

# HUBUNGAN ANTARA ETOS KERJA DENGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA

Gita Ansyari Adawiyah<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini menganalisis etos kerja dan efektivitas pelayanan publik serta hubungan antara keduanya. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda, yang pengumpulan datanya dilakukan dengan studi kepustakaan, observasi dan kuesioner. Adapun jumlah sampelnya adalah 99 orang (representatif terhadap populasi 131 orang), dan teknik penarikan sampelnya menggunakan metode simple random sampling. Data-data yang dikumpulkan dianalisis secara kuantitatif dengan analisis korelasi product moment. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etos kerja tergolong kategori tinggi (baik), sementara efektivitas pelayanan publik tergolong kategori sedang (cukup baik). Etos kerja ini memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan efektivitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Samarinda.*

**Kata Kunci:** *Etos kerja, efektivitas, pelayanan publik, DPMPTSP, Samarinda.*

## **Pendahuluan**

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tersebut maka dimulailah babak baru pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Kebijakan otonomi daerah ini memberikan kewenangan otonomi kepada daerah kabupaten dan kota didasarkan kepada desentralisasi dalam wujud otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Kewenangan daerah mencakup kewenangan semua bidang pemerintahan, kecuali kewenangan dibidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama. Pelaksanaan otonomi daerah memiliki tujuan untuk peningkatan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah, peningkatan partisipasi masyarakat dalam kehidupan politik dan pelaksanaan pembangunan, efisiensi dan efektivitas pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Adanya otonomi daerah, maka pemerintah daerah otonom dapat dengan cepat merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Karena, kewenangan membuat kebijakan sepenuhnya menjadi wewenang daerah otonom, maka dengan otonomi daerah pelaksanaan pembangunan dan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [gitaansyari6@gmail.com](mailto:gitaansyari6@gmail.com)

berjalan dengan cepat dan berkualitas karena pemerintah daerah dianggap yang paling mengetahui apa yang menjadi kebutuhan warganya.

Pelayanan publik merupakan proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik tanpa membeda-bedakan golongan tertentu dan diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu sehingga kelompok yang paling tidak mampu sekalipun dapat menjangkaunya. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya tidak berorientasi profit yaitu pelayanan yang dilakukan sebenarnya untuk kepuasan daripada masyarakat sebagai pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah. Sedangkan menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan otonomi daerah membuat pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah mengalami perbaikan dengan menerapkan pelayanan prima yang berpola layanan satu pintu dan layanan satu atap.

Pelayanan publik memberi manfaat yang lebih besar bila pemberian pelayanan tersebut efektif atau terwujudnya efektivitas pelayanan publik. Efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh instansi dalam melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian isu efektivitas pelayanan publik menjadi sangat penting. Pencapaian dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik tentunya bukan suatu hal yang mudah karena banyak sekali faktor-faktor yang berkaitan.

Dari sekian banyak faktor-faktor yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik, salah satu faktor yang memiliki kaitan yang paling dekat yaitu etos kerja. Etos kerja itu sendiri adalah sikap dan perilaku dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Melihat dari makna tersebut, tentunya dapat dipahami bahwa salah satu dasar yang memicu munculnya suatu etos kerja itu adalah budaya. Artinya etos kerja ini dapat ditumbuhkan dari sebuah kebiasaan lingkungannya. Oleh karena itu, pegawai harus mempunyai etos kerja yang baik agar tugas-tugas yang menjadi kewajibannya dapat terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi sementara penulis pada objek penelitian yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, penulis memperoleh gambaran terkait dengan efektivitas pelayanan yang belum maksimal dan rendahnya etos kerja pegawai. Beberapa masalah tersebut yaitu pertama, kemampuan dan kehandalan aparatur dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya belum optimal. Kedua, sikap dan tindakan aparatur dalam memberikan pelayanan kurang maksimal, sehingga masyarakat yang dilayani kurang menerima sikap dan perilaku yang bersahabat dari petugas, serta kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan. Dan yang ketiga masih adanya pegawai yang kurang mengetahui atau kurang disiplin yang meninggalkan

kantor pada saat jam kerja dan pegawai yang masih bersikap santai pada saat jam kerja.

