

PENGARUH ETOS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA

Elinda Millenia Alisiya

Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia
Email: elinda.18076@mhs.unesa.ac.id

Khusnul Fikriyah

Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia
Email: khusnulfikriyah@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi etos kerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta pengaruh etos kerja terhadap kualitas layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kementerian Agama Kota Surabaya. Jenis penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sumber data primer berupa wawancara singkat dan penyebaran kuisioner. Populasi penelitian ini ialah penerima layanan pada Kementerian Agama Kota Surabaya yang berdomisili dan mempunyai KTP Kota Surabaya sedangkan, jumlah sampel sebanyak 45 responden menggunakan teknik sampling non probability sampling berupa purposive sampling. Hasil penelitian ini menggunakan uji regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh etos kerja terhadap kualitas layanan sedangkan, pada uji hipotesis uji T menunjukkan secara parsial etos kerja berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Kata Kunci : Etos Kerja, Kualitas Layanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Abstract

This study aims to determine and analyze the implementation of the work ethic of the One Stop Integrated Service (PTSP) and the influence of the work ethic on the service quality of the One Stop Integrated Service (PTSP) at the Ministry of Religion of the City of Surabaya. This type of research uses a quantitative approach with primary data sources in the form of short interviews and questionnaires. The population of this study are service recipients at the Ministry of Religion of the City of Surabaya who are domiciled and have an ID card in the City of Surabaya, while the number of samples required is 45 respondents using a non-probability sampling technique in the form of purposive sampling. The results of this study using a simple linear regression test showed the influence of work ethic on service quality, while the T test hypothesis test showed that work ethic partially affected service quality.

Keywords: Work Ethos, Service Quality, One Stop Integrated Service (PTSP)

1. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai birokrat memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk menyediakan barang maupun jasa yang dibutuhkan warga negara karena pada hakikatnya pemerintah adalah melayani masyarakat (Lembaga Administrasi Negara, 2016). Salah satu dari program pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang dipergunakan untuk merombak birokrasi pelayanan terkait perizinan dan non perizinan dengan tujuan untuk meningkatkan *good governance*. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pelayanan terpadu dalam satuan prosedur dari tahap pengajuan hingga tahap penyelesaian produk layanan

melewati satu pintu.

Sebagai penyedia pelayanan publik serta bukti nyata totalitasnya kepada masyarakat, Kementerian Agama Kota Surabaya ingin memberikan kemudahan dan kepastian bagi pengguna layanan. Sehingga, Kementerian Agama Kota Surabaya harus menyelenggarakan pelayanan terpadu sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016. Ditahun 2017 Kementerian Agama Kota Surabaya ingin mewujudkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tetapi terhalang oleh keterbatasan ruangan dan anggaran yang tersedia. Akhirnya, pada tahun 2018 dapat terwujud Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan menyusun dan mempersiapkan tata kelola PTSP. Operasional pelayanan yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Surabaya dijalankan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Pegawai Negeri Sipil (PNS) berfungsi untuk membantu pelaksanaan pelayanan publik bagi setiap warga negara. Data yang diperoleh dari Badan Kepegawaian Negara (BKN) menunjukkan jumlah keseluruhan PNS yang berkerja diinstansi pemerintah pusat sebesar 23% sebaliknya diinstansi pemerintah daerah sebesar 77% (Badan Kepegawaian Negara, 2021). Data tersebut kemudian dikelompokan berdasarkan usia agar dapat mengetahui jumlah usia PNS yang mendominasi instansi pemerintahan.

Tabel 1. Jumlah PNS Berdasarkan Kelompok Usia

No	Usia PNS	Jumlah
1.	18-20	0,01%
2.	21-30	7%
3.	31-40	24%
4.	41-50	30%
5.	51-60	38%

Sumber: Badan Kepegawaian Negara (BKN), 2021.

