

PENGARUH ETOS KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DANLELANG KOTA SORONG

^{1*}Rais Dera Pua Rawi, ²Febry Jein Andjar, ³Uswatun Khasanah

^{1, 2, 3}Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

*raisderaprawi@um-sorong.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etos kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Kota Sorong. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan atau satuan kerja (satker) Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) di Kota Sorong Papua Barat. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 35 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etos kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan di KPKNL Kota Sorong. Hal ini dibuktikan dari variabel etos kerja yang memiliki nilai T- hitung sebesar $3,276 > T\text{-tabel sebesar } 2,032$ dengan nilai signifikan sebesar $0,011 < \text{dari taraf signifikansi yaitu } 0,05$ dan hasil dari variabel disiplin kerja memiliki nilai T-hitung sebesar $4,502 > T\text{-tabel } 2,032$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < \text{dari taraf signifikan yaitu } 0,05$. Variabel etos kerja dan disiplin kerja juga berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna layanan di KPKNL Kota Sorong. Hal ini dibuktikan dari nilai F-hitung sebesar $32,408 > F\text{-tabel sebesar } 4,15$ dengan signifikan sebesar $0,000 < \text{dari taraf signifikansi yaitu } 0,05$.

Kata Kunci : Etos Kerja, Disiplin Kerja, Kepuasan Pengguna Layanan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of work ethic and work discipline on service user satisfaction at the Sorong City State Property and Auction Service Office. This study uses a descriptive method with a quantitative approach. The population in this study were service users or work units (satker) of the State Property and Auction Service Office (KPKNL) in Sorong City, West Papua. The sampling technique used saturated sampling with a total sample of 35 people. Data collection techniques using questionnaires that have been tested for validity and reliability. The data analysis technique uses multiple linear regression. The results showed that work ethic and work discipline had a positive effect on service user satisfaction at the Sorong City KPKNL. This is evidenced by the work ethic variable which has a T-count value of $3.276 > T\text{-table of } 2.032$ with a significant value of $0.011 < \text{the significance level of } 0.05$ and the results of the work discipline variable have a T-count value of $4.502 > T\text{-Table } 2.032$ with a significant value of $0.001 < \text{the significance level of } 0.05$. The variables of work ethic and work discipline also simultaneously influence the variable of service user satisfaction at the Sorong City KPKNL. This is evidenced by the F-count value of $32.408 > F\text{-table of } 4.15$ with a significance of $0.000 < \text{the significance level of } 0.05$.

Keywords: Work Ethic, Work Discipline, Service User Satisfaction.

PENDAHULUAN

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Sorong atau yang biasanya disebut dengan singkatan KPKNL Sorong ini merupakan instansi unit kerja vertical Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) Kementerian Keuangan yang berada di bawah Kantor Wilayah DJKN Papua, Papua Barat, dan Maluku. KPKNL Sorong berorientasi dalam memberikan pelayanan terbaik untuk kenyamanan *stakeholders*. KPKNL Sorong memberikan pelayanan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) dan ketentuan yang berlaku. Pada setiap pemberian pelayanan, *stakeholders* selalu menginginkan pelayanan yang terbaik dalam setiap permasalahan yang dihadapi. Untuk itu KPKNL selalu berupaya untuk memberikan *service excellence* bagi *stakeholders* yang menjadi mitranya demi mewujudkan kepuasan bagi pengguna layanannya karena keberhasilan instansi dapat dilihat dari seberapa besar konsumen itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Menurut Abdullah dan Tantri (2022) mengatakan bahwa kepuasan pengguna layanan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Hal ini ditunjukkan oleh perilaku konsumen setelah menggunakan atau menikmati layanan yang diberikan. Pada KPKNL Sorong sendiri memiliki sistem penilaian untuk mengetahui seberapa puas konsumen terhadap pelayanan yang

diberikan, penilaian ini diperhitungkan setiap satu periode (satu tahun) yang disebut dengan indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL). Indeks kepuasan pengguna layanan ini diperoleh dari penilaian para konsumen yang pernah mengajukan pelelangan di KPKNL Sorong.