Berangkat dari kondisi dan penjelasan yang ada, penulis tertarik untuk meneliti hubungan antara etos kerja dengan efektivitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Etos Kerja***

Istilah *Ethos* dalam kamus bahasa Inggris yang diartikan sebagai watak atau semangat fundamental suatu budaya berbagai ungkapan yang menunjukkan kepercayaan, kebiasaan atau perilaku suatu kelompok masyarakat. Jadi etos kerja berkaitan erat dengan budaya kerja. Beranjak dari hal tersebut, perlulah kita ketahui terlebih dahulu definisi atau pengertian mengenai etos kerja yang dikemukakan oleh beberapa para ahli.

Etos kerja adalah sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari oleh sistem orientasi nilai budaya terhadap kerja (Sukardewi, 2013:3). Kemudian Etos kerja adalah pandangan dan sikap suatu bangsa atau umat terhadap kerja, oleh karena itu menimbulkan pandangan dan sikap yang menghargai kerja sebagai suatu yang luhur, sehingga diperlukan dorongan atau motivasi (Panji Anoraga, 2001).

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa etos kerja adalah sikap dan perilaku seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang dikerjakannya.

Berkenaan dengan indikator etos kerja, menurut Asifudin (2004:37), seseorang yang sukses dalam bekerja harus didukung oleh etos kerja yang indikatornya terdiri dari: 1) Semangat dalam bekerja (bekerja keras), 2) Disiplin, 3) Bertanggung jawab, dan 4) Dapat bekerja sama.

Berdasarkan pendapat Asifudin (2004:37), di atas penulis mengambil tiga poin yang krusial dan paling relevan dengan situasi di lokasi penelitian, yakni disiplin (poin 2), bertanggung jawab (poin 3), dan bekerja keras (poin 1). Dan selanjutnya berdasarkan pendapat Nitisemito (2001:75), penulis melihat ada satu poin yaitu tekun karena, poin inilah yang sangat dianggap mampu menggambarkan kondisi riil yang ada di lokasi penelitian. Dengan demikian dalam penelitian ini penulis menetapkan poin-poin penting untuk dijadikan sebagai indikator etos kerja, yakni disiplin, tekun, bertanggung jawab, dan bekerja keras.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka etos kerja dapat disimpulkan bahwa etos kerja adalah sikap dan perilaku seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang dikerjakannya. Etos kerja ini memiliki beberapa indikator dalam penelitian ini penulis menetapkan indikator etos kerja, yakni disiplin, tekun, bertanggung jawab, dan bekerja keras.

### ***Efektivitas Pelayanan Publik***

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris “*effective*” yang artinya berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Beranjak dari hal tersebut, perlulah kita ketahui terlebih dahulu definisi atau pengertian mengenai efektivitas yang dikemukakan oleh beberapa para ahli. Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, tataran jangka panjang maupun nilai organisasi merupakan jabaran definisi efektivitas oleh Ratminto dan Septi Winarsih, (2005:179).

Menurut Sinambela (2006:5) Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kurniawan Agung (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Widodo (2001:169) “pelayanan publik sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok tata cara yang telah ditetapkan”. Pada hakekatnya pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat karena saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya.

Sebagaimana dijelaskan di depan efektivitas adalah suatu ukuran sampai sejauhmana organisasi dapat melaksanakan seluruh tugas-tugasnya dan mencapai semua sasaran atau tujuannya. Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Sedangkan pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu masyarakat secara langsung baik dalam bentuk pelayanan administrasi, barang, dan jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan yang dilaksanakan dalam mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi, efektivitas pelayanan publik adalah suatu ukuran sampai sejauhmana suatu organisasi itu dapat melaksanakan tugasnya dan mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk membantu seseorang secara langsung dalam bentuk pelayanan.

