

MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN: PERAN ETIKA, DISIPLIN, DAN MOTIVASI DI SDN TAMBAKREJO SIDOARJO

Anggiat Joshua Marulitua Samosir

anggiatjoshuasamosir@gmail.com

Novianto Eko Nugroho

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

Commitment to improving service quality is a fundamental aspect of enhancing the effectiveness of educational institutions. This study aims to analyze and understand the influence of work ethics, work discipline, and work motivation on the service quality of teachers and staff at SDN TambakRejo Sidoarjo. The research employs a quantitative approach using descriptive methods. The population in this study consists of 45 educators from SDN TambakRejo Sidoarjo. The sampling technique used is saturated sampling. Data collection was conducted through online questionnaires distributed to respondents using Google Forms. The data analysis technique utilized in this study is linear regression, supported by SPSS version 27 software. The results show that work ethics, work discipline, and work motivation have a positive and significant influence on the service quality of teachers and staff at SDN TambakRejo Sidoarjo.

Keywords: *work ethics, work discipline, work motivation, service quality*

ABSTRAK

Komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan merupakan aspek fundamental dalam menunjang efektivitas institusi pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh dari etika kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan guru dan karyawan di SDN TambakRejo Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah guru dan karyawan SDN TambakRejo Sidoarjo sebesar 45 tenaga pendidik. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu menggunakan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan penyebaran kuesioner yang disebarakan kepada responden melalui *online* menggunakan *google form*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan alat bantu software pengelolaan data SPSS versi 27. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru dan karyawan di SDN TambakRejo Sidoarjo.

Kata Kunci: *etika kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, kualitas pelayanan*

PENDAHULUAN

Dalam dunia pendidikan, guru memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang efektif dan meningkatkan kepercayaan diri di antara siswa (Efendi dan Sholeh, 2023). Pembelajaran adalah proses menggunakan instruksi dan pelatihan untuk membantu seseorang atau sekelompok orang mengubah tindakan dan pola pikir mereka dalam upaya menjadi dewasa (Prabowo dan Hafid, 2024). Layanan yang diberikan seperti materi pembelajaran yang berkualitas, guru yang membimbing siswa agar lebih rajin dan siap setiap saat tidak hanya di dalam kelas (Suhardi *et al.* 2023)

Sekolah Dasar Negeri Tambakrejo Sidoarjo adalah sekolah yang berada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang didirikan pada tahun 1910 di Sidoarjo. SD Negeri Tambakrejo Sidoarjo adalah salah satu sekolah dasar yang berfokus pada pendidikan dasar untuk anak-anak. sekolah ini memiliki fasilitas yang mendukung pembelajaran, seperti ruang kelas yang nyaman, perpustakaan, dan area bermain. Sekolah Dasar Negeri

Tambakrejo Sidoarjo juga memiliki berbagai kegiatan ekstrakurikuler untuk mengembangkan minat dan bakat siswa, seperti olahraga, seni, selain itu, sekolah ini berupaya menciptakan lingkungan belajar yang positif dan mendukung, dengan fokus pada pendidikan karakter dan akademik

Kualitas pelayanan dalam sistem pendidikan menentukan kemajuan suatu negara tanpa pendidikan, negara akan tertinggal (Setiawan *et al.* 2023). Ketika membahas kualitas pendidikan peran guru sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan siswa tidak bisa diabaikan (Sari dan Prasetya, 2020). Kualitas layanan adalah ukuran utama kinerja pendidikan dan strategi penting untuk memuaskan peserta didik (Subdani, 2023).

Dengan kata lain, kemajuan suatu bangsa atau negara dapat dilihat dari bagaimana kualitas pendidikan di dalam bangsa dan negara tersebut. Menurut Khaidir *et al.* (2023) Pendidikan merupakan hal yang penting dalam mempersiapkan peserta didik untuk membuka jalan mereka di masa depan. Pendidikan juga penting bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) (Suparman, 2023). Pada dasarnya sumber daya manusia menyadari sepenuhnya akan pengaruh yang sangat besar dan dianggap sebagai kunci untuk meningkatkan kualitas pendidikan (Jumadi, 2023). Perencanaan sumber daya manusia adalah fungsi utama yang harus dijalankan dalam organisasi untuk memastikan ketersediaan tenaga kerja yang tepat pada posisi, jabatan, dan penempatan yang sesuai pada waktu yang tepat (Nugroho dan Indahingwati, 2020).