Dalam proses pelayanan pelelangan, barang yang akan dilelang harus melalui beberapa tahapan mulai dari tahap pengajuan permohonan barang yang akan dilelang, tahap pengumpulan kelengkapan berkas lelang, tahap penilaian barang lelang, hingga pada tahap penetapan jadwal pengadaan pelelangan barang tersebut.

Dalam proses tersebut tentu memerlukan waktu, waktu yang diperlukan berdasarkan SOP kurang lebih selama tiga minggu terhitung mulai dari pengajuan permohonan barang yang akan dilelang hingga penetapan jadwal lelang.

Namun, permasalahan yang terjadi pada KPKNL Sorong sendiri masih terjadi keterlambatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan pelelangan dimana berkas yang telah terkumpul terlambat untuk diperiksa dikarenakan kendala yang dihadapi oleh para pegawai sehingga terjadi penumpukan berkas. Hal ini tentu dapat mempengaruhi indeks kepuasan pengguna layanan bagi kantor KPKNL Sorong sendiri.

Berikut adalah hasil data yang peneliti peroleh terkait kepuasan pengguna layanan sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Indikator Kepuasan Satker Tahun 2017-2021

No.	TAHUN	TARGET	NILAI
1	2017	4,22	4,37
2	2018	4,22	4,38
3	2019	4,3	4,48
4	2020	4,3	4,59
5	2021	4,4	4,57

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengguna layanan

pada tahun 2017 hingga tahun 2020 selalu meningkat namun pada tahun 2021 mengalami penurunan. Data tersebut menyatakan bahwa pada tahun 2021 pelayanan yang diberikan kepada konsumen menurun dari pada tahun sebelumnya sehingga konsumen merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan. Untuk mewujudkan kepuasan pengguna layanan (IKPL) yang baik dan sesuai dengan target maka diperlukan sumber daya manusia yang handal, cekatan, dan juga cermat dalam bekerja. Pegawai yang handal, cekatan, dan juga cermat dapat dilihat dari etos kerja dan disiplin kerja yang baik.

Etos kerja merupakan semangat kerja, suatu pandangan dan sikap terhadap pekerjaan. Menurut Tasmara dalam Rahayu (2018) menegaskan bahwa etos kerja adalah totalitas kepribadian, serta cara mengekspresikan, memandang, meyakini dan cara memberikan makna adanya sesuatu yang mendorong dirinya untuk bertindak dan bekerja secara optimal. Selain itu Mulyadi juga mengatakan bahwa etos kerja merupakan jiwa dan semangat kerja yang dipengaruhi oleh cara pandang terhadap pekerjaan.

Etos kerja cenderung konsisten namun bukan berarti tidak dapat berubah. Pada kantor KPKNL Sorong sendiri telah berupaya untuk menciptakan pegawai dengan etos kerja yang tinggi. Namun kendala dalam setiap instansi itu pasti ada dan hal itu juga terjadi pada KPKNL Sorong seperti kurangnya pengetahuan pegawai yang terjadi dikarenakan adanya perpindahan kerja dari divisi satu ke divisi lain sehingga memerlukan waktu penyesuaian diri. Hal ini tentu dapat membuat etos kerja pegawai menurun karena pegawai memerlukan waktu dalam proses pelatihan, pembelajaran serta penyesuaian diri ditempat atau lingkungan kerja yang baru.

Etos kerja yang rendah dapat mengubah cara pandang pegawai terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu perlu bagi instansi untuk memperhatikan kembali

etos kerja dari masing-masing pegawainya. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Nopra Disti & Ratnawili (2020) yang menyatakan bahwa semangat atau etos kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Selain etos kerja, disiplin kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Sejatinnya etos kerja berkaitan erat dalam munculnya sikap disiplin. Secara tidak langsung seorang pegawai yang memiliki etos kerja tinggi akan mendorong dirinya untuk mencerminkan rasio dalam perilakunya dan menguasai dirinya sehingga menunjukkan *self discipline*. Menurut Krismasari dalam Bawelle & Sepang (2016) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku serta perbuatan yang sesuai dengan aturan instansi baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Vellayati (2018) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Untuk itu penting bagi instansi dalam memperhatikan pegawainya agar dapat tetap mempertahankan kepuasan pelanggan yang baik atau bahkan meningkatkan dari yang baik menjadi lebih baik lagi.

