



## PENGARUH KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI, ETOS KERJA DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN SALE KABUPATEN REMBANG

Nur Afifah

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima November 2014  
Disetujui November 2014  
Dipublikasikan  
Desember 2013

*Keywords:*

*Job Skills, Work Ethics,  
Enthusiasm, and Service  
Quality*

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kemampuan kerja pegawai, etos kerja dan semangat terhadap kualitas pelayanan di kantor kecamatan Sale kabupaten Rembang secara simultan maupun parsial. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat kecamatan Sale kabupaten Rembang yang menerima pelayanan pada tahun 2013 sebanyak 5041 orang. Sampel dari penelitian ini sebanyak 100 orang, menggunakan teknik sampel *nonprobability sampling* yaitu sampling *incidental* yang berarti teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode dokumentasi, kuesioner dan observasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis regresi menunjukkan persamaan garis regresi linier berganda  $Y = 0,907 + 0,460X_1 + 0,345X_2 + 0,286X_3$ . Hasil perhitungan menunjukkan besarnya pengaruh secara parsial pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 2,810, pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 4,599, dan pengaruh semangat kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 2,466. Pengaruh secara simultan kemampuan kerja, etos kerja dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 67,842.

### Abstract

*The purpose of this study was to knowing how to influence job skill employee, work ethics and enthusiasm the service quality in the Sale subdistrict office, Rembang by partially or simultaneously. The population of this study were all people in Sale subdistrict office, Rembang serviced of 5041 people in 2013. The samples of this study were 100 people, used a nonprobability sampling technique which was an incidental sampling. The incidental sampling was used to collect the sample accidentally if the people were qualified as the data sources. The data were collected by documentation, questionnaire, and observation. Then, the data were analyzed by descriptive analysis and linear analysis. The results of the regression analysis showed that multiple linear regression equation was  $Y = 0.907 + 0.460X_1 + 0.345X_2 + 0.286X_3$ . The calculation showed that partial the influence of job skills toward the service quality was 2.810, the influence of work ethics toward the service quality was 4.599, and the influence of enthusiasm toward the service quality was 2.466. Simultaneously, the influence of job skills, work ethics and enthusiasm toward service quality was 67.872.*

© 2014 Universitas Negeri Semarang

Alamat korespondensi:

Gedung C6 Lantai 1 FE Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: [nur.afifahnumber1@gmail.com](mailto:nur.afifahnumber1@gmail.com)

ISSN 2252-6544

## PENDAHULUAN

Salah satu aktivitas dan kegiatan organisasi adalah melakukan pelayanan. Organisasi baik pemerintahan maupun non pemerintahan dapat dipastikan bahwa setiap organisasi melakukan pelayanan karena setiap peristiwa bertemunya antara manusia yang satu dengan manusia yang lain di manapun tempatnya dan apapun profesinya pasti akan melibatkan aspek melayani, baik yang dilakukan secara sadar dan langsung maupun secara tidak sadar dan tidak langsung. Pada dasarnya setiap layanan akan diberikan secara maksimal oleh sebuah organisasi untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Salah satu instansi pemerintahan yang melakukan kegiatan pelayanan adalah kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang.

Berdasarkan observasi awal dengan pengamatan pada aktivitas pemberian layanan yang dilakukan oleh pegawai di Kecamatan Sale Kabupaten Rembang, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan kurang baik dan belum maksimal. Hal ini dapat dilihat pada sarana prasarana yang digunakan untuk menunjang pelayanan belum lengkap seperti peralatan untuk E-KTP dan kemampuan petugas yang belum mampu memenuhi ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan yang telah dijanjikan. Informasi yang disampaikan petugas kurang dipahami dengan jelas dan dimengerti oleh masyarakat tentang pengurusan pelayanan.