Pada tabel menunjukan bahwa kelompok PNS yang berusia 51-60 tahun sangat mendominasi, selanjutnya diikuti oleh kelompok usia 41-50 tahun. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar PNS Indonesia memiliki usia lebih dari 40 tahun. Hal ini dapat menimbulkan terjadinya kesenjangan usia diantara pegawai yang menyebabkan munculnya berbagai tantangan pada kualitas pelayanan publik (Badan Kepegawaian Negara, 2021).

Terdapat perbedaan dalam melakukan pekerjaan antara pegawai negeri dengan pegawai swasta sehingga menyebabkan munculnya sebuah permasalahan dalam pemberian kualitas layanan (Norris, 2003). Sedangkan survei yang telah dilakukan oleh Dwiyanto dkk dalam Semil, (2018), menyatakan bahwa pelayanan publik oleh pemerintah kabupaten maupun kota masih menunjukan kondisi yang rendah, serta masih dijumpainya keluhan dari masyarakat.

Sebagai salah satu penyedia layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait administrasi Kementerian Agama Kota Surabaya saat situasi pandemi mengutamakan salah satu aspek penting yaitu pelayanan kepada masyarakat. Menurut Menteri Agama Republik Indonesia (2020) saat pandemi saat ini telah merubah banyak hal, termasuk dalam dunia kerja. Kebijakan yang diambil saat pandemi yaitu work from home (WFH) membuat pimpinan memberikan surat terbuka ditujukan kepada pegawai, surat tersebut berisi tentang kekhawatiran, ketidakpuasan, dan ketakutan tentang perilaku pegawai yang malas-malasan menggunakan kondisi pandemi sebagai alasan (Kemenag RI, 2020). Fenomena yang terjadi saat pandemi membuat penerima layanan merasa kebingungan dalam melakukan pengurusan

administrasi secara online berbeda saat kondisi offline penerima layanan mendapatkan informasi secara lengkap dan jelas oleh pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terkait berkas- berkas yang dibutuhkan.

Peningkatan kualitas layanan terhadap layanan publik merupakan tujuan utama dari wujud perbaikan, penataan, dan pembaharuan yang terbaik oleh birokrasi. Pada sektor publik pelanggan dan layanan memiliki sifat kompleks dengan berbagai macam tahapan layanan, sehingga sangat berdampak pada tingkat kepuasan penerima layanan secara keseluruhan (Singh & Slack, 2022). Dalam hal ini kualitas layanan menjadi faktor utama untuk mewujudkan kepuasan pelanggan dan menjadi prioritas utama bagi penyedia layanan. Kualitas layanan bergantung terhadap strategi organisasi untuk memperlakukan pelanggan dan pegawai merupakan pendukung berlangsungnya interaksi antar pelanggan (Rahuman et al., 2022). Kinerja dan interaksi para pegawai dengan pelanggan tentu saja dapat memengaruhi kualitas layanan kepada para pihak luar (Xie, 2005). Masyarakat sebagai pihak luar bukan hanya sebagai pelaku pelayanan, melainkan sebagai sasaran dalam pelayanan.

Masyarakat sebagai pihak luar bukan hanya sebagai pelaku pelayanan, melainkan sebagai sasaran dalam pelayanan. Salah satu hal terpenting dalam mewujudkan layanan yang berkualitas adalah kesiapan dan semangat para pegawai dalam melayani kepentingan publik sebagai dasar motivasi dan komitmen mereka memilih karir disektor pemerintahan. Para pegawai juga harus mengetahui kewajiban dan peranya sebagai pekerja yaitu sebagai wali amanat agar amanah yang diberikan kepadanya dapat dijalankan dengan keikhlasan guna menciptakan nilai tambah *added value* bagi dirinya dan juga lingkungannya (Tasmara, 2002). Namun, dalam melakukan pekerjaan dibutuhkan moralitas dan semangat tingkat tinggi yang dikenal sebagai "etos kerja".

Sedangkan menurut Santoso. E, (2014), mengemukakan bahwa karakter seseorang yang profesional adalah mereka yang memiliki sikap murah hati serta penuh kebahagiaan melayani dan keikhlasan hati kepada para pelanggannya dan mengutamakan nilai profesinya. Maka, dalam setiap diri pegawai harus tertanam jiwa etos kerja profesional sehingga dalam melakukan pekerjaan tidak hanya mengedepankan kepuasan dirinya sendiri melainkan kepedulian dengan lingkungan sekitarnya.

