas kerja adalah:

1. Kecepatan
2. Kemampuan

c. Tanggung jawab

Merupakan pelaksanaan tugas sesuai kesadaran dan porsi masing-masing pegawai dalam pekerjaan.

⁶⁹Siti Lam'ah Nasution, "Pengaruh kualitas kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asam Jawa", Jurnal Ecobisma, Vol. 7, No. 2, November 2020, Hal 89.

⁷⁰Ni Made Ari Puspita Dewi, I Gede Kt. Warmika, "Peran Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan persepsi resiko terhadap niat menggunakan *mobile commerce* di Kota Denpasar", Jurnal Manajemen, Vol. 5, No. 4, 2016, Hal 2610.

Tanggung jawab menjadi tolok ukur atas kewajiban pegawai dalam melakukan tugas.

Indikator kinerja pegawai dalam dimensi tanggung jawab adalah:

1. Mengambil keputusan

d. Kerjasama

Kerjasama merupakan kontribusi pegawai dalam berpartisipasi terkait pekerjaan baik dalam lingkup internal maupun eksternal instansi. Kerjasama dapat menciptakan kesolidan dalam instansi dengan pegawai lainnya sehingga tujuan mudah tercapai.

Indikator kinerja pegawai dalam dimensi tanggung jawab adalah:

1. Kekompakan
2. Jalinan kerjasama

E. Tahap-tahap Penelitian

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan disebut tahap awalan atau orientasi. Tahapan ini terjadi sebelum peneliti terjun untuk mengumpulkan data. Tahap pra lapangan dilaksanakan untuk mencari gambaran global dari obyek penelitian. Langkah selanjutnya peneliti akan merencanakan tahap penelitian. Terdapat enam tahap dalam pra lapangan, yaitu ;

1. Tahap perencanaan penelitian
 2. Tahap pemilihan lokasi penelitian
 3. Tahap pengurus izin penelitian
 4. Tahap observ penelitian kondisi lokasi penelitian
 5. Tahap pemilihan sampel.
 6. Tahap penyusunan kelengkapan penelitian .
- ### **2. Tahapan Lapangan**

Tahapan ini adalah tahap pengumpulan data yang berfokus pada keutamaan masalah. Pada tahap ini, peneliti akan mengumpulkan data di lokasi penelitian. Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan beberapa metode, di antaranya dengan menyebar kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah itu peneliti menganalisis data sebagai bahan penelitiannya.

3. Tahapan Analisis Data

Pada tahap ini, peneliti akan menganalisis data yang di ambil, Peneliti menjumlahkan dari skor kuesioner yang telah di sebar kepada responden, menghitung dan membuat tabulasi data, kemudian menyajikan data dalam bentuk tabel. Setelah itu,peneliti menganalisis data dengan metode statistik, menginterpretasi data yang di hasilkan dari metode statistik, peneliti membuat dan menyimpulkan hasil penelitian dalam bentuk laporan.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan instrumen pertanyaan yang digunakan untuk mencari informasi dari responden. Kuesioner berupa pertanyaan tertulis dengan topik dalam penelitian. Teknik kuesioner ini dapat menjawab topik setiap pertanyaan penelitian. Kuesioner berupa pertanyaan tertulis yang dapat disebar dengan media cetak maupun media online

berupa google form. Kuesioner dilaksanakan untuk mengetahui hal yang diharapkan dari responden.⁷¹

Metode angket pada penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup merupakan sebuah pertanyaan dengan sekaligus menyediakan jawaban, agar responden tinggal memilih jawaban.⁷² Bentuk dari angket ini yaitu berupa pernyataan yang sudah tersedia jawaban, selanjutnya responden tinggal memilih jawaban yang sesuai. Cara mengisi angket ini adalah dengan memberikan tanda centang pada kolom jawaban.

Berikut merupakan skor dari jawaban atas pernyataan :

- | | |
|----------------------|-----|
| a. Sangat baik | = 5 |
| b. Baik | = 4 |
| c. Sedang | = 3 |
| d. Tidak baik | = 2 |
| e. Sangat tidak baik | = 1 |

2. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan komunikasi dengan tujuan untuk mencari informasi dari narasumber. Wawancara dilakukan dengan teknik komunikasi (tanya-jawab) antara pewawancara dengan informan. Menurut Esterberg dalam Melin dan Cut Eva wawancara merupakan pertukaran informasi untuk mencapai tujuan tertentu. Percakapan dilakukan dengan proses wawancara dari

⁷¹Bayu Dwi Juniansyah, Erliyan Redy Susanto, Agung Deni Wahyudi, "Pembuatan *E-Commerce* pemesanan jasa event organizer untuk Zero Seven Entertainment", Jurnal Tekno Kompak, Vol. 14, No. 1, 2020, Hal 43.

⁷²Dessy Damayanti, "Sihapes (Sistem Informasi Hasil Penelitian Siswa) Bagi Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 7 Semarang", Jurnal Edu Komputika, Vol. 1, No. 2, Tahun 2014, Hal 53.

pewawancara mengemukakan pertanyaan dan informan akan memberi jawaban atas pertanyaan yang diajukan.⁷³ Pada tahap ini, peneliti mencari informasi terkait topik kepada informan secara langsung. Wawancara ini dilakukan secara langsung untuk mempermudah peneliti dalam mencari informasi secara akurat. Peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur. Peneliti mewawancarai informan atau narasumber dengan model pertanyaan yang bebas. Pertanyaan bebas itu termasuk pertanyaan langsung. Peneliti memberikan pertanyaan secara bebas dan dikombinasikan antara pertanyaan satu dan pertanyaan lain, sehingga berurut dan berkesinambungan. Dan pertanyaan diberikan oleh peneliti harus sesuai dengan alur topik penelitian.

Dalam hal ini, peneliti akan mewawancarai pihak-pihak yang berkaitan untuk mencari informasi dari rumusan masalah meliputi:

- a) Strategi efektivitas pelayanan pada PTSP Kementerian Agama Kabupaten Kediri.
- b) Peran etos kerja dalam peningkatan efektivitas pelayanan pada PTSP Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

3. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati kejadian. Peneliti akan menggunakan metode observasi untuk mengamati lokasi penelitian. Menurut Abdurahmat dalam Rona Fitria observasi

⁷³Melin Sri Ulfa, Cut Eva Nasryah, “Pengembangan media Pembelajaran *Pop-up Book* untuk meningkatkan motivasi belajar siswa kelas IV SD”, *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, Vol. 1, No. 1, Januari 2020, Hal 13.

adalah cara pengumpulan data dengan mencermati kejadian atau fenomena pada lokasi penelitian.⁷⁴ Observasi dilakukan peneliti untuk mencermati keadaan, perilaku atau sikap, dan kegiatan orang yang diamati. Peneliti mencermati lokasi penelitian untuk mendapat data yang akurat. Dalam metode observasi, peneliti dituntut aktif mengamati keadaan, karena bergantung kepada kemampuan peneliti. Observasi dilakukan dengan terperinci dan jelas agar di dapat data yang betul akurat. Selain data akurat, hasil observasi itu digunakan untuk proses validasi data. Observasi dilakukan peneliti dengan membandingkan hasil observasi dan hasil sumber data lain. Dalam penelitian ini, peneliti mengobservasi keadaan lokasi penelitian sebagai berikut :

1. Peneliti mengobservasi keadaan lokasi penelitian ketika kegiatan berlangsung.
2. Peneliti mengobservasi pegawai dalam menyelesaikan tugas.
3. Peneliti mengobservasi hasil kerja pegawai setelah menyelesaikan tugas.

Hasil data analisis dengan deskriptif-kualitatif. Setelah dianalisis, peneliti menyajikan data secara terperinci dan jelas dilengkapi dengan interpretasi teoritis sehingga dapat menghasilkan kesimpulan. Hasil data disajikan berbentuk teks naratif.

⁷⁴Rona Fitria, "Proses pembelajaran dalam setting inklusi di Sekolah Dasar", Jurnal Ilmiah Pendidikan Khusus, Vol. 1, No. 1, Januari 2012, Hal 93.

4. Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan barang atau tulisan memuat informasi (berbentuk nyata). Dokumen tidak hanya berbentuk tulisan, bisa juga berbentuk lisan, foto, arsip maupun bentuk lain. Dalam metode dokumentasi peneliti mengamati keadaan lokasi penelitian berdasarkan benda mati seperti dokumen, foto, arsip, dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini, peneliti mengamati dokumen berupa dokumentasi foto, majalah, arsip, blog, website maupun dokumen lain dari pelayanan terpadu satu pintu Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Walaupun sekedar data pendukung, namun metode dokumentasi ini sangat diperlukan peneliti. Metode ini dilakukan peneliti untuk menguji akurasi dalam wawancara kepada informan. Peneliti membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang dikumpulkan ketika penelitian. Selain itu, dokumentasi dianggap sebagai metode dengan tingkat keabsahan tinggi karena dokumen menjadi sumber data yang relatif stabil dan, tidak berubah, dan sangat sedikit tingkat kekeliruan.