Kesuksesan sebuah organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan kompetensi manusia, tetapi juga bagaimana organisasi memberikan dukungan atas kemampuan kerja yang dimiliki pegawai. Kemampuan kerja pegawai ditentukan dari kemampuan fisik dan kemampuan intelektual. "Dari sudut pandang manajemen, masalahnya bukanlah pada apakah setiap individu memiliki kemampuan yang berbeda. Mereka memang berbeda. Tetapi isunya adalah mengetahui bagaimana setiap individu bisa memiliki kemampuan yang berbeda dan memanfaatkan pengetahuan tersebut untuk meningkatkan kemungkinan seseorang individu melakukan

pekerjaannya dengan baik" (Robbins-Timothy A. Judge, 2009: 57). Kemampuan yang sangat jauh dari yang diperlukan juga dapat mempengaruhi kepuasan pekerjaan karyawan, terutama ketika keinginan karyawan untuk menggunakan kemampuannya cukup kuat da ia merasa frustrasi dengan batasan pekerjaan tersebut (Robbins-Timothy A. Judge, 2009: 61-62). Kemampuan yang dimiliki pegawai kantor kecamatan kurang baik. Dilihat dari pendidikan, pegawai kantor kecamatan Sale sebagian besar tingkat pendidikannya SMA sederajat. Keterampilan yang dimiliki juga kurang seperti keterampilan mengoperasikan komputer.

Pekerjaan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mencari nafkah dan mengabdikan diri untuk masyarakat serta negaranya. Kantor Kecamatan Sale memiliki pegawai yang mempunyai etos kerja yang belum optimal. Hal itu dapat dilihat dari bagaimana pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang datang. Pegawai tersebut percaya diri dalam melayani. Walaupun begitu ada hal lain yang mempengaruhi etos kerja. Jika dilihat dari pemanfaatan waktu yang ada, pegawai sering tidak memanfaatkan waktu kerja secara optimal dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang non produktif pada jam-jam tertentu, misalnya membaca koran dan membahas gosip dengan sesama pegawai. Kegiatan-kegiatan non produktif ini mengakibatkan etos kerja pegawai menjadi rendah. Menurut Anoraga (2006: 29), "Etos kerja adalah suatu pandangan atau sikap suatu bangsa atau satu umat terhadap kerja". "Menghadap tantangan etos kerja dan idealism, perlu dibangun dedikasi, kerja keras dan kejujura. Prinsip-prinsip kerja dan waktu harus digunakan secara tepat, agar orang tidak merugi" (Anoraga, 2006: 28).

Menurut Purwanto (2005:83), "kerja sama yang efektif tidak dapat diperoleh dengan cara paksaan, melainkan dengan cara yang lebih bersifat membina, mendorong dan memberi semangat, maka pemimpin harus mengarahkan usaha-usahanya kepada terciptanya semangat kelompok yang akan mendorong mereka untuk bekerja secara produktif". Pada kantor

Kecamatan Sale, pegawai kurang bersemangat dalam melayani masyarakat yang sedang melakukan pelayanan. Kerjasama yang dilakukan oleh antar pegawai sudah baik, namun dalam memberikan layanan para pegawai ada yang kurang bergairah untuk melayani. Kadang-kadang mereka merasa malas dalam melayani masyarakat. Hal ini akan berpengaruh terhadap pada pelayanan yang kurang baik dan maksimal, sehingga mengakibatkan kualitas pelayanan yang kurang baik dan menimbulkan persepsi masyarakat yang tidak baik terhadap pelayanan yang diterima.

Stamatis (1996) yang dikutip Tjiptono dalam bukunya Istianto (2011:118), "Kualitas pelayanan dapat pula didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan". Sesuai dengan fungsi pokok pemerintahan adalah memberikan pelayanan publik pada gilirannya akan tersedia dan terselenggara dengan baik dan memuaskan masyarakat. Meskipun dewasa pelayanan public di semua sektor belum memuaskan namun upaya secara terus menerus dilakukan oleh pemerintah melalui berbagai kebijakan sektor pemerintah termasuk melakukan reformasi birokrasi juga bertujuan meningkatkan kinerja aparatur sekaligus kinerja organisasi pemerintah. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah pengaruh kemampuan kerja pegawai, etos kerja dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan baik secara simultan maupun secara parsial.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kecamatan Sale Kabupaten Rembang yang menerima pelayanan