Kualitas layanan mengukur seberapa jauh selisih antara kenyataan dan ekspektasi yang diterima peserta (Ellitan, 2023). Menurut Nugroho (2020) kualitas pelayanan adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan sebagai pengelola jasa pendidikan dimana siswa sebagai (*stakeholder*) memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dan memuaskan untuk menunjang pendidikannya. Kualitas pelayanan akademik yang baik didasarkan pada kinerja berbagai kalangan baik tenaga pendidik, tenaga kependidikan bahkan hingga petugas kebersihan (Nugroho *et al.*, 2018). Menurut Zeithaml dalam (Nugroho *et al.*, 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan yang di bentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. Asril (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan siswa dengan meningkatkan kemampuan sekolah dan guru dalam menyiapkan model pembelajaran dan penguasaan kelas. Kualitas pelayanan mencerminkan kualitas lembaga pendidikan dan penting untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas (Arsyad dan Syafar, 2023).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah etika kerja. Etika membantu keputusan, meningkatkan pelayanan, dan mencerminkan nilai-nilai penting dalam hubungan profesional dan pribadi Hasanah *et al.* (2020). Kualitas Pelayanan yang diterapkan tidak terlepas dari adanya etika. Etika dapat diartikan sebagai suatu ilmu yang mempelajari nilai nilai yang dianut yang mendasari perilaku manusia mengenai baik, buruk, benar, salah, hak dan kewajiban serta tanggung jawab (Timor dan Hanum, 2023). Selain itu, etika kerja yang baik dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan profesionalisme (Dianta *et al.* 2024). Etika kerja bisa digambarkan secara sederhana sebagai sekumpulan prinsip yang berhubungan dengan moralitas, terutama perilaku manusia (Harmen *et al.* 2024).

Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya *research gap* antara variabel etika kerja terhadap kualitas pelayanan. Menurut Harmen *et al.* (2024) etika kerja mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Etika kerja dapat mempengaruhi, dan memberikan gambaran terhadap rekan kerja terhadap kualitas pelayanan (Ngatu dan Rusmiwari, 2019). Namun berbeda dengan Penelitian Nurhikmah *et al.* (2023) menyatakan bahwa etika kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dan didukung dengan penelitian (Christianty, 2020) yang juga menyatakan bahwa etika kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Disiplin kerja juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada guru. Disiplin kerja merupakan suatu keharusan dan syarat mutlak yang harus dilakukan oleh karyawan dalam suatu organisasi dengan memperhatikan aturan-aturan yang tertulis di perusahaan maupun yang tidak tertulis atau lisan dengan harapan mereka dapat bekerja dengan penuh tanggung jawab sehingga tujuan organisasi akan lebih mudah dicapai (Burhannudin, 2019).

Agustini dan Dewi (2019) menyatakan bahwa disiplin adalah suatu sikap kesiapan dan kesediaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Disiplin di tempat kerja adalah teknik manajemen untuk membuat para pekerja mengubah perilaku mereka dan untuk meningkatkan tingkat kesadaran diri dan kepatuhan terhadap semua norma sosial dan kebijakan pemerintah yang relevan (Sutrisno, 2019). Menurut Mangkunegara (2020) menyatakan bahwa disiplin adalah tindakan pengumpulan untuk menegakkan standar organisasi. Disiplin kerja memegang peranan krusial dalam mendorong kemajuan organisasi, karena berfungsi sebagai alat untuk memberi dorongan kepada karyawan agar dapat melaksanakan tugas mereka dengan optimal (Nugroho, 2020).

Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya *research gap* variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan, menurut Wakhidah dan Pramusinto (2020) disiplin kerja memiliki pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Disiplin kerja dan profesionalisme dalam melaksanakan suatu pekerjaan akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan (Deviana dan Samosir, 2020). Namun berbeda dengan penelitian Winarsih *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa disiplin kerja tidak dapat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan.