G. Teknik Reabilitas dan Validitas Instrumen

A. Uji Validitas

Pada penelitian, peneliti membutuhkan data yang akurat dan valid. Untuk mendapatkannya, peneliti dianjurkan untuk melakukan uji validitas. Uji validitas merupakan metode pengujian dalam mengukur ketepatan dan kecermatan dalam instrumen.⁷⁵ Ketepatan dan kecermatan dalam uji

⁷⁵Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), Hal 121.

validitas ini sangat diperlukan untuk memberikan gambaran mengenai data. Uji validitas ini untuk menguji instrumen kuesioner. Kevalidan data dapat dinilai dari kesamaan antara data terkumpul dengan kebenaran data di lapangan penelitian. Uji validitas ini dapat meminimalkan kesalahan pada data.⁷⁶

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan korelasi *Person Product Moment*. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan korelasi koefisien korelasi dengan *r Product Moment*. Pada hasil uji korelasi *Person Product Moment* apabila *r* hitung lebih menonjol dari *r* tabel dengan tujuan agar informasi tersebut dapat dikatakan kritis. Uji validitas ini menerapkan taraf signifikansi 5 % atau 0,05.⁷⁷

Tabel 3.1
Nilai r product moment

No	N	Taraf Signifikansi 5%
1	43	0,301
2	44	0,297
3	45	0,294
4	46	0,291
5	47	0,288
6	48	0,285

⁷⁶Amir Hamzah, Lidia Susanti, *Metode penelitian kuantitatif* (Malang: Literasi Nusantara, 2020), Hal 89.

⁷⁷Febrinawati Yusup, “Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif”, *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, Vol. 7, No. 1, 2018, Hal 20.

Hasil uji validitas instrument penelitian dengan menggunakan uji *SPSS* adalah sebagai berikut ini:

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas Variabel Etos Kerja
(X1):

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,756	0,285	Valid
X1.2	0,741	0,285	Valid
X1.3	0,773	0,285	Valid
X1.4	0,767	0,285	Valid
X1.5	0,721	0,285	Valid
X1.6	0,710	0,285	Valid
X1.7	0,774	0,285	Valid
X1.8	0,728	0,285	Valid
X1.9	0,598	0,285	Valid
X1.10	0,587	0,285	Valid
X1.11	0,821	0,285	Valid
X1.12	0,786	0,285	Valid
X1.13	0,690	0,285	Valid
X1.14	0,630	0,285	Valid
X1.15	0,490	0,285	Valid
X1.16	0,526	0,285	Valid

Tabel nilai diatas menyatakan bahwa intrumen variabel etos kerja dinyatakan valid/signifikan, karena keseluruhan r hitung > r tabel. Dengan demikian ini, peneliti dapat melanjutkan penelitian.

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas
Pelayanan (X2):

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,667	0,285	Valid
X2.2	0,760	0,285	Valid
X2.3	0,775	0,285	Valid
X2.4	0,811	0,285	Valid
X2.5	0,798	0,285	Valid
X2.6	0,733	0,285	Valid
X2.7	0,716	0,285	Valid
X2.8	0,777	0,285	Valid
X2.9	0,782	0,285	Valid
X2.10	0,736	0,285	Valid
X2.11	0,768	0,285	Valid

Tabel nilai diatas menyatakan bahwa instrumen variabel efektivitas pelayanan dinyatakan valid/signifikan, karena keseluruhan r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian ini, peneliti dapat melanjutkan penelitian.

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja
Pegawai (Y):

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,806	0,285	Valid
Y2	0,673	0,285	Valid
Y3	0,802	0,285	Valid
Y4	0,838	0,285	Valid
Y5	0,819	0,285	Valid
Y6	0,782	0,285	Valid
Y7	0,793	0,285	Valid
Y8	0,891	0,285	Valid

Tabel nilai diatas menyatakan bahwa instrumen variabel kinerja pegawai dinyatakan valid/signifikan, karena keseluruhan r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian ini, peneliti dapat melanjutkan penelitian.

B. Uji Reliabilitas

Setelah menguji validitas data, peneliti juga harus menguji data dengan uji reliabilitas. Uji reliabilitas merupakan metode pengujian yang dilakukan untuk mengukur konsistensi dan kestabilan instrumen kuesioner. sebuah instrumen dapat dikatakan reliabel, apabila data tersebut menunjukkan hasil sama pada beberapa kali pengujian.⁷⁸

Pada tahap uji reliabilitas, peneliti menggunakan metode pengujian *Alpa Cronbach*. *Alpa Cronbach* merupakan pengujian data pada uji reliabilitas di dalam penelitian. Tolok ukur uji reliabilitas berdasarkan *Alpa Cronbach*. Taraf signifikan pada uji reliabilitas sebesar 0,05 atau 5%. Instrumen penelitian dapat dikatakan reliable apabila hasil *Alpa Cronbach* lebih besar dari r tabel tergantung kebutuhan di dalam penelitian. Jadi, data itu reliabel dengan pernyataan ($r_i > r_t$).⁷⁹

a) Hasil uji reliabilitas variabel etos kerja

⁷⁸Shinta Kurnia Dewi, Agus Sudaryanto, “Validitas dan Reliabilitas kuisisioner pengetahuan, sikap dan perilaku pencegahan Demam Berdarah”, Seminar Nasional Keperawatan, 2020, Hal 75.

⁷⁹Budi Darma, *Statistika Penelitian menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji f, R2)*, Jakarta: Guepedia, 2021, Hal 17.

Peneliti melakukan uji reliabilitas terhadap instrumen dengan variabel bebas etos kerja. Variabel tersebut memiliki 16 butir pertanyaan. Berikut perolehan nilai uji reliabilitas variabel etos kerja.

Tabel 3.5

Reliability Statistics

Etos Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	16

Pada tabel diatas, nilai *Alpha's Cronbach* variabel etos kerja menunjukkan nilai 0,928 dari nilai r tabel atau kritis sebesar 0,285. Dari pernyataan tersebut, variabel etos kerja dikatakan reliabel serta layak sebagai data penelitian.

b) Hasil uji reliabilitas variabel efektivitas pelayanan

Peneliti melaksanakan uji reliabilitas terhadap pertanyaan variabel bebas efektivitas pelayanan. Variabel efektivitas pelayanan ini memiliki 11 item pertanyaan. Berikut merupakan *Output* uji reliabilitas variabel efektivitas pelayanan.

Tabel 3.6

Reliability statistics

Efektivitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	11

Pada tabel diatas, nilai *Alpha Cronbach's* variabel efektivitas pelayanan menunjukkan nilai 0,924 lebih tinggi dibanding r tabel 0,285. Berdasarkan pernyataan tersebut, variabel efektivitas diputuskan reliabel serta layak dijadikan bahan data.

c) Hasil uji reliabilitas variabel kinerja pegawai

Peneliti menjalankan uji reliabilitas terhadap pertanyaan variabel terikat kinerja pegawai. Variabel ini memiliki 8 item instrumen pertanyaan. Berikut adalah *output* uji reliabilitas variabel kinerja pegawai.

Tabel 3.7

Reliability Statistics

Kinerja Pegawai

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	8

Berdasarkan *Output* nilai hasil uji reliabilitas diatas, nilai *Alpha's Cronbach* pada variabel kinerja pegawai menunjukkan angka sebesar 0,919 > r tabel sebesar 0,285. Nilai *Alpha's Cronbach* lebih besar dari r tabel, maka variabel kinerja pegawai dapat

diputuskan reliabel serta layak dijadikan bahan observasi.

H. Teknik Analisis Data

A. Uji asumsi klasik (uji normalitas data)

Uji asumsi klasik merupakan metode pengujian yang dilakukan untuk memperoleh hasil regresi baik. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Uji regresi baik itu berdasarkan pada distribusi normal.⁸⁰ Uji normalitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang diujikan memiliki distribusi normal atau tidak, sehingga dapat dipakai di dalam statistik parametrik. Jika distribusi tersebut normal bahkan mendekati normal, maka uji regresinya dikatakan baik. Data normal itu didasarkan pada signifikansi 0,05. Uji normalitas baik dapat mewakili populasi yang sesuai dengan kenormalan data.⁸¹ Penelitian ini menggunakan *kolmogrov-smirnov test* untuk mengetahui distribusi normal. Dasar distribusi normal atau tidak bisa dilihat sebagaimana berikut ini:⁸²

- a) Apabila nilai signifikan $> 0,05$, maka dapat dikatakan distribusi tersebut normal.

