

**ETOS KERJA POLRI DAN KETERLIBATAN KERJA
PERSONIL TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK
SATUAN LALU LINTAS POLRES KOTAWARINGIN BARAT**

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S2
Program Magister Manajemen

**Disusun oleh :
Bayu Caesaria Tri Hardiyanto
20402400012**



**MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS

**ETOS KERJA POLRI DAN KETERLIBATAN KERJA
PERSONIL TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK
SATUAN LALU LINTAS POLRES KOTAWARINGIN BARAT**

Disusun oleh:

BAYU CAESARIA TRI HARDIYANTO
NIM. 20402400012

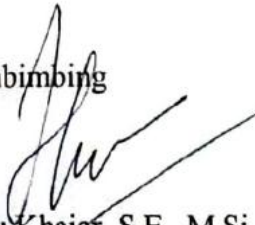
Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya

Dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian tesis Program Magister
Manajemen

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 11 Oktober 2025

Pembimbing


Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIDN : 0628066301

LEMBAR PENGUJIAN

**ETOS KERJA POLRI DAN KETERLIBATAN KERJA
PERSONIL TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK
SATUAN LALU LINTAS POLRES KOTAWARINGIN BARAT**

Disusun oleh:

BAYU CAESARIA TRI HARDIYANTO
NIM. 20402400012

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal

30 Januari 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIDN : 0628066301

Penguji I

Prof. Dr. Heru Sulistyio, S.E., M.Si
NIDN : 0605106702

Penguji II

Prof. Dr. Ir. Juni Gultom, S.T., M.T.
NIP : 196806091995031003

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen tanggal 30 Januari 2026.

Ketua Program Pascasarjana

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIDN : 0628066301

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:


Nama : Bayu Caesaria Tri Hardiyanto
NIM : 20402400012
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang


Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul “Etos Kerja Polri Dan Keterlibatan Kerja Personil Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat“, merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarism dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.

Semarang, 30 Januari 2026

Pembimbing

Saya yang menyatakan,


Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIDN : 0628066301


Bayu Caesaria Tri Hardiyanto
NIM. 20402400012

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

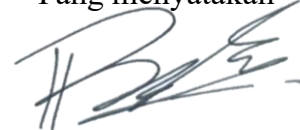
Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Bayu Caesaria Tri Hardiyanto
NIM : 20402400012
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa tesis dengan judul: **Etos Kerja Polri Dan Keterlibatan Kerja Personil Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat** Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti adapelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 30 Januari 2026

Yang menyatakan



Bayu Caesaria Tri Hardiyanto
NIM. 20402400012

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya mengenai pengaruh etos kerja terhadap kinerja, sehingga diperlukan kajian lebih mendalam dengan memasukkan variabel keterlibatan kerja sebagai variabel intervening. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh Etos Kerja dan Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Personil dalam Pelayanan Publik?” Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antarvariabel tersebut serta menguji peran mediasi keterlibatan kerja dalam meningkatkan kinerja personil.

Jenis penelitian yang digunakan adalah explanatory research dengan populasi seluruh sumber daya manusia di Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat sebanyak 43 personil. Teknik sampling sensus diterapkan sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5, mulai dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square (PLS) untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antarvariabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja, yang berarti bahwa peningkatan integritas, kedisiplinan, dan tanggung jawab mampu mendorong semangat serta dedikasi personil dalam melaksanakan tugas. Selain itu, etos kerja juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, yang mengindikasikan bahwa personil dengan etos kerja tinggi cenderung menunjukkan kinerja lebih baik melalui peningkatan keandalan, ketanggapan, dan profesionalitas pelayanan publik.

Temuan lain menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personil. Lebih lanjut, keterlibatan kerja terbukti memediasi pengaruh etos kerja terhadap kinerja, menunjukkan bahwa peningkatan kinerja lebih banyak dipengaruhi oleh keterlibatan kerja yang tumbuh dari etos kerja yang kuat. Hasil ini menegaskan pentingnya penguatan nilai kerja dan keterikatan psikologis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci : etos kerja; keterlibatan kerja; kinerja personil

ABSTRACT

This study is motivated by inconsistencies in previous research regarding the influence of work ethos on performance, thereby requiring a deeper examination by incorporating work engagement as an intervening variable. The research problem is formulated as: “How do Work Ethos and Work Engagement influence Personnel Performance in Public Service?” This study aims to explain the causal relationships among these variables and to examine the mediating role of work engagement in improving personnel performance.

This research employs an explanatory design with a population consisting of all human resources within the Traffic Unit of the West Kotawaringin Police Department, totaling 43 personnel. A census sampling technique was used, meaning that every member of the population served as a respondent. Data were collected through a closed-ended questionnaire using a 1–5 Likert scale ranging from Strongly Disagree to Strongly Agree. Data analysis was conducted using Partial Least Squares (PLS) to test both direct and indirect relationships among variables.

The findings show that work ethos has a positive and significant effect on work engagement, meaning that higher integrity, discipline, and responsibility enhance personnel’s enthusiasm and dedication in performing their duties. Additionally, work ethos also has a positive and significant effect on performance, indicating that personnel with a strong work ethos tend to demonstrate better performance through improved reliability, responsiveness, and professionalism in delivering public services.

Further results indicate that work engagement has a positive and significant effect on personnel performance. Moreover, work engagement mediates the relationship between work ethos and performance, suggesting that improvements in performance are largely driven by higher work engagement resulting from strong work ethos. These findings highlight the importance of strengthening work values and psychological attachment to enhance the quality of public services.

Kwy words : work ethos; work engagement; performance

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji bagi Allah Tuhan Semesta Alam Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan berbagai rahmat, anugrah, hidayah dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta sahabat dan keluarganya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Etos Kerja Polri Dan Keterlibatan Kerja Personil Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat”.

Penyusunan Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan derajat magister pada Program Pascasarjana (S-2) Program Studi Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung.

Terselesaikannya Tesis ini adalah wujud karunia-Nya dan tidak lepas dari peran serta berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Prof Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah dengan sangat sabar memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, memberikan bimbingan dengan penuh komunikatif, kesabaran, semangat dan keteladanan.
2. Prof. Dr. Ibnu Khajjar, S.E., M.Si selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang sekaligus Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan ilmu yang bermanfaat dan sebagai inspirasi dalam pembelajaran serta senantiasa memberikan masukan yang berperan besar dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir ini..
3. Para Dosen pada Program Pascasarjana Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu kepada penulis.
4. Segenap pengurus dan staf karyawan Program Pascasarjana (S-2) Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang secara langsung maupun tidak langsung telah banyak membantu selama mengikuti pendidikan.

5. Ibu dan Istri tercinta Devyana Kharisma Eka Praja serta anak-anak tersayang : Mas Atqa dan Adek Atqia yang selalu memberikan do'a dan dukungannya kepada penulis sehingga dapat memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian tesis.
6. Kapolres Kotawaringin Barat dan semua pihak di Polres Kotawaringin Barat yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah membantu dan memberikan petunjuk serta saran dalam penyusunan tesis ini.
7. Rekan-rekan Kelas 80A MM yang telah bersama-sama berjuang dan belajar menyelesaikan studi S2 ini.
8. Semua pihak dan handai taulan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan berkontribusi selama proses studi dan penyusunan tesis ini.

Penulis sangat menyadari segala kekurangan dan keterbatasan dalam proses penyusunan Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Manajemen dan dapat menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Semarang, 30 Januari 2026

Penulis

Bayu Caesaria Tri Hardiyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGUJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Etos Kerja.....	7
2.2. Keterlibatan Kerja.....	8
2.3. Kinerja SDM dalam Pelayanan Publik.....	10
2.4. Hubungan antar variabel.....	13
2.4. Model Empirik Penelitian.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Populasi dan Sampel.....	18
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	19
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	20
3.6 Metode Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	32
4.1. Deskripsi Responden.....	32

4.2.	Analisis Deskriptif Data Penelitian	36
4.3.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	39
4.4.	Pengujian Goodness of Fit	48
4.5.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	51
4.6.	Pembahasan	56
BAB V PENUTUP.....		62
5.1.	Kesimpulan Hasil Penelitian	62
5.2.	Implikasi Teoritis	63
5.3.	Implikasi Praktis.....	64
5.4.	Limitasi Hasil Penelitian	66
5.5.	Agenda Penelitian Mendatang.....	67
DAFTAR PUSTAKA		69
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....		73
Lampiran 2. Deskripsi Responden		77
Lampiran 3. Analisis Deskriptif Data Variabel Penelitian.....		78
Lampiran 4. Full Model PLS		79
Lampiran 5. Outer Model (Model Pengukuran)		80
Lampiran 6. Uji Kesesuaian Model (Goodness of fit).....		83
Lampiran 7. Inner Model (Model Struktural)		84



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Salah satu institusi vital di Indonesia adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang memiliki tujuan utama sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002. Tujuan tersebut mencakup upaya mewujudkan keamanan dalam negeri, menjaga ketertiban umum, menegakkan hukum, serta menyelenggarakan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, dengan tetap menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Salah satu unit fungsional penting dalam struktur kepolisian adalah Satuan Lalu Lintas (Satlantas). Satlantas memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas (Kamseltibcarlantas). Dalam menjalankan tugasnya, Satlantas tidak hanya fokus pada penindakan pelanggaran lalu lintas, tetapi juga melaksanakan fungsi perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat secara langsung di ruang publik. Hal ini menjadi wujud nyata dari implementasi prinsip kepolisian yang berorientasi pada pelayanan dan pengayoman.

Sejalan dengan paradigma "*civilian police*", Satlantas dituntut untuk menerapkan pendekatan yang lebih humanis dalam setiap interaksi dengan pengguna jalan. Pelayanan yang diberikan harus berpusat pada masyarakat sebagai subjek utama, bukan hanya objek penertiban. Oleh karena itu, personil Satlantas perlu menunjukkan sikap ramah, komunikatif, responsif terhadap keluhan, serta

menjadi teladan dalam etika berlalu lintas. Prinsip akuntabilitas publik juga menjadi hal yang esensial, di mana setiap tindakan petugas harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat.

Dengan demikian, peran Satlantas tidak sekadar menjalankan penegakan hukum di jalan raya, melainkan menjadi bagian integral dari proses pembentukan ketertiban sosial dan perlindungan hak warga negara. Melalui pendekatan yang berfokus pada pelayanan dan penghormatan terhadap hak-hak sipil, Satlantas memperkuat citra Polri sebagai institusi yang hadir untuk melayani dan melindungi masyarakat secara adil dan profesional.

Peran penting kepolisian dalam memberikan pengayoman dan pengamanan menuntut pelayanan yang optimal dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat, dengan tujuan menciptakan pelayanan kepolisian yang unggul (Hadi & Syaiful Anwar AB., 2021). Kualitas pelayanan tersebut tidak terlepas dari kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pihak kepolisian. Terkadang, pelayanan pengaduan menghadapi tingkat kesibukan yang tinggi karena banyaknya pengaduan atau kasus yang dilaporkan oleh masyarakat setempat. Keberadaan banyak pengaduan menekankan pentingnya penyediaan layanan tambahan agar setiap pengaduan dapat diproses dengan tepat waktu dan dengan kualitas yang baik.

Dari segi fungsional, POLRI diharapkan melaksanakan tugas dengan sikap etis, adil, dan ramah, serta memberikan layanan dan menjaga ketertiban. Namun, dalam beberapa waktu terakhir, masyarakat mulai kehilangan kepercayaan terhadap kinerja POLRI. Hal ini terkait dengan adanya penindakan yang tidak memenuhi

standar etika, keadilan, dan keramahan, bahkan hingga melibatkan penyalahgunaan wewenang organisasi, nilai, dan standar perilaku sopan. Penyimpangan tersebut mencakup berbagai perilaku yang dapat dilakukan oleh petugas.

Penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh sebagian anggota polisi menunjukkan adanya kesenjangan antara kode etik polisi atau harapan tentang bagaimana polisi seharusnya bertindak dengan realitas di lapangan. Kesenjangan ini tentu tidak terjadi tanpa sebab. Menurut peneliti, terdapat dua faktor yang menjadi penyebab terjadinya penyimpangan, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup ketidakmampuan individu untuk menyesuaikan diri dengan tugas yang diemban sebagai polisi, keinginan untuk mendapatkan pengakuan, dan kondisi mental yang kurang sehat. Sementara faktor eksternal mencakup kebutuhan ekonomi, lingkungan yang tidak mendukung, dan kurangnya pemahaman tentang agama.

Etos kerja mencakup sikap, dedikasi, dan nilai-nilai terkait pekerjaan (Arifin, 2023). Jika seseorang memiliki etos kerja yang kuat, kemungkinan besar mereka akan cenderung menunjukkan perilaku ekstra peran (Asroti et al., 2022). Individu dengan etos kerja yang tinggi mungkin lebih termotivasi untuk membantu rekan kerja, mengambil inisiatif, atau terlibat dalam kegiatan yang meningkatkan kinerja dan kesejahteraan organisasi. Sebaliknya, jika seseorang memiliki etos kerja yang lemah, mereka mungkin kurang termotivasi untuk melibatkan diri dalam perilaku ekstra peran. Etos kerja yang rendah dapat mengakibatkan kurangnya inisiatif, kurangnya keterlibatan dalam tugas-tugas

tambahan, dan kurangnya kontribusi positif yang dapat meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan organisasi.