Sebagaimana diuraikan di depan, indikator efektivitas organisasi, yakni faktor waktu, faktor kecermatan, aspek ketentuan dan peraturan, dan kepuasan. Maka, dalam kaitannya dengan pelayanan publik, efektivitas pelayanan publik adalah memiliki beberapa indikator diantaranya hasil yang cepat/tepat dalam pelayanan publik, hasil yang cermat/tidak ada kesalahan dalam pelayanan publik, produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan ditetapkan dalam pelayanan publik, dan hasil yang memuaskan masyarakat dalam pelayanan publik.

### ***Hubungan Etos Kerja dengan Efektivitas Pelayanan Publik***

Sebagai apa yang diuraikan di depan efektivitas pelayanan publik adalah suatu ukuran sampai sejauhmana suatu organisasi itu dapat melaksanakan tugasnya dan mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya yang membantu masyarakat secara langsung dalam bentuk pelayanan. Kemudian indikator efektivitas pelayanan publik terdiri dari hasil pelayanan yang cepat/tepat waktu, hasil yang cermat/tidak ada kesalahan, produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dan hasil yang memuaskan masyarakat. Efektivitas pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah organisasi/instansi tertentu. Apalagi zaman sekarang dengan pesatnya arus globalisasi saat ini, mendorong setiap orang yang berprestasi adalah langkah sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Karena dengan meningkatkan efektivitas pelayanan publik akan membantu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Meningkatkan efektivitas pelayanan yang tinggi tentunya bukan suatu hal yang mudah untuk dilaksanakan karena banyak sekali faktor-faktor yang berkaitan.

Dari sekian banyak faktor-faktor yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik, salah satu faktor yang memiliki kaitan paling dekat adalah etos kerja. Etos kerja adalah sikap dan perilaku seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang dikerjakannya. Indikator etos kerja terdiri dari disiplin, tekun, bertanggung jawab, dan bekerja keras.

Etos kerja ini sangat penting artinya dalam tercapainya efektivitas pelayanan publik. Semakin tinggi etos kerja yang dimiliki seseorang maka semakin tinggi pula efektivitas pelayanan publik. Misalnya, seorang pegawai yang mempunyai etos kerja disiplin dalam sikap maupun menyelesaikan pekerjaan dalam pembuatan pelayanan maka memiliki hasil pelayanan yang cepat/tepat waktu. Contoh lainnya, jika seorang pegawai yang mempunyai etos kerja tekun dalam menyelesaikan pekerjaannya secara sungguh-sungguh maka akan menghasilkan pelayanan yang cermat/tidak ada kesalahan dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa etos kerja merupakan faktor yang sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Dengan kata lain, etos kerja memiliki hubungan erat dengan efektivitas pelayanan publik.

### **Metode Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, maka 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. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui hubungan sebab akibat atau kausal antara variabel etos kerja sebagai variabel bebas dengan

variabel efektivitas pelayanan publik sebagai variabel terikat. Selain itu peneliti juga ingin melakukan uji terhadap hipotesis yang muncul didalam penelitian ini.

### ***Populasi dan Sampel***

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.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

- a) Penelitian Kepustakaan (*library research*), yaitu mengadakan penelitian kepustakaan dengan mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep-konsep dari sejumlah literatur baik buku, jurnal, dan karya tulis lainnya yang relevan dengan judul dan pembahasan skripsi ini.
- b) Penelitian Lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lapangan objek studi, dnegan penjelasan sebagai berikut :
  - (a) Observasi, yaitu pengumpulan data dan pengamatan langsung untuk mendapatkan fakta-fakta empiris yang tampak (kasat mata) dalam rangka penelitian.
  - (b) Kuesioner, penulis membuat daftar pertanyaan yang diajukan berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang harus dijawab oleh responden.
  - (c) Dokumentasi, dengan jalan meneliti laporan dan catatan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