⁸⁰Achmad Nurdany, "Analisis Pengaruh Rasio Keuangan Rentabilitas Terhadap Pendapatan Margin *Murabahah* Bank Syariah", *Khazanah*, Vol. 5, No. 2, Januari 2012, Hal 18.

⁸¹Angrita Denziana, dkk, "Corporate Financial Performance Effects Of Macro Economic Factors Against Stock Return", *Jurnal Akuntansi Keuangan*, Vol. 5, No. 2, September 2014, Hal 29.

⁸²Sinta Kartika, Husni, Saepul Millah, "Pengaruh Kualitas Sarana dan Prasarana Terhadap Minat Belajar Siswa dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam", *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, Vol. 7, No. 1, 2019, Hal 123.

- b) Apabila nilai signifikan $< 0,05$, maka dapat dikatakan distribusi tersebut tidak normal.

B. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda merupakan metode pengujian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Uji regresi linier berganda ini memberikan kemudahan dalam membantu memperkirakan nilai dari variabel terikat berdasarkan variabel bebasnya.⁸³ Langkah-langkah dalam uji regresi linear berganda sebagai berikut:⁸⁴

- a. Merumuskan hipotesis dengan H1 dan H0
- b. Menyusun tabel penolong
- c. Menghitung a dan b1 dan b2 dengan rumus
$$b1 = \frac{(\sum x2^2)(\sum x1y) - (\sum x1x2)(\sum x1y)}{(\sum x1^2)(\sum x2^2) - (\sum x1x2)^2}$$
- d. Membuat persamaan regresi
- e. Menghitung nilai korelasi ganda
- f. Menghitung Determinan Korelasi Ganda
- g. Menghitung signifikansi Korelasi Ganda F hitung
- h. Mengambil kesimpulan
- i. Bila F hitung \geq F tabel, maka H0 ditolak (hubungan X1, X2, X3 dengan Y adalah signifikan)

⁸³Mar'atu Shalihah, "Pengaruh Budaya Organisasi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pemerintah Kota Makassar", Skripsi, Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hassanudin Makassar, Hal 21.

⁸⁴Nanang Martono, Statistik Sosial (Yogyakarta: Gava Media, 2010), Hal 271.

- j. Bila $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$, maka H_1 ditolak (hubungan X_1, X_2, X_3 dengan Y adalah tidak signifikan)⁸⁵

C. Uji Hipotesis

a. Uji-t

Uji t merupakan metode pengujian hipotesis untuk mengukur variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Uji t ini menjadi tolok ukur dalam pengujian hipotesis untuk mengetahui kebenaran atau kepalsuan dalam data. Dasar dalam pengambilan uji t sebagai berikut:

- a) Jika nilai $\text{sig} < \alpha 5\%$, maka H_0 ditolak artinya variabel independen berpengaruh dan signifikan secara statistik pada variabel dependen.
- b) Jika nilai $\text{sig} > \alpha 5\%$, maka H_0 diterima artinya variabel independen berpengaruh tetapi tidak signifikan secara statistik pada variabel dependen.

b. Uji F

Uji F merupakan metode pengujian hipotesis untuk mengukur variabel independen dengan variabel dependen secara simultan. Panduan pertama dalam uji F sebagai berikut:

- a) Bila nilai $\text{sig} < \alpha 5\%$, maka H_0 ditolak artinya variabel independen berpengaruh dan signifikan secara statistik pada $\alpha 5\%$ terhadap variabel dependen.
- b) Bila nilai $\text{sig} > \alpha 5\%$, maka H_0 diterima artinya variabel independen berpengaruh tetapi tidak signifikan secara statistik pada $\alpha 5\%$ terhadap variabel dependen.

⁸⁵*Ibid*, Hal 273.

Untuk uji F itu sendiri berdasarkan F hitung dan F tabel, sebagaimana berikut:

- a) Jika F hitung $>$ F tabel, maka H_0 ditolak artinya variabel independen berpengaruh dan signifikan secara statistik pada α 5% terhadap variabel dependen.
- b) Jika F hitung $>$ F tabel, maka H_0 diterima artinya variabel independen berpengaruh tetapi tidak signifikan secara statistik pada α 5% terhadap variabel dependen.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Kediri

Kementerian Agama Kabupaten Kediri berdiri pada tahun 1973. Seketika itu, kementerian agama kabupaten Kediri menetap bersama dengan kementerian agama kota Kediri. Pada tahun 1977, Kediri mengalami pemekaran wilayah, yaitu kota Kediri dan kabupaten Kediri. Secara otomatis, kementerian agama kota dan kabupaten Kediri dipisahkan lembaganya dalam suatu wilayah. Dahulu, kementerian agama dinamakan departemen agama. Departemen agama menurut peraturan presiden, dirubah menjadi kementerian agama secara menyeluruh dari pusat itu sendiri. Berdasarkan aturan pemerintah, Departemen-departemen agama juga dipisahkan. Departemen itu dipisahkan karena pemekaran wilayah di Kediri. Kepala kantor departemen agama kabupaten Kediri pertama kali yaitu, Drs. Suparno (1973-1974). Pada tahun 1977 di bangun departemen agama kabupaten Kediri yang terletak di sebelah alun-alun Kediri. Departemen agama kerap kali melakukan pergantian kepala kantor, sehingga sistem pemerintahan tetap berjalan. Departemen agama mengalami perubahan struktur berdasarkan undang-undang daerah. Di samping itu, penyesuaian dengan historisasi. Pada tahun 2010, Kantor departemen agama kabupaten Kediri berubah menjadi Kementerian agama kabupaten Kediri. Pada pemerintahan bupati Kediri, yaitu hudi sostrodirdjo, kantor kementerian agama kabupaten Kediri dipindah ke jalan pamenang desa katang kecamatan ngasem kabupaten Kediri. Tanah yang

ditempati milik kepala desa katang. Kepala desa katang menghibahkan tanah yang bertempat di jalan pamenang, sehingga dibangunlah kantor kementerian agama kabupaten kediri.

Tujuan dari Kementerian Agama Kabupaten Kediri tidak lain adalah sebagai penguat keagamaan para umat yang berada di Kabupaten Kediri dibawah naungan Kemneterian agama. Adapun tujuan lainnya disesuaikan dengan bidang atau seksi masing-masing diantaranya:

1. Sub Bagian Tata Usaha

Bertujuan melakukan koordinasi dengan seluruh perencanaan dan perumusan kebijakan, pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi keuangan dan BMN di Kementerian agama Kabupaten Kediri.

2. Seksi Pendidikan Madrasah

Bertujuan melakukan pelayanan informasi mengenai kemadrasahan pada bidang RA, MI, MTS, MA, dan MAK.

3. Seksi Pendidikan Agama Islam

Bertujuan melakukan pelayanan informasi pada bagian Pendidikan agama islam seperti PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, MA/SAMLB/SMK.

4. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

Bertujuan melakukan pelayanan informasi pada bagian pendidikan diniyah dan pondok pesantren.

5. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Melakukan bimbingan kepada masyarakat di bidang kepenghuluan, pemberdayaan kantor urusan agam (KUA), kemasjidan seperti surat

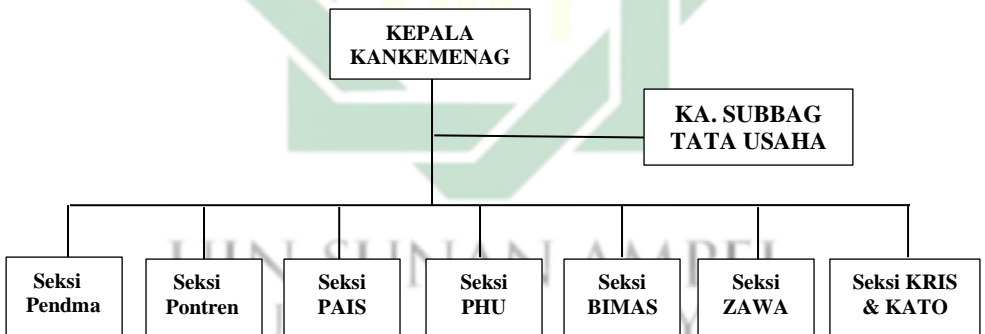
- keterangan masjid, penyuluhan agama islam, dan produk halal.
6. Seksi Penyenggara Syariah
Melakukan pelayanan di bidang syari'ah, faham keagamaan, hisap dan rukyah, dan pengukuran kiblat pada masjid.
 7. Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh
Melakukan pembinaan dan pelayanan pada haji dan umroh, seperti mendaftar haji, melakukan pembatalan haji, memindahkan porsi haji, dan lain-lain.
 8. Seksi Zakat dan Wakaf
Melakukan pembinaan dan penyelenggaraan, serta pelayanan mengenai zakat dan wakaf.
 9. Seksi Penyelenggara Kristen
Melakukan pelayanan pada bagian penyelenggara Kristen seperti berhubungan dengan gereja Kristen.
 10. Seksi Penyelenggara Katolik
Melakukan pelayanan pada pagian di bidang penyeleggara katolik, seperti sekolah katolik dan lain-lain.
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Kediri
- a. Visi
Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri, dan sejahtera lahir batin.
 - b. Misi
 1. Meningkatkan kualitas kehidupan beragama
 2. Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama

3. Meningkatkan kualitas Raudhatul Athfal, Madrasah, Perguruan Tinggi Agama, Pendidikan Agama, dan Pendidikan Keagamaan.
4. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, dan berwibawa.