Etos kerja yang tinggi pada personel Satlantas berperan penting dalam meningkatkan kinerja, baik dalam penegakan hukum maupun pelayanan kepada masyarakat. Etos kerja yang tercermin melalui tanggung jawab, disiplin, dan integritas mendorong petugas untuk bekerja secara profesional dan humanis. Hal ini berdampak langsung pada terciptanya keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas (Kamseltibcarlantas) serta meningkatkan kepercayaan publik. Dengan demikian, etos kerja menjadi faktor kunci dalam mewujudkan kinerja Satlantas yang optimal dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya perbedaan temuan dalam studi-studi sebelumnya terkait pengaruh etos kerja terhadap kinerja. Beberapa penelitian, seperti yang dilakukan oleh Sapada et al. (2017), menyimpulkan bahwa etos kerja tidak berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Namun, hasil tersebut bertentangan dengan temuan lain, seperti penelitian Mangkat et al. (2019), yang justru menunjukkan bahwa etos kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan aparatur sipil negara (ASN). Perbedaan hasil inilah yang mendorong dilakukannya penelitian lebih lanjut.

Sehingga dalam penelitian ini, keterlibatan kerja diajukan sebagai variabel mediasi untuk menjembatani dan menguraikan perbedaan hasil penelitian sebelumnya. Keterlibatan kerja dipandang sebagai faktor yang dapat memperkuat hubungan antara etos kerja dan kinerja, dengan asumsi bahwa etos kerja yang tinggi akan mendorong individu untuk lebih terlibat secara emosional, kognitif, dan fisik

dalam pekerjaannya. Keterlibatan yang kuat inilah yang pada akhirnya diharapkan mampu mendorong peningkatan kinerja. Dengan demikian, penelitian ini berupaya memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai mekanisme pengaruh etos kerja terhadap kinerja melalui keterlibatan kerja sebagai variabel mediasi.

1.2. Rumusan Masalah

Perbedaan hasil penelitian tentang etos kerja terhadap kinerja mendasari penelitian ini. Rumusan permasalahan adalah "Etos Kerja (*Work Ethos*) dan keterlibatan kerja terhadap Kinerja Personil dalam Pelayanan Publik". Kemudian pertanyaan penelitian (*question research*) yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap keterlibatan kerja?
2. Bagaimana pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap Kinerja Personil dalam Pelayanan Publik?
3. Bagaimana pengaruh keterlibatan kerja terhadap Kinerja Personil dalam Pelayanan Publik?
4. Bagaimana peran mediasi Keterlibatan kerja personil dalam pengaruh etos kerja terhadap kinerja personal?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap keterlibatan kerja
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap Kinerja Personil dalam Pelayanan Publik

3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh keterlibatan kerja terhadap Kinerja Personil dalam Pelayanan Publik
4. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran mediasi Keterlibatan kerja personil dalam pengaruh etos kerja terhadap kinerja personal.

1.4. Manfaat Penelitian

1) Aspek Teoritis

Manfaat penelitian berdasarkan aspek teoritis dalam penelitian ini secara teoritis adalah penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian sumber daya manusia, khususnya dalam memahami hubungan antara etos kerja, keterlibatan kerja, dan kinerja Personil. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai peran variabel mediasi dalam menjelaskan pengaruh tidak langsung etos kerja terhadap kinerja, sehingga memperluas pemahaman akademis dalam konteks pelayanan publik.

2) Aspek Praktis

Manfaat penelitian berdasarkan aspek praktis dalam penelitian ini adalah hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan bagi instansi pemerintah, khususnya dalam unit pelayanan publik, untuk meningkatkan kinerja SDM melalui penguatan nilai-nilai etos kerja dan peningkatan keterlibatan kerja. Temuan penelitian ini dapat membantu manajer atau pimpinan dalam merancang kebijakan pengembangan SDM yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Etos Kerja

Arifin (2023) memberikan pengertian bahwa etos kerja adalah suatu totalitas kepribadian serta caranya mengekspresikan, memandang, meyakini dan memberikan makna ada sesuatu, yang mendorong dirinya bertindak dan meraih amal yang optimal sehingga pola hubungan antara manusia dengan dirinya dapat terjalin dengan baik. Etos kerja mempunyai dasar dari nilai budaya yang mana dari nilai budaya itulah membentuk etos kerja masing-masing pribadi yang mampu mempengaruhi kinerja dari pribadi yang mampu mempengaruhi kinerja dari diri pribadi itu sendiri (Mangkat et al., 2019).

Sukmawati et al (2020) menyatakan bahwa pada organisasi yang bergerak pada bidang pelayanan / jasa hal yang sangat penting dan memiliki pengaruh yang sangat signifikan pada kepuasan etos kerja. Etos Kerja adalah sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari oleh system orientasi nilai budaya terhadap kerja (Nurjaya et al., 2021).

Menurut (Adhellia & Hikmatul Qowi, 2023) etos kerja dapat diukur melalui delapan indikator, yaitu memandang pekerjaan sebagai rahmat yang dijalani dengan ketulusan dan rasa syukur, sebagai amanah yang harus dijaga, sebagai panggilan jiwa, sarana untuk aktualisasi diri, bentuk ibadah, karya seni, bentuk kehormatan, dan sebagai pelayanan kepada sesama. Sementara itu, (Sukmawati et al., 2020) mengidentifikasi etos kerja melalui perilaku seperti kerja keras, kedisiplinan,

kejujuran, tanggung jawab, dan kerajinan. Selain itu, (Nurjaya et al., 2021) menambahkan bahwa etos kerja juga mencerminkan sikap, sifat, dan karakter individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di lingkungan kerja.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang etos kerja dapat disimpulkan bahwa pengertian etos kerja di lingkungan kepolisian merupakan sikap mental dan komitmen profesional yang tercermin dalam integritas, disiplin, tanggung jawab, loyalitas, serta dedikasi tinggi dalam menjalankan tugas penegakan hukum, pelayanan, dan perlindungan kepada masyarakat. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Sukmawati et al., (2020) yang menyatakan bahwa etos kerja diindikasikan melalui perilaku seperti kerja keras, kedisiplinan, kejujuran, tanggung jawab, dan kerajinan.

2.2. Keterlibatan Kerja

Karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan emosional yang tinggi terhadap organisasi atau perusahaan cenderung memberikan kontribusi positif, terutama dalam peningkatan produktivitas kerja, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan atas hasil pekerjaan mereka (Safitri & Suharnomo, 2022). Konsep keterlibatan kerja ini berakar dari teori motivasi Maslow, yang menyatakan bahwa individu akan terdorong untuk memenuhi kebutuhan harga dirinya melalui keterlibatan dalam pekerjaan (Jang et al., 2020). Keterlibatan mencakup keterlibatan terhadap tugas, peran dalam organisasi, serta dedikasi terhadap pekerjaan yang dilandasi oleh pencapaian harga diri (Baquero, 2023).

Keterlibatan kerja didefinisikan sebagai kondisi kognitif yang mencerminkan identifikasi psikologis individu terhadap pekerjaannya (Abun et al.,

2020). Keterlibatan kerja merupakan keterhubungan ego seseorang dengan pekerjaan yang dijalankan, sejauh mana individu meyakini bahwa pekerjaannya relevan dan mampu memenuhi kebutuhan psikologisnya (Firmansyah & Napitupulu, 2024).

Kanungo mengidentifikasi enam indikator utama untuk mengukur tingkat keterlibatan kerja, yaitu: (a) partisipasi aktif dalam pekerjaan, menunjukkan perhatian dan keikutsertaan nyata; (b) mengutamakan pekerjaan sebagai bagian penting dalam hidup; (c) menganggap pekerjaan sebagai sumber harga diri; (d) keterlibatan mental dan emosional, bukan hanya fisik; (e) kontribusi yang termotivasi oleh dorongan manajerial; dan (f) rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas kelompok (Kanungo, 1982). Dengan keterlibatan kerja yang tinggi, karyawan tidak hanya bekerja secara optimal, tetapi juga merasa memiliki makna dan nilai dalam apa yang mereka lakukan, yang berdampak positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan (Ch Nawangsari et al., 2019).

Aspek yang digunakan untuk mengukur variabel keterlibatan kerja karyawan mengacu pada konsep yang dikembangkan oleh (Schaufeli, 2013) yang mencakup tiga karakteristik utama, yaitu:

- a. *Vigor* (semangat/kekuatan) – ditandai dengan tingkat energi, semangat yang tinggi, serta ketahanan mental dalam menyelesaikan pekerjaan, termasuk dorongan kuat untuk memberikan usaha terbaik meski menghadapi tantangan.
- b. *Dedication* (dedikasi) yang tercermin dari rasa antusiasme, keterlibatan yang mendalam, serta rasa bangga terhadap pekerjaan yang dijalani.

- c. *Absorption* (keasyikan), terlihat dari kemampuan untuk berkonsentrasi penuh dan menikmati pekerjaan, hingga membuat waktu terasa berlalu cepat saat bekerja.

Selanjutnya, (Schaufeli, 2011) juga menambahkan bahwa karyawan dengan keterlibatan tinggi biasanya menunjukkan tiga sikap utama yang dikenal dengan istilah 3S, yaitu:

1. *Say*, yakni berbicara positif tentang organisasi kepada rekan kerja, calon karyawan, dan pelanggan;
2. *Stay*, yaitu keinginan kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi;
3. *Strive*, yaitu semangat untuk memberikan kontribusi maksimal melalui tenaga, waktu, dan inisiatif demi keberhasilan organisasi.

Keterlibatan kerja disimpulkan sebagai tingkat sejauh mana individu secara emosional, kognitif, dan fisik terikat serta berkomitmen terhadap pekerjaannya, yang tercermin dalam partisipasi aktif, antusiasme, dan rasa tanggung jawab terhadap tugas yang dijalankan. Dengan demikian, keterlibatan kerja karyawan mencakup semangat dalam bekerja (*vigor*), dedikasi penuh terhadap kemajuan organisasi (*dedication*), serta keterlibatan secara mendalam dalam pekerjaan (*absorption*) (Schaufeli, 2013).

2.3. Kinerja SDM dalam Pelayanan Publik

Sedarmayanti (2017) mendefinisikan kinerja (prestasi kerja) sebagai hasil kerja dalam bentuk kualitas dan kuantitas yang diperoleh oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mathis & John H. Jackson (2012) kinerja (*performance*) pada dasarnya

juga merujuk pada prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, atau hasil/unjuk kerja/penampilan kerja. Trikurniasih et al., (2019) menjelaskan kinerja sebagai hasil yang dicapai secara bersama oleh individu, sumber daya, dan lingkungan kerja tertentu, didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Kinerja personil erat kaitannya dengan penilaian terhadap pekerjaan seseorang, dan perlu ditetapkan standar kerja.

Kinerja pelayanan publik mencakup prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, atau hasil/unjuk kerja/penampilan kerja untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Kushartiningsih & Riharjo, 2021). Kinerja pelayanan publik merujuk pada penilaian atau evaluasi terhadap sejauh mana suatu organisasi atau lembaga pemerintahan memberikan layanan yang efektif, efisien, dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Trikurniasih et al., 2019). Definisi ini mencakup berbagai aspek, termasuk kualitas layanan, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, tingkat kepuasan pelanggan, dan efektivitas dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik dapat diukur dari segi efisiensi, keadilan, dan efektivitas organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Rezki et al., 2022).

Kinerja pelayanan publik melibatkan evaluasi terhadap sejauh mana suatu organisasi pemerintah mencapai tujuan-tujuan tertentu dalam memberikan pelayanan kepada publik (Bina et al., 2023). Kinerja pelayanan publik melibatkan kemampuan organisasi pemerintah untuk merespons kebutuhan dan harapan masyarakat serta sejauh mana pelayanan tersebut memberikan manfaat bagi masyarakat (Kushartiningsih & Riharjo, 2021).

Kinerja pelayanan publik diukur dari kemampuan organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu, efisiensi dalam penggunaan sumber daya, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Thokoa et al., 2022). Kinerja pelayanan publik dapat diukur dari segi efektivitas, efisiensi, dan keadilan dalam memberikan pelayanan serta kemampuan untuk merespons perubahan dan kebutuhan masyarakat (Teixeira Filho et al., 2022).

Kinerja pelayanan publik mencerminkan seberapa baik suatu lembaga publik mampu menjalankan fungsi pelayanannya secara profesional, transparan, dan akuntabel guna memenuhi kebutuhan serta hak-hak warga negara (Sany Ayu Citra et al., 2021). Penelitian ini menilai kinerja pelayanan publik dari perspektif manajemen, yaitu melalui aktivitas organisasi pemerintah dan para pegawai dalam memberikan pelayanan. Kepuasan pegawai diharapkan dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, elemen-elemen indikator yang membentuk variabel kinerja pelayanan publik diorganisir dalam lima dimensi kualitas pelayanan publik sesuai dengan kerangka *servqual* yang diusulkan oleh (Parasuraman et al., 1985) sebagaimana juga diterapkan dalam penelitian beberapa peneliti sebelumnya yaitu (Abd Ghani et al., 2017; Altuntas & Kansu, 2020; Feras M.I. Alnaser et al., 2018; Hasrat & Rosyadah, 2021) :

1. Keandalan (*Reliability*). Kemampuan dan konsistensi dalam menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*). Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, serta responsif terhadap keinginan konsumen (masyarakat yang dilayani).

3. Keyakinan (*Assurance*). Kemampuan dan keramahan serta kesopanan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
4. Perhatian (*Empathy*). Sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.
5. Berwujud (*Tangible*). Kualitas pelayanan yang terlihat dari sarana fisik yang dapat diamati.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik adalah tingkat pencapaian hasil dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kinerja SDM pelayanan publik diukur dengan indikator (Parasuraman et al., 1985) Keandalan (*Reliability*); Ketanggapan (*Responsiveness*); Keyakinan (*Assurance*); Perhatian (*Empathy*) dan Berwujud (*Tangible*).