Motivasi kerja adalah perilaku dan faktor-faktor yang mempengaruhi pegawai untuk berperilaku terhadap pekerjaannya (Nugroho dan Indahingwati, 2020). Menjelaskan bahwa, motivasi ini mendorong seseorang untuk melakukan apa saja untuk mencapai apa yang mereka inginkan (Winarsih *et al.*, 2020). orang yang sangat orang yang sangat termotivasi memiliki dampak positif dalam kehidupan mereka dan memungkinkannya mencapai apa yang ia butuhkan (Syahfitri, 2023). Guru yang termotivasi dan berdedikasi tinggi menunjukkan kinerja yang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai (Ihwani *et al.* 2021). Motivasi guru adalah lndasan dari kinerja keoptimalan seorang guru, yang merupakan langkah pertama untuk menyelesaikan pekerjaan sebaik mungkin (Rolialis, 2019). Dengan menggunakan motivasi, seorang guru dapat memaksimalkan kemampuannya melalui pengembangan kemampuan yang diperlukan dan meningkatkan efisiensi untuk dijadikan teladan bagi siswa dalam membangun tempat belajar yang menyenangkan (Londongallo dan Yosafat, 2023).

Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya *research gap* variabel motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan, menurut Rosmajudi (2023) motivasi kerja berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Menurut (Sahrain, 2022) tingginya motivasi kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Hidayah dan Nuiati (2021) menunjukkan bahwa motivasi kerja yang rendah dapat menghambat karyawan dalam pemberian kualitas pelayanan yang berkualitas. Hal ini didukung oleh penelitian dari Alivia dan Raharjo (2024) yang menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah, yaitu: 1). Apakah etika kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada guru dan karyawan di SD Negeri Tambakrejo Sidoarjo?; 2). Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada guru dan karyawan di SD Negeri Tambakrejo Sidoarjo?; 3). Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada guru dan karyawan di SD Negeri Tambakrejo Sidoarjo?

TINJAUAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Menurut Nugroho (2020) Kualitas pelayanan adalah layanan akademik kepada peserta didik yang bergantung pada kinerja tenaga pendidik dan pihak terkait lainnya. Menurut Kotler dan Armstrong (2019) Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik suatu produk atau jasa yang mendukung kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Tjiptono (2020) Kualitas pelayanan merupakan tingkat kedanalan dan kemampuan perusahaan dalam mengendalikan kinerja mereka dalam melayani pelanggan.

Etika Kerja

Menurut Nugroho dan Indahingwati (2020) etika kerja adalah prinsip yang mengacu pada aturan yang berlaku bagi individu dan kelompok di dalam perusahaan. Menurut Hasibuan (2019) etika kerja adalah aturan perilaku dalam perusahaan mencakup kebiasaan dan norma yang mengatur interaksi sosial di lingkungan kerja. Menurut Silalahi dan Panjaitan (2024) berpendapat bahwa etika kerja adalah panduan cara berperilaku dan bersikap secara profesional di dunia kerja

Disiplin Kerja

Menurut Sinambela (2019) Disiplin kerja adalah Tindakan pemastian yang dilakukan perusahaan agar karyawannya berjalan sesuai dengan aturan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Nugroho dan Indahingwati (2020) beranggapan bahwa disiplin kerja adalah kegiatan pegawai untuk berperilaku sesuai dengan peraturan yang ada di perusahaan. Menurut Sutrisno (2019) disiplin kerja adalah adalah kekuatan internal yang berkembang dalam diri karyawan, memungkinkan mereka untuk secara sukarela menyesuaikan diri dengan keputusan, peraturan, dan nilai-nilai yang tinggi terkait pekerjaan dan perilaku. Menurut Hasibuan (2019) disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua peraturan perusahaan serta norma-norma yang berlaku