3. Struktur Organisasi

Adapun struktur dari Kementerian Agama Kabupaten Kediri, yaitu:

Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri



Adapun susunan struktur organisasi di Kementerian Agama Kabupaten Kediri sebagai Berikut :

- | | |
|---------------------|---------------------------------|
| 1. Kepala | : Dr. Zuhri, S.Ag.,M.Si |
| 2. Kasubag TU | : Drs. Musyadad, MM. |
| 3. Seksi Pendma | : Drs. Abdullah Rosyaad, M.Pd.I |
| 4. Seksi PD Pontren | : Drs. Sugeng Supriyono |

5. Seksi Pais : Syaiful Bahri M,Si.
6. Seksi PHU : Abdul Kholiq Nawawi, M.Pd.I
7. Seksi Bimas : Agus Salim, S.Ag, M.H.
8. Seksi P. Zakat Wakaf : Drs. M. Tontowi Jauhari
9. Seksi P. Kristen : Lilik Bopo Lelono, M.Si.
10. Seksi P. katolik : Antonius Tse, S.Ag.

B. PENYAJIAN DATA

1. Uji Asumsi Klasik

Peneliti melakukan uji asumsi klasik setelah uji validitas dan reliabilitas. Peneliti melakukan uji asumsi klasik Ketika instrument penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Penelitian ini dilaksanakan dengan menganalisa data dengan metode analisis statistika. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden untuk diisi. Setelah itu, peneliti melakukan penyusunan tabulasi data dan mengelompokkan data. Data di proses dengan analisis statistiska. Peneliti menggunakan program *SPSS* dalam menganalisis data. Berikut merupakan uji asumsi klasik dengan program *SPSS*:

a. Uji Normalitas

Merupakan metode pengujian dalam distribusi data pada penelitian.⁸⁶ Uji ini bertujuan untuk mengetahui kenormalan pada distribusi data yang digunakan penelitian. Uji normalitas ditunjukkan dengan tabel “*Kolmogorov – Smirnov*”, yaitu:

Tabel 4.8

⁸⁶ V.Wiratna Sujarweni, “SPSS Untuk penelitian” (Bantul: Pustaka Baru Press), Hal 52

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		48
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.87108146
Most Extreme Differences	Absolute	.162
	Positive	.162
	Negative	-.106
Kolmogorov-Smirnov Z		.162
Asymp. Sig. (2-tailed)		.003 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.142

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari tabel diatas menunjukkan hasil signifikansi sebesar $0,142 > 0,05$. Dengan menggunakan pendekatan exact, dikarenakan pendekatan asymp menunjukkan distribusi tidak normal. Pendekatan exact merupakan pendekatan uji normalitas dengan nilai akurat untuk data berdistribusi tidak baik. Sedangkan asymptotic akan memberikan kelemahan apabila data disribusi tidak baik dengan hasil gagal dalam data kecil. Oleh sebab itu, distibusi nya menjadi normal. Dengan begitu, variabel etos kerja, efektivitas pelayanan dan kinerja pegawai dinyatakan memiliki distibusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Merupakan tehnik pengujian untuk mengetahui adanya variabel independent yang mempunyai kemiripan dalam satu model.⁸⁷ Metode ini bertujuan untuk menemukan model regresi di dalam variabel independen. Model regresi bagus itu tidak terjadi korelasi di dalam variabel independen. Multikolinieritas dilihat berdasarkan *VIF* dan *Tolerance*. Uji Multikolinieritas yang digunakan data penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.9
Coefficient

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Etos Kerja	0,556	1,800
	Efektivitas pelayanan	0,556	1,800

Nilai *Tolerance* variabel X1 menunjukkan angka $0,556 > 0,10$ dengan VIF sebesar $1,800 < 10$. Diantara itu sisi lain *Tolerance* variabel X2 mencapai nilai sebesar $0,556 > 0,10$ dengan VIF $1,800 < 10$. Maka, variabel bebas pada penelitian ini dinyatakan bahwa tidak terindikasi multikolinieritas.

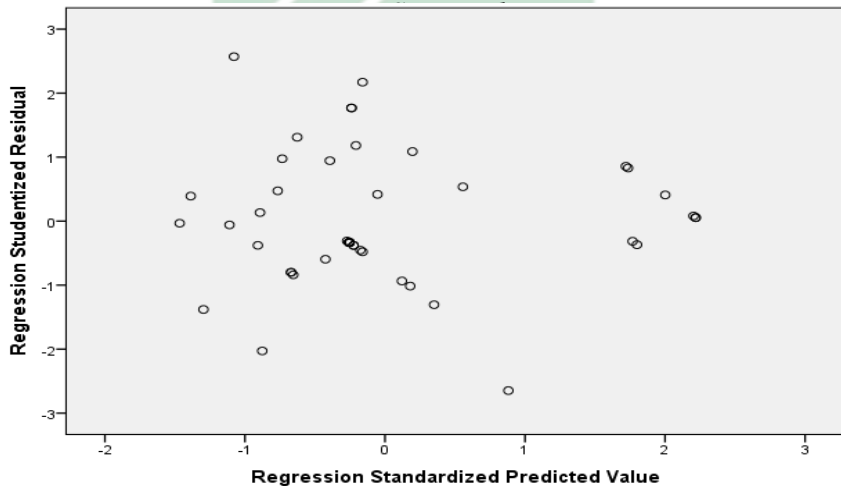
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan cara atau metode pengujian untuk menganalisa persamaan dan perbedaan pada model linear regresi. Heteroskedastisitas dapat

⁸⁷ *Ibid*, Hal 185.

diidentifikasi pada grafik *Scatterplot*. Instrumen penelitian dapat terhindar dari heteroskedastisitas apabila titik tabel pada *Scatterplot* berpencar dan tidak membuaahkan grafik tertentu. Dan jika titik pada *Scatterplot* menghasilkan pola tertentu, maka instrument penelitian dinyatakan heteroskedastisitas. Berikut adalah grafik *Scatterplot* yang menggunakan dengan program *SPSS versi 24*.

Tabel 4.1
Heteroskedastisitas



Dependent Variable: Kinerja pegawai

Pada grafik diatas, titik-titik tersebar secara acak di dalam tabel dan tidak menghasilkan grafik tertentu. Dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian tidak terindikasi heteroskedastisitas. Selain itu, peneliti juga melaksanakan uji glejser untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas. Uji glejser dilakukan dengan mengujikan nilai absRes variabel

independent. Berikut adalah tabel pada uji glejser yang menggunakan sistem program SPSS.