2.4. Hubungan antar variabel

2.4.1. Pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap Keterlibatan Kerja Personil

Etos kerja (*work ethos*) dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (Adhellia & Hikmatul Qowi, 2023; Arifin, 2023). Etos kerja merupakan sikap terhadap pekerjaan, sehingga etos kerja yang baik juga akan menghasilkan kinerja yang baik pula (Arifin, 2023). Etos kerja merupakan sikap terhadap pekerjaan, sehingga personil dengan etos kerja yang baik juga akan menghasilkan kinerja yang baik pula tentunya (Mangkat et al., 2019).

Etos kerja akan berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan produktivitas organisasinya (Putra et al., 2022). Sebagaimana beberapa

peneliti yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa semakin tinggi etos kerja maka akan semakin tinggi pula Kinerja (Alisiya & Khusnul Fikriyah, 2022; Aski, 2020; Asroti et al., 2022; Echdar et al., 2021; Shelvia et al., 2022).

Sehingga hipotesis yang diajukan adalah :

H1 : Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula keterlibatan kerja personil

2.4.2. Pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap kinerja pelayanan publik

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa etos kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja SDM (Lestari et al., 2020). Etos kerja yang tinggi mendorong individu untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab, integritas, dan semangat yang tinggi, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian (Juliati, 2021) menunjukkan bahwa etos kerja berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan aparatur sipil negara (ASN), di mana nilai-nilai seperti kedisiplinan, kerja keras, kejujuran, dan rasa tanggung jawab menjadi landasan utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh (Arifin, 2023) yang menyatakan bahwa etos kerja berkorelasi positif dengan peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang.

Pegawai yang menjunjung tinggi nilai-nilai etos kerja cenderung menunjukkan perilaku kerja yang profesional, memiliki komitmen terhadap

tugas, dan lebih mampu memenuhi ekspektasi masyarakat sebagai penerima layanan (Sukmawati et al., 2020). Dengan demikian, etos kerja tidak hanya mempengaruhi kinerja individu, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap pencapaian kinerja organisasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan kepuasan masyarakat.

Sehingga hipotesis yang diajukan adalah :

H2 : Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula kinerja personil

2.4.3. Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap kinerja pelayanan publik

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keterlibatan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja SDM (Witriaryani et al., 2022). Karyawan yang terlibat secara emosional, kognitif, dan fisik dalam pekerjaannya cenderung menunjukkan komitmen yang tinggi, antusiasme, serta rasa tanggung jawab yang besar terhadap tugas-tugas pelayanan yang diemban. Penelitian yang dilakukan oleh (van Dorssen-Boog et al., 2021) menemukan bahwa keterlibatan kerja berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga Kesehatan.

Demikian pula, hasil penelitian dari (Jang et al., 2020) menunjukkan bahwa pegawai dengan tingkat keterlibatan kerja yang tinggi lebih mampu memberikan pelayanan yang komunikatif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan publik. Keterlibatan ini mempengaruhi kinerja secara langsung, karena individu merasa pekerjaan mereka memiliki makna, sehingga

terdorong untuk memberikan kontribusi terbaik demi keberhasilan organisasi. Temuan-temuan tersebut memperkuat asumsi bahwa keterlibatan kerja bukan hanya berdampak pada aspek individu, tetapi juga berperan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Sehingga hipotesis yang diajukan adalah :

H3 : Semakin tinggi keterlibatan kerja maka semakin tinggi pula kinerja personil

2.4.4. Peran mediasi Keterlibatan Kerja Personil dalam Pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap Kinerja Personil

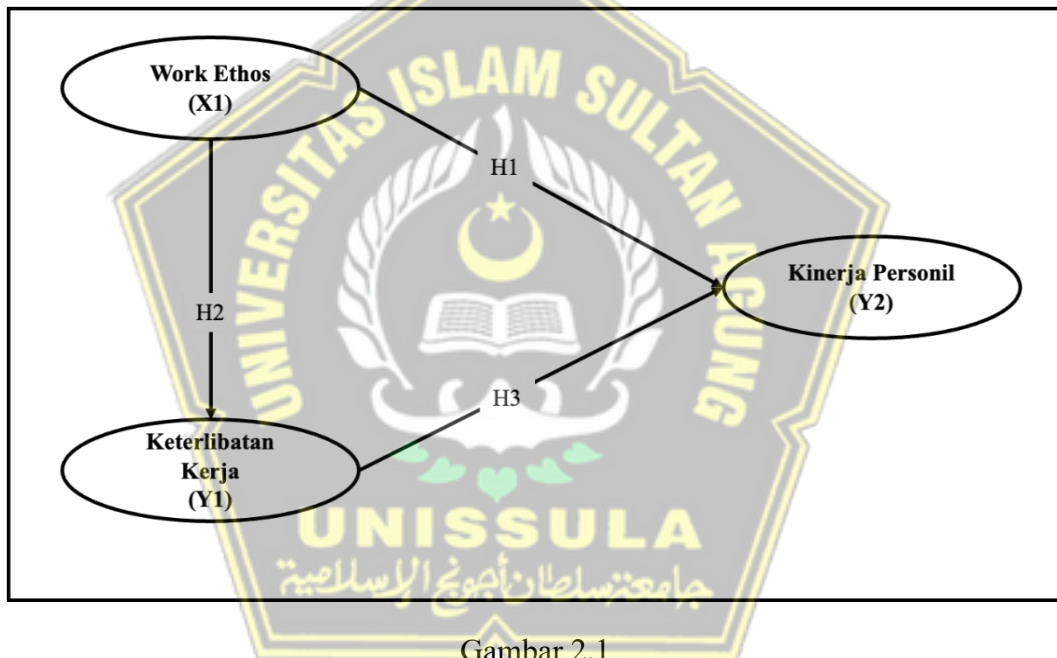
Keterlibatan kerja personil berperan sebagai mediator dalam hubungan antara etos kerja dan kinerja personil dengan cara menjembatani bagaimana nilai, sikap, serta semangat kerja yang tinggi (etos kerja) dapat terwujud dalam perilaku kerja yang produktif dan berkomitmen. Etos kerja yang kuat mendorong individu untuk lebih terlibat secara emosional dan kognitif dalam pekerjaannya, sehingga meningkatkan dedikasi, tanggung jawab, dan fokus terhadap tugas. Keterlibatan kerja yang tinggi ini kemudian memicu peningkatan kinerja personil karena mereka bekerja dengan motivasi intrinsik yang lebih besar, memiliki rasa memiliki terhadap organisasi, dan berusaha mencapai hasil terbaik. Dengan demikian, keterlibatan kerja menjadi mekanisme penting yang mengubah pengaruh positif etos kerja menjadi peningkatan nyata dalam kinerja.

Sehingga hipotesis yang diajukan adalah :

H4 : Keterlibatan kerja personil memediasi pengaruh etos kerja terhadap kinerja personil.

2.5. Model Empirik Penelitian

Untuk memudahkan arah penelitian, maka perlu dibuat model empirik penelitian yang dapat digunakan untuk membuat kerangka kerja analisis dan pola pikir yang melandasi pengaruh antar variable yang diujikan maka model empirik penelitian yang disajikan adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Model Empirik dikembangkan dalam penelitian ini

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah merupakan tipe penelitian eksplanatory research yang bersifat asosiatif, yaitu bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengujian hipotesis dengan maksud membenarkan atau memperkuat hipotesis dengan harapan, yang pada akhirnya dapat memperkuat teori yang dijadikan sebagai pijakan. Dalam hal ini adalah menguji pengaruh etos kerja, keterikatan kerja dan kinerja pelayanan publik personil Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh sumber daya manusia di Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat sebanyak 43 personil.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang mewakili keseluruhan obyek yang diteliti. Penarikan sampel ini didasarkan bahwa dalam suatu penelitian ilmiah tidak ada keharusan atau tidak mutlak semua populasi harus diteliti secara keseluruhan tetapi dapat dilakukan sebagian saja dari populasi tersebut. Teknik sampling sensus adalah metode pengambilan sampel di mana seluruh populasi atau

keseluruhan elemen yang ada di dalam suatu populasi diikutsertakan dalam penelitian atau survei. Dengan kata lain, teknik ini melibatkan pengambilan data dari setiap anggota populasi, bukan hanya sebagian kecil dari populasi. Maka, dengan demikian responden dalam penelitian ini adalah 43 personil Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data pada studi ini mencakup data primer dan skunder. Data primer data yang diperoleh langsung dari obyeknya (Widodo, 2017). Data primer studi adalah mencakup : etos kerja, keterikatan kerja dan kinerja pelayanan publik personil Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat. Data skunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain. Data tersebut meliputi data statistic dan referensi yang berkaitan dengan studi ini.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut :

1. Data Primer

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan lembaran angket yang berisi daftar pertanyaan kepada responden yaitu terkait variable etos kerja, keterikatan kerja dan kinerja pelayanan publik personil Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat.

Pengukuran variable penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara personal (*Personality Questionnaires*). Data dikumpulkan dengan menggunakan angket tertutup. Interval pernyataan dalam penelitian ini adalah 1-5 dengan pernyataan jankarnya Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS).

Pengambilan data yang diperoleh melalui kuesioner dilakukan dengan menggunakan pengukuran *interval* dengan ketentuan skornya adalah sebagai berikut :

<i>Sangat Tidak Setuju</i>	1	2	3	4	5	<i>Sangat Setuju</i>
----------------------------	---	---	---	---	---	----------------------

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan hasil penelitian. Adapun data sekunder diperoleh berupa :

- a. Jurnal, diperoleh dari beberapa penelitian terdahulu guna mendukung penelitian.
- b. Literature berupa beberapa referensi dari beberapa buku dalam mendukung penelitian.

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Indrianto dan Supomo (2012) menyatakan definisi operasional adalah penentuan contruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Variabel penelitian ini mencakup etos kerja, keterikatan kerja dan kinerja pelayanan publik

personil Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat. Adapun masing-masing indikator tampak pada table 3.1

Table 3.1
Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sumber
1.	Etos kerja sikap mental dan komitmen profesional yang tercermin dalam integritas, disiplin, tanggung jawab, loyalitas, serta dedikasi tinggi dalam menjalankan tugas penegakan hukum, pelayanan, dan perlindungan kepada masyarakat.	1) kerja keras, 2) kedisiplinan, 3) kejujuran, 4) tanggung jawab, 5) kerajinan.	Sukmawati et al.,2020)
2.	Keterlibatan kerja sejauh mana individu secara emosional, kognitif, dan fisik terikat serta berkomitmen terhadap pekerjaannya, yang tercermin dalam partisipasi aktif, antusiasme, dan rasa tanggung jawab terhadap tugas yang dijalankan.	1) semangat dalam bekerja (vigor), 2) dedikasi penuh terhadap kemajuan organisasi (dedication), 3) keterlibatan secara mendalam dalam pekerjaan (absorption).	(Schaufeli, 2013)
3.	Kinerja Personil dalam pelayanan publik tingkat keberhasilan aparatur atau instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui layanan yang efektif, efisien, berkualitas, dan akuntabel.	1. Keandalan (<i>Reliability</i>), 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>), 3. Keyakinan (<i>Assurance</i>), 4. Perhatian (<i>Empathy</i>), 5. Berwujud (<i>Tangible</i>).	(Parasuraman et al., 1985)

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian (Umar, 2012). Dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan analisa non statistic untuk menganalisis data kualitatif, yaitu dengan membaca tabel-tabel, grafik / angka-angka berdasarkan hasil jawaban responden terhadap variabel penelitian kemudian dilakukan uraian dan penafsiran.

3.6.2. Analisis Uji *Partial Least Square*

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis komponen atau varian. PLS merupakan pendekatan alternative yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kuasalita/teori sedangkan PLS lebih bersifat predictive model. PLS merupakan metode analisis yang powerfull, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi.

Tujuan penggunaan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten, variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana

inner model (model structural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimumkan.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS (Partial Least Square) dapat dikategorikan sebagai berikut: Kategori pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*loading*). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, PLS (*Partial Least Square*) menggunakan proses iterasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

1. Menghasilkan *weight estimate*.
2. Menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*.
3. Menghasilkan estimasi *means* dan lokasi (konstanta).

3.6.3. Analisa model *Partial Least Square*

Dalam metode PLS (*Partial Least Square*) teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai *Discriminant Validity*

Discriminant Validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan berikut:

1. *Convergent Validity*

Convergent Validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70% dengan konstruk yang diukur. Namun, menurut Chin (1998) dalam Ghazali dan Hengky (2015), untuk penelitian tahap awal dalam pengembangan skala pengukuran, evaluasi cross loading digunakan untuk menilai validitas diskriminan konstruk. Suatu indikator dinyatakan memiliki validitas diskriminan yang baik apabila korelasi antara konstruk dengan item pengukurannya lebih besar dibandingkan korelasi dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten mampu memprediksi indikator-indikator pada bloknya sendiri dengan lebih baik dibandingkan indikator pada blok konstruk lain.

Metode lain untuk menilai *Discriminant Validity* adalah membandingkan nilai *Root of Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *Discriminant Validity* yang baik (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghazali dan Hengky, 2015). Berikut ini rumus untuk menghitung AVE:

$$\frac{\sum_{i=1}^n \lambda_i}{n}$$

Keterangan :

AVE : Rerata persentase skor varian yang diekstraksi dari seperangkat variabel laten yang di estimasi melalui *standardized factor loading* indikatornya dalam proses iterasi algoritma dalam PLS.

λ_i : Melambangkan *standardized factor loading* dan i adalah jumlah indikator.

2. Validitas Konvergen

Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruk yang mana mempunyai korelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *factor loading* (korelasi antara skor item atau skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. (Hair et al, 2016) mengemukakan bahwa *rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah ± 30 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk loading ± 40 dianggap lebih baik, dan untuk loading > 0.50 dianggap signifikan secara praktis. Dengan demikian semakin tinggi nilai *factor loading*, semakin penting peranan loading dalam menginterpretasi matrik faktor. *Rule of thumb* yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading* > 0.7 , *cummunality* > 0.5 dan *Average Variance Extracted* (AVE) > 0.5 (Chin, 1995 dalam Abdillah & Hartono, 2015). Metode

lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Chin, Gopalan & Salisbury, 1997 dalam Abdillah & Hartono, 2015). AVE dapat dihitung dengan rumus berikut:

Merupakan model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut metode lain untuk menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai *squareroot of average variance extracted (AVE)*.