Beberapa Studi telah membahas terkait pengaruh etos kerja terhadap kualitas layanan. Indikator etos kerja islam dapat dicerminkan melalui pelayanan yang berlandaskan amanah, fatanah shiddiq, dan tabligh yang berpengaruh secara signifikan kepada loyalitas muzakki di LAZ (Fikriyah, 2013). Menurut Dachdy et al., (2021), menunjukkan bahwa etos kerja berpengaruh besar pada kualitas pelayanan ASN. Sementara menurut Afifah, (2014), mengatakan realita fenomena yang terjadi pada pekerja pelayanan publik adalah kurang memaksimalkan waktu kerja walaupun, etos kerja berpengaruh positif serta signifikan pada kualitas pelayanan namun perlu ditingkatkan kembali.

Pembahasan dalam fokus penelitian ini tidak hanya mengetahui pengaruh antar variabel etos kerja terhadap kualitas layanan saja namun untuk mengetahui implementasi etos kerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga. Perolehan data yang dibutuhkan dalam penelitian meliputi sumber data primer berupa penyebaran kuisioner dan wawancara singkat ditujukan kepada pegawai. Sedangkan, pada penelitian sebelumnya oleh Indriany, (2018) hanya melakukan observasi dan penyebaran kuisioner.

Kementerian Agama Kota Surabaya sebagai aparatur pemerintah memiliki tugas menyelenggarakan pelayanan publik dibidang urusan keagamaan harus melakukan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat kota Surabaya, bertujuan untuk memberikan

kepuasan pelayanan bagi masyarakat. Maka, perlu dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kementerian Agama Kota Surabaya”

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif guna mengungkapkan fenomena yang terjadi sebenarnya di lapangan. Metode kuantitatif digunakan untuk mendapatkan fakta dan informasi yang berkaitan dengan pengaruh variabel etos kerja terhadap kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kementerian Agama Kota Surabaya. Adapun pada penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh peneliti dengan menyebarkan kuisioner secara langsung kepada penerima layanan Kementerian Agama Kota Surabaya. Hasil pengukuran jawaban responden menggunakan skala likert dan wawancara. Wawancara dilakukan untuk mengetahui implementasi etos kerja pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Surabaya.

Populasi penelitian ini ialah penerima layanan yang sedang melakukan pengurusan administrasi pada Kementerian Agama Kota Surabaya yang berdomisili atau mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kota Surabaya. Pemilihan penduduk Kota Surabaya sebagai populasi dimana menurut data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan bahwa ditahun 2020 jumlah Penduduk Kota Surabaya mencapai 3.157.126 jiwa (Pemerintah Kota Surabaya, 2020). Penentuan sampel menggunakan perhitungan Ferdinand, (2006), dimana total sampel yang dibutuhkan paling sedikit 5 kali dari variabel indikator. Adapun total indikator pada penelitian ini sebanyak 9 indikator, sehingga dibutuhkan $9 \times 5 = 45$ sampel. Metode dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* berupa *purposive sampling* sebab penelitian ini membutuhkan pengambilan sampel berdasarkan kriteria berdomisili atau memiliki KTP Kota Surabaya, berusia minimal 17 tahun, dan sedang melakukan pengurusan administrasi di Kementerian Agama Kota Surabaya.