Tabel 4.10
Uji Glejser

Variabel	Sig	Kesimpulan
Etos Kerja	0,863	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Efektivitas Pelayanan	0,466	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Nilai signifikansi variabel etos kerja menunjukkan nilai angka $0,863 > 0,05$ dan variabel efektivitas pelayanan menunjukkan nilai angka $0,466 > 0,05$. Dapat disimpulkan instrumen penelitian dinyatakan tidak terindikasi heteroskedastisitas.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Uji Regresi Linear Berganda merupakan alat pengujian dengan melihat korelasi antara 2 atau lebih variabel bebas atau terikat. Metode pengujian ini digunakan untuk meramalkan nilai dari variabel terikat atas variabel bebas. Variabel bebas dan terikat disebut juga dengan independen dependen. Berikut adalah hasil dari pengujian regresi linear berganda :

a. *Deskriptive Statistics*

Berikut tabel untuk *descriptive statistics*:

Tabel 4.11

Descriptive Statistics

Descriptive Statistic

Variabel	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja Pegawai (Y)	33,38	3,48	48
Etos kerja (X1)	68,69	5,9	48
Efektivitas pelayanan (X2)	44,90	4,63	48

Tabel “*Descriptive Statistics*” adalah tabel yang menjelaskan informasi tentang nilai rata-rata dan nilai simpangan baku. Jumlah responden menjawab kuesioner yang telah disebarikan oleh peneliti. Hasil itu dapat ditemukan jawaban dari responden. Berdasarkan analisis data tabel menunjukkan bahwa total responden sebanyak 48 pegawai Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Pada variabel X1 memiliki nilai *mean* 33,38. Selanjutnya, variabel X2 memiliki nilai *mean* 68,69. Sementara, variabel Y memiliki nilai *mean* 44,90. Tabel *descriptive* juga memuat nilai simpangan baku pada variabel independen dan dependen. Pada variabel dependen kinerja pegawai menunjukkan nilai standar deviasi, yaitu 3,48. Sedangkan pada variabel independen, nilai simpangan baku variabel X1 menilai angka 68,69 serta nilai simpangan baku variabel X2 menilai angka 4,63.

b. *Correlation*

Tabel *Correlation* ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 4.12

Correlation

		KINERJA PEGAWAI	ETOS KERJA	EFEKTIVIT AS PELAYANA N
Pearson Correlation Sig (1- tailed) N	Kinerja Pegawai	1,000	,605	,842
	Etos Kerja	,605	1,000	,667
	Efektivitas Pelayanan	,842	,667	1,000
	Kinerja Pegawai	.	,000	,000
	Etos Kerja	,000	.	,000
	Efektivitas Pelayanan	,000	,000	.
	Kinerja Pegawai	48	48	48
Etos Kerja	48	48	48	
Efektivitas Pelayanan	48	48	48	

Penjelasan mengenai tabel *Correlation* diatas adalah sebagai berikut:

1) Signifikansi

Tabel 4.13

Signifikansi

<i>Sig. (1-tailed)</i>		
No	Variabel X	Kinerja Pegawai (Variabel Y)
1	Etos Kerja	0,000<0,05
2	Efektivitas Pelayanan	0,000<0,05

Pada tabel uji *Correlation* ditemukan bahwa signifikansi variabel etos kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 0,000.

Demikian juga signifikansi variabel efektivitas pelayanan adalah 0,000. Dari nilai itu, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi kedua variabel tidak melebihi 0,05. Maka dari itu, variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan dinyatakan memberi pengaruh tinggi atas variabel dependen, yaitu kinerja pegawai.

2) Nilai Hubungan Person Product Moment

Gambar 4.2

Nilai Hubungan Person Product Moment

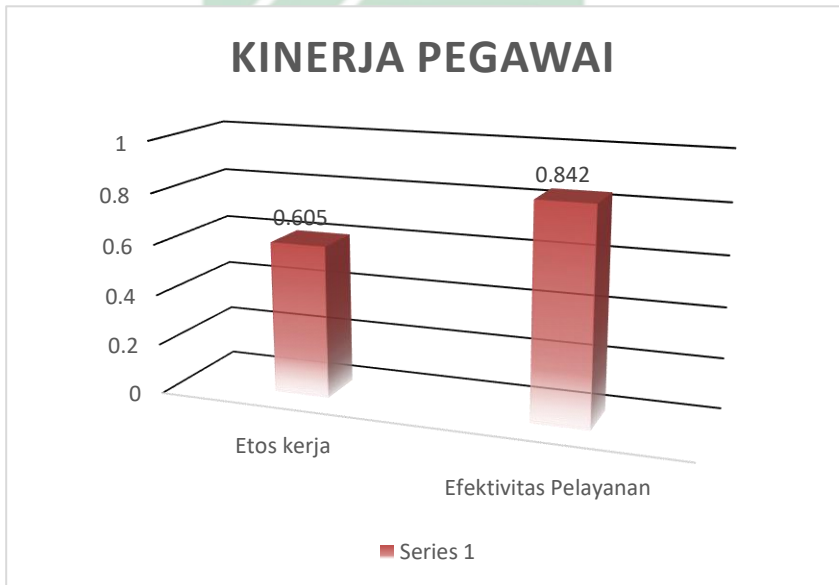


Diagram diatas menjabarkan nilai korelasi variabel etos kerja sangat signifikan atau kuat yakni sebesar 0,605. Sedangkan nilai korelasi pada variabel efektivitas pelayanan dengan angka 0,842 dengan arti kuat atau valid. Berikut pedoman nilai korelasi *product moment* yang dipakai:

Tabel 4.14

Makna Korelasi *Product Moment*

Nilai	Makna
0,00-0,19	Sangat rendah
0,20-0,39	Rendah
0,40-0,59	Sedang
0,60-0,79	Kuat/solid
0,80-1,00	Sangat kuat /solid

c. *Variables Entered/Removed*

Tabel 4.15

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	EFEKTIVITAS PALAYANAN, ETOS KERJA ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

b. All requested variables entered.

Tabel “*Variabel Entered/Removed*” adalah tabel yang memberikan informasi mengenai semua variabel yang diikutkan dalam pengolahan data.

d. *Model Summary*

Model summary ditunjukkan dengan tabel, yaitu:

Tabel 4.16
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.844 ^a	.712	.699		1.912

- a. Predictors: (Constant), Efektivitas Pelayanan, Etos Kerja
- b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Tabel diatas menerangkan bahwa besaran koefisien regresi antara variabel X1 etos kerja, X2 efektivitas pelayanan terhadap variabel Y kinerja pegawai sebesar 0,844 (sangat kuat/solid). Sedangkan *r square* membuktikan nilai 0,712. Dengan itu dapat diucapkan variabel bebas membuktikan pengaruh senilai 71,2% atas variabel terikat, dan 28,8% dipengaruhi variabel lainnya.

e. *Standart Error Of Estimates (SEE)*

Standart Error Of Estimates (SEE) adalah metode pengujian untuk menampilkan jenis regresi yang dipakai sebagai *predictor* atau tidak. Tahap ini, peneliti membandingkan nilai *Std. Deviation* dengan *Error of Estimates*.

Tabel 4.17
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 ^a	.712	.699	1.912

- a. Predictors: (Constant), Efektivitas Pelayanan, Etos Kerja
b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja Pegawai	33.38	3.486	48
Etos Kerja	68.69	5.908	48
Efektivitas Pelayanan	44.90	4.632	48

Model regresi dapat digunakan sebagai *predictor* apabila nilai *SEE* tidak melebihi nilai simpangan baku pada tabel *descriptive statistics*. Pada tabel summary, nilai *SEE* membuktikan angka senilai 1.912. Nilai simpangan baku pada variabel etos kerja (X1) sebesar 5.908, efektivitas pelayanan (X2) sebesar 4.632, dan kinerja pegawai (Y) sebesar 3.486. Dapat diterangkan bahwa jenis regresi ini layak digunakan sebagai *predictor* kinerja pegawai yang dipersembahkan oleh pegawai Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

f. *Annova*

Uji anova merupakan metode pengujian untuk membandingkan nilai signifikansi perbedaan dari dua variabel. Uji anova ini dapat menjadi acuan untuk mengetahui hubungan dari dua variabel.

Tabel 4.18

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	406.706	2	203.353	55.613	.000 ^b
Residual	164.544	45	3.657		
Total	571.250	47			

- a. Predictors: (Constant), Efektivitas Pelayanan, Etos Kerja
- b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Uji annova digunakan dengan tujuan menguatkan interpretasi bahwa variabel etos kerja (X1) dan efektivitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Nilai f pada tabel diatas membuktikan angka 55.613 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan ini , variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan dinyatakan berhubungan signifikan dengan kinerja pegawai.

g. Coefficients

Uji Coefficient ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.19

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.512	3.335		1.053	.298
Etos Kerja	.047	.063	.079	.735	.466
Efektivitas Pelayanan	.594	.081	.789	7.352	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Uji Coefficient merupakan tehnik yang digunakan untuk menguji persamaan garis regresi. Adapun rumus dari regresi adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 3.512 + 0.47 (0) + 0.594 (0)$$

$$Y = 3.512 + 0 + 0$$

$$Y = 3.512$$

Artinya, jika etos kerja = 0 ($X_1 = 0$), efektivitas pelayanan = 0 ($X_2 = 0$), maka nilai kinerja pegawai menunjukkan angka sebesar 3.512.

3. Uji Hipotesis

- a. Pengaruh etos kerja terhadap kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

Hasil uji variabel etos kerja terhadap kinerja pegawai memberikan pengaruh signifikan. Hasil itu ditampakkan dari nilai signifikansi variabel etos kerja pada tabel *Correlations*.