3. *Composite reliability*

Merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view latent variabel coefficients*. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan *cronbach's alpha*. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

4. *Cronbach's Alpha*

Merupakan uji reliabilitas yang dilakukan memperkuat hasil dari *composite reliability*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila

memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0.7. Uji yang dilakukan diatas merupakan uji pada *outer model* untuk indikator reflektif. Sedangkan untuk indikator formatif dilakukukan pengujian yang berbeda. Uji indikator formatif yaitu:

a. Uji *Significance of weight*

Nilai *weight* indikator formatif dengan konstruknya harus signifikan.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Untuk mengetahui apakah indikator formatif mengalami multikolinieritas dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5 – 10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi multikolinieritas.

5. Analisa *Inner Model*

Analisa *inner model* biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model* dan *substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasar pada *substantive theory*. Analisa *inner model* dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural (Stone, 1974; Geisser, 1975). Dalam pengevaluasian *inner model* dengan PLS (*Partial Least Square*) dimulai dengan cara melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen.

Kemudian dalam penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi.

Perubahan nilai pada *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independent tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Selain melihat nilai (R^2), pada model PLS (*Partial Least Square*) juga dievaluasi dengan melihat nilai *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. Q^2 mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai Q^2 lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai Q^2 kurang dari nol (0), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

Merupakan spesifikasi hubungan antar variabel laten (*structural model*), disebut juga *inner relation*, menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substantif penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau variabel manifest diskala *zeromeans* dan unit varian sama dengan satu sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dari model *inner model* yang diperoleh adalah :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + e$$

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + (b_1X_1 * b_3Z) + (b_2X_2 * b_3Z) + e$$

Weight Relation, estimasi nilai kasus variabel laten, *inner* dan *outer model* memberikan spesifikasi yang diikuti dalam estimasi

algoritma PLS. Setelah itu diperlukan definisi *weight relation*. Nilai kasus untuk setiap variabel laten diestimasi dalam PLS yakni :

$$\xi_b = \sum_{kb} W_{kb} X_{kb}$$

$$\eta_1 = \sum_{ki} W_{ki} X_{ki}$$

Dimana W_{kb} dan W_{ki} adalah *weight* yang digunakan untuk membentuk estimasi variabel laten endogen (η) dan eksogen (ξ). Estimasi variabel laten adalah linier agregasi dari indikator yang nilai *weight*-nya didapat dengan prosedur estimasi PLS seperti dispesifikasi oleh *inner* dan *outer* model dimana variabel laten endogen (dependen) adalah η dan variabel laten eksogen adalah ξ (independent), sedangkan ζ merupakan residual dan β dan γ adalah matriks koefisien jalur (*pathcoefficient*)

Inner model diukur menggunakan *R-square* variabel laten eksogen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. *Q Square* *predictive relevance* untuk model konstruk, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai $Q\text{-square} > 0$ menunjukkan model memiliki *predictive relevance*, sebaliknya jika nilai $Q\text{-square} \leq 0$ menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Perhitungan *Q-Square* dilakukan dengan rumus :

$$Q^2 = 1 - (1-R_1^2)(1-R_2^2)\dots(1-R_p^2)$$

Dimana $(1-R_1^2)(1-R_2^2)\dots(1-R_p^2)$ adalah *R-square* eksogen dalam model persamaan. Dengan asumsi data terdistribusi bebas

(*distribution free*), model struktural pendekatan prediktif PLS dievaluasi dengan R-Square untuk konstruk endogen (dependen), Q-square test untuk relevansi prediktif, t-statistik dengan tingkat signifikansi setiap koefisien path dalam model struktural.

6. Pengujian Hipotesis

Uji t digunakan untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh masing masing variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat.

Langkah langkah pengujiannya adalah :

1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : \beta_1 = 0$, tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variable terikat

$H_0 : \beta_1 \neq 0$, ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variable terikat

2) Menentukan level of significance : $\alpha = 0,05$ dengan Df = ($\alpha;n-k$)

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima bila $t^{\text{hitung}} < t^{\text{tabel}}$

H_0 diterima bila $t^{\text{hitung}} \geq t^{\text{tabel}}$

4) Perhitungan nilai t :

a) Apabila $t^{\text{hitung}} \geq t^{\text{tabel}}$ berarti ada pengaruh secara partial masing masing variabel independent terhadap variabel dependent.

b) Apabila $t^{\text{hitung}} < t^{\text{tabel}}$ berarti tidak ada pengaruh secara partial masing masing variabel independent terhadap variabel dependent.

7. Evaluasi Model.

Model pengukuran atau *outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composit reliability* untuk blok indikator. Model struktur alat *inner model* dievaluasi dengan melihat presentase varian yang dijelaskanya itu dengan melihat R^2 untuk konstruk laten eksogen dengan menggunakan ukuran *Stone Gaisser Q Square test* dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang didapat melalui prosedur *bootstrapping*.

8. Pengujian Hipotesa

Dalam pengujian hipotesa dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistic maka untuk $\alpha = 0,05$ nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 di tolak ketika t-statistik $> 1,96$. Untuk menolak atau menerima hiootesis menggunakan probabilitas maka H_a diterima jika nilai $p < 0,05$.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1. Deskripsi Responden

Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 43 anggota pada Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat. Gambaran karakteristik responden penelitian yang ditampilkan dengan data statistik yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Dalam pelaksanaan penyebaran kuesioner penelitian di lokasi penelitian pada tanggal 2 - 4 Oktober 2025, seluruh responden bersedia mengisi kuesioner, sehingga dari hasil penelitian diperoleh 43 kuesioner penelitian yang terisi lengkap dan dapat digunakan dalam analisis data penelitian ini.

Deskripsi terkait responden penelitian ini dapat dijelaskan dalam empat karakteristik, yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan masa kerja yang dipaparkan berikut ini:

4.1.1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.1
Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	38	88.4
Wanita	5	11.6
Total	43	100.0

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2025.

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pria sebanyak 38 orang atau 88,4%, sedangkan wanita hanya 5 orang atau

11,6%. Temuan ini menggambarkan bahwa komposisi personil di Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat masih didominasi oleh laki-laki, yang sejalan dengan karakteristik umum institusi kepolisian yang menuntut kemampuan fisik dan ketahanan kerja tinggi di lapangan. Dominasi pria ini juga menunjukkan bahwa pembagian peran dalam pelaksanaan tugas-tugas lalu lintas, seperti pengaturan dan pengamanan jalan raya, masih lebih banyak dipercayakan kepada personil laki-laki. Kondisi ini dapat berdampak positif pada efektivitas pelaksanaan tugas lapangan yang memerlukan ketegasan dan kesiapsiagaan tinggi, meskipun tetap perlu penguatan kapasitas personil wanita dalam bidang administrasi dan pelayanan publik.

4.1.2. Usia

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan berdasarkan tingkat usia sebagai berikut:

Tabel 4.2
Deskripsi Responden Menurut Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
18 - 30 tahun	11	25.6
31 - 40 tahun	15	34.9
41 - 50 tahun	11	25.6
>50 tahun	6	14.0
Total	43	100.0

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2025.

Sajian data pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada rentang 31–40 tahun sebanyak 15 orang (34,9%), diikuti oleh kelompok 18–30 tahun dan 41–50 tahun masing-masing 11

orang (25,6%), serta di atas 50 tahun sebanyak 6 orang (14,0%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas personil berada pada usia produktif yang relatif matang secara profesional. Komposisi usia tersebut menunjukkan keseimbangan antara tenaga muda yang enerjik dan personil senior yang berpengalaman, sehingga dapat mendorong sinergi dalam kinerja tim. Usia produktif ini umumnya berimplikasi pada kesiapan dalam menghadapi beban kerja tinggi dan adaptasi terhadap kebijakan operasional baru, seperti penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan lalu lintas.

4.1.3. Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan berdasarkan pendidikan terakhir sebagai berikut:

Tabel 4.3
Deskripsi Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA/SMK	16	37.2
Diploma	6	14.0
Sarjana	18	41.9
Pascasarjana	3	7.0
Total	43	100.0

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2025.

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, terlihat bahwa mayoritas responden memiliki tingkat Sarjana (S1) sebanyak 18 orang (41,9%), disusul SMA/SMK sebanyak 16 orang (37,2%), Diploma 6 orang (14,0%), dan Pascasarjana 3 orang (7,0%). Tingginya proporsi lulusan sarjana mengindikasikan bahwa sumber daya manusia di Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat telah memiliki bekal pendidikan formal yang baik. Hal ini penting karena pendidikan formal yang lebih tinggi berkontribusi pada

peningkatan kemampuan analitis, pemahaman terhadap regulasi, serta pelayanan publik berbasis profesionalisme. Di sisi lain, adanya personil dengan latar belakang pendidikan menengah atas menunjukkan perlunya program pengembangan kompetensi dan pelatihan berkelanjutan agar kualitas kinerja dapat merata di seluruh tingkat personil.

4.1.4. Lama Bekerja

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan berdasarkan lama mereka bekerja sebagai berikut:

Tabel 4.4
Deskripsi Responden Menurut Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
0 - 3 tahun	6	14.0
>3 - 6 tahun	10	23.3
>6 - 9 tahun	16	37.2
> 9 tahun	11	25.6
Total	43	100.0

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025.

Pada Tabel 4.4 diketahui bahwa sebagian besar responden telah bertugas selama lebih dari >6-9 tahun sebanyak 16 orang (37,2%), selanjutnya lebih dari 9 tahun sebanyak 11 orang (25,6%), sementara yang memiliki masa kerja lebih dari >3 - 6 tahun terdapat 10 orang (23,3%), serta 0 – 3 tahun sebanyak 6 orang (14,0%). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas personil berada pada tahap karier menengah dengan pengalaman kerja yang cukup untuk memahami prosedur dan dinamika tugas di lapangan. Masa kerja tersebut berpotensi mendukung stabilitas kinerja dan disiplin kerja yang baik karena mereka telah melalui fase adaptasi organisasi. Namun, masih tingginya proporsi personil dengan masa kerja di

bawah enam tahun juga menjadi peluang bagi pimpinan untuk memperkuat pembinaan dan mentoring agar potensi kinerja dapat berkembang secara optimal.

4.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian

Analisis deskriptif ditujukan untuk memperoleh gambaran penilaian responden terhadap variabel yang diteliti. Melalui analisis deskriptif akan diperoleh informasi mengenai kecenderungan responden dalam menanggapi item-item indikator yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini.

Data dijelaskan dengan memberikan bobot penilaian untuk setiap pernyataan dalam kuesioner. Kriteria tanggapan responden mengikuti skala penilaian berikut: Sangat Setuju (SS) skor 5, Setuju (S) skor 4, Cukup Setuju (CS) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2, Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1. Selanjutnya dari skala tersebut akan dibentuk kategorisasi data menjadi 3 kelompok. Untuk menentukan kriteria skor setiap kelompok dapat dihitung sebagai berikut (Sugiyono, 2017):

- a. Skor tertinggi = 5
- b. Skor terendah = 1
- c. Range = Skor tertinggi – skor terendah = 5 - 1 = 4
- d. Interval kelas = Range / banyak kategori = 4/3 = 1,33

Berdasarkan besaran interval kelas tersebut, maka kriteria dari ketiga kategori tersebut, yaitu: kategori rendah, skor = 1,00 – 2,33 , kategori sedang, skor = 2,34 – 3,66 dan kategori tinggi/baik, dengan skor 3,67 – 5,00. Deskripsi masing-masing variabel secara lengkap disajikan berikut ini:

Tabel 4.5.
Deskripsi Variabel Penelitian

No	Variabel dan indikator	Mean	Standar Deviasi
1	Etos kerja	3.99	
	a. Kerja keras,	4.02	0.60
	b. Kedisiplinan,	3.95	0.69
	c. Kejujuran,	4.00	0.65
	d. Tanggung jawab,	4.00	0.53
	e. Kerajinan.	3.98	0.64
2	Keterlibatan kerja	4.16	
	a. Semangat dalam bekerja (vigor),	4.21	0.56
	b. Dedikasi penuh terhadap kemajuan organisasi (dedication),	4.09	0.57
	c. Keterlibatan secara mendalam dalam pekerjaan (absorption)	4.19	0.66
3	Kinerja personil	4.14	
	a. Keandalan (Reliability).	4.09	0.61
	b. Ketanggapan (Responsiveness).	4.26	0.58
	c. Keyakinan (Assurance).	4.12	0.66
	d. Perhatian (Empathy).	4.07	0.55
	e. Berwujud (Tangible).	4.19	0.66

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel Etos Kerja memiliki nilai mean keseluruhan sebesar 3,99, yang termasuk dalam kategori tinggi (rentang 3,67–5,00). Hal ini menunjukkan bahwa personil Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat memiliki etos kerja yang baik dalam melaksanakan tugas pelayanan, penegakan hukum, dan perlindungan masyarakat. Indikator dengan nilai mean tertinggi adalah kerja keras (4,02), yang menunjukkan bahwa sebagian besar personil memiliki semangat tinggi dan komitmen kuat dalam menyelesaikan tugas dengan maksimal meskipun menghadapi tantangan di lapangan. Sementara itu, indikator dengan nilai terendah adalah kedisiplinan (3,95), yang meskipun masih dalam kategori tinggi, mengindikasikan adanya ruang perbaikan dalam hal konsistensi terhadap aturan dan waktu pelaksanaan tugas. Secara keseluruhan, tingginya etos kerja ini

mencerminkan komitmen profesional yang kuat dan menjadi landasan utama bagi peningkatan kinerja personil dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Variabel Keterlibatan Kerja menunjukkan nilai mean keseluruhan sebesar 4,16, yang juga berada pada kategori tinggi. Temuan ini menandakan bahwa personil memiliki tingkat keterlibatan yang tinggi secara emosional dan kognitif dalam menjalankan pekerjaannya. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada semangat dalam bekerja (*vigor*) dengan mean sebesar 4,21, yang menggambarkan bahwa para personil memiliki energi, ketekunan, dan antusiasme tinggi saat menjalankan tugas. Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah adalah dedikasi penuh terhadap kemajuan organisasi (*dedication*) dengan mean sebesar 4,09, yang meskipun masih dalam kategori tinggi, menunjukkan bahwa sebagian personil masih perlu diperkuat rasa bangga dan keterikatan emosionalnya terhadap institusi. Secara umum, hasil ini mengindikasikan bahwa keterlibatan kerja yang tinggi dapat mendorong peningkatan komitmen dan motivasi, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kinerja keseluruhan satuan lalu lintas.