Definisi operasional sebagai penjelas yang memberikan batasan peneliti terhadap variabel dalam penelitian yang bertujuan untuk mengukur variabel penelitian (Syahrums, & Salim, 2014). Berikut ialah tabel definisi operasional penelitian:

Tabel 2. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Etos Kerja (X)	Etos kerja adalah kombinasi dari serangkaian keyakinan, budaya, kebiasaan serta kompetensi pada keahliannya (Tasmara, 2002).	Etos kerja direlevankan dengan sikap <i>akhlakul karimah</i> Nabi Muhammad SAW yaitu: 1. <i>Siddiq</i> (Kejujuran) 2. <i>Amanah</i> (Kepercayaan dan Tanggung Jawab) 3. <i>Tabligh</i> (Komunikatif) 4. <i>Fatanah</i> (Kecerdasan, Kreativitas, dan Professional)
Kualitas Layanan (Y)	Kualitas layanan didefinisikan sebagai kecakapan untuk memenuhi keinginan pelanggan dan bermanfaat bagi pelanggan. (Tjiptono, 2005).	Indikator kualitas layanan yaitu: 1. <i>Tangibles</i> (Bukti langsung) 2. <i>Reability</i> (Reabilitas) 3. <i>Responsivess</i> (Daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan/Keyakinan) 5. <i>Emphy</i> (Empati)

Sumber: Data diolah peneliti, (2022)

Untuk mengetahui kelayakan dan dapat diandalkannya pernyataan dalam kuisioner perlu dilakukan uji validitas dan uji reabilitas. Kemudian untuk menganalisis data penelitian yang telah terkumpul menggunakan program SPSS versi 24 menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana, dan uji hipotesis (uji T). berikut adalah persamaan uji regresi linier sederhana:

$$Y = a + bX \quad (1)$$

Keterangan:

- Y = Kualitas Layanan
- a = Konstanta
- b = Koefisien Regresi
- X = Etos Kerja

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara singkat ini bertujuan untuk mengetahui implementasi etos kerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hasil wawancara singkat yang ditujukan kepada tiga pegawai terkait bagaimana menjalankan tugas dan kewajiban yang dilakukan sebagai pegawai yaitu beliau sepakat menjawab Bahwa selalu menjalankan kewajiban dan tugas sesuai tupoksi datang tepat waktu sebelum jam 07.30, mempersiapkan perlengkapan yang dibutuhkan untuk menunjang pekerjaan misalnya: menyalakan handphone dan laptop, selain itu kejujuran merupakan hal yang perlu diutamakan dalam menjalankan tugas dan kewajiban menurut penuturan pegawai 1, usia 47 tahun, Gol. IIB yang menjabat sebagai pengadministrasian umum beliau menuturkan “selalu mengutamakan kejujuran karena profesi sebagai abdi negara yang memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat tentunya harus memprioritaskan kejujuran”.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan adalah bagaimana cara menumbuhkan rasa keterbukaan, kenyamanan dan cara berkomunikasi dengan penerima layanan menurut penuturan pegawai 2, usia 38 tahun, Gol. IIB yang menjabat sebagai sekertaris beliau menuturkan “untuk menumbuhkan rasa keterbukaan jika penerima layanan meminta informasi apapun sesuai dengan regulasi yang ada dan tidak ada yang ditutup-tutupi untuk menumbuhkan rasa kenyamanan penerima layanan “sebisanya mungkin sebagai pegawai menerapkan etos kerja tinggi dan menerapkan tagline (SMART) Semangat Melayani Aktif Responsive Transparan agar pengguna layanan terlayani dengan baik sesuai SOP dan kendala terselesaikan saat itu juga, selain itu cara berkomunikasi dengan penerima layanan dengan baik ramah, senyum, dan sapa” dalam hal berkomunikasi dengan penerima layanan pegawai 1 menambahkan “menjelaskan kepada penerima layanan dengan bahasa yang mudah untuk dimengerti karena tingkat pendidikan berbeda-beda antara penerima layanan”.

Pertanyaan terakhir yang diajukan peneliti yaitu bagaimana cara pegawai menyelesaikan layanan dengan baik dan apakah pegawai berkreasi dan berinovasi dalam meningkatkan layanan menurut penuturan pegawai 3, usia 38 tahun, Gol. IIIA menuturkan “menyelesaikan layanan dengan cepat dan mengutamakan ketelitian, selain itu dalam berkreasi dan inovasi misalnya hal yang sederhana untuk menjelaskan kepada penerima layanan saya harus memberi dan membuat berkas yang digunakan sebagai contoh penjelasan yang saya sampaikan”.