Nilai $p\text{ value} > 0,05$, maka H_0 diterima (tabel *Coefficient* regresi tidak signifikan). Nilai $p\text{ value} < 0,05$, maka H_0 ditolak (tabel *Coefficient* regresi signifikan)

Hipotesis nya adalah:

H_1 : Terdapat pengaruh pada variabel etos kerja atas variabel kinerja pegawai.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh pada variabel etos kerja atas variabel kinerja pegawai.

Nilai $p\text{ value}$ itu pada tabel *Correlations* dengan regresi konstanta sebesar $0,000 < 0,05$, maka nilai itu signifikan. Dengan demikian nilai $p\text{ value}$ pada variabel etos kerja sebesar $0,000 < 0,05$ memperoleh hasil signifikan.

Dari hasil nilai $p\text{ value}$ tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dengan artinya terdapat pengaruh variabel etos kerja (X_1) atas variabel kinerja pegawai (Y) pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

- b. Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

Pengujian dari variabel efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai memiliki pengaruh atau signifikansi. Pengujian itu dilihat dari tabel *Correlations* untuk kolom “*Sig*” pada variabel efektivitas pelayanan dengan hipotesis:

H_1 : Terdapat pengaruh pada variabel efektivitas pelayanan atas variabel kinerja pegawai.

H0 : Tidak terdapat pengaruh pada variabel efektivitas pelayanan atas variabel kinerja pegawai.

Nilai pada tabel *Correlations* menunjukkan angka hasil *p value* konstansta sebesar $0,000 < 0,05$, maka hasil itu signifikan. Pada variabel efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai dengan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$, maka nilai ini kategori signifikan. Dari penjelasan diatas bahwa hasilnya H0 ditolak, maka artinya terdapat pengaruh variabel efektivitas pelayanan (X2) atas variabel kinerja pegawai (Y) pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

- c. Pengaruh Etos Kerja dan Efektivitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

Pengujian dengan simultan adalah hasil uji dilakukan dengan bersama-sama. Hasil uji itu dilihat dari tabel *Annova* untuk kolom *Sig. (p value)* dengan hipotesisnya adalah:

H1 : Terdapat pengaruh pada variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan atas variabel kinerja pegawai.

H0 : Tidak terdapat pengaruh pada variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan atas variabel kinerja pegawai.

Berdasarkan nilai pada tabel *Annova* untuk kolom *Sig. (p value)* pada variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dibuktikan dengan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H0 ditolak dengan arti terdapat pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

C. Analisis Hasil Penelitian

1. Pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara parsial dan simultan
 - a) Pengaruh etos kerja terhadap kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara parsial.

Nilai signifikansi pada tabel “*Correlations*” pada variabel etos kerja menunjukkan angka *p value* sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil itu menunjukkan variabel etos kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai. Dengan hasil itu dibuktikan dengan H_0 ditolak yang berarti adanya pengaruh variabel etos kerja terhadap variabel kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Berikut merupakan penjelasan tentang hubungan dari etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai yang dikuatkan dari hasil analisis data diatas.

Menurut Sinamo dalam Muhammad Shaleh dan Muhammad Damian menjelaskan bahwa etos kerja merupakan tingkah laku positif berdasarkan kerja sama kuat, keyakinan mendasar, dan komitmen seluruhnya oleh masing-masing pegawai.⁸⁸ Etos kerja timbul dari dalam maupun luar diri seseorang. Jika dari dalam,

⁸⁸ Muhammad Shaleh Zainudin, Muhammad Damian, “Pengaruh semangat kerja, gaya kepemimpinan, dan etos kerja terhadap kinerja pegawai PT. Bank BRI Cabang Majene”, Jurnal Mandar, Vol 3, Desember 2020, hal 45.

maka etos kerja itu timbul dari keyakinan diri seseorang. Selain itu, etos kerja juga memerlukan motivasi untuk pekerjaannya. Motivasi kerja bisa didapatkan dari pemimpin instansi dan pelatihan.

Instansi memerlukan pegawai yang bersemangat kerja tinggi di dalam pekerjaan. Dengan dukungan pegawai yang bersemangat kerja tinggi, maka instansi dapat terciptanya visi misi dengan baik. Semangat kerja didapatkan dari tingkah laku seperti ramah. Etos kerja tinggi merupakan tolok ukur pegawai dalam menganalisa, mengerti dalam pekerjaannya. Etos kerja pegawai juga termasuk salah satu faktor yang memberikan pengaruh pada kinerja pegawai.

Hubungan etos kerja dengan kinerja pegawai adalah pegawai organisasi yang berkompeten untuk bekerja lebih produktif. Jika pegawai tidak berkompeten, maka tidak akan terciptanya hasil kerja baik.

Variabel etos kerja memiliki indikator diantaranya kerja adalah rahmat, ibadah, amanah, panggilan, pelayanan, seni, aktualisasi (kenyataan), kehormatan.

b) Pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara parsial.

Nilai signifikansi variabel efektivitas pelayanan menunjukkan sebesar $0,000 < 0,05$ dengan artinya H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian, variabel efektivitas pelayanan memiliki pengaruh atas kinerja

pegawai pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

Menurut Supriyono dalam Dwi Lutfi, Lisa Norlaili, Rike Nur Maulidia, Syamsul Ma'arif menjelaskan bahwa efektivitas merupakan keterkaitan keluaran dengan sasaran atau tujuan yang dicapai.⁸⁹ Semakin besar kontribusi partisipasi terhadap pencapaian nilai tujuan, maka dapat lebih efektif dalam program dan organisasi. Efektivitas berdasarkan pada hasil atau keluaran. Hasil itu dibuktikan dengan efektifnya program dan tujuan yang dicapai⁹⁰.

Memberikan pelayanan termasuk kedalam berbuat baik kepada orang lain. Setiap manusia hidup di dunia ini untuk berbuat baik kepada sesama. Berbuat baik itu berdasarkan perbuatan dari manusia. Jika berbuat baik kepada sesama efektif, maka mendapatkan hasil baik juga kelak. Semua itu bergantung pada niat dan perbuatan tersebut. Allah berfirman dalam Qs Al-Qashas: 77 yang artinya⁹¹ :

“Dan carilah (pahala) di akhirat dengan apa yang telah diberikan Allah kepadamu, akan tetapi janganlah kamu lupakan baganmu di dunia dan berbuat baiklah kepada sesama sebagaimana Allah telah berbuat baik

⁸⁹ Dwi Lutfi Nur Anisa, Lisa Norlaili, Miftahush Shurur, Rike Nur Maulidia, Syamsul Ma'arif, “Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Jombang”, *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, Vol 1 No 1, Maret 2019, Hal 89

⁹⁰ *Ibid*, hal 90.

⁹¹ Lajnah Pentashian Al-Qur'an Departemen Agama Republik Indonesia. 2010. *Mushaf Al-Qur'an* (Jakarta: Madinatul Ilmu), Hal 394.

kepadamu (hamba), dan janganlah kamu melakukan kerusakan di bumi “.

Ayat itu membuktikan bahwa berbuat baik kepada sesama sebagaimana Allah berbuat baik kepada hamba Nya. Selain itu, menjelaskan mengenai tidak melakukan perbuatan rusak di bumi. Islam mengatur dengan baik kualifikasi kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau masyarakat, agar dapat terciptanya kinerja bagus.

Variabel efektivitas pelayanan memiliki indikator diantaranya: proses kerja, hasil kerja, pencapaian tujuan, penghematan, ketepatan waktu, pencapaian hasil, keluhan, adil, ruang perubahan, inovasi, daya tahan organisasi. Dari penjelasan itu, maka efektivitas pelayanan mempengaruhi kinerja pegawai dengan nilai signifikansi 0,000.

c) Pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara simultan.

Secara simultan, hasil pengujian refresi pada uji *Annova* variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan atas kinerja pegawai mempunyai hipotesis adalah:

H1: Variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan berpengaruh atas variabel kinerja pegawai.

H0: variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan tidak berpengaruh atas variabel kinerja pegawai.

Nilai signifikansi pada tabel *Annova* membuktikan dengan angka sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi, H_1 diterima dan H_0 ditolak. Pernyataan tersebut menjabarkan bahwa etos kerja dan efektivitas pelayanan berpengaruh atas kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

Etos kerja merupakan suatu tingkah laku seseorang terhadap pekerjaan dengan menunjukkan keseriusan untuk memberikan hasil yang baik terhadap instansinya. Seseorang yang memiliki etos kerja yang tinggi akan selalu diperlukan dalam organisasi, karena etos kerja tinggi seseorang dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pegawai dengan etos kerja tinggi akan lebih produktif apabila diiringi dengan efektivitas pelayanan baik.