Pada variabel Kinerja Personil, diperoleh nilai mean keseluruhan sebesar 4,14, yang tergolong kategori tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa personil Polres Kotawaringin Barat memiliki tingkat kinerja yang baik dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Indikator dengan nilai tertinggi adalah Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan mean 4,26, menunjukkan bahwa personil cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat di lapangan. Sementara indikator dengan nilai terendah adalah Perhatian (*Empathy*) dengan mean 4,07, yang

meskipun tinggi, masih menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek empati dan komunikasi interpersonal dalam memberikan pelayanan yang humanis. Secara keseluruhan, tingginya kinerja personil menggambarkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas kepolisian, terutama dalam menjaga ketertiban lalu lintas serta memberikan rasa aman kepada masyarakat pengguna jalan.

4.3. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Proses analisis data penelitian ini selanjutnya dilakukan dengan menggunakan PLS (*Partial Least Square*) dan data diolah dengan menggunakan program Smart PLS 4.1.0. Seperti dijelaskan Ghozali dan Latan (2015:7) model pengukuran PLS terdiri dari model pengukuran (*outer model*), kriteria *Goodness of fit* (GoF) dan model struktural (*inner model*). PLS bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk dengan melihat apakah ada pengaruh atau hubungan antar konstruk tersebut.

Pengujian model pengukuran (*outer model*) menunjukkan bagaimana variabel manifest atau observed variabel mempresentasi variabel laten untuk diukur. Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk uji validitas dan reliabilitas model. Kriteria validitas diukur dengan *convergent* dan *discriminant validity*, sedangkan kriteria reliabilitas konstruk diukur dengan *composite reliability*, *Average Variance Extracted (AVE)*, dan *cronbach alpha*.

4.3.1. Convergent Validity

Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksiif dindikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score componen score

yang dihitung menggunakan PLS. Ukuran reflektif individual dinyatakan tinggi jika nilai *factor loading* lebih dari 0,7 dengan konstruksi yang diukur untuk penelitian yang bersifat confirmatory dan nilai *factor loading* antara 0,6 - 0,7 untuk penelitian yang bersifat exploratory masih dapat diterima serta nilai Average Variance Extracted (AVE) harus lebih besar dari 0,5.

Evaluasi validitas konvergen (*convergent validity*) pada masing-masing variabel laten, dapat disajikan pada bagian nilai *outer loading* yang menggambarkan kekuatan indikator dalam menjelaskan variabel laten. Hasil uji validitas konvergen tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Evaluasi Validitas Konvergen Etos kerja (X1)

Pengukuran variabel Etos kerja pada penelitian ini merupakan refleksi dari empat indikator. Nilai *factor loading* masing-masing indikator variabel Etos kerja menunjukkan evaluasi model pengukuran *outer model*. Berikut ditampilkan besaran *outer loading* bagi konstruk Etos kerja.

Tabel 4.9

Hasil Estimasi Nilai *Factor Loading* Indikator Variabel Etos kerja (X1)

Kode	Indikator	<i>Outer loadings</i>	Keterangan
X11	Kerja keras,	0.780	Valid
X12	Kedisiplinan,	0.813	Valid
X13	Kejujuran,	0.740	Valid
X14	Tanggung jawab,	0.817	Valid
X15	Kerajinan.	0.835	Valid

Sajian data atas menunjukkan seluruh indikator variabel Etos kerja (X1) memiliki nilai *factor loading* berada pada rentang 0,740 –

0,835 atau di atas angka 0,700. Atas dasar hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa variabel Etos kerja (X1) mampu dijelaskan secara baik atau secara convergent dapat disebut valid oleh indikator Kerja keras, Kedisiplinan, Kejujuran, Tanggung jawab, Kerajinan.

2. Evaluasi Validitas Konvergen Variabel Keterlibatan kerja

Pengukuran variabel Keterlibatan kerja pada penelitian ini merupakan refleksi dari tiga indikator. Nilai *factor loading* masing-masing indikator variabel Keterlibatan kerja menunjukkan evaluasi model pengukuran *outer model*. Berikut ditampilkan besaran *outer loading* bagi konstruk Keterlibatan kerja.

Tabel 4.10
Hasil Estimasi Nilai *Factor Loading* Indikator Variabel Keterlibatan kerja (Y1)

Kode	Indikator	<i>Outer loadings</i>	Keterangan
Y11	Semangat dalam bekerja (<i>vigor</i>),	0.821	Valid
Y12	Dedikasi penuh terhadap kemajuan organisasi (<i>dedication</i>),	0.750	Valid
Y13	Keterlibatan secara mendalam dalam pekerjaan (<i>absorption</i>)	0.879	Valid

Data yang disajikan di atas menunjukkan seluruh indikator variabel Keterlibatan kerja (Y1) memiliki nilai *factor loading* berada pada rentang 0,750 – 0,879 atau di atas angka 0,700. Atas dasar hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa variabel Keterlibatan kerja (Y1) mampu dijelaskan secara baik atau secara convergent dapat disebut valid oleh indikator Semangat dalam bekerja (*vigor*), Dedikasi penuh

terhadap kemajuan organisasi (*dedication*), Keterlibatan secara mendalam dalam pekerjaan (*absorption*).

3. Evaluasi Validitas Konvergen Variabel Kinerja personil

Variabel Kinerja personil dalam pelayanan publik pada penelitian ini diukur dari refleksi lima indikator. Evaluasi model pengukuran (*outer model*) diidentifikasi dari nilai *factor loading* dari setiap indikator variabel Kinerja personil Berikut ditampilkan besaran nilai loading bagi variabel Kinerja personil.

Tabel 4.11
Hasil Estimasi Nilai *Factor Loading* Indikator Variabel Kinerja personil (Y2)

Kode	Indikator	<i>Outer loadings</i>	Keterangan
Y21	Keandalan (<i>Reliability</i>).	0.795	Valid
Y22	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).	0.836	Valid
Y23	Keyakinan (<i>Assurance</i>).	0.848	Valid
Y24	Perhatian (<i>Empathy</i>).	0.719	Valid
Y25	Berwujud (<i>Tangible</i>).	0.885	Valid

Tabel di atas memperlihatkan besarnya *factor loading* setiap indikator untuk variabel Kinerja personil (Y2) berada di atas angka 0,700 Atas dasar hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa variabel Kinerja personil dalam pelayanan publik (Y2) mampu dijelaskan secara baik atau secara convergent dapat disebut valid oleh indikator Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*), dan Berwujud (*Tangible*). .

Berdasarkan hasil pengujian validitas konvergen pada masing-masing variabel, dapat dikatakan seluruh indikator yang digunakan

dalam model penelitian ini dinyatakan valid, sehingga dapat dipakai sebagai ukuran bagi variabel yang digunakan pada penelitian ini.

4.3.2. *Discriminant Validity*

Untuk pengujian *discriminant validity* dilakukan dengan tiga cara yaitu: 1) melihat kriteria Fornell Lacker Criterion yang diketahui dari ukuran *square root of average variance extracted* (AVE) atau akar AVE, 2) melihat nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), dan 3) memeriksa *cross loading*. Hasil pengujian pada masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Fornell Lacker Criterion**

Pengujian Fornell Lacker Criterion yaitu menguji validitas indikator dengan membandingkan nilai akar *Average Variance Extract* (AVE) dengan korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya.

Tabel 4.12

Nilai *Fornell Lacker Criterion*

	Keterlibatan kerja	Kinerja Personil	Work Ethos
Keterlibatan kerja	0.818		
Kinerja Personil	0.767	0.818	
Work Ethos	0.631	0.685	0.798

Keterangan: Nilai yang dicetak tebal adalah nilai akar AVE.

Apabila akar AVE lebih besar daripada korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya, maka uji *Fornell Lacker Criterion* terpenuhi. Berdasarkan Tabel 4.12 di atas terlihat bahwa nilai akar AVE lebih tinggi dari nilai korelasi antar konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria

discriminant validity yang tinggi, artinya hasil analisis data dapat diterima karena nilai yang menggambarkan hubungan antar konstruk berkembang dan nilai akar AVE memiliki nilai yang lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk. Hal ini dapat berarti bahwa seluruh konstruk memiliki *discriminant validity* yang baik. Dengan demikian instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur seluruh konstruk atau variabel laten dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

2. Hasil Uji *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*

Pengujian validitas menggunakan kriteria *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)* dilakukan dengan melihat matrik HTMT. Kriteria HTMT yang diterima adalah dibawah 0,9 yang mengindikasikan evaluasi validitas diskriminan diterima.

Tabel 4.13

Nilai Uji Discriminant Validity dengan kriteria *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)*

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
Kinerja Personil <-> Keterlibatan kerja	0.745
Work Ethos <-> Keterlibatan kerja	0.770
Work Ethos <-> Kinerja Personil	0.777

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai-nilai dalam matrik HTMT tidak ada yang melebihi angka 0,9. Artinya, model menunjukkan bahwa evaluasi validitas diskriminan dapat diterima. Dari hasil pengujian validitas diskriminan, dapat diketahui bahwa syarat uji *Heterotrait-*

Monotrait Ratio (HTMT) telah terpenuhi sehingga semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity* yang baik artinya hasil analisis data dapat diterima.

3. *Cross Loading*

Analisis terhadap *cross loading* dilakukan untuk melihat besarnya korelasi indikator dengan konstruk laten. Tabel *cross-loading* berikut ini menampilkan hasil dari analisis korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri atau dengan indikator lainnya.

Tabel 4.13
Nilai Korelasi Konstruk dengan Indikator (*Cross Loading*)

	Keterlibatan kerja	Kinerja Personil	Work Ethos
X1 1	0.478	0.464	0.780
X1 2	0.494	0.549	0.813
X1 3	0.496	0.591	0.740
X1 4	0.425	0.494	0.817
X1 5	0.598	0.606	0.835
Y1 1	0.821	0.572	0.448
Y1 2	0.750	0.666	0.448
Y1 3	0.879	0.640	0.635
Y2 1	0.454	0.795	0.498
Y2 2	0.716	0.836	0.529
Y2 3	0.623	0.848	0.565
Y2 4	0.638	0.719	0.488
Y2 5	0.663	0.885	0.696

Pengujian diskriminasi validitas dianggap valid apabila nilai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri lebih besar daripada dengan konstruk lainnya, dan jika semua nilai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri dan konstruk lainnya menunjukkan nilai yang positif. Semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi

kriteria validitas discriminant yang tinggi, seperti yang ditunjukkan oleh hasil pengolahan data yang ditampilkan pada tabel cross-loading.atas dasar tersebut, maka hasil analisis data dapat diterima bahwa data memiliki validitas discriminant yang baik.

4.3.3. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, kosnsiten dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS), uji reliabilitas dan validitas konstruk merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Tiga indikator utama yang umum digunakan untuk menguji reliabilitas dan validitas konstruk adalah :

- a. *Cronbach alpha*. Uji ini bertujuan mengukur konsistensi internal suatu konstruk berdasarkan korelasi antar indikator dalam konstruk tersebut. Kriteria skor *cronbach alpha* yang lebih dari 0,70 memiliki arti bahwa reliabilitas konstruk yang diteliti tergolong baik (Ghozali, 2014).
- b. *Composite Reliability*. Uji ini digunakan untuk menilai reliabilitas internal konstruk, tetapi lebih akurat dibanding Cronbach's Alpha karena mempertimbangkan bobot (loading) masing-masing indikator. Nilai *composite reliability* disyaratkan bernilai lebih dari 0,70.
- c. *Average Variance Extracted (AVE)*. Kriteria AVE mengukur sejauh mana indikator-indikator dalam satu konstruk berkorelasi tinggi satu sama lain Kriteria AVE yang berada di atas 0,5 menunjukkan indikator

yang membentuk variabel penelitian dikatakan reliabel, sehingga dapat dipergunakan dalam analisis lebih lanjut dalam penelitian.

Nilai-nilai *cronbach's alpha*, *composite reliability*, dan *AVE* untuk masing-masing konstruk penelitian ini tersaji seluruhnya dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho c)	Average variance extracted (AVE)
Keterlibatan kerja	0.751	0.858	0.670
Kinerja Personil	0.876	0.910	0.670
Work Ethos	0.857	0.897	0.636

Sumber: Olah data Smart PLS 4.1.0 (2025)

Hasil uji reliabilitas masing-masing struktur ditunjukkan pada tabel di atas. Temuan menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* masing-masing konstruk lebih dari 0,7, selanjutnya nilai reliabilitas komposit (*Composite reliability*) masing-masing konstruk lebih dari 0,7, dan nilai AVE masing-masing konstruk lebih dari 0,5. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang tinggi.