### ***Alat Pengukur Data***

Pengukuran merupakan angka-angka pada suatu variabel. Teknik penyampaian data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## **Hasil Penelitian**

### ***Analisis Sub Variabel***

Sub Variabel Etos Kerja

#### a) Disiplin

Berdasarkan Rekapitulasi Sub Variabel Disiplin, maka secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi (sangat tinggi 0%, tinggi 52,5%). Ini berarti

bahwa kecenderungan disiplin yang dimiliki oleh responden adalah tinggi, artinya adalah bahwa disiplin menurut responden di lokasi penelitian tergolong dalam kategori yang baik.

b) Tekun

Hasil Rekapitulasi Sub Variabel Tekun, maka secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi (sangat tinggi 5,1%, tinggi 48,5%). Ini berarti bahwa kecenderungan tekun yang dimiliki oleh responden adalah tinggi, artinya adalah bahwa tekun menurut responden di lokasi penelitian tergolong dalam kategori yang baik.

c) Bertanggung Jawab

Berkenaan dengan Rekapitulasi Sub Variabel Bertanggung Jawab, maka secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat tinggi (sangat tinggi 41,4%, tinggi 40,4%). Ini berarti bahwa kecenderungan bertanggung jawab yang dimiliki oleh responden adalah sangat tinggi, artinya adalah bahwa bertanggung jawab menurut responden di lokasi penelitian tergolong dalam kategori yang sangat baik.

d) Bekerja Keras

Rekapitulasi menunjukkan Sub Variabel Bekerja Keras, maka secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat tinggi (sangat tinggi 42,4%, tinggi 35,4%). Ini berarti bahwa kecenderungan bekerja keras yang dimiliki oleh responden adalah sangat tinggi, artinya adalah bahwa bekerja keras menurut responden di lokasi penelitian tergolong dalam kategori yang sangat baik.

Sub Variabel Efektivitas Pelayanan Publik

a) Hasil Pelayanan yang Cepat/Tepat Waktu

Dari hasil Rekapitulasi Sub Variabel Hasil Pelayanan yang Cepat/Tepat Waktu, maka secara keseluruhan termasuk dalam kategori sedang (sedang 45,5%, tinggi 32,3%, sangat tinggi 2,0%). Ini berarti bahwa kecenderungan hasil pelayanan yang cepat/tepat waktu yang dimiliki oleh responden adalah sedang, artinya adalah bahwa hasil pelayanan yang cepat/tepat waktu menurut responden di lokasi penelitian tergolong dalam kategori yang cukup baik.

b) Hasil yang Cermat/Tidak Ada Kesalahan

Hasil Rekapitulasi Sub Variabel Hasil Pelayanan yang Cermat/Tidak Ada Kesalahan, maka secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi (sangat tinggi 1,0%, tinggi 53,5%). Ini berarti bahwa kecenderungan hasil pelayanan yang cermat/tidak ada kesalahan yang dimiliki oleh responden adalah tinggi, artinya adalah bahwa hasil pelayanan yang cermat/tidak ada kesalahan menurut responden di lokasi penelitian tergolong dalam kategori yang baik.

- c) Produk Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan Ketentuan yang Telah ditetapkan

Berdasarkan Rekapitulasi Sub Variabel Produk Pelayanan yang Diberikan Sesuai dengan Ketentuan yang telah ditetapkan, maka secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi (sangat tinggi 32,3%, tinggi 39,4%). Ini berarti bahwa kecenderungan produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang dimiliki oleh responden adalah tinggi, artinya adalah bahwa produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan menurut responden di lokasi penelitian tergolong dalam kategori yang baik.