Efektivitas pelayanan merupakan bentuk keterkaitan output yang dihasilkan dari pelayanan yang diberikan. Efektivitas adalah salah satu unsur yang bagus dalam segi pelayanan di dalam suatu organisasi. Dengan efektivitas pelayanan baik, pegawai akan lebih mudah dalam penyelesaian tugas yang diberikannya. Setiap instansi akan melihat dari aspek pelayanan yang diberikan pegawai agar dapat menciptakan kinerja yang baik atas penyelesaian tugas tersebut.

2. Nilai hubungan antara etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara parsial dan simultan.
 - a) Nilai hubungan antara etos kerja terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara parsial.

Tabel “*Correlation*” membuktikan hasil hubungan antara variabel independen (X1) dengan variabel dependen (Y). Nilai hubungan menunjukkan angka sebesar 0,605 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, variabel etos kerja dibuktikan berpengaruh atas kinerja pegawai dengan nilai hubungan 0,605 yang artinya kuat.

- b) Nilai hubungan antara efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara parsial.

Hasil uji korelasi antara variabel efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai dapat ditunjukkan pada tabel “*Correlation*” dengan nilai sebesar 0,842 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, efektivitas pelayanan memiliki pengaruh atas kinerja pegawai dengan nilai hubungan 0,842 yang artinya sangat kuat/signifikan.

- c) Nilai hubungan antara etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri secara simultan.

Nilai pengaruh antara variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai dibuktikan dengan nilai sebesar 0,844. Berdasarkan nilai tersebut, variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan variabel kinerja pegawai.

3. Nilai pengaruh tinggi terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

Nilai korelasi pada variabel bebas (X1) etos kerja terhadap variabel terikat (Y) kinerja pegawai membuktikan nilai sebesar 0,605 dengan signifikansi 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa etos kerja memiliki pengaruh yang kuat dengan kinerja pegawai. Sedangkan nilai hubungan pada variabel efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai sebesar 0,842 dengan signifikansi 0,000. Hasil nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel efektivitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan nilai dari kedua variabel tersebut, pengaruh variabel efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai dinyatakan lebih tinggi daripada variabel etos kerja.

4. Prediksi etos kerja dan efektivitas pelayanan dan kinerja pegawai.

Identifikasi tabel “*predictor*” variabel dapat dilaksanakan dengan melihat nilai *SEE*. Nilai itu tidak boleh melebihi nilai *std variation*. Penelitian ini menunjukkan nilai *SEE* sebesar 1.912. Sedangkan nilai simpangan baku ditunjukkan pada tabel “*Descriptive Statistics*” dengan angka sebesar 3.486. Berdasarkan data nilai tersebut, dapat ditetapkan bahwa nilai *SEE* lebih rendah dari nilai simpangan baku ($1,912 < 3,486$). Jadi, jenis regresi ini bisa diputuskan sebagai *predictor* kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kementerian Agama Kabupaten Kediri, dan instansi Kementerian Agama Kabupaten Kediri

memerlukan peningkatan dari segi pelayanannya dari pegawai sehingga tercapai kinerja pegawai maksimal diiringi dengan etos kerja tinggi dan efektivitas pelayanan yang baik.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kementerian Agama kabupaten Kediri, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kementerian Agama kabupaten Kediri secara parsial dan simultan.

Secara parsial, Pada tabel “*Correlations*”, nilai pada signifikansi variabel etos kerja (X1) dan variabel efektivitas pelayanan (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) membuktikan nilai sebesar $0,000 < 0,05$, dengan arti H1 diterima dan H0 ditolak. Dengan demikian, variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan memiliki perngaruh terhadap kinerja pegawai dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.

secara simultan, melihat dari tabel “*Annova*” pada nilai *p value* (sig) pada variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai membuktikan nilai sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil pengujian itu menunjukkan bahwa variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai secara simultan dengan nilai signifikan 0,000.

2. Nilai hubungan antara etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kementerian Agama kabupaten Kediri secara parsial dan simultan

Secara parsial, Pada tabel “*Correlations*” menunjukkan nilai hubungan pada variabel etos kerja (X1) dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai (Y). nilai hubungan sebesar 0,605 dan 0,842 dengan *p value* (sig) sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan nilai tersebut, variabel etos kerja memiliki hubungan kuat atas variabel kinerja pegawai. Sedangkan variabel efektivitas pelayanan memiliki hubungan sangat kuat atas variabel kinerja pegawai,

Secara simultan, Pada nilai di tabel “*Model Summary*” kolom R. nilai itu menjelaskan mengenai besaran koefisien regresi. Berdasarkan nilai pada R menunjukkan nilai sebesar 0,844. Dengan demikian, variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan memiliki hubungan sangat kuat atas variabel kinerja pegawai pada antara etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kementerian Agama kabupaten Kediri.

3. Nilai hubungan tertinggi variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada antara etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kementerian Agama kabupaten Kediri.

Nilai pada tabel “*Correlations*” menunjukkan hubungan variabel etos kerja (X1) dan efektivitas pelayanan (X2) terhadap kinerja pegawai (Y). Berdasarkan nilai tersebut, nilai hubungan efektivitas

pelayanan (X2) memiliki pengaruh sangat kuat atas kinerja pegawai (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas pelayanan (X2) memiliki hubungan paling dominan terhadap kinerja pegawai (Y) dengan nilai 0,842 dan *p value* sebesar 0,000.

4. Prediksi antara variabel etos kerja dan efektivitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kementerian Agama kabupaten Kediri.

Nilai pada tabel *Model Summary* menunjukkan bahwa pada kolom *SEE* dengan nilai sebesar 1.912. nilai itu tidak boleh melebihi nilai pada *Standard var* ($1.912 < 3.486$). Berdasarkan nilai tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa nilai *SEE* sebesar 1.912 dapat dijadikan sebagai predictor

B. Saran dan Rekomendasi

1. Bagi peneliti pada masa mendatang disarankan agar mampu memberikan inovasi variabel lain dalam penelitian, supaya penelitian lebih bagus dan menarik dalam dikaji. Selain itu, memahami lebih dalam mengenai penelitian.
2. Bagi pegawai sebaiknya mampu meningkatkan semangat kerja nya supaya dapat menyelesaikan pekerjaan lebih maksimal sehingga kinerja nya menjadi baik.
3. Bagi instansi sebaiknya mampu meningkatkan sarana prasarana supaya dapat memberikan pelayanan lebih maksimal.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan meskipun telah sesuai dengan kaidah dan pedoman ilmiah. Keterbatasan itu dari peneliti dan responden. Menurut peneliti, masih banyaknya kurang konsisten responden dalam menjawab kuesioner yang diberikan dan tidak memperlihatkan pernyataan instrument di setiap indikator penelitian karena memiliki kesibukan masing-masing pada pekerjaannya. Selain itu, penelitian ini terbatas berfokus pada kinerja pegawai berdasarkan etos kerja dan efektivitas pelayanan. Peneliti merekomendasikan untuk penelitian mendatang, yaitu variabel produktivitas kerja dan disiplin kerja.



DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Gita A. (2019). Hubungan Etos Kerja dan Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *Jurnal ilmu pemerintahan*, 7(3).
- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Junal Literasi Hukum*, 3(2).
- Ali, M., M. A., & Abdul, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling di Kota Mataram. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1)
- Anisa, Dwi. L. N., Lisa, N., & dkk. (2019). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Jombang. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(1).
- Anjani, T. (2019). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. *Jurnal Visioner*, 11(3).
- Asiah, Siti. (2016). Efektivitas Kinerja Guru. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2).
- Asih, Ferida, Risqa, L., dkk. (2019). Analysis of the Affect of Service Quality and Organizational Culture of Village Official Performance and Community Satisfaction (A Study at Sanankulon Village Office, Sanankulon District, Blitar Regency. *Jurnal Ilmu Administrasi Public*, 5(1).