Sesuai hasil pengujian *convergent validity*, *discriminant validity*, dan reliabilitas variabel penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat ditarik yaitu indikator-indikator yang digunakan dalam pengukuran variabel laten, seluruhnya dapat dinyatakan sebagai indikator pengukur yang valid dan reliabel.

4.3.4. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas perlu dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Multikolinieritas merupakan kondisi di mana terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas dalam model regresi. Multikolinieritas dapat menyebabkan ketidaktepatan estimasi parameter mengenai pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel hasil. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Collinarity Statistics* (VIF) pada *inner VIF Values*. Apabila *inner VIF* < 5 menunjukkan tidak ada multikolinieritas.

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinieritas

	VIF
Keterlibatan kerja -> Kinerja Personil	1.662
Work Ethos -> Keterlibatan kerja	1.000
Work Ethos -> Kinerja Personil	1.662

Sumber: Olah data Smart PLS 4.1.0 (2025)

Berdasarkan hasil di atas, dapat diketahui bahwa nilai VIF seluruh variabel berada di bawah nilai 5. Artinya, dalam model yang terbentuk tidak terdapat adanya masalah multikolinieritas. Dengan demikian analisis dapat dilanjutkan dengan pengujian hipotesis.

4.4. Pengujian Goodness of Fit

Kriteria *Goodness of Fit* (GoF) digunakan untuk menilai model struktural serta model pengukuran. Pengujian GoF bertujuan untuk menguji kebaikan dari model struktural atau *inner model*. Penilaian *inner model* berarti mengevaluasi hubungan antar konstruk laten melalui hasil estimasi koefisien parameter jalur dan

signifikansinya (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, uji *goodness of fit* model struktural dievaluasi dengan mempertimbangkan R-square (R2) dan Q2 (model relevansi prediktif). Q2 menentukan seberapa baik model menghasilkan nilai observasi. Koefisien determinasi (R2) dari semua variabel endogen menentukan Q2. Besaran Q2 memiliki nilai dalam rentang dari 0 hingga 1 dan menunjukkan bahwa semakin dekat dengan nilai 1 bermakna semakin baik model yang dibentuk.

4.4.1. R-square (R2)

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R2) untuk kedua variabel endogen.

Tabel 4.16
Nilai Koefisien Determinasi (*R-Square*)

	R-square
Keterlibatan kerja	0.398
Kinerja Personil	0.655

Sumber: Olah data Smart PLS 4.1.0 (2025)

Tabel 4.16 di atas memperlihatkan adanya nilai koefisien determinasi (*R-square*) yang diperoleh pada model variabel Kinerja personil sebesar 0,655. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa variabel Kinerja personil dapat dijelaskan oleh variabel Etos kerja dan Keterlibatan kerja sebesar 65,5%, sedangkan sisanya 34,5% diperoleh dari pengaruh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Koefisien determinasi (*R-square*) pada model variabel Keterlibatan kerja bernilai 0,398. Artinya Keterlibatan kerja dapat dipengaruhi oleh Etos kerja sebesar 39,8% dan sisanya 60,2% diperoleh oleh pengaruh dari variabel lainnya yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

4.4.2. Q-Square (Q²)

Nilai Q-Square (Q²) merupakan salah satu uji dalam melihat kebaikan model struktural, yaitu menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. $Q^2 > 0$ menunjukkan model mempunyai predictive relevance dan jika $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai Q² sebesar 0,02; 0,15; dan 0,35 menunjukkan lemah, moderate dan kuat (Ghozali & Latan, 2015). Nilai Q-Square untuk model struktural penelitian ini dapat diperoleh dari hasil perhitungan *blindfolding* PLS sebagai berikut:

Tabel 4.17
Nilai Q-Square

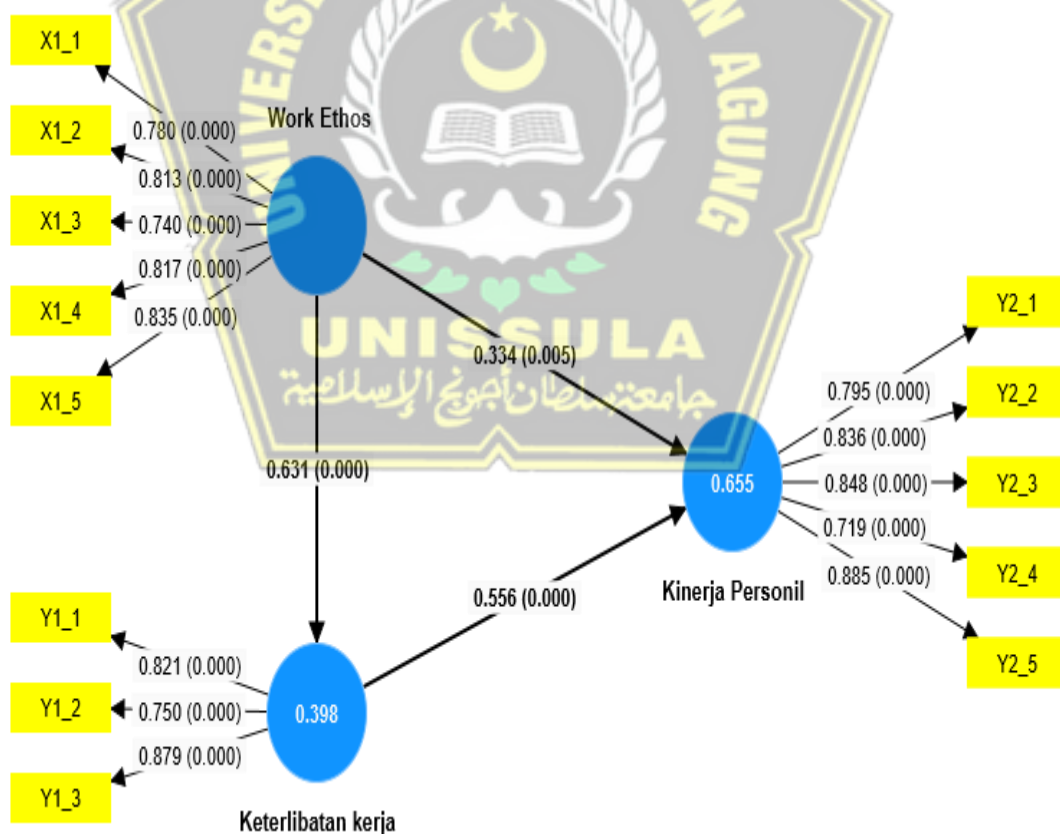
	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Keterlibatan kerja	129.000	97.150	0.247
Kinerja Personil	215.000	125.580	0.416

Perhitungan Q-square (Q²) dihasilkan nilai Q square sebesar 0,416 untuk variabel Kinerja personil dan pada variabel Keterlibatan kerja didapatkan nilai Q square sebesar 0,247. Nilai-nilai tersebut lebih besar dari 0,15 berarti model memiliki *predictive relevance* yang cukup kuat (*moderate*). Nilai semuanya berada Q² di atas 0, menunjukkan bahwa model struktur mempunyai kesesuaian yang baik atau fit dengan data. Artinya, nilai estimasi parameter yang dihasilkan model sesuai dengan nilai observasi.

4.5. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis *inner model* dalam PLS merupakan analisis model struktural untuk melihat bagaimana hubungan antar variabel penelitian. Pada analisis model struktural dapat dilakukan pengujian hipotesis melalui uji statistik *t* (*t statistics*). Hasil uji dapat dilihat dari output model struktural pada signifikansi *factor loading* yang menjelaskan pengaruh konstruk Etos kerja terhadap Kinerja personil melalui mediasi Keterlibatan kerja sebagai variabel intervening.

Dalam hal ini pengolahan data digunakan dengan berbantuan perangkat lunak *SmartPLS v4.1.0*. Hasil pengolahan data tersebut tampak pada gambar berikut:



Gambar 4.1.
Inner Model SEM-PLS

Sumber: Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS 4.0* (2025)

4.5.1. Analisis Pengaruh Langsung

Dalam bagian ini, hasil pengujian hipotesis yang dilakukan di bab sebelumnya disajikan. Untuk mengetahui penerimaan hipotesis, dapat dilakukan perbandingan antara thitung dan t-tabel, dengan asumsi bahwa thitung lebih besar dari t-tabel. Nilai t tabel untuk taraf signifikansi 5% adalah 1,96. Tabel berikut menunjukkan hasil uji pengaruh antar variabel dengan menggunakan analisis *Partial Least Square*.

Tabel 4.18
Path Coefficients

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values
Keterlibatan kerja -> Kinerja Personil	0.556	0.552	0.119	4.676	0.000
Work Ethos -> Keterlibatan kerja	0.631	0.637	0.095	6.629	0.000
Work Ethos -> Kinerja Personil	0.334	0.341	0.119	2.816	0.005

Sumber: Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS 4.1.0* (2025)

Melalui sajian hasil olah data tersebut, selanjutnya dapat dilakukan pengujian untuk setiap hipotesis penelitian, yaitu:

1. Pengujian Hipotesis 1

H1: Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula keterlibatan kerja personil.

Berdasarkan hasil pengujian model struktural, diperoleh nilai original sample estimate sebesar 0,631, yang menunjukkan bahwa Etos Kerja berpengaruh positif terhadap Keterlibatan Kerja. Hasil ini juga

diperkuat oleh nilai t hitung sebesar 6,629 yang lebih besar dari t tabel (1,96) dan nilai p sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga pengaruh tersebut dinyatakan signifikan. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) yaitu “*Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula keterlibatan kerja personil.*” dapat **diterima**.

2. Pengujian Hipotesis 2

H2: *Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula kinerja personil.*

Hasil pengujian menunjukkan nilai original sample estimate sebesar 0,334 dengan arah hubungan positif. Nilai t hitung sebesar 2,816 $> 1,96$ dan p value sebesar $0,005 < 0,05$, sehingga pengaruh tersebut dinyatakan signifikan. Hal ini membuktikan bahwa Etos Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Personil. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) “*Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula kinerja personil*” dapat **diterima**.

3. Pengujian Hipotesis 3

H3: *Semakin tinggi keterlibatan kerja maka semakin tinggi pula kinerja personil.*

Hasil analisis menunjukkan nilai original sample estimate sebesar 0,556 yang mengindikasikan pengaruh positif antara Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Personil. Nilai t hitung sebesar $4,676 > 1,96$ dengan p value sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti pengaruh tersebut signifikan. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) yaitu “*Semakin tinggi*

keterlibatan kerja maka semakin tinggi pula kinerja personil.” dapat diterima.

Ringkasan hasil uji hipotesis dalam penelitian ini disajikan secara menyeluruh pada tabel 4.15.

Tabel 4.15
Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

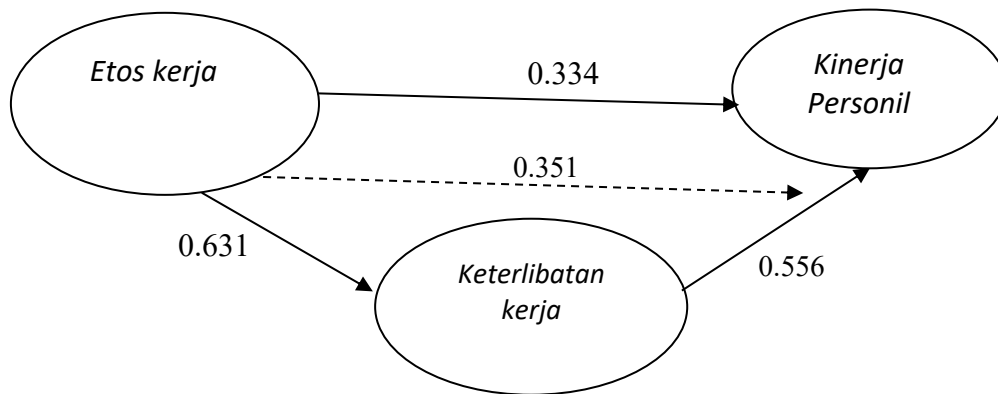
	Hipotesis	Nilai t	Nilai p	Kesimpulan
H1	<i>Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula keterlibatan kerja personil</i>	6.629	0.000	Diterima
H2	<i>Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula kinerja personil</i>	2.816	0.005	Diterima
H3	<i>Semakin tinggi keterlibatan kerja maka semakin tinggi pula kinerja personil</i>	4.676	0.000	Diterima

Keterangan: Hipotesis diterima jika $t > 1,96$ dan $p \text{ value} < 0,05$

Sumber : Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS 4.1.0* (2025)

4.5.2. Analisis Pengaruh Tidak Langsung Etos kerja terhadap Kinerja personil melalui mediasi Keterlibatan kerja

Pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dilakukan untuk melihat pengaruh yang diberikan oleh suatu variabel eksogen (*Etos kerja*) terhadap variabel endogen (Kinerja personil) melalui variabel intervening, yaitu variabel Keterlibatan kerja. Pengaruh tidak langsung Etos kerja terhadap Kinerja personil melalui mediasi Keterlibatan kerja digambarkan pada diagram jalur berikut:



Gambar 4.2.
Koefisien Jalur Pengaruh Etos kerja terhadap Kinerja personil melalui Keterlibatan kerja

Keterangan :

→ : Pengaruh langsung

- - - : Pengaruh tidak langsung

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung dari hasil perhitungan dengan smartPLS dapat disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.16
Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Work Ethos -> Keterlibatan kerja -> Kinerja Personil	0.351	0.350	0.091	3.877	0.000

Sumber : Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS 4.1.0* (2025)

Pengujian Hipotesis 4:

H4: Keterlibatan kerja personil memediasi pengaruh etos kerja terhadap kinerja personil.