Dari hasil wawancara singkat diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melakukan implementasi etos kerja sesuai dengan SOP dan regulasi yang berlaku, selain itu pegawai dalam melakukan pelayanan kepada penerima layanan pegawai berusaha untuk memberikan rasa keterbukaan, kenyamanan dan

mengupayakan agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi penerima layanan. Hal ini dilakukan agar penerima layanan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Karakteristik Responden

Berdasarkan penyebaran kuisioner secara langsung diperoleh hasil 45 responden dengan kriteria responden sesuai dengan yang dibutuhkan jumlah sampel, diolah dan dilakukan identifikasi pada tabel berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik		Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	40%
	Perempuan	60%
	Total	100%
Usia	17-26 tahun	31%
	27-37 tahun	33%
	> 38 tahun	36%
	Total	100%
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	0%
	SD	0%
	SMP	2%
	SMA/SMK	44%
	Pendidikan Tinggi	53%
	Total	100%
Perkerjaan	PNS	16%
	Swasta	47%
	Ibu Rumah Tangga	20%
	Pelajar/Mahasiswa	18%
	Total	100%

Sumber: Data diolah peneliti, (2022)

Dari data diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden pengunjung Kementerian Agama Kota Surabaya didominasi oleh penerima layanan dengan jenis kelamin perempuan dengan presentase 27%. Karakteristik berdasarkan usia di dominasi oleh usia >38 tahun. Pada karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir didominasi oleh penerima layanan dengan status pendidikan tinggi dengan presentase sebesar 24%. Adapun karakteristik berdasarkan pekerjaan didominasi oleh penerima layanan berkerja swasta.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrument dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel pada signifikansi 0,05. Dengan demikian maka nilai r tabel yang ditetapkan pada 45 responden adalah 0.2429. Adapun dari hasil uji validitas yang dilakukan menunjukkan seluruh pernyataan dalam kuisioner penelitian dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsisten tidaknya kuisioner penelitian yang digunakan sebagai pengukur pengaruh tidaknya variabel X dengan Y. Sebelum melakukan uji reliabilitas terdapat dasar pengambilan keputusan yaitu cronbach alpha. Apabila nilai *cronbach alpha* tersebut $>$ 0,6. Hasil dari pengujian reabilitas variabel

penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach alpha* sebesar sebesar 0,942 >0,6 sehingga dapat konsisten dan diandalkan sebagai instrumen dalam penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui variabel dependen dan variabel independen terdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji kenormalan data, dilakukan melalui *kolmogorovsmirnov test*, dimana data dapat dikatakan terdistribusi normal apabila tingkat signifikansi atau nilai probabilitasnya sama-sama di atas 0,05 (Santoso S, 2018). Hasil uji menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,315 lebih dari 0,05. Sehingga, dapat dikatakan data berdistribusi normal. Uji heterokedastisitas bertujuan menentukan apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual dalam model regresi (Duwi, 2013). Nilai signifikansi hasil korelasi harus lebih dari 0,05 agar dapat dinyatakan terbebas dari heterokedastisitas diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel Etos Kerja lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,119. Sehingga, dapat ditentukan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas. Uji lineritas data dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang linear antara dua variabel tersebut. Dikatakan linier jika nilai signifikansi >0,05 (Pramesti, 2016). Hasil uji linearitas nilai signifikansi pada *deviation from linearity* sebesar 0,138 >0,05 sehingga, dapat dikatakan variabel etos kerja (X) dan variabel kualitas layanan (Y) berbentuk linier.

Uji Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, maka perlu dilakukan analisis regresi linier sederhana. Berikut ialah hasil uji regresi linier sederhana:

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

		Coefficients ^a			T	Sig.
Models		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std.Error	Beta		
1	(Constant)	8.954		5.589	1.602	.116
	Etos Kerja	1.601	.108	.832	9.844	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Data diolah peneliti melalui SPSS versi 24, (2022).