Motivasi Kerja

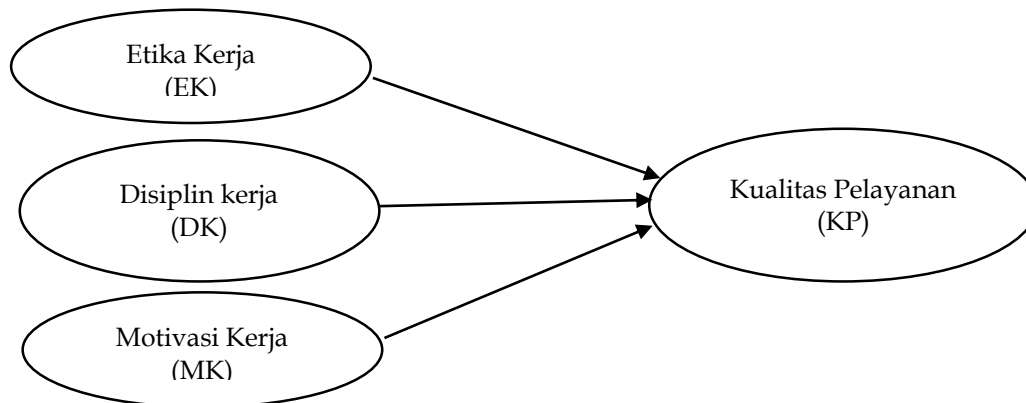
Menurut Nugroho dan Indahingwati (2020) motivasi adalah perilaku karyawan dalam menjalankan pekerjaannya dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Sinambela (2019) berpendapat bahwa motivasi kerja adalah proses yang menggambarkan tingkat intensitas, arah, dan ketekunan seseorang dalam usaha mencapai tujuan yang diinginkannya. Menurut Sukrispiyanto dan Amirullah (2019) motivasi kerja adalah keadaan internal individu yang mendorong mereka untuk berperilaku sedemikian rupa guna memastikan tercapainya suatu tujuan.

Penelitian Terdahulu

Menurut Harmen *et al.* (2024) etika kerja mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Etika kerja dapat mempengaruhi, dan memberikan gambaran terhadap rekan kerja terhadap kualitas pelayanan (Ngatu dan Rusmiwari, 2019). Namun berbeda dengan Penelitian Nurhikmah *et al.* (2023) menyatakan bahwa etika kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dan didukung dengan penelitian (Christianty, 2020) yang juga menyatakan bahwa etika kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Wakhidah dan Pramusinto (2020) disiplin kerja memiliki pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Disiplin kerja dan profesionalisme dalam melaksanakan suatu pekerjaan akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan (Deviana dan Samosir, 2020). Namun berbeda dengan penelitian Winarsih *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa disiplin kerja tidak dapat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh

Rosmajudi (2023) motivasi kerja berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Menurut (Sahrain, 2022) tingginya motivasi kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Hidayah dan Nuiati (2021) menunjukkan bahwa motivasi kerja yang rendah dapat menghambat karyawan dalam pemberian kualitas pelayanan yang berkualitas. Dan didukung dengan penelitian oleh Alivia dan Raharjo (2024) yang menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Rerangka Konseptual



Gambar 1
Rerangka konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Nugroho dan Indahingwati (2020) etika kerja adalah prinsip dan norma yang mengacu pada aturan yang berlaku bagi semua individu dan kelompok di dalam perusahaan. Hal tersebut dibuktikan terdapat beberapa perbedaan pendapat. Temuan hasil penelitian dari Ngatu dan Rusmiwari (2019); Harmen *et al.*, (2024), yang menyatakan etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Disisi lain (Christianty, 2020; Nurhikmah *et al.*, 2023) yang menyatakan etika kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan

H1 : Etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Nugroho dan Indahingwati (2020) beranggapan bahwa disiplin kerja adalah kegiatan pegawai untuk berperilaku sesuai dengan peraturan yang ada di Perusahaan. Hal tersebut dibuktikan terdapat beberapa perbedaan pendapat. Temuan hasil penelitian Deviana dan Samosir (2020); Wakhidah dan Pramusinto (2020) yang menyatakan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Disisi lain Winarsih *et al.* (2020); Hantono dan Lubis (2024) yang menyatakan disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan

H2 : Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2019) berpendapat bahwa motivasi kerja adalah Proses yang menggambarkan tingkat intensitas, arah, dan ketekunan seseorang dalam usaha mencapai tujuan yang diinginkannya. Hal tersebut dibuktikan terdapat beberapa perbedaan pendapat. Temuan hasil penelitian dari Sahrain (2022); Rosmajudi (2023) yang menyatakan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Disisi lain Hidayah dan Nuiati

(2021); Alivia dan Raharjo (2024) yang menyatakan motivasi kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