Pengaruh mediasi Keterlibatan kerja dalam kaitan variabel Etos kerja terhadap Kinerja personil diketahui sebesar 0,351. Hasil uji *indirect effect* menghasilkan besaran t-hitung 3,877 ($t > 1.96$) dengan $p = 0,000 <$

0,05. Dengan demikian hipotesis 4 yang menyatakan bahwa “*Keterlibatan kerja personil memediasi pengaruh etos kerja terhadap kinerja personil*” dapat **diterima**.

Nilai koefisien indirect (0,351) lebih besar daripada koefisien direct (0,334), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengaruh Etos Kerja terhadap Kinerja Personil terjadi secara tidak langsung melalui Keterlibatan Kerja. Dengan kata lain, keterlibatan kerja berperan sebagai mediator dominan atau jalur mediasi utama dalam hubungan antara Etos Kerja dan Kinerja. Artinya, peningkatan kinerja personil lebih banyak disebabkan oleh peningkatan keterlibatan kerja yang dihasilkan dari etos kerja yang tinggi.

4.6. Pembahasan

4.6.1. Pengaruh Etos Kerja terhadap keterlibatan kerja personil.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Etos Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keterlibatan Kerja. Hal ini berarti bahwa peningkatan integritas, kedisiplinan, dan tanggung jawab sebagai bagian dari etos kerja mampu mendorong semangat, dedikasi, dan keterikatan personil terhadap pekerjaannya. Hasil ini juga diperkuat oleh penelitian yang menyatakan bahwa Etos kerja (work ethos) dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (Adhellia & Hikmatul Qowi, 2023; Arifin, 2023).

Etos kerja dalam penelitian ini diukur dari refleksi lima indikator yaitu indikator Kerja keras, Kedisiplinan, Kejujuran, Tanggung jawab, Kerajinan. Tiga aspek tersebut terbukti mampu meningkatkan Keterlibatan

kerja yang dalam penelitian ini diukur dari tiga indikator yaitu indikator semangat dalam bekerja (*vigor*), Dedikasi penuh terhadap kemajuan organisasi (*dedication*), Keterlibatan secara mendalam dalam pekerjaan (*absorption*).

Variabel Etos Kerja menunjukkan bahwa indikator dengan nilai *outer loading* tertinggi adalah Kerajinan, sedangkan pada variabel Keterlibatan Kerja, indikator dengan nilai tertinggi adalah Keterlibatan secara mendalam dalam pekerjaan (*absorption*). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kerajinan yang dimiliki personel, maka semakin kuat pula kecenderungan mereka untuk menyelami pekerjaan secara penuh, tenggelam dalam tugas, dan menjaga fokus tanpa mudah teralihkan. Artinya, sifat rajin bukan hanya mencerminkan kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas, tetapi juga menjadi pemicu lahirnya keterlibatan yang lebih mendalam.

Variabel Etos Kerja menunjukkan bahwa indikator dengan nilai *outer loading* terendah adalah kejujuran, sementara pada variabel Keterlibatan Kerja, indikator dengan nilai *outer loading* terendah adalah semangat dalam bekerja (*vigor*). Temuan ini mengisyaratkan bahwa peningkatan kejujuran dalam diri personel berkontribusi pada peningkatan semangat kerja mereka. Artinya, kejujuran bukan hanya aspek moral, tetapi juga faktor psikologis yang memperkuat energi, antusiasme, dan ketekunan seseorang dalam menyelesaikan tugas.

4.6.2. Pengaruh Etos Kerja terhadap kinerja personil.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Etos Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya, personil yang memiliki semangat kerja keras, disiplin, dan tanggung jawab tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam aspek keandalan, ketanggapan, dan profesionalitas pelayanan kepada masyarakat. Etos kerja yang kuat menjadi pondasi moral dan motivasional yang mendukung pencapaian target dan peningkatan kualitas pelayanan publik kepolisian. Hasil ini juga diperkuat oleh hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa etos kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja SDM (Lestari et al., 2020)

Etos kerja dalam penelitian ini diukur dari refleksi lima indikator yaitu indikator Kerja keras, Kedisiplinan, Kejujuran, Tanggung jawab, Kerajinan. Tiga aspek tersebut terbukti mampu meningkatkan Kinerja personil yang pada penelitian ini diukur dari refleksi lima indikator yaitu indikator Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*), dan Berwujud (*Tangible*).

Variabel etos kerja menunjukkan bahwa indikator dengan nilai *outer loading* tertinggi adalah kerajinan. Sementara itu, pada variabel kinerja personil seleksi, indikator dengan nilai *outer loading* tertinggi adalah berwujud (*tangible*). Temuan ini mengindikasikan bahwa meningkatnya tingkat kerajinan personil akan tercermin secara langsung pada aspek-aspek kinerja yang dapat diamati secara fisik, seperti kerapian, ketepatan prosedur,

kesigapan, serta profesionalitas dalam memberikan pelayanan. Artinya, kerajinan bukan hanya membentuk sikap kerja yang tekun, tetapi juga memperkuat kualitas layanan yang terlihat nyata oleh peserta seleksi maupun pemangku kepentingan lainnya.

Sebaliknya, indikator dengan nilai *outer loading* terendah pada variabel etos kerja adalah kejujuran, sementara pada variabel kinerja personil, indikator dengan nilai *outer loading* terendah adalah perhatian (*empathy*). Hasil ini menandakan bahwa peningkatan kejujuran tetap berkontribusi terhadap meningkatnya kemampuan personil dalam menunjukkan empati, meskipun pengaruhnya relatif lebih kecil dibandingkan indikator lain. Artinya, sikap jujur akan memperkuat kepercayaan dan interaksi interpersonal, yang pada akhirnya mendorong personil untuk lebih peka, menjaga integritas komunikasi, serta memberikan perhatian yang lebih tulus kepada peserta seleksi. Dengan demikian, kejujuran memainkan peran dasar dalam membangun kualitas hubungan dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan peserta.

4.6.3. Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja personil.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Keterlibatan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Kerja. Hasil ini mengandung makna bahwa semakin tinggi keterlibatan kerja yang ditunjukkan personil, maka semakin optimal pula kinerja yang mereka hasilkan. Personil yang terlibat secara penuh dalam pekerjaan akan lebih tanggap, berempati terhadap kebutuhan masyarakat, serta menunjukkan

profesionalitas yang lebih konsisten dalam menjalankan fungsi lalu lintas. Hasil ini juga diperkuat oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa keterlibatan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja SDM (Witriaryani et al., 2022).

Keterlibatan kerja dalam penelitian ini diukur dari tiga indikator yaitu indikator Semangat dalam bekerja (*vigor*), Dedikasi penuh terhadap kemajuan organisasi (*dedication*), Keterlibatan secara mendalam dalam pekerjaan (*absorption*). Tiga aspek tersebut terbukti mampu meningkatkan Kinerja personil yang pada penelitian ini diukur dari refleksi lima indikator yaitu indikator Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*), dan Berwujud (*Tangible*).

Variabel keterlibatan kerja menunjukkan bahwa indikator dengan nilai *outer loading* tertinggi adalah keterlibatan secara mendalam dalam pekerjaan (*absorption*). Sementara itu, pada variabel kinerja personil seleksi, indikator dengan nilai *outer loading* tertinggi adalah aspek berwujud (*tangible*). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan mendalam seorang personil dalam pekerjaannya maka semakin baik pula aspek berwujud dari kinerja mereka.

Sebaliknya, indikator dengan nilai *outer loading* terendah pada variabel keterlibatan kerja adalah semangat dalam bekerja (*vigor*), sedangkan pada variabel kinerja personil indikator terendah adalah perhatian (*empathy*). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik semangat kerja personil maka semakin baik pula kemampuan mereka untuk

menunjukkan empati. Artinya, peningkatan vitalitas kerja tidak hanya berdampak pada produktivitas, tetapi juga mendorong personil untuk lebih peka, peduli, dan responsif terhadap kebutuhan peserta seleksi.

4.6.4. Keterlibatan kerja personil memediasi pengaruh etos kerja terhadap kinerja personil.

Keterlibatan kerja memediasi pengaruh etos kerja terhadap kinerja personil. Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh Etos Kerja terhadap peningkatan kinerja tidak hanya bersifat langsung, tetapi juga terjadi secara tidak langsung melalui peningkatan keterlibatan kerja. Artinya, personil dengan etos kerja tinggi, diantaranya yaitu semangat kerja keras, kedisiplinan, kejujuran, dan tanggung jawab, maka akan cenderung memiliki tingkat keterlibatan yang tinggi terhadap tugas dan organisasi. Keterlibatan tersebut kemudian memunculkan efek psikologis positif seperti rasa memiliki, kebanggaan, dan motivasi intrinsik yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Keterlibatan kerja berperan sebagai mediator dominan atau jalur mediasi utama dalam hubungan antara Etos Kerja dan Kinerja. Artinya, peningkatan kinerja personil lebih banyak disebabkan oleh peningkatan keterlibatan kerja yang dihasilkan dari etos kerja yang tinggi.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan Hasil Penelitian

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kinerja personel dapat ditingkatkan melalui peningkatan tingkat keterlibatan kerja, yang pada gilirannya dipengaruhi oleh etos kerja yang kuat.

- 1) Hasil penelitian membuktikan bahwa Etos Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keterlibatan Kerja. Hal ini berarti bahwa peningkatan integritas, kedisiplinan, dan tanggung jawab sebagai bagian dari etos kerja mampu mendorong semangat, dedikasi, dan keterikatan personil terhadap pekerjaannya.
- 2) Hasil penelitian membuktikan bahwa Etos Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keterlibatan Kerja. Artinya, personil yang memiliki semangat kerja keras, disiplin, dan tanggung jawab tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam aspek keandalan, ketanggapan, dan profesionalitas pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Hasil penelitian membuktikan bahwa Keterlibatan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Kerja. Hasil ini mengandung makna bahwa semakin tinggi keterlibatan kerja yang ditunjukkan personil, maka semakin optimal pula kinerja yang mereka hasilkan.

- 4) Keterlibatan kerja memediasi pengaruh etos kerja terhadap kinerja personil. Artinya, peningkatan kinerja personil lebih banyak disebabkan oleh peningkatan keterlibatan kerja yang dihasilkan dari etos kerja yang tinggi.

5.2. Implikasi Teoritis

Temuan bahwa etos kerja berpengaruh positif terhadap keterlibatan kerja memberikan kontribusi penting bagi penguatan teori perilaku organisasi, khususnya terkait mekanisme psikologis yang menghubungkan karakter pribadi dengan keterlibatan dalam tugas. Etos kerja yang ditandai dengan kerajinan, ketekunan, dan fokus pada penyelesaian tugas terbukti mendorong individu memasuki kondisi absorption. Hal ini memperkuat teori bahwa sifat-sifat kerja internal dapat mengaktifkan pengalaman “flow”, yaitu kondisi di mana individu larut dalam pekerjaan secara penuh sehingga menghasilkan keterlibatan yang lebih intens.

Selain itu, pengaruh kejujuran sebagai bagian integral dari etos kerja terhadap tumbuhnya semangat dan energi kerja memberikan landasan teoritis mengenai peran nilai-nilai moral dalam memperkuat keterlibatan kerja. Kejujuran menciptakan stabilitas emosional, rasa aman psikologis, dan integritas diri, yang pada akhirnya memperkuat vigor sebagai salah satu dimensi utama keterlibatan kerja. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperluas pemahaman bahwa variabel moralitas tidak hanya berfungsi sebagai pedoman etis, tetapi juga elemen psikologis yang berkontribusi pada pembentukan tenaga kerja yang energik dan berkomitmen.

Temuan penelitian bahwa etos kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja memperkaya teori kinerja dengan menunjukkan bahwa perilaku kerja yang baik tidak hanya mempengaruhi hasil kerja secara internal, namun tercermin nyata pada aspek berwujud dan kualitas layanan. Rajin bekerja, disiplin, serta kemampuan menampilkan pelayanan secara fisik dan prosedural yang rapi dan siap pakai mendukung teori bahwa kinerja tidak hanya ditentukan oleh kemampuan, tetapi juga oleh nilai dan sikap kerja individu. Peran kejujuran dalam meningkatkan empati juga memperluas konsep kinerja pelayanan publik dengan memasukkan aspek moral sebagai pendorong sensitivitas interpersonal.

Terakhir, bukti bahwa keterlibatan kerja memediasi pengaruh etos kerja terhadap kinerja memberikan kontribusi teoritis yang signifikan bagi model hubungan antarvariabel sumber daya manusia. Keterlibatan kerja berperan sebagai mekanisme psikologis yang menjembatani nilai-nilai kerja dengan hasil kerja yang optimal. Hal ini mendukung teori mediasi yang menyatakan bahwa perilaku berkinerja tinggi tidak muncul secara langsung dari etos kerja, tetapi melalui keadaan psikologis positif seperti rasa memiliki, kebanggaan, dan motivasi intrinsik. Dengan demikian, studi ini memperkuat model konseptual yang menempatkan keterlibatan kerja sebagai jalur mediasi utama dalam meningkatkan kinerja berbasis etos kerja.