- Assa, F. P., Sonny, R., & Salmin, D. (n.d.). Efektivitas Pelayanan Mahasiswa Pada Bagian Akademik Kantor Pusat Unsrata. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(30).
- Basri, S., & Abdul, S. (2020). Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. *Jurnal ilmiah ilmu pendidikan*, 4(1).
- Basri, Yohanes, S., & Johan, K. (2020). Pengaruh Pendidikan, Kompetensi, Pelatihan, dan Motivasi Terhadap Mutu Peserta Pelatihan Pada UPT BLK UKM Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Media Ekonomi*, 25(1).
- Benny, Cornelia J. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia di Perguruan Tinggi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 3(2).
- Damayanti, D. (2014). Sihapes (Sistem Informasi Hasil Penelitian Siswa) Bagi Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 7 Semarang. *Jurnal Edu Komputika*, 1(2).
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji f, R2)*. Guepedia.
- Delemita, T. (2017). *Hubungan Etos Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pada Pegawai Kantor Camat Lipat Kain dan Pegawai Kantor Camat Kampa*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Denziana, A., & dkk. (2014). Corporate Financial Performance Effects of Macro Economic Factors Against Stock Return. *Jurnal Akuntansi Keuangan*, 5(2)
- Dewi N. I. A. P., & Warmika, I.G. (2016). Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Resiko Terhadap Niat Menggunakan *Mobile Commerce* di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen*, 5(4).

- Dewi, Maya, Tita, H., dkk. (2017). The Afect of Service Quality on Outpatient Satisfaction of Dr. Soegiri general Hospital Lamongan. *Journal management*, 15(4).
- Dewi, N. U. (2017). *Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus: BRT Mamminasata)*, Universitas Hasanuddin.
- Erawati, I., Muhammad, D., & Muh, N. (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 3(1).
- Fitria, R. (2012). Proses Pembelajaran dalam Setting Inklusi di Sekolah Dasar. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Khusus*, 1(1).
- Fitriyani, D., Ocky, S., Johnson D. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Etos Kerja Pegawai Kecamatan Sidorejo Salatiga. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 8(1).
- Fitriyansyah, R., Aries, D., & Mansyur. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. *Jurnal Visioner*, 12(4).
- Hamzah, A., Lidia, S. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif. Literasi Nusantara*.
- Herawati, H., & Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Bahan Baku dan Proses Produksi Terhadap Kualitas Produk Pada UD. Tahu Rosyidi Puspan Maron Probolinggo. *Jurnal UNEJ*, 2(4).
- Hidayat, Imam, Titien, A. (2020). Pengaruh Etos Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Polisi Bildokkes Polda Kalimantan Selatan. *Jurnal JTEBR*, 1(2).

- Imansyah, Haris, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Kandangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3).
- Ishak, S. C., & Wenny, H. (2020). Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Kepribadian Dengan Etos Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Pendidikan non Formal*, 6(1).
- Isvandiari, A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Central Capital Futures Cabang Malang. *Jurnal Jibeka*, 12(1).
- Juniansyah, B. D., Erliyan, R. S., & Agung, D. W. (2020). Pembuatan *E-Commerce* Pemesanan Jasa Event Organizer Untuk Zero Seven Entertainment. *Jurnal Tekno Kompak*, 14(1).
- Karauwan, Raynald, Christoffel, M. (2015). Pengaruh Etos Kerja, Budaya Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Minahasa Selatan Pengaruh Etos Kerja, Budaya Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 3(3).
- Kartika, S., Husni, Saepul, M. (2019). Pengaruh Kualitas Sarana dan Prasarana Terhadap Minat Belajar Siswa dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 7(1).
- Lempoy, Juditshira. (2013). Penerapan TQM Terhadap Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Pada PT. PLN Wilayah Suluttenggo. *Jurnal EMBA*, 1(3).

- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosiologi dan Konseling*, 10(2).
- Lestari, N. W. F. A., Isti, R. D., & Aan, K. (2021). Pengaruh Kompensasi, Kompetensi dan Motivasi Pada Produktivitas Kerja Pegawai PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Palikanci. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1).
- Manik, R. (2019). Implementasi Pemberian Reward dan Punishment Untuk Meningkatkan Etos Kerja Guru. *Jurnal JUMPA*, 7(Edisi Khusus).
- Martono, N. (2010). *Statistik Sosial*. Gava Media.
- Nasution, S. L. (2020). Pengaruh Kualitas Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asam Jawa. *Jurnal Ecobisma*, 7(2).
- Ningrat, S. P., A.A.G., Agung, & I.M., Yudana. (2020). Kontribusi Etos Kerja, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Supervisi Akademik Terhadap Kinerja Guru SD Gugus VII Kecamatan Mengwi. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 11(1).
- Nurdany, A. (2012). Analisis Pengaruh Rasio Keuangan Rentabilitas Terhadap Pendapatan Margin Murabahah Bank Syariah. *Khazanah*, 5(2).
- Octarina, Arischa. (2012). *Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sarolangun*. Universitas Andalas.

- Pahmawati, Rosyani, Nana D. dkk. (2020). Pengaruh Etos Kerja dan Konseling Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 2(4).
- Peni, T. (2011). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. *Jurnal UNIKOM*, 1(1).
- Prasada, D., Denok S., & Arga T. (2020). Pengaruh Etos Kerja dan Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasi Pada DHL Logistic di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(1)
- Qibtiah, F. M., Yenny, E. (2021). Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sekretariat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2).
- Rajagukguk, P. (2016). Pengaruh Motivasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal ECODEMICA*, 4(1).
- Rina, & H. Dadang S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(2).
- Rohaeni, Heni, Nisa, M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemika*, 2(2).
- Rosmaini, & Hasrudy, T. (2019). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1).
- Safitri, A. N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja

- Karyawan (Studi di PT. Phapros, Tbk Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2).
- Saputro, Juditshira, Ari, P. (2014). Pengaruh Etos Kerja Islam Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Waroeng Steak dan Shake Di Surabaya. *Jurnal JESTT*, 1(3).
- Sari, R. N. I., & Hady, S. H. (2016). Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1).
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Setiawan, A. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Agora*, 5(3).
- Setyo, T. (2016). Etos Kerja Tinggi Cermin Kepribadian Muslim Unggul. *Jurnal Wahana Akademika*, 3(2).
- Shalihah, M. (2017). *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pemerintah Kota Makassar*. Universitas Hassanudin Makassar.
- Sihite, O. B., Poltak. S., dkk. The Effect of Leadership Style, Trust, and Work Ethic as Mediation, on the Work Engagement of AI's Companies. *Esensi: Journal Bisnis Dan Manajemen*, 11(1).
- Siregar. (2018). *Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Latihan Kerja Wilayah I Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau*. Universitas Islam Negeri SUSKA Riau.

- Sodiq, Dinar Irfani, Hadi, S., dkk. (2022). The Influence of Quality of Service, Commitment and Quality of Accounting Information Systems on Community Satisfaction (Survey in Kalikotes District, Klaten Regency). *Jurnal Ijebar*, 6(3).
- Suedi, F. (2017). Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya. *Jurnal Al Tijarah*, 3(1).
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *Spss Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Sulaiman, & Asanudin. (2014). Analisis Peranan Pendidikan dan Pelatihan dalam Peningkatan Kinerja Pegawai . *Jurnal Akuntanika*, 6(1).
- Sunarto, I. (2015). Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang. *Jurnal Administrasi Negara*, 3(4).
- Sutanjar, T., & Oyon, S. (2019). Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan, dan Disiplin Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen*, 3(2).
- Sutawijaya, A., & Ety, P. L. (2009). Efisiensi Teknik Perbankan Indonesia Pasca Krisis Ekonomi (Sebuah Studi Empiris Penerapan Model Dea). *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 10(1).
- Tamara, Nova I.E, Lisbeth, Mananeke, dkk. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 6(4).

- Tanjung, H. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Medan. *Jurnal ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 15(1).
- Timbuleng, S., & Jacky, S. B. S. (2015). Etos Kerja, Disiplin Kerja, dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 3(2).
- Titisari, Warso, M. M., & Andi, T. H. (2016) Analisis Pengaruh Karakteristik Organisasi, Etos Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Performa Perusahaan Dengan Efektivitas Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Indofood Semarang). *Jurnal Manajemen*, 2(2).
- Ulfa, M. S., Cut, E. N. (2020). Pengembangan Media Pembelajaran *Pop-Up Book* Untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Kelas IV SD. *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(1).
- Wahyudi, A., Tulus, H., dkk. (2013). The Impact of Work Ethics on Performance Using Job Satisfaction and Affective Commitment as Mediating Variables: Evidences from Lecturers in Central Java. *Journal Social and Environmental Accounting*, 7(3).
- Yudhaningsih, Resi. (2011). Peningkatan Efektivitas Kerja Melalui Komitmen, Perubahan Dan Budaya Organisasi. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11(1).
- Yuliarmi, N. N., & Putu, R. (2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 12(1).

- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).
- Zainudin, M. S., Muhammad D. (2020). Pengaruh Semangat Kerja, Gaya Kepemimpinan, dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank BRI Cabang Majene. *Jurnal Mandar*, 3(1).
- Zohriah, A. (2017). Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah. *Jurnal Tarbawi*, 3(1).



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A