Berdasarkan tabel diatas nilai constant 8.954 dan pada nilai etos kerja sebesar 1.061, menunjukkan adanya pengaruh positif etos kerja (X) terhadap kualitas layanan (Y) Persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 8.954 + 1,061$$

Uji Hipotesis

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen, dalam penelitian ini yaitu etos kerja memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel dependen, kualitas pelayanan. Berikut ialah hasil uji parsial (T):

Tabel 5. Hasil Uji T

		Coefficients ^a			T	Sig.
Models		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std.Error	Beta		
1	(Constant)	8.954		5.589	1.602	.116
	Etos Kerja	1.601	.108	.832	9.844	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Data diolah peneliti melalui SPSS versi 24, (2022).

Hasil uji T menunjukkan nilai t tabel 0.67998, tingkat signifikan 0,000 dan nilai t hitung 9,844. Terlihat bahwa nilai koefisien sesuai keinginan peneliti tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, Sehingga, disimpulkan transparansi secara parsial etos kerja (X) berpengaruh terhadap kualitas layanan (Y).

Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Layanan

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel etos kerja berpengaruh terhadap kualitas layanan ditunjukkan dengan hasil uji hipotesis yaitu Uji T etos kerja berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Surabaya. Sesuai dengan penelitian terdahulu menurut Dachdy et al., (2021) menunjukkan bahwa etos kerja berpengaruh besar pada kualitas pelayanan ASN. Sedangkan menurut Wibisono & Catrayasa, (2018), menyatakan bahwa etos kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, selain itu cara bertindak, berpikir dan lingkungan juga dipengaruhi oleh etos kerja.

Pada penelitian dari Jumalia, (2018) yang menyatakan jika pegawai mampu mengedepankan etos kerja islami dengan baik dalam melaksanakan pekerjaannya, maka akan meningkatkan kinerja yang dilakukan pegawai. Etos kerja tercermin pada perilaku ataupun sikap pegawai yaitu berupa iman, kecerdasan, antusiasme, keberanian, kehormatan, dedikasi, dan loyalitas terhadap pekerjaan mereka (Ginting D, 2016). Sedangkan menurut teori Rahuman et al., (2022) bahwa kualitas layanan bergantung terhadap strategi organisasi untuk memperlakukan pelanggan, dan pegawai menjadi pendukung berlangsungnya interaksi antar pelanggan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pegawai merupakan kunci keberhasilan organisasi yang dapat dilihat melalui sikap, perilaku, interaksi dan strategi dalam menjalankan etos kerja dalam pemberian kualitas layanan.

Didukung dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui implementasi etos kerja pada Kementerian Agama Kota Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara ditemukan fenomena yang terjadi dilapangan bahwa pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menjalankan pekerjaan dengan berlandaskan kejujuran, profesional, sabar menghadapi karakter dari masing-masing penerima layanan, memberi penjelasan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan regulasi yang berlaku agar tidak terjadi kesalah pahaman antara penerima layanan dan menerapkan etos kerja tinggi dengan berlandaskan tagline (SMART) Semangat Melayani Aktif Responsive Transparan.

Dari penelitian diatas konsep yang harus ditanamkan yaitu karakter yang mendasari etos kerja yang berlandaskan dengan iman dan amal saleh sebagaimana diketahui kerja bermanfaat bagi kehidupan di dunia namun tanpa didasari oleh iman tidak mendapatkan pahala di akherat nanti. Dijelaskan dalam Al-Qur'an (QS. Al-Bayyinah, 98:7)

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk”. (QS. Al-Bayyinah, 98:7)