- d) Hasil yang Memuaskan Masyarakat

Rekapitulasi menunjukkan Sub Variabel Hasil yang Memuaskan Masyarakat, maka secara keseluruhan termasuk dalam kategori sedang (sedang 50,5%, tinggi 42,4%, sangat tinggi 0%). Ini berarti bahwa kecenderungan hasil yang memuaskan masyarakat yang dimiliki oleh responden adalah sedang, artinya adalah bahwa hasil yang memuaskan masyarakat menurut responden di lokasi penelitian tergolong dalam kategori yang cukup baik.

### ***Analisis Variabel***

Dalam rangka analisis variabel, data yang telah diperoleh dari setiap jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, maka setiap jawaban responden diberi skor 1,2,3,4,5. Dengan menggunakan kelas kategori, besarnya rata-rata total skor responden dapat diketahui termasuk dalam kategori kelas mana, sehingga skor responden dapat diketahui pula.

- a) Etos Kerja

Dari jawaban-jawaban yang diberikan oleh 99 responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam variabel ini diperoleh kategori sebagai berikut ini:

Tabel Variabel Etos Kerja

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Sangat Tinggi	6	6,1
2	Tinggi	54	54,5
3	Sedang	39	39,4
4	Rendah	-	-
5	Sangat Rendah	-	-
Jumlah		99	100

*Sumber: Hasil angket (diolah), 2019*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 54 orang responden atau 54,5% berpendapat bahwa etos kerja termasuk dalam kategori tinggi. Ini merupakan jawaban keseluruhan kuesioner pada variabel etos kerja yang telah dirata-ratakan.

Demikian dapat disimpulkan bahwa etos kerja yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda termasuk dalam kategori tinggi, yang berarti bahwa sebagian pegawai di Kantor tersebut memiliki etos kerja yang baik.

b) Efektivitas Pelayanan Publik

Dari jawaban-jawaban yang diberikan oleh 99 responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam variabel ini diperoleh kategori sebagai berikut:

Tabel Variabel Efektivitas Pelayanan Publik

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1.	Sangat Tinggi	-	-
2.	Tinggi	34	34,3
3.	Sedang	63	63,6
4.	Rendah	2	2,0
5.	Sangat Rendah	-	-
Jumlah		99	100

Sumber: Hasil angket (diolah), 2019

Dari apa yang dipaparkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 63 orang responden atau 63,6% memiliki efektivitas pelayanan publik yang termasuk dalam kategori sedang. Ini merupakan jawaban keseluruhan kuesioner pada variabel efektivitas pelayanan publik yang telah dirata-ratakan.

Demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda termasuk kategori sedang, yang berarti bahwa proses efektivitas pelayanan publik terjadi berlangsung dengan cukup baik.

**Pengujian Hipotesis**

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka skor jawaban responden yang berbentuk data ordinal diubah terlebih dahulu ke dalam data interval dengan *method of successive interval* (Hays 1976). Data-data interval inilah yang kemudian dianalisis secara kuantitatif.

Untuk mengetahui apakah hipotesis yang telah peneliti ajukan tersebut dapat diterima atau tidak, maka dilakukan perhitungan sebagai berikut ini.

**Koefisien Korelasi Product Moment**

Untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu hubungan antara variabel Etos Kerja (X) dengan variabel Efektivitas Pelayanan Publik (Y) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda perlu diketahui/dicari koefisien korelasinya variabel X dan variabel Y. Dengan menggunakan program SPSS maka diperoleh hasil koefisien korelasi sebagai berikut:

Dari tabel di atas Korelasi Product Moment X ke Y Correlations korelasi antara variabel etos kerja (X) dan variabel efektivitas pelayanan publik (Y) adalah sebesar 0,681. Merujuk pada nilai korelasi menurut Martono (2015:145) maka hasil korelasi sebesar 0,681 tergolong tinggi atau kuat.