LANDASAN TEORI

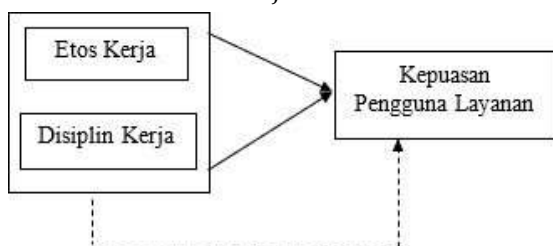
Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut Werther dan Davis (2020) menyatakan bahwa "sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi". Sedangkan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari organisasi. Mondy & Noe mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai pendayagunaan manusia untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Fokus MSDM

terletak pada upaya mengelola SDM dalam interaksi antara organisasi dan pekerja yang sering kali memiliki kepentingan yang berbeda (Surajiyo, Nasruddin, 2020).

Etos Kerja

Etos kerja adalah suatu sikap atau pandangan serta cara seseorang memandang sesuatu hal secara positif dan bermakna sehingga kemudian diwujudkan dengan sebuah perilaku kerja yang maksimal. Menurut Ginting (2016) "etos kerja adalah semangat kerja yang menjadi ciri khas seseorang atau sekelompok orang yang bekerja, yang berlandaskan etika dan perspektif kerja yang diyakini, dan diwujudkan melalui tekad dan perilaku konkret di dunia kerja".



Disiplin Kerja

Secara umum kedisiplinan seseorang dapat dilihat dari perilaku orang tersebut dalam menjalankan tugasnya. Menurut Mangkunegara "Dicipline is management action to enforce organization standar" (disiplin kerja adalah pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi). Selain itu, Menurut Prijodarminto "disiplin sebagai suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban" (Ferianto, 2013).

Kepuasan Pengguna Layanan

Kepuasan pengguna layanan adalah kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan (masyarakat atau konsumen) yang merupakan hasil dari apa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Kotler dalam Qomariah (2020) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dibandingkan

dengan harapan. Jadi kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Sebuah pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kerangka Pemikiran dan Hopotesis

Kerangka pemikiran yang digunakan pada penelitian ini digambarkan pada gambar berikut :

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H1** : terdapat pengaruh antara etos kerja terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Kota Sorong.
- H2** : terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Kota Sorong.
- H3** : terdapat pengaruh antara etos kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Kota Sorong.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2015) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Sedangkan metode penelitian deskriptif menurut Nasir (2018) adalah suatu metode dalam penelitian status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang.

Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Sorong yang beralamat di jalan

Basuki Rahmat km.7 Gedung Keuangan Negara Sorong. Waktu pelaksanaan penelitian ini selama satu bulan yaitu dari bulan April s/d bulan Mei 2022.

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah satuan kerja Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Sorong yang berjumlah 35 orang. Dan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling dengan metode sampel jenuh.

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data indeks kepuasan pengguna layanan kantor KPKNL yang diperoleh dari pihak kantor. Selain itu peneliti juga menggunakan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner yang dikumpulkan dan diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, uji koefisien determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini

adalah pengguna layanan yaitu satuan kerja kantor KPKNL Kota Sorong yang berjumlah 35 orang. Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan usia.

Berdasarkan hasil perhitungan dari aspek jenis kelamin diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang (65,7%) sedangkan berjenis kelamin perempuan sebanyak 12 orang (34,3%). Berdasarkan hasil perhitungan dari aspek usia diketahui bahwa responden dengan jumlah usia < 30 tahun sebanyak 9 orang (25,7%), usia 30- 40 tahun sebanyak 22 orang (62,9%), dan usia > 40 tahun sebanyak 4 orang (11,4%).