H3 : Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang merupakan metode penelitian yang meneliti masalah masalah bersifat fakta dilokasi kejadian atau pada populasi yang relevan. Menurut Sugiyono (2022:147) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui nilai dari suatu variabel independen, baik itu satu variabel atau lebih, tanpa melakukan perbandingan atau mengaitkannya dengan variabel lain. Populasi dalam penelitian ini adalah guru dan karyawan di SDN Tambakrejo Sidoarjo yang berjumlah 45 orang.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampling jenuh yang termasuk dalam *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2022:85) teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan menjadi sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data pada penelitian ini adalah survey dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Kuesioner terdiri dari pernyataan secara tertulis untuk dijawab oleh responden. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyusun daftar pernyataan mengenai variabel- variabel yang akan diteliti. Semua variabel diukur dengan kuesioner yang menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2022:152) Skala Likert adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai pendapat, sikap, atau persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Data yang diterapkan dalam penelitian ini merupakan data primer. Menurut Sugiyono (2022:137) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, memberikan informasi langsung kepada pengumpul data. Data primer yang dimanfaatkan adalah hasil dari penyebaran kuesioner kepada seluruh guru & karyawan di SDN Tambakrejo Sidoarjo, yang berjumlah 45 orang.

Definisi Operasional Variabel

Etika Kerja (EK)

Etika kerja adalah seperangkat prinsip dan nilai yang menjadi panduan bagi guru dan karyawan dalam menjalankan tugasnya di SDN Tambakrejo Sidoarjo. Menurut Dewi dan Suhardi (2021) bahwa etika kerja memiliki beberapa indikator sebagai berikut: a. bertanggung jawab b. kerja yang positif c. disiplin kerja d. tekun e. pendidikan.

Disiplin Kerja (DK)

Disiplin kerja adalah komitmen dan kepatuhan seseorang terhadap aturan, kebijakan, dan prosedur di tempat kerja, mencakup ketepatan waktu dan konsistensi dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pemangku kebijakan SDN Tambakrejo Sidoarjo. Menurut Muna dan Isnawati (2022) disiplin kerja memiliki beberapa indikator sebagai berikut: a. Kehadiran; b. Ketaatan; c. ketaatan pada standar operasional kerja; d. tingkat kewaspadaan tinggi; e. etika bekerja.

Motivasi Kerja (MK)

Motivasi kerja adalah dorongan atau keinginan yang mendorong individu untuk mencapai tujuan tertentu dalam pekerjaannya. Yang sudah dijalankan oleh SDN Tambakrejo

Sidoarjo. Menurut Fauzi (2020) motivasi kerja memiliki beberapa indikator sebagai berikut :
a. ketekunan b. tingkat cita cita tinggi c. rekan kerja d. kerja keras e. sasaran tugas.

Kualitas Pelayanan (KPI)

Kualitas pelayanan adalah kemampuan guru dan karyawan untuk memberikan pelayanan (*service*) terbaik dan bermutu bagi para penerima layanan. Yang dimana guru dan karyawan dalam pemberian pelayanan dan para pelajar sebagai penerima layanan. Selama ini sudah dilaksanakan oleh SDN Tambakrejo Sidoarjo. Menurut Zeithaml dalam Nugroho (2020) memiliki beberapa indikator sebagai berikut: a. *Reliability*; b. *Responsiveness*; c. *Assurance*; d. *Emphaty*; d. *Tangibles*.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018:51) uji validitas digunakan untuk mengevaluasi apakah suatu kuesioner valid atau tidak valid. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51). Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel. Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Jika *r* hitung lebih besar dari *r* tabel dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika *r* hitung lebih kecil dari *r* tabel, maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45) Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam mencari reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis *cronbach alpha* untuk menguji reliabilitas, alat ukur yaitu kompleksitas SDN Tambakrejo Sidoarjo pada variabel etika kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja dalam peningkatan kualitas pelayanan pada guru dan karyawan kepada siswa/i. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghozali (2018:46) yaitu jika koefisien *cronbach alpha* > 0,70 maka pertanyaan dinyatakan handal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien *cronbach alpha* < 0,70 maka pertanyaan dinyatakan tidak handal. Perhitungan reliabilitas formulasi Cronbach Alpha ini dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS 27.

