

PENGARUH ETIKA BIROKRASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Yosep Edelbertus Ngatu, Sugeng Rusmiwari

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

E-mail: obethngatu@gmail.com

***Abstract:** The government is required to provide quality services and prioritize the needs of the community and understand the customers. By paying attention to the bureaucratic ethics that exist in government agencies and also always provide work motivation to employees. This study aimed to find out how the Bureaucracy Ethics and Work Motivation influenced the quality of public services in Kelurahan Merjosari Office. This research used a quantitative descriptive method. While the data analysis used a regression analysis. The results showed that the Bureaucracy Ethics affected the public service quality by 51.4%, and the work motivation affected the public service quality by 51.6%, moreover the Bureaucracy Ethics and Work Motivation simultaneously affected the Public Service Quality by 62.6%*

***Keywords:** Bureaucratic Ethics, Work Motivation, Quality of Public Services.*

Abstrak: Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan mengedepankan kebutuhan masyarakat serta mengerti akan pelanggan. Dengan memperhatikan etika birokrasi yang ada di instansi pemerintahan dan juga selalu memberikan motivasi kerja kepada pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh Etika Birokrasi dan Motivasi Kerja dalam mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Merjosari. Metode penelitian yang digunakan dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Analisis data menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian yaitu Etika Birokrasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik sebesar 51,4%, dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik sebesar 51,6%, sedangkan Etika Birokrasi dan Motivasi Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik sebesar 62,6%

Kata Kunci: Etika Birokrasi, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya, penyelenggaraan pemerintahan ditujukan untuk terciptanya fungsi pelayanan publik yang berkualitas. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik akan membuat masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dan pada akhirnya dapat mencapai tujuan pemerintah dalam pelayanan publik yaitu mensejahterakan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, aparat pemerintah harus benar-benar melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik. Selain itu aparatur pemerintah harus didukung dengan sumber daya manusia (SDM) dan sistem pelayanan yang sesuai dan mampu merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Etika Birokrasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan bentuk hipotesis asosiatif. Menurut Sugiyono (2011), hipotesis asosiatif adalah “jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antaradua variabel atau lebih”. Rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. H0: Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Etika Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

H1: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Etika Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

2. H0: Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

H1: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

3. H0: Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Etika Birokrasi dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

H1: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Etika Birokrasi dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif (Sugiyono, 2011) dan menggunakan metode penelitian kuantitatif (Creswell, 2014). Penelitian berlangsung pada tahun 2017 di Kantor Kelurahan Merjosari, Kota Malang, data utama yang digunakan bersumber dari data primer yang diperoleh dari angket (kuesioner tertutup) (Sugiyono, 2011). Jumlah sampel sebanyak 20 orang, terdiri dari 11 orang aparatur Kelurahan Merjosari dan 9 orang warga masyarakat Kelurahan Merjosari, teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah “*Purposive sampling*” (Sugiyono, 2011), teknik analisis dan pengujian disusun dengan langkah-langkah :

Menguji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas suatu data adalah rumus korelasi *Pearson's Product Moment* (PPM) sebagai berikut :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XiXt) - (\sum Xi)(\sum Xt)}{\sqrt{\{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{n \sum Xt^2 - (\sum Xt)^2\}}}$$

Dimana :

r_{hitung} = Koefisien korelasi

$\sum Xi$ = Jumlah skor item

$\sum Xt$ = Jumlah skor total (seluruh item)

n = Jumlah responden

Kaidah keputusan : jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid

jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid.

Distribusi (Tabel r) padataraf sig 5% dan $n = 20$

Pengujian Hipotesis

1. Uji T

Pengujian hipotesis 1 dan 2 dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel secara individu. Hipotesis yang diajukan akan disimpulkan melalui perhitungan nilai koefisien regresi dan signifikansi untuk setiap variabel yang diteliti. Hasil pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dirangkum dalam tabel berikut :

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis 1 dan 2

Variabel	B	T hitung	T tabel	Keputusan
Etika Birokrasi (X1)	0,434	2,237	2,093	Tolak Ho Terima Ha
Motivasi Kerja (X2)	0,438	2,260	2,093	Tolak Ho Terima Ha

Sumber : Data primer diolah tahun 2017

1. Hipotesis 1

Ho : $\beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik.

Ha : $\beta > 0$ Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik.