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan kegiatan pengumpulan serta penyajian data penelitian untuk memberikan deskripsi mengenai data dari nilai minimum, nilai maksimum, nilai mean, nilai median, nilai mode, dan nilai standar deviasi variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut merupakan tabel statistik deskriptif dari masing-masing variabel :

Statistics			
	Etos Kerja	Disiplin Kerja	Kepuasan Pengguna Layanan
N Valid	35	35	35
Missing	0	0	0
Mean	46.06	41.86	37.09
Median	47.00	42.00	37.00
Mode	47a	42	39
Std. Deviation	2.859	2.510	2.466
Minimum	40	36	30
Maximum	50	45	40

Sumber : Diolah peneliti menggunakan SPSS

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r -hitung > r -tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid. Hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha*

pada variabel X_1 sebesar 0,737, pada variabel X_2 sebesar 0,717, dan pada variabel Y sebesar 0,763. Dengan demikian, ketiga variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa data diatas dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini

menggunakan uji *kolmogorov smirnov*. *asympt sig* pada uji *kolmogorov smirnov* > 0,05.
Syarat data dikatakan normal jika nilai

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.78029668
	Absolute	.118
Most Extreme Differences	Positive	.083
	Negative	-.118
Kolmogorov-Smirnov Z		.701
Asymp. Sig. (2-tailed)		.709

Sumber : Diolah peneliti menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *asympt sig* (2-tailed) sebesar 0,709 > 0,05. Hal ini mengartikan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi normal.

Uji Linearitas

Pengujian linearitas dalam penelitian ini menggunakan *Test for linearity* pada taraf signifikansi

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Etos Kerja * Kepuasan Pengguna Layanan	Between Groups	131.819	7	18.831	5.499	.001
	Linearity	121.743	1	121.743	35.549	.000
	Deviation from Linearity	10.076	6	1.679	0.490	.810
	Within Groups	92.467	27	3.425		
	Total	224.286	34			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Disiplin Kerja * Kepuasan Pengguna Layanan	Between Groups	96.386	7	13.769	8.030	.000
	Linearity	93.125	1	93.125	54.306	.000
	Deviation from Linearity	3.260	6	.543	.317	.922
	Within Groups	46.300	27	1.715		
Total		142.686	34			

Sumber : Diolah peneliti menggunakan SPSS

Hasil uji linearitas pada tabel dan disiplin kerja memiliki nilai signifikan < 0,05 artinya antara variabel bebas (etos

kerja dan disiplin kerja) dan variabel terikat (kepuasan pengguna layanan) terdapat hubungan yang linear.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dikatakan terhindar dari adanya multikolinearitas

Uji multikolinearitas dikatakan terhindar dari adanya multikolinearitas apabila nilai VIF < 10.

apabila nilai VIF < 10.

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.718	5.372		1.623	.114		
Etos Kerja	.483	.214	.560	2.256	.031	.264	3.782
Disiplin Kerja	.146	.244	.149	.600	.553	.264	3.782

Sumber : Diolah peneliti menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas, hasilnya adalah titik-titik menyebar dengan membentuk pola yang tidak jelas, maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

< 10, artinya tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam regresi.

menggunakan *scatterplot*.

bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun bentuk persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1 (Constant)	6.758	3.807		1.775	.085	
Etos Kerja	.161	.126	.227	3.276	.011	
Disiplin Kerja	.555	.158	.622	4.502	.001	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan

Berdasarkan tabel diatas maka persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagaiberikut:

$$Y = 6,758 + 0,161 X_1 + 0,555 X_2$$

Adapun hasil analisis dari persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta dalam penelitian ini

sebesar 6,758, angka tersebut menunjukkan bahwa jika variabel etos kerja dan disiplin kerja tidak mengalami perubahan, maka variabel kepuasan pengguna layanan sebesar 6,758.

2. Variabel etos kerja dalam penelitian ini

memiliki nilai koefisien sebesar 0,161. Hal ini mengartikan bahwa jika terjadi kenaikan varibael etos kerja sebesar 1%, maka kualitas pengguna layanan juga akan mengalami kenaikan sebesar variabel pengalinya yaitu sebesar 0,161 dengan asumsi bahwa variabel *independen* yang lain dianggap konstan.

3. Variabel disiplin kerja dalam penelitian

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji T)

Syarat uji parsial adalah jika nilai signifikansi $< 0,05$, dengan nilai t-hitung $>$ t-tabel, dengan nilai koefisien regresi

ini memiliki nilai koefisien sebesar 0,555. Hal ini mengartikan bahwa jika terjadi kenaikan varibael disiplin kerja sebesar 1%, maka kualitas pengguna layanan juga akan mengalami kenaikan sebesar variabel pengalinya yaitu sebesar 0,161 dengan asumsi bahwa variabel *independen* yang lain dianggap konstan.

bernilai positif, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Cara menentukan t- tabel dengan standar eror 5% (0,05).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.758	3.807		1.775	.085
Etos Kerja	.161	.126	.227	3.276	.011
Disiplin Kerja	.555	.158	.622	4.502	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel etos kerja memiliki nilai t-hitung sebesar 3,276 $>$ 2,032, serta nilai signifikan sebesar 0,011 $<$ 0,05 sedangkan variabel disiplin kerja memiliki nilai t-hitung sebesar 4,502 $>$ 2,032, serta nilai signifikan sebesar 0,001 $<$ 0,05.