Teknik Analisis Data

Menurut Ghozali (2018:19) analisis regresi linier berganda merupakan suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen terhadap suatu variabel dependen. model analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguraikan hubungan dan pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah persamaan regresi linier berganda yang digunakan oleh peneliti yaitu :

$$KPI = \alpha + b_1EK + b_2DK + b_3MK + e$$

Keterangan

KPI : Kualitas Pelayanan

α : Konstanta

EK : Etika Kerja

DK : Disiplin Kerja

MK : Motivasi Kerja
 $B_1; \beta_2; \beta_3$: Koefisien regresi dari masing – masing variabel bebas
 e : *Standard Error*

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) pengujian normalitas bertujuan untuk menentukan apakah variabel bebas dan variabel terikat, atau keduanya, memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas ini bertujuan untuk menilai apakah data sampel memenuhi syarat distribusi normal sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengevaluasi normalitas penyebaran data. Peneliti menggunakan dua pendekatan yaitu metode *kolmogorov smirnov* dan metode histogram probabilitas normal.

Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya bebas dari korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2018:107) Jika variabel independen berkorelasi satu sama lain, variabel tersebut tidak orthogonal. Untuk mendeteksi multikolinearitas dalam regresi, dapat dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai toleransi sebagai berikut : a. Jika nilai toleransi < 0,10 dan VIF > 10, berarti terdapat multikolinearitas antar variabel independen; b. Sebaliknya, jika nilai toleransi > 0,10 dan VIF < 10, berarti tidak terdapat multikolinearitas antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji model regresi guna menentukan apakah terdapat ketidakseimbangan varian antara residu yang diamati. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, dapat dilakukan dengan memeriksa grafik *scatterplot* dari prediksi variabel dependen. Dasar analisisnya adalah sebagai berikut: a. Jika titik-titik membentuk pola tertentu, seperti bergelombang atau menyebar kemudian menyempit, ini menunjukkan adanya heteroskedastisitas; b. Sebaliknya, jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik tersebar merata di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, ini menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas.

Uji Kelayakan Model

Uji F

Menurut Ghozali (2018:98) uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen dan untuk menentukan apakah model regresi layak digunakan dalam penelitian tersebut. Penggunaan uji F bertujuan untuk membandingkan tingkat signifikansi ($\alpha=0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut: a. Jika nilai signifikansi $F \leq 0,05$, maka model tersebut dianggap layak digunakan dalam penelitian; b. Jika nilai signifikansi $F > 0,05$, maka model tersebut dianggap tidak layak digunakan dalam penelitian.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018:101) uji Koefisien determinasi adalah alat uji yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu model dapat menjelaskan variasi pada variabel terkait. Perbandingan yang menunjukkan kelayakan koefisien determinasi adalah sebagai berikut : a. Jika nilai (R^2) mendekati 0, berarti koefisien nya semakin kecil penentuan variabel bebas yaitu etika kerja (EK), disiplin kerja (DK), motivasi kerja (MK) terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (KPI) tidak berpengaruh, b. Jika nilai (R^2) mendekati 1, hal ini menunjukkan adanya pengaruh variabel bebas yaitu etika kerja (EK), disiplin kerja (DK), motivasi kerja (MK) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (KPI).

Uji t

Menurut Ghozali (2018:99) uji t bertujuan untuk menunjukkan apakah setiap variabel independen (X) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y) atau tidak. Pengujian hipotesis ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: a. Jika signifikansi uji-t $\leq 0,05$, maka hipotesis diterima dan dapat dikatakan variabel etika kerja (EK), disiplin kerja (DK), motivasi kerja (MK) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (KPI), b. Jika signifikansi uji-t $> 0,05$, maka hipotesis ditolak dapat dikatakan variabel etika kerja (EK), disiplin kerja (DK), motivasi kerja (MK) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (KPI).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018:51) pengujian validitas dilakukan untuk mengevaluasi validitas alat ukur penelitian seperti kuesioner, dalam penelitian ini, ada empat variabel utama, yaitu etika kerja, disiplin kerja, motivasi kerja dan kualitas pelayanan. Hasil uji validitas tabel 1 menekankan bahwa validitas dapat dibuktikan dengan nilai r hitung yang selalu lebih tinggi dari r tabel untuk setiap item yang diuji.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R hitung	r table	Keterangan
Etika Kerja	EK.1	0,728	0,294	Valid
	EK.2	0,794	0,294	Valid
	EK.3	0,676	0,294	Valid
	EK.4	0,803	0,294	Valid
	EK.5	0,670	0,294	Valid
Disiplin Kerja	DK.1	0,814	0,294	Valid
	DK.2	0,601	0,294	Valid
	DK.3	0,872	0,294	Valid
	DK.4	0,894	0,294	Valid
	DK.5	0,776	0,294	Valid
Motivasi Kerja	MK.1	0,729	0,294	Valid
	MK.2	0,702	0,294	Valid
	MK.3	0,731	0,294	Valid
	MK.4	0,806	0,294	Valid
	MK.5	0,664	0,294	Valid
Kualitas Pelayanan	KPL.1	0,779	0,294	Valid
	KPL.2	0,762	0,294	Valid
	KPL.3	0,797	0,294	Valid
	KPL.4	0,871	0,294	Valid
	KPL.5	0,814	0,294	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah 2024