#### Uji Signifikansi Korelasi

Untuk mengetahui korelasi variabel etos kerja (X) dengan variabel efektivitas pelayanan publik (Y) signifikan atau tidak maka  $F_{test}$  dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ . Dari hasil perhitungan yang tercantum pada lampiran 9, diperoleh  $F_{test}$  sebesar 84,75. Angka  $F_{test}$  ini lebih besar dari  $F_{tabel}$  yang bernilai 3,09 (lampiran 10) dengan taraf kesalahan 5% dan sampel 99 orang. Dengan demikian korelasi ini adalah signifikan.

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel etos kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan efektivitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

### **Kesimpulan dan Saran**

#### ***Kesimpulan***

1. Variabel Etos kerja (X) termasuk dalam kategori tinggi dimana sebagian besar responden (54,5%) berpendapat etos kerja tergolong baik. Tergolong baik disini bermakna etos kerja pegawai dalam bekerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sudah terlaksana dengan baik dalam hal prosedur perizinan yang terintegritas kebutuhan publik dan lebih professional, sehingga mampu membawa perubahan kearah pencapaian tujuan organisasi pelayanan publik.
2. Variabel Efektivitas Pelayanan Publik (Y) termasuk dalam kategori sedang dimana sebagian besar responden (63,3%) berpendapat efektivitas pelayanan publik tergolong cukup baik. Tergolong cukup baik disini bermakna efektivitas pelayanan publik dalam pelayanannya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh kantor, hanya saja masih ada beberapa kendala yang harus ditingkatkan lagi, kendala tersebut yaitu seperti kemampuan dan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terpercaya belum optimal, sikap dan tindakan pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang maksimal, dan masih kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi agar mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk membantu seseorang secara langsung dalam bentuk pelayanan agar lebih efektif.
3. Hubungan antara variabel etos kerja dan variabel efektivitas pelayanan publik memiliki koefisien korelasi sebesar 0,681, artinya hubungan kedua variabel etos kerja dan variabel efektivitas pelayanan publik tergolong kuat. Setelah dilakukan tes signifikansi diperoleh hasil korelasi yang signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel etos kerja memiliki hubungan

yang positif dan signifikan dengan variabel efektivitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

### **Saran**

1. Oleh karena etos kerja memiliki hubungan positif dan signifikan dengan efektivitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, maka disarankan agar Kepala Dinas mendorong pegawainya dalam mempertahankan dan meningkatkan lagi etos kerja pegawainya terutama kedisiplinan pegawai dalam bekerja. Dengan adanya peningkatan etos kerja maka efektivitas pelayanan publik pun akan meningkat.
2. Mengingat adanya beberapa kendala dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik maka perlu adanya peningkatan kehandalan dalam menyelesaikan pelayanan (misalnya memberikan pelatihan), memperbaiki sikap dan tindakan pegawai agar lebih profesional dalam memberikan pelayanan, dan perlu penambahan dan perluasan media informasi mengenai prosedur pelayanan (penambahan informasi SOP yang ditempel di beberapa tempat yang strategis di DPMPTSP, perluasan penggunaan media sosialisasi SOP seperti website, media sosial, dan sebagainya).
3. Efektivitas pelayanan publik tentu tidak diakibatkan oleh (terkait dengan) satu variabel (single variabel). Dengan kata lain efektivitas pelayanan publik diakibatkan oleh (terkait dengan) banyak atau beberapa variabel. Oleh karenanya maka perlu diteliti variabel-variabel lain yang berhubungan dengan variabel efektivitas pelayanan publik.

### **Daftar Pustaka**

- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Anoraga, Pandji. 2001. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta.
- Asifudin, Ahmad Janan, 2004. *Etos Kerja Islami*. Penerbit Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nitisemito, Alex S. 2001. *Manajemen Personalialia*, Edisi kedua, Ghalia Indonesia.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, LijanPoltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukardewi, Nyoman dkk. 2013. *Kontribusi Adversity Quotient (AQ), Etos Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru SMA Negeri Di Kota Amlapura*. Volume 4 Tahun 2013. Singaraja Indonesia: Program Studi Adminisitrasi Pendidikan, Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: CV Cutra Media.