Ayat diatas menjelaskan jika seorang manusia beriman serta menjalankan pekerjaan dengan baik dan dapat menciptakan karya yang bermanfaat untuk sesama manusia disebutkan dalam Al-Qur'an sebagai seseorang yang berahklak terpuji dan jika manusia dapat memberikan manfaat bagi sesama secara menyeluruh maka termasuk manusia yang paling mulia disisi Allah.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa etos kerja secara parsial berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Surabaya. Didukung dengan adanya wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti pegawai menjalankan kewajiban dan tanggung jawab sesuai dengan regulasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. Selain itu, dalam menghadapi penerima layanan pegawai mengutamakan sikap sabar dan teliti selain itu, cara berkomunikasi pegawai dengan penerima layanan menerapkan sikap keramah tamahan berupa senyum, sapa dan salam. Dalam hal ini jika dalam diri pegawai memiliki kesadaran menjalankan kewajiban dan tanggung jawab dengan baik maka, menandakan pegawai tersebut memiliki etos kerja tinggi. Penelitian ini hanya membahas internal variabel berupa etos kerja. Untuk lebih memperluas penelitian dengan mengembangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan, serta memperluas populasi dan sampel penelitian untuk memberikan keakuratan data yang diberikan.

5. REFERENSI

- Afifah. (2014). Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai, Etos Kerja, dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang. *Economic Education Analysis Journal*, 2(1), 18–23.
- Badan Kepegawaian Negara. (2021). *Statistik PNS Juni 2021*. Bkn.Go.Id.
- Dachdy, D., Echdar, S., & Maryadi, M. (2021). Pengaruh Kemampuan Individu, Motivasi Dan Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. *Jurnal Magister Manajemen ...*, 2, 429–438.
- Duwi. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen* (Edisi 5). Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Fikriyah, K. (2013). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Penerapan Etos Kerja Pelayanan Islami terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Zakat di Surabaya* (Vol. 2). <http://repository.unair.ac.id/39245/>
- Ginting D. (2016). *Etos Kerja Panduan Menjadi Karyawan Cerdas*. Elex Media Komputindo.
- Indriany, Y. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa. *Majalah Ilmiah Bijak*, 13(2), 165–186.
- Jumalia, M. (2018). Pengaruh Budaya Kerja Dan Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cirebon. *Indonesian Journal of Strategic Management*, 1(1).
- Kemenag Ri. (2020). *Meningkatkan Etos Kerja di Masa Pandemi Covid-19*. <https://Kemenag.Go.Id/>.
- Lembaga Administrasi Negara. (2016). *Pelayanan Publik*. Pusdiklat.Bps.Go.Id.
- Norris, P. (2003). *Is there still a public service ethos? Work values, experience, and job satisfaction among government workers*. In J. D. Donahue & J. S. Nye (Eds.), *For the people: Can we fix public service? January 2003*, 72–89.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2020). *Statistik Sektor Kota Surabaya tahun 2021*. <https://Surabaya.Go.Id/>.
- Pramesti, G. (2016). *Statistika penelitian dengan SPSS 24*. Elex Media Komputindo.
- Rahuman, A. L. A., Akram, A. R. M., & Siraji, M. (2022). *Service Quality and Customer Satisfaction : Evidence from State Commercial Banks in Ampara District*

- , *Sri Lanka*. 2(1).
- Santoso, Eko, J. (2014). *Good Ethos; 7 Etos Kerja Terbaik dan Mulia*. Elex Media Komputindo.
- Santoso S. (2018). *menguasai spssversi 25*. Elex Media Komputindo.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia* (Edisi 1). Prenda Media. Seri Pestaka Kunci 12.
- Singh, G., & Slack, N. J. (2022). New Public Management and Customer Perceptions of Service Quality—A Mixed-Methods Study. *International Journal of Public Administration*, 45(3), 242–256.
- Syahrum, S., & Salim, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media.
- Tasmara, T. (2002). *membudayakan etos kerja islami*. Gema Insani.
- Tjiptono, F. dan G. C. (2005). *Service, Quality and Satisfaction*. Andi.
- Wibisono, C., & Catrayasa, I. W. (2018). Spiritual motivation, work culture and work ethos as predictors on merchant satisfaction through service quality of street vendors in Badung market, Bali, Indonesia. *Management Science Letters*, 8(5), 359–370.
- Xie, D. (2005). *Exploring organizational learning culture, job satisfaction, motivation to learn, organizational commitment, and internal service quality in a sport organization - ProQuest*. The Ohio State University.