

ABSTRAKS

Deasy Afriani Simbolon (1158010056): “Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung (DISPORA)”

Keberadaan Dinas Pemuda dan Olahraga Bandung sebagai lembaga pemerintahan disebutkan dalam Perda Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2009 Dinas Pemuda dan Olahraga (DispORA) Kota Bandung mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang pemuda dan olahraga berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Dalam melaksanakan urusan pemerintah tersebut dibutuhkan tenaga kerja/pegawai yang mempunyai etos kerja dan kualitas pelayan yang tinggi di lingkungan dinas. Etos kerja dan kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting dalam proses kerja yang pada akhirnya akan menjadikan kualitas pegawai dan etos kerja pegawai baik atau tidak pada instansi tersebut. Adapun bentuk etos kerja yang sangat diperlukan antara lain: efisiensi, ketekunan, kerapian, tanggung jawab, kejujuran, dan tepat waktu dalam bekerja. Menurut, rekap prosentase tingkat kehadiran pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga pada tahun 2017 kehadiran pegawai mencapai 82.39%, ketidakhadiran 11.82%, dan keterlambatan mencapai 35.48%. Dilihat dari signifikansi keterlambatan tersebut, kesadaran akan tanggung jawab mengenai semangat etos kerja dan disiplin kerja hanya sebagian kecil dari pegawai yang melakukannya, sehingga menyebabkan penurunan kualitas pelayanan pada dinas tersebut.

Berlandaskan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etos kerja pegawai negeri sipil dalam melaksanakan suatu tugas yang diberikan dan untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan pegawai di lingkungan Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung. Maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di lingkungan DISPORA Kota Bandung.

Teori yang digunakan dalam pelaksanaan terhadap etos kerja tersebut menggunakan teori Salamun dkk. Mengemukakan indikator untuk mengukur etos kerja diantaranya: (1) kerja Keras; (2) Disiplin; (3) Jujur; (4) Tanggung jawab; (5) Rajin; dan (6) Tekun. Selanjutnya peneliti mencoba membuktikan pernyataan tersebut dengan melakukan pendekatan penelitian dengan menggunakan metode kauntitatif .

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Pemuda dan olahraga Kota Bandung yang berjumlah 95 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: etos kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung. Hal ini dibuktikan dengan perhitungan nilai signifikansi dan nilai t. 1) Berdasarkan nilai signifikansi: dari tabel *coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel etos kerja (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y); 2) Berdasarkan nilai t: diketahui nilai t_{hitung} sebesar $4,768 > t_{tabel}$ 3,61, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel etos kerja (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Kata kunci: Etos Kerja dan Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Deasy Afriani Simbolon (1158010056): "The Effect of a Work Ethic on the Quality of Civil Servants' Services in the Bandung City Youth and Sports Service (DISPORA)".

The existence of the Bandung Youth and Sports Agency as a government agency is mentioned in the Bandung City Regulation No. 13 of 2009 the Bandung Youth and Sports Office (DispORA) has the main task of carrying out part of local government affairs in the field of youth and sports based on the principles of autonomy and assistance. In carrying out these government affairs, workers / employees who have a work ethic and high quality servants are needed in the office environment. Work ethic and service quality are very important factors in the work process which will ultimately make the quality of employees and work ethic of employees good or not at the agency. While the form ethic that is needed, among others: efficiency, perseverance, tidiness, responsibility, honesty, and on time at work. According to the recap of the percentage of employee attendance at the Department of Youth and Sports in 2017 the attendance of employees reached 82.39%, absenteeism 11.82%, and the delay reached 35.48%. Judging from the significance of the delay, awareness of responsibility regarding the spirit of the work ethic and work discipline is only a small part of the employees who do it, thus causing a decrease in the quality of service at the service.

Based on this, this study aims to determine the effect of the work ethic of civil servants in carrying out a given task and to determine the implementation of employee service quality in the Bandung City Youth and Sports Service. So, researchers are interested in conducting research on the effect of work ethic on employee service quality in the Bandung City DISPORA environment.

The theory used in the implementation of the work ethic uses the theory of Salamun et al. Expressing indicators to measure work ethic include: (1) Hard work; (2) Discipline; (3) Honestly; (4) Responsibilities; (5) Be diligent; and (6) Diligent. Furthermore, researchers try to prove the statement by conducting a research approach using quantitative methods.

The research method used is causal associative research with a quantitative approach. the population of this study were all employees of the Bandung City Youth and Sports Department, which numbered 95 people. Data is collected by a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is a simple linear regression analysis technique.

The results showed that: work ethic has a positive effect on service quality of employees at the Bandung City Youth and Sports Service. This is evidenced by the calculation of the significance value and t value. 1) Based on the significance value: from the coefficients table obtained a significance value of $0,000 < 0.05$. So it can be concluded that the work ethic variable (X) influences the service quality variable (Y); 2) Based on the t value: t_{count} is known to be $4.768 > t_{table} 3.61$, so it can be concluded that the work ethic variable (X) influences the service quality variable (Y).

Keywords: Work Ethic and Service Quality.