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45) Pengujian reliabilitas ini melibatkan uji *cronbach's alpha* untuk mengukur kedanalan jawaban pada instrumen penelitian. Apabila nilai *cronbach's alpha* melebihi 0,6, instrumen tersebut dianggap reliabel. Sebaliknya, jika nilai *cronbach's alpha* di bawah 0,6, instrumen tersebut dianggap tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas untuk variabel etika kerja, disiplin kerja, motivasi kerja dan kualitas pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Etika Kerja	0,777	Reliabel
Disiplin Kerja	0,857	Reliabel
Motivasi Kerja	0,772	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,863	Reliabel

Sumber: Data Primer, Diolah 2024

Analisis Regresi Linear Bergdana

Pengujian analisis regresi linear bergdana dilakukan untuk menentukan sejauh mana etika kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil dari analisis regresi linear bergdana ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Regresi Linear Bergdana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,877	1,937		4,067	0,000
Etika	0,370	0,128	0,380	2,896	0,006
Disiplin	0,486	0,117	0,587	4,170	0,000
Motivasi	-0,257	0,103	-0,266	-2,501	0,016

Sumber: Data Primer, Diolah 2024

Berdasarkan pada tabel 14 menjelaskan bahwa diperoleh persamaan regresi linear bergdana sebagai berikut:

$$KLp = 7,877 + 0,370EK + 0,486DK - 0,257MK + e$$

Dari analisis regresi linear bergdana dapat diinterpretasikan yaitu sebagai berikut : (a). Konstanta memiliki nilai sebesar 7,877, yang dapat diartikan bahwa jika variabel etika kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja memiliki bernilai tetap, maka kualitas pelayanan akan memperoleh nilai 7,877. (b). Koefisien regresi variabel pengembangan karier adalah 0,370, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang terjadi antara etika kerja dan kualitas pelayanan. Dengan kata lain, apabila etika kerja semakin baik atau meningkat maka variabel kualitas pelayanan juga akan semakin meningkat (c). Koefisien regresi variabel disiplin kerja adalah 0,486, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang terjadi antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan. Dengan kata lain, apabila disiplin kerja semakin baik atau meningkat maka variabel kualitas pelayanan juga akan semakin meningkat (d). Koefisien regresi variabel motivasi kerja adalah -0,257 hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang terjadi antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan. Dengan kata lain, apabila motivasi kerja semakin menurun maka variabel kualitas pelayanan juga akan menurun.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) Uji normalitas bertujuan untuk menilai apakah residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Keputusan dalam uji ini didasarkan pada tes Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai *asympt sig* (2-tailed) lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi residual dianggap normal. Kesimpulan ini juga didukung oleh analisis grafik normal p-plot:

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov Smirnov Test

		<i>Unstdanartized Residual</i>
N		45
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,16493235
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,098
	<i>Positive</i>	0,098
	<i>Negative</i>	-0,045
<i>Test Statistic</i>		0,098
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer, Diolah 2024

Dari tabel 4 , terlihat bahwa nilai *Asymp sig (2-tailed)* adalah 0,200. Nilai ini sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, di mana jika *Asymp sig* > 0,05, dapat disimpulkan bahwa data pada tabel 14 memiliki distribusi normal dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Multikolinearitas