Hal ini mengartikan bahwa variabel etos kerja (X1) dan variabel disiplin kerja

(X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna layanan (Y). Maka hipotesis dalam penelitian ini H_0 ditolah dan H_{aa} (H_1 & H_2) diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Syarat uji simultan adalah jika nilai signifikansi $< 0,05$, serta memiliki nilai f-hitung $>$ f-tabel. Cara menentukan f-tabel dengan standar eror 5% (0,05).

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	76.014	2	38.007	32.408	.000b
Residual	37.529	32	1.173		
Total	113.543	34			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan

b. Predictors: (Constant),

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818a	.669	.649	1.083

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Etos Kerja

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai f-hitung yang dimiliki dalam penelitian ini sebesar $32,408 > \text{nilai } f\text{-tabel } 4,15$, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini mengartikan bahwa variabel etos kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Maka hipotesis dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a (H_3) diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 memiliki nilai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$), dimana semakin besar nilai R^2 mendekati angka 1 maka akan semakin besar kemampuan variabel *independen* mampu menjelaskan variabel *dependen*, namun semakin mendekati angka 0 nilai R^2 maka akan semakin tidak mampu variabel *independen* dalam menjelaskan variabel *dependen*. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi yang dinyatakan dengan nilai *r-square* dalam penelitian ini sebesar 0,669 atau 66,9%. Hal ini mengartikan bahwa kualitas pengguna layanan dapat dijelaskan oleh variasi variabel etos kerja dan disiplin kerja sebesar 66,9%, sedangkan sisanya sebesar 33,1% dijelaskan oleh variasi variabel yang tidak

diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di KPKNL Kota Sorong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis etos kerja menunjukkan nilai t-hitung sebesar 3,276 atau positif dengan taraf signifikan 0,011. Maka t-hitung $> t\text{-tabel}$ ($3,276 > 2,032$) dan taraf signifikan $< 0,05$ ($0,011 < 0,05$) yang artinya bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa etos kerja secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di KPKNL Kota Sorong.

Hasil pengujian penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari penelitian relevan yang dilakukan oleh Ratnawili dkk (2020) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Kaur. Dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa semangat kerja yang merupakan etos kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	76.014	2	38.007	32.408	.000b
Residual	37.529	32	1.173		
Total	113.543	34			

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai f-hitung yang dimiliki dalam penelitian ini sebesar $32,408 > \text{nilai } f\text{-tabel } 4,15$, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini mengartikan bahwa variabel etos kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Maka hipotesis dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a (H_3) diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 memiliki nilai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$), dimana semakin besar nilai R^2 mendekati angka 1 maka akan semakin besar kemampuan variabel *independen* mampu menjelaskan variabel *dependen*, namun semakin mendekati angka 0 nilai R^2 maka akan semakin tidak mampu variabel *independen* dalam menjelaskan variabel *dependent*.

Berdasarkan tabel diatas

menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi yang dinyatakan dengan nilai *r-square* dalam penelitian ini sebesar 0,669 atau 66,9%. Hal ini mengartikan bahwa kualitas pengguna layanan dapat dijelaskan oleh variasi variabel etos kerja dan disiplin kerja sebesar 66,9%, sedangkan sisanya sebesar 33,1% dijelaskan oleh variasi variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di KPKNL Kota Sorong.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis etos kerja menunjukkan nilai *t*-hitung sebesar 3,276 atau positif dengan taraf signifikan 0,011. Maka *t*-hitung > *t*-tabel ($3,276 > 2,032$) dan taraf signifikan < 0,05 ($0,011 < 0,05$) yang artinya bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa etos kerja secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di KPKNL Kota Sorong.