Dari tabel diatas diperoleh nilai koefisien regresi variabel Etika Birokrasi (X1) sebesar 0,434 dan t hitung sebesar 2,237. Nilai t hitung selanjutnya diuji signifikansinya dengan membandingkan nilai t tabel. Bila menggunakan t tabel untuk $n-1= 19$ dan taraf signifikansi 5% maka diperoleh nilai t tabel = 2,093. Kaidah keputusan :

Jika t hitung < t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Jika t hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Dari hasil perhitungan $t_{hitung} = 2,237 >$ dari t tabel = 2,093, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Etika Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

2. Hipotesis 2

Ho : $\beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik.

Ha : $\beta > 0$ Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik.

Dari tabel diatas diperoleh nilai koefisien regresi variabel Motivasi Kerja (X2) sebesar 0,438 dan t hitung sebesar 2,260. Nilai t hitung selanjutnya diuji signifikansinya dengan membandingkan nilai t tabel. Bila menggunakan t tabel untuk $n-1= 19$ dan taraf signifikansi 5% maka diperoleh nilai t tabel = 2,093. Kaidah keputusan :

Jika t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Jika t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dari hasil perhitungan t hitung = 2,260 $>$ dari t tabel = 2,093, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Uji F

Pengujian hipotesis 3 dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel secara bersama-sama (simultan). Hipotesis yang diajukan akan disimpulkan melalui perhitungan nilai koefisien determinasi dan signifikansi untuk setiap variabel yang diteliti. Hasil pengujian hipotesis secara simultan yang diajukan dalam penelitian ini diperoleh seperti tabel berikut :

Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	117.539	2	58.770	14.230	.000 ^a
	Residual	70.211	17	4.130		
	Total	187.750	19			

a. Predictors: (Constant), Motivasi_Kerja, Etika_Birokrasi

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan_Publik

Sumber : Data primer diolah tahun 2017

3. Hipotesis 3

$H_0 : \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara etika birokrasi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik.

$H_a : \beta > 0$ Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara etika birokrasi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik.

Dari tabel diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 14.230. Nilai F hitung selanjutnya diuji signifikansinya dengan membandingkan nilai F tabel. Bila menggunakan F tabel untuk $n-1=19$ dan taraf signifikansi 5% maka diperoleh nilai F tabel = 4,38. Kaidah keputusan :

Jika F hitung $< F$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Jika F hitung $> F$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dari hasil perhitungan $F_{hitung} = 14.230 >$ dari $F_{tabel} = 4,38$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara etika birokrasi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik.

Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas (X) dalam menerangkan variabel terikatnya (Y). Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R Square sebagaimana dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 7. Output SPSS Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi X1, Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 ^a	.514	.487	2.25213

a. Predictors: (Constant), Etika Birokrai

Sumber : Data primer diolah tahun 2017

Hasil perhitungan determinasi yang terlihat pada Tabel diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,514. Hal ini dapat dimaknai bahwa 51,4% variabel kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh variabel etika birokrasi.

Tabel 8. Output SPSS Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi X2, Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.516	.489	2.24694

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja

Sumber : Data primer diolah tahun 2017

Hasil perhitungan determinasi yang terlihat pada Tabel diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,516. Hal ini dapat dimaknai bahwa 51,6% variabel kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh variabel motivasi kerja.

Tabel 9. Output SPSS Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi X1, X2 dan Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^a	.626	.582	2.03225

a. Predictors: (Constant), Motivasi_Kerja, Etika_Birokrasi

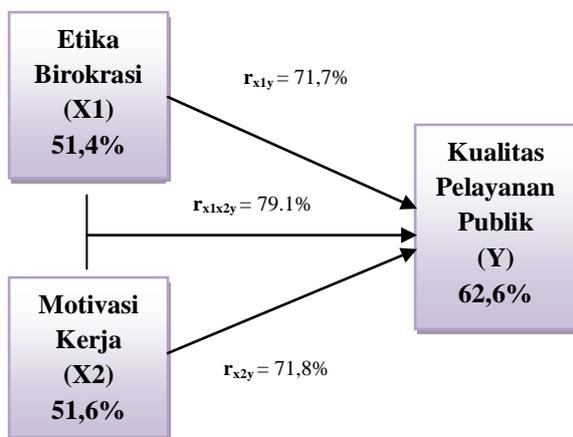
Sumber : Data primer diolah tahun 2017

Hasil perhitungan determinasi yang terlihat pada Tabel diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,626. Hal ini dapat dimaknai bahwa 62,6% variabel kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh variabel etika birokrasi dan motivasi kerja, sedangkan sisanya sebesar 37,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka korelasi antar variabel secara keseluruhan yang menggambarkan pengaruh variabel X1, X2, dan Y sebagai berikut :