5.3. Implikasi Praktis

Penelitian ini memberikan beberapa implikasi praktis untuk organisasi dalam meningkatkan kinerja SDM diantaranya :

1. Pada variabel etos kerja, kerajinan muncul sebagai indikator dengan kontribusi tertinggi dalam membentuk etos kerja, organisasi perlu menjaga dan memperkuat budaya kerja yang mendukung perilaku rajin. Upaya ini dapat dilakukan melalui pemberian penghargaan bagi personel yang konsisten menunjukkan ketekunan, penetapan standar kerja yang jelas, serta pengawasan yang mendorong kedisiplinan tanpa menciptakan tekanan berlebihan. Pemeliharaan kerajinan ini penting untuk memastikan stabilitas kinerja harian dan menjaga kualitas layanan. Kedua, kejujuran memiliki nilai *outer loading* terendah menunjukkan perlunya intervensi khusus untuk meningkatkan integritas personel. Manajemen dapat menerapkan pelatihan etika, membangun sistem pelaporan yang aman, memperkuat mekanisme akuntabilitas, serta menciptakan lingkungan kerja yang menjunjung transparansi. Kejujuran perlu menjadi bagian dari kompetensi inti yang dipantau secara berkala agar dapat tertanam sebagai karakter kerja, bukan sekadar tuntutan formal.
2. Pada variabel keterlibatan kerja, indikator *absorption* yang paling kuat perlu terus dipertahankan melalui penciptaan kondisi kerja yang mendukung fokus dan kelancaran tugas. Manajer dapat menyediakan beban kerja yang seimbang, memastikan ketersediaan fasilitas yang memadai, serta memberikan otonomi kerja yang memungkinkan personel lebih tenggelam dalam tugas-tugasnya. Dukungan ini penting agar personel dapat mempertahankan tingkat konsentrasi dan

keterlibatan mendalam selama proses kerja. Kemudian, indikator terendah yaitu vigor menunjukkan perlunya strategi organisasi untuk meningkatkan energi, antusiasme, dan semangat kerja personel. Program peningkatan kesejahteraan kerja, pengaturan waktu istirahat yang proporsional, rotasi tugas untuk mengurangi kejenuhan, serta kegiatan pembangun motivasi dapat diterapkan. Manajemen juga dapat memberikan umpan balik positif secara rutin, menciptakan suasana kerja yang suportif, dan memastikan bahwa personel merasa dihargai sehingga semangat kerja dapat tumbuh secara berkelanjutan. Dengan meningkatnya vigor, keterlibatan kerja akan meningkat dan berpotensi memperkuat kualitas pelayanan yang diberikan.

5.4. Limitasi Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa limitasi diantaranya adalah :

1. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan kuesioner terstruktur, sehingga hasilnya sangat bergantung pada persepsi responden. Pendekatan ini berpotensi menimbulkan bias subjektif, terutama jika responden memberikan jawaban yang dianggap “paling aman” atau sesuai ekspektasi institusi, bukan mencerminkan kondisi faktual.
2. Penelitian ini dilakukan pada lingkungan dan unit kerja yang spesifik, sehingga karakteristik organisasi, budaya kerja, dan pola tugas yang melekat dapat memengaruhi hasil penelitian. Kondisi ini membuat

generalisasi temuan ke instansi atau konteks lain menjadi terbatas, sehingga temuan perlu diuji ulang pada populasi yang lebih beragam.

3. Penelitian hanya menggunakan variabel etos kerja, keterlibatan kerja, dan kinerja tanpa mempertimbangkan faktor lain yang secara teoritis juga dapat memengaruhi kinerja, seperti kepemimpinan, beban kerja, kepuasan kerja, atau lingkungan kerja. Ketidakhadiran variabel eksternal berpotensi mengurangi kedalaman analisis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja.
4. Pengukuran yang bersifat *cross-sectional* membuat penelitian ini hanya menangkap kondisi pada satu periode waktu tertentu. Pendekatan ini tidak dapat menangkap dinamika perubahan etos kerja, keterlibatan kerja, maupun kinerja secara longitudinal, sehingga hubungan antarvariabel tidak dapat dipastikan sebagai hubungan kausal yang berlangsung stabil dalam jangka panjang.

5.5. Agenda Penelitian Mendatang

Berdasarkan limitasi yang ada maka dapat disusun saran untuk agenda penelitian mendatang diantaranya yaitu :

1. Penelitian selanjutnya perlu memperluas cakupan populasi dan konteks organisasi agar temuan dapat digeneralisasikan lebih luas. Penelitian dapat dilakukan pada berbagai unit kerja, wilayah berbeda, atau institusi dengan karakteristik tugas yang tidak sama, sehingga mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan antara etos kerja, keterlibatan kerja, dan kinerja pada konteks yang lebih beragam.

2. Penelitian mendatang dapat memasukkan variabel lain yang berpotensi berpengaruh, seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, kepuasan kerja, beban kerja, dan motivasi intrinsik. Penambahan variabel ini akan memperkaya model teoretis, memungkinkan analisis yang lebih mendalam, serta mengungkap mekanisme lain yang mungkin memengaruhi kinerja personel.
 3. Menggunakan pendekatan penelitian longitudinal agar dinamika perubahan etos kerja, keterlibatan kerja, dan kinerja dapat diamati secara berkelanjutan. Pendekatan ini akan memberikan pemahaman yang lebih kuat mengenai kestabilan hubungan antarvariabel, termasuk apakah efek yang ditemukan bersifat temporer atau konsisten sepanjang waktu.
 4. Penelitian mendatang juga dapat menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif (*mixed methods*) untuk memperoleh pemahaman yang lebih holistik. Wawancara mendalam atau observasi dapat digunakan untuk menggali faktor psikologis, budaya, serta dinamika kerja yang tidak dapat terungkap melalui kuesioner semata. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap realitas kerja yang lebih kaya dan kontekstual.
-
-

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Ghani, M., Rahi, S., mansour, M., Abed, H., & Alnaser, F. M. (2017). The Impact of SERVQUAL Model and Subjective Norms on Customer's Satisfaction and Customer Loyalty in Islamic Banks: A Cultural Context. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 06(05). <https://doi.org/10.4172/2162-6359.1000455>
- Abun, D., Magallanes, T., Foronda, G. S. L., & Encarnacion, M. J. (2020). Employees' workplace well-being and work engagement of divine word colleges' employees in Ilocos region, Philippines. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 9(2), 70–84. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i2.623>
- Adhellia, Z. N., & Hikmatul Qowi, N. (2023). HUBUNGAN ETOS KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PERAWAT DI RUMAH SAKIT X LAMONGAN Relationship Between Work Ethos With Organizational Citizenship Behavior Of Nurses At X Lamongan Hospital. In *CARING* (Vol. 7, Issue 2).
- Alisiya, E. M., & Khusnul Fikriyah. (2022). Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kementerian Agama Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(3), 145–154. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei>
- Altuntas, S., & Kansu, S. (2020). An innovative and integrated approach based on SERVQUAL, QFD and FMEA for service quality improvement: A case study. *Kybernetes*, 49(10), 2419–2453. <https://doi.org/10.1108/K-04-2019-0269>
- Arifin, S. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang. *Seminar Nasional Sistem Informasi*, 7(1), 3965–3972.
- Aski, M. (2020). PENGARUH ETOS KERJA DAN INTEGRITAS TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI LINGKUNGAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH KOTA PADANG. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4, 1–13. <https://doi.org/10.24036/jess/vol4-iss1>
- Asroti, A., Mochlasin, M., & Ridlo, M. (2022). Pengaruh Servant Leads Etos Kerja Islami dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Organization Citizenship Behaviour (OCB) sebagai Variabel Intervening. *Jesya*, 5(2), 2179–2191. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.782>
- Baquero, A. (2023). Authentic Leadership, Employee Work Engagement, Trust in the Leader, and Workplace Well-Being: A Moderated Mediation Model. *Psychology Research and Behavior Management*, 16, 1403–1424. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S407672>

- Bina, U., Gorontalo, T., Kartikasari, E., Riyadh, A., & B2, U. (2023). KINERJA APARATUR PEMERINTAHAN DESA TAMBAK REJO KECAMATAN KREMBUNG KABUPATEN SIDOARJO DALAM PELAYANAN E-KTP. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo Volume 10 Nomor 2, 2023, 10(2)*, 1–15.
- Lestari, A. N., Fathoni, A., & Sriwulan, H. (2020). the Effect of Work Ethos (Hard Work , Intelligent Work , and Cliff Work) on Employee Performance (Case Study in Ud . Makmur Ceria Abadi). *Journal of Management*, 6(1).
- Ch Nawangsari, L., Hidayat Sutawidjaya, A., Nawangsari, Lc., & Sutawidjaya, A. (2019). Talent Management in Mediating Competencies and Motivation to Improve Employee's Engagement. In *International Journal of Economics and Business Administration: Vol. VII* (Issue 1).
- Echdar, S., Pascasarjana Magister Manajemen, P., & Nobel Indonesia Makassar, S. (2021). PENGARUH KEMAMPUAN INDIVIDU, MOTIVASI DAN ETOS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA PADA SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN PINRANG. In *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia* (Vol. 2).
- Feras M.I. Alnaser, Mazuri Abd Ghani, Samar Rahi, Majeed Mansour, Hussein Abed, & Ali Hawas Alharbi. (2018). Extending The Role of Servqual Model in Islamic Banks With Subjective Norms, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Economic and Social Development Book of Proceedings*, 387–400. <http://www.esd-conference.com>
- Firmansyah, R., & Napitupulu, E. V. (2024). The influence of employee engagement, digital transformation and talent management on the performance of Mercure Hotel Jakarta Kota employees. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, 31(2), 119–130. <https://doi.org/10.46806/jep.v31i2.1197>
- Hadi, E. D., & Syaiful Anwar AB. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat). *Student Journal of Business and Management*, 4(2), 218–239.
- Hasrat, T., & Rosyadah, K. (2021). *Usability Factors as Antecedent and Consequence on Business Strategy and SERVQUAL: Nielsen & Mack Approach. 1*, 81–92.
- Jang, J., Jo, W. M., & Kim, J. S. (2020). Can employee workplace mindfulness counteract the indirect effects of customer incivility on proactive service performance through work engagement? A moderated mediation model. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 29(7), 812–829. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1725954>

- Juliati, F. (2021). The Influence Of Organizational Culture, Work Ethos And Work Discipline On Employee Performance. In *AKADEMIK Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* (Vol. 1, Issue 1).
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement . *Journal of Applied Psychology* , 67(3), 341.
- Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. (2021). PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(3).
- Mangkat, R. S., Tewel, B., & Taroreh, R. N. (2019). PENGARUH PENGALAMAN KERJA, PELATIHAN, NILAI PRIBADI DAN ETOS KERJA TERHADAP KINERJA ANGGOTA POLISI PADA KANTOR PUSAT KEPOLISIAN DAERAH SULAWESI UTARA. *Pengaruh Pengalaman Kerj ... 3319 Jurnal EMBA*, 7(7), 3319–3328.
- Mathis, R., & John H. Jackson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. , (immy Sadeli & Bayu. Prawira Hie, Eds.; 1st ed., Vol. 1). alemba Empat.
- Nurjaya, N., Sunarsi, D., Effendy, A. A., Teriyan, A., & Gunartin, G. (2021). Pengaruh Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kota Bogor. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(2), 172. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v4i2.9086>
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *American Marketing Association*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Putra, A. P., Mujanah, S., & Susanti, N. (2022). PENGARUH SELF AWARENESS, ETOS KERJA, RESILIENSI, TERHADAP ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DI PERGURUAN TINGGI SWASTA SURABAYA. *Media Mahardhika*, 20(2), 311–321.
- Rezki, M., Saga, R., & Samad, A. (2022). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PERSONIL TERHADAP KEPUASAN PENGURUSAN SURAT IZIN MENGEMUDI PADA POLRESTABES KOTA MAKASSAR. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 2(1). <https://ojs.nitromks.ac.id/index.php/jsmn>
- Safitri, D. A., & Suharnomo. (2022). ANALISIS PENGARUH OTONOMI KERJA (JOB AUTONOMY), KETERLIBATAN KERJA (WORK ENGAGEMENT), DAN KEPUASAN KERJA (JOB SATISFACTION) TERHADAP KEINGINAN UNTUK KELUAR (TURNOVER INTENTION). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 11(1), 1–14.

- Sany Ayu Citra, B., Setiono, B., Haposan Pangaribuan, C., & Francisca Lies Ambarwati, M. (2021). The Influence of Service Quality on Public Satisfaction and Public Trust: A Study on Jakarta Public Health Services during COVID-19 Pandemic. In *Management, and Social Studies* (Vol. 1, Issue 1). www.jbms.site
- Schaufeli, W. B. (2011). Work Engagement : What do we know ? *International OHP Workshop, December*, 1–60.
- Schaufeli, W. B. (2013). What is engagement? *Employee Engagement in Theory and Practice*, 15–35. <https://doi.org/10.4324/9780203076965>
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Shelvia, O., Misiu, M., Wijono, S., Psikologi, F., Kristen, U., & Wacana, S. (2022). *PENGARUH ETOS KERJA TERHADAP KINERJA PADA KARYAWAN X (EFFECT OF WORK ETHIC ON PERFORMANCE ON EMPLOYEES X)*. 3(7).
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 22–34.
- Sukmawati, E., Ratnasari, S. L., & Zulkifli, Z. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 461–479. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnal/dms/article/download/2722/1893>
- Teixeira Filho, C., Stocker, F., & Toaldo, A. M. M. (2022). Public service performance from the perspective of marketing and innovation capabilities. *Public Management Review*, 24(4), 558–578. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1856402>
- Thokoa, R. L., Naidoo, V., Herbst, T. H. H., & Thokoa, R. (2022). *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*. <https://doi.org/10.4102/apsdpr>
- Trikurniasih, E., Handayani, R., Santoso, A., & Soleh, A. (2019). *Analisis Dampak Pemekaran Daerah Terhadap Kinerja Keuangan dan Pelayanan Publik*. 3(September), 159–165. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v3i2.76>
- van Dorssen-Boog, P., van Vuuren, T., de Jong, J. P., & Veld, M. (2021). Facilitating health care workers' self-determination: The impact of a self-leadership intervention on work engagement, health, and performance. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 94(2), 259–281. <https://doi.org/10.1111/joop.12352>
- Witriaryani, A. S., Putri, A., Jonathan, D., Mohd, T., & Abdullah, K. (2022). Pengaruh Work-life Balance dan Flexible Working Arrangement terhadap Job Performance dengan Dimediasi oleh Employee Engagement Info Artikel ABSTRAK Sejarah artikel. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 2022. <https://journalkopin.acd/index.php/fairvalue>