Hasil pengujian penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari penelitian relevan yang dilakukan oleh Ratnawili dkk (2020) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Kaur. Dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa semangat kerja yang merupakan etos kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di KPKNL Kota Sorong.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis disiplin kerja menunjukkan nilai *t*-hitung sebesar 4,502 atau positif dengan taraf signifikan 0,001. Maka *t*-hitung > *t*-tabel ($4,502 > 2,032$) dan taraf signifikan < 0,05 ($0,001 < 0,05$) yang artinya bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima

H_1 . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa etos kerja secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di KPKNL Kota Sorong.

Hasil pengujian penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari penelitian relevan yang dilakukan oleh Vellayati dkk (2018) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kabupaten Pemalang. Dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di KPKNL Kota Sorong.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *f*-hitung sebesar 32,408 atau positif dengan taraf signifikan 0,000. Maka *f*-hitung > *t*-tabel ($32,408 > 4,15$) dan taraf signifikan < 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan penelitian ini membuktikan bahwa etos kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di KPKNL Kota Sorong.

Hasil uji *R Square* pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,669. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan dipengaruhi oleh variabel etos kerja dan disiplin kerja 66,9% sedangkan sisanya sebesar 33,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Etos kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Kota Sorong dengan nilai *T*-hitung $3,276 >$ nilai *T*-tabel 2,032 dan nilai signifikan $0,011 < 0,05$.
- 2) Disiplin kerja berpengaruh positif

terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Kota Sorong dengan nilai T-hitung 4,502 > nilai T-tabel 2,032 dan nilai signifikan 0,001 < 0,05.

3) Etos kerja dan disiplin kerja

berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Kota Sorong dengan nilai F-hitung 32,408 > nilai F-tabel 4,15 dan signifikan 0,000 < 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, I. & A. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ETOS KERJA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR LEASING PRS MULTI FINANCE MEDAN. 14510154.
- Agus Surya Bharmawan, SE., M. & N. H, Abdullah & Tantri. (2022). MANAJEMEN PEMASARAN JASA. Scopindo.
- Artika, M. H. D. (2016). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI SURABAYA. 4(1), 1-23.
- Bawelle, M., & Sepang, J. (2016). Pengaruh Etos Kerja , Gairah Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. BRI Cabang Tahuna. Jurnal EMBA, 4(5), 353-361.
- Darma, B. (2021). Statistika Penelitian (P. 7).
- Dr. Ajat Rukajat, M. M. , Nasir (2018). Pendekatan Penelitian Kuantitatif.
- Dr. Sandu Siyoto, SKM., M.Kes & M. Ali Sodik, M., Sugiyono, Sudjana & Ibrahim, (2015).
- Ferianto, D. (2013). Hubungan Disiplin Kerja Dengan Prestasi Kerja Karyawan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang. 1993, 14-53.
- Ginting, D. (2016). Etos Kerja. Gramedia Jakarta.
- Iskandar, A. N. (2019). ANALISIS PENGARUH RELIABILITY DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. 1-24.
- Kusuma, R. W., & Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 4(12), 1- 17.
- Naimah, S., Azhad, N., & Yohanes, G. W. (2018). Analisis Bauran Pemasaran 7P Terhadap Keputusan Pembelian Pie Susu Pada Pie & Co. Jurnal Ekonomi Manajemen, 1(1), 19-28.
- Ningtyas, M. (20014). Metode Penelitian Metode Penelitian. Metode Penelitian, 1, 32-41.
- Qomariah, N. (2020). PENTINGNYA KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGUNJUNG_ Studi Pengaruh Customer Value.
- Rahayu, N. T. (2018). HUBUNGAN ANTARA KONSEP DIRI DENGAN ETOS KERJA ANGGOTA RESIMEN MAHASISWA (MENWA) MAHAKARTA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.
- Ratnawili, N. D. &. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SEMANGAT KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN KAUR. Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains, 1(1), 1-9.
- Riskayanto, B. N. &. (2018). ANALISIS DAMPAK PENCIPTAAN BRAND IMAGE DAN AKTIFITAS WORD OF MOUTH (WOM) PADA PENGUATAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK FASHION. Jurnal Nusamba Vol.3 No.1 April 2018, 3(1), 14- 29.