pada tahun 2013 di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang sebanyak 5041 orang. Sampel dari penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di kantor kecamatan Sale kabupaten Rembang pada saat dilakukan penelitian yaitu sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dokumentasi dan observasi. Adapun angket yang disusun adalah jenis angket tertutup menggunakan *check list*. Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait dengan daftar nama dan jabatan pegawai Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang, data penduduk, struktur organisasi kantor kecamatan Sale dan data penduduk yang telah menerima layanan pada tahun 2013.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah kemampuan Kerja Pegawai ( $X_1$ ) dengan indikator Kemampuan fisik dan kemampuan intelektual. Variabel Etos Kerja ( $X_2$ ) dengan indikator Kerja adalah rahmat, kerja adalah amanah, kerja adalah panggilan, kerja adalah aktualisasi, kerja adalah ibadah, kerja adalah seni, kerja adalah kehormatan dan kerja adalah pelayanan. Variabel Semangat kerja ( $X_3$ ) meliputi beberapa indikator yaitu Rasa kekeluargaan, loyalitas, antusiasme, sifat dan kesanggupan bekerja sama. Variabel kualitas pelayanan (Y) diukur dengan indikator *Tangible, realibility, responsiveness, assurance dan empathy*

Analisis data soal uji coba dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan metode analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda, uji hipotesis yaitu menggunakan uji simultan (uji F), uji parsial (uji t), koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ), dan koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ). Kemudian dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikolinearitas. Sedangkan analisis selanjutnya didukung dengan analisis deskriptif persentase menggunakan skala pengukuran yang sudah ditentukan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan SPSS dengan melihat tabel *coefficients*nya diperoleh model persamaan regresi

$$Y=0,907+0,460X_1+0,345X_2+0,286X_3.$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa arah garis yang terbentuk linear dan merupakan hubungan garis yang positif. Secara lebih rinci model persamaan tersebut mengandung makna bahwa konstanta sebesar 0,907 berarti jika variabel kemampuan kerja pegawai, etos kerja dan semangat kerja dianggap sama dengan nol, maka variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,907. Koefisien regresi kemampuan kerja pegawai ( $X_1$ ) dari perhitungan regresi linier berganda diperoleh nilai yang bertanda positif. Hal ini berarti setiap ada peningkatan kemampuan kerja ( $X_1$ ) selalu diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan ( $Y$ ) dengan asumsi bahwa variabel etos kerja ( $X_2$ ) dan semangat kerja ( $X_3$ ) dianggap tetap. Koefisien regresi etos kerja ( $X_2$ ) dari perhitungan regresi linier berganda diperoleh nilai yang bertanda positif. Hal ini berarti setiap ada peningkatan etos kerja ( $X_2$ ) selalu diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan ( $Y$ ) dengan asumsi bahwa variabel kemampuan kerja ( $X_1$ ) dan semangat kerja ( $X_3$ ) dianggap tetap. Koefisien regresi semangat kerja ( $X_3$ ) dari perhitungan regresi linier berganda diperoleh nilai yang bertanda positif. Hal ini berarti setiap ada peningkatan semangat kerja ( $X_3$ ) selalu diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan ( $Y$ ) dengan asumsi bahwa variabel kemampuan kerja ( $X_1$ ) dan etos kerja ( $X_2$ ) dianggap tetap.

Uji F atau uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh dengan variabel terikat. Hasil perhitungan uji simultan diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini ada pengaruh antara kemampuan kerja pegawai, etos kerja dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan. Besar pengaruhnya diketahui dari nilai koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) yang terlihat dari *Model Summary* kolom *adjusted Rsquare*. Nilai *adjusted R square* yang diperoleh

dalam penelitian ini sebesar 0,669 atau 66,9%. Hal ini berarti 66,9% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan kerja pegawai, etos kerja dan semangat kerja, sedangkan sisanya ( $100\% - 66,9\% = 33,1\%$ ) dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model regresi penelitian ini.