Bagan 2. Hasil Analisis



Sumber: Hasil Analisis Data 2017

Dari hasil analisis regresi sederhana (r) dengan menggunakan perangkat lunak SPSS, maka didapat korelasi antara X1 dengan Y (rx1y) adalah 0,717. Dapat dimaknai bahwa 71,7% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh etika birokrasi. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi pengaruh yang sangat kuat antara etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik. Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi etika birokrasi maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Korelasi antara X2 dengan Y (rx2y) adalah 0,718. Dapat dimaknai bahwa 71,8% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh motivasi kerja. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi pengaruh yang sangat kuat antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik.

Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi motivasi kerja maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya korelasi antara X_1 , X_2 dengan Y ($r_{x_1x_2y}$) adalah 0,791. Dapat dimaknai bahwa 79,1% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh etika birokrasi dan motivasi kerja. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi pengaruh yang sangat kuat antara etika birokrasi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi etika birokrasi dan motivasi kerja maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil analisis dengan menggunakan uji t diperoleh nilai koefisien regresi variabel Etika Birokrasi (X_1) sebesar 0,434 dan t hitung sebesar 2,237. Nilai t hitung selanjutnya diuji signifikansinya dengan membandingkan nilai t tabel. Bila menggunakan t tabel untuk $n-1=19$ dan taraf signifikansi 5% maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2,093. Dari hasil perhitungan t hitung = 2,237 > dari t tabel = 2,093. Sedangkan variabel Motivasi Kerja (X_2) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,438 dan t hitung sebesar 2,260. Nilai t hitung selanjutnya diuji signifikansinya dengan membandingkan nilai t tabel. Bila menggunakan t tabel untuk $n-1=19$ dan taraf signifikansi 5% maka diperoleh nilai t tabel = 2,093. Dari hasil perhitungan t hitung = 2,260 > dari t tabel = 2,093, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif baik Etika Birokrasi maupun motivasi kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa etika birokrasi dan motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Merjosari, Kecamatan Lowokwaru Kota Malang hal ini di buktikan dengan nilai F hitung sebesar 14.230. Bila menggunakan F tabel untuk $n-1=19$ dan taraf signifikansi 5% maka diperoleh nilai F tabel = 4,38, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara etika birokrasi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil perhitungan determinasi diketahui bahwa koefisien determinasi (R Square) pengaruh etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,514. Hal ini dapat dimaknai bahwa 51,4% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh etika birokrasi, sedangkan koefisien determinasi (R Square) pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik diperoleh sebesar 0,516. Hal ini dapat dimaknai bahwa 51,6% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh motivasi kerja.

Selanjutnya hasil perhitungan determinasi pengaruh etika birokrasi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,626. Hal ini dapat dimaknai bahwa 62,6% kualitas pelayanan publik di kelurahan Merjosari, kecamatan Lowokwaru Kota Malang dipengaruhi oleh variabel etika birokrasi dan motivasi kerja yang ada di kelurahan Merjosari itu sendiri, sedangkan sisanya sebesar 37,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel Etika Birokrasi (X_1) dan variabel Motivasi Kerja (X_2) yang merupakan variabel-variabel bebas (*independent variables*), dan variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) yang merupakan variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Etika Birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan prosentase sebesar 51,4%.
2. Motivasi Kerjaberpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan prosentase sebesar 51,6%.
3. Etika Birokrasi dan Motivasi Kerja berpengaruh positif dan simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan prosentase sebesar 62,6%.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J.W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Penerbit Bumi Aksara.
- Sandjojo, N. 2011.*Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governace (Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Al-Maqassary, Ardi. 2014. *Pengertian Motivasi Kerja, (online)*, (<http://www.ejurnal.com/2014/03/pengertian-motivasi-kerja.html>), diakses Selasa, 23 Mei 2017.
- Ferilian, Prasetya. 2011. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi, (online)*, (<http://prasetyaferilian.blogspot.co.id/2011/11/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>), diakses Selasa, 23 Mei 2017.
- Rachman, Joni. 2009. *Etika Birokrasi Di Dalam Pelayanan Publik, (online)*, (<http://my-publicjournal.blogspot.co.id/2009/03/etika-birokrasi-di-dalam-pelayanan.html>), diakses, Selasa, 20 Juni 2017.