Hasil analisis koefisien determinasi partial menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kemampuan kerja pegawai ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) sebesar 7,62 %, hasil yang diperoleh dari koefisien korelasi partial untuk variabel kemampuan kerja ( $X_1$ ) dikuadratkan yaitu  $(0,276)^2 \times 100\%$ . Besarnya pengaruh kondisi etos kerja ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) sebesar 18,06 %, hasil yang diperoleh dari koefisien korelasi partial untuk variabel etos kerja ( $X_2$ ) dikuadratkan yaitu  $(0,425)^2 \times 100\%$ . Sedangkan besarnya pengaruh kondisi semangat kerja ( $X_3$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) sebesar 5,95 %, hasil yang diperoleh dari koefisien korelasi partial untuk variabel semangat kerja ( $X_3$ ) dikuadratkan yaitu  $(0,244)^2 \times 100\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel etos kerja ( $X_2$ ) memberikan pengaruh lebih besar terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) pada peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang dibandingkan dengan variabel kemampuan kerja pegawai ( $X_1$ ) dan semangat kerja ( $X_3$ ).

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Pengujian normalitas menggunakan grafik P-P Plot. Grafik P-P Plot diketahui titik-titik yang dihasilkan mendekati garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal. pada grafik Normal Probability Plot terlihat titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi uji asumsi klasik yaitu uji normalitas yang berarti data tersebut berdistribusi normal.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi tidak terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu

pengamatan yang lain. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik *Scatterplot* menunjukkan pola titik-titik yang menyebar di sekitar nol. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Jika tidak ada variabel yang memiliki nilai *tolerance* < 0,10 dan nilai VIF lebih dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel kemampuan kerja pegawai dalam kategori baik, etos kerja dalam kategori baik, semangat kerja dalam kategori baik dan kualitas pelayanan juga dalam kategori baik. Hasil uji F menyimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan antara kemampuan kerja pegawai, etos kerja dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor kecamatan Sale kabupaten Rembang. Berdasarkan hasil hipotesis yaitu koefisien determinasi simultan diperoleh hasil bahwa kemampuan kerja pegawai, etos kerja dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor kecamatan Sale kabupaten Rembang memberikan kontribusi simultan sebesar 66,9% dan terdapat variasi atau sebab-sebab lain di luar variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 33,1%.

Hasil penelitian yang diperoleh dari deskriptif persentase setiap indikator yang mengukur variabel kemampuan kerja pegawai yaitu kemampuan fisik dan kemampuan intelektual. Variabel kemampuan fisik dalam kategori baik dilihat dari kemampuan pegawai kantor kecamatan Sale dalam melaksanakan pelayanan yang sesuai prosedur/mechanisme, pemahaman tugas dan tanggung jawabnya serta kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Variabel kemampuan intelektual dalam kategori sangat baik karena pegawai mampu melayani masyarakat di semua bidang, memiliki keterampilan yang dapat mendukung pekerjaannya serta komunikatif. Kemampuan kerja pegawai di kantor kecamatan Sale kabupaten Rembang secara keseluruhan dalam kategori baik. Dapat disimpulkan bahwa

kemampuan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian yang diperoleh dari deskriptif persentase setiap indikator yang mengukur variabel etos kerja yaitu kerja adalah rahmat dalam kategori baik karena pegawai merasa senang dalam bekerja dan percaya diri dengan kemampuan yang dimiliki, kerja adalah amanah dalam kategori baik dilihat dari pegawai yang tidak mangedepankan ego dalam bekerja, memanfaatkan waktu kerja dengan baik dan menegembangkan sikap hidup kritis konstruktif (disiplin, profesional dan menjaga amanah), kerja adalah panggilan dalam kategori baik disebabkan pegawai memiliki pendirian yang teguh, memiliki jiwa sosial dan bekerja dengan sepenuh hati. Indikator kerja adalah aktualisasi dalam kategori sangat baik karena pegawai berperilaku disiplin dan lebih senang bekerja daripada duduk termenung tanpa pekerjaan, kerja adalah ibadah dalam kategori baik dilihat dari pegawai yang menegabdikan dirinya terhadap pekerjaan dan ikhlas dalam melayani masyarakat, kerja adalah seni dalam kategori baik disebabkan pegawai totalitas dalam bekerja, kerja adalah kehormatan dalam kategori sangat baik karena pegawai mengerjakan tugas yang diberikan dengan baik.

Indikator kerja adalah pelayanan dalam kategori baik dilihat dari pegawai melayani dengan kerendahan hati dan melayani dengan baik. Etos kerja di kantor kecamatan Sale kabupaten Rembang secara keseluruhan dalam kategori baik. Dapat disimpulkan bahwa etos kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Jika terjadi peningkatan pada aspek etos kerja maka akan berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan di kecamatan Sale kabupaten Rembang. Etos kerja merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi hasil kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan instansi. Meskipun variabel etos kerja berpengaruh pada kualitas pelayanan dan deskriptif persentase menunjukkan bahwa variabel tersebut berkategori baik secara keseluruhan dan per indikator juga berkategori baik namun hal ini juga perlu ditingkatkan lagi. Dilihat dari per

indikator pada deskriptif persentase etos kerja yaitu kerja adalah kerja adalah rahmat, kerja adalah amanah, kerja adalah panggilan, kerja adalah aktualisasi, kerja adalah ibadah, kerja adalah seni, kerja adalah kehormatan dan kerja adalah pelayanan berkategori baik. Namun pada hasil deskriptif persentase kerja adalah panggilan lebih rendah jika dibandingkan dengan indikator yang lain.

Menurut Anoraga (2009:29), etos kerja dinyatakan sebagai pandangan suatu bangsa atau satu umat terhadap kerja. Jika pandangan terhadap kerja itu melihat kerja sebagai suatu hal yang luhur, maka etos kerja itu akan tinggi, dan sebaliknya bila melihat etos kerja sebagai suatu hal yang tidak berarti bagi kehidupan manusia, apalagi jika sama sekali tidak ada pandangan terhadap kerja, maka etos kerja itu sendirinya akan rendah. Pada alam pembangunan, setiap orang mempunyai kepandaian dan pekerjaan menurut kemampuan dan bidang yang disenangi, baik di lingkungan pemerintah sebagai pengabdian negara dan masyarakat. Bekerja pada hakekatnya untuk kepentingan sendiri, tetapi juga bisa kepentingan yang memberikan manfaat pihak lain.

Hasil penelitian yang diperoleh dari deskriptif persentase setiap indikator yang mengukur variabel semangat kerja yaitu rasa kekeluargaan dalam kategori baik karena interaksi yang terjalin baik antar pegawai dan saling memperhatikan sesama pegawai, loyalitas dalam kategori baik disebabkan pegawai setia terhadap pekerjaan, memiliki kepatuhan dan ketaatan terhadap peraturan yang berlaku serta atasannya. Indikator antusiasme dalam kategori baik dilihat dari pegawai yang mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu serta kerja keras dalam bekerja, sifat dalam kategori sangat baik karena pegawai dapat dipercaya pada saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Indikator kesanggupan bekerjasama dalam kategori kurang baik yang disebabkan perasaan kurang cocok bekerja dengan pegawai lain. Semangat kerja di kantor kecamatan Sale kabupaten Rembang secara keseluruhan dalam kategori baik. Purwanto (2005:83), "Rasa

kekeluargaan, loyalitas, antusiasme, sifat dan kesanggupan bekerjasama menjadi ciri-ciri semangat kerja yang tinggi. Bila disposisi lemah, maka semangat dikatakan rendah. Semangat rendah tampak sebagai tingkah laku dan perbuatan-perbuatan yang merusak atau tidak membantu terhadap tujuan-tujuan umum".

## SIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa dalam penelitian ini terdapat pengaruh kemampuan kerja pegawai, etos kerja dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor kecamatan Sale kabupaten Rembang baik secara simultan sebesar 67, 842. Secara parsial kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 2,810; etos kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 4,599; dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 4,599. Saran yang dapat disampaikan yaitu Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang perlu mengadakan pelatihan komputer yang ditujukan pegawainya untuk menunjang pekerjaan, mengadakan kegiatan gathering agar pegawai lebih mengakrabkan diri dengan pegawai lain sehingga terjalin kerjasama dan komunikasi yang baik, serta menyediakan ruang kamar mandi yang khusus digunakan untuk pengunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2006. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Purwanto, Ngalim. 2005. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Robbins, Stephen P dan Timothy A. Judge. 2009. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Sinamo, Jansen. 2011. *8 Etos Kerja Profesion*