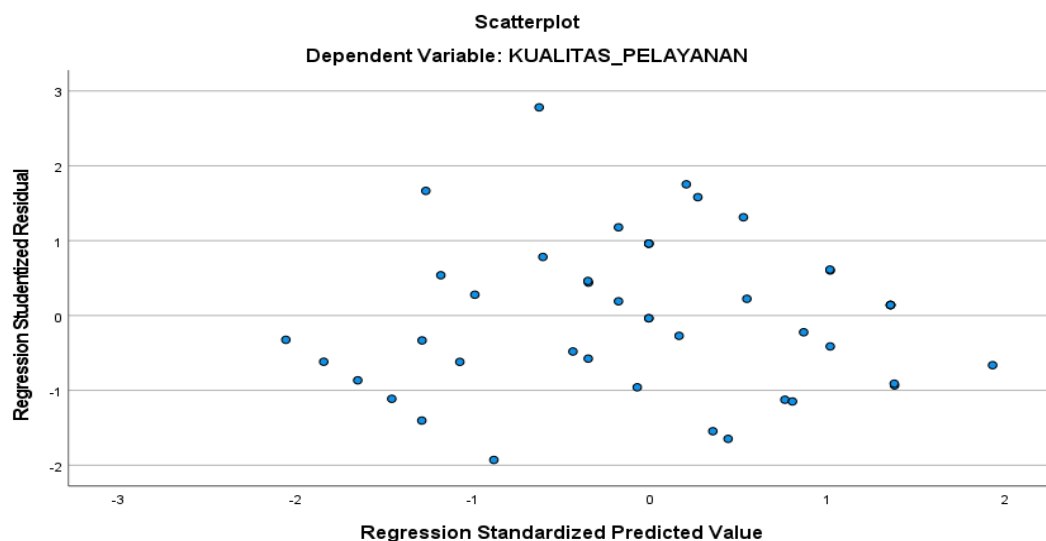
Menurut Ghozali (2018:107) pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menilai ada tidaknya korelasi signifikan di antara variabel-variabel independen dalam model regresi. Ini dilakukan dengan memastikan nilai tolerance sebesar $\geq 0,1$ dan variance inflation factor (VIF) kurang dari 10. Informasi terperinci dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	
Etika Kerja	0,500	2,000	Bebas Multikolinieritas
Disiplin Kerja	0,434	2,304	Bebas Multikolinieritas
Motivasi Kerja	0,757	1,321	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Data Primer, Diolah 2024

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data Primer, Diolah 2024

Menurut Ghozali (2018:107) Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat perbedaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Analisis *scatterplot* yang kamu lakukan menunjukkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan. Dengan distribusi titik yang merata di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, dapat disimpulkan bahwa model ini cukup dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Uji Kelayakan Model

Uji F

Menurut Ghozali (2018:98) uji F dilakukan untuk menentukan apakah variabel etika kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil uji F dapat ditemukan dalam tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78,972	3	26,324	25,135	0,000 ^b
	Residual	42,939	42	1,047		
	Total	121,911	45			

Sumber: Data Primer, Diolah 2024

Maka dapat disimpulkan bahwa model ini layak untuk diteruskan dalam penelitian karena memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai signifikansi yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen, seperti etika kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini dapat dianggap layak untuk dilanjutkan dalam penelitian selanjutnya.

Uji Koefisien Determinasi R²

Menurut Ghozali (2018:101) koefisien determinasi (R²) adalah metode yang digunakan untuk mengukur sejauh mana model mampu menjelaskan variasi dari variabel yang terkait. Berikut hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini:

Tabel 7
Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,805 ^a	0,648	0,622	1,02337

Sumber: Data Primer, Diolah 2024

Berdasarkan pada tabel 7 di atas, terlihat bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) yaitu sebesar 0,648. atau 64,8%. Hal ini menunjukkan bahwa etika kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja mampu menjelaskan sebesar 64,8% variasi pada kualitas pelayanan. Sisanya, sebesar 35,2%, dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji t

Menurut Ghozali (2018:99) uji t dilakukan untuk menilai seberapa besar pengaruh masing-masing variabel, seperti etika kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja, secara individu terhadap variabel kualitas pelayanan, serta untuk menentukan apakah pengaruh tersebut signifikan. Hasil uji t dapat ditemukan dalam tabel berikut:

Tabel 8
Hasil Uji t

Variabel	t	Sig.	Keterangan
Etika	2,896	0,006	Berpengaruh positif signifikan
Disiplin	4,170	0,000	Berpengaruh positif signifikan
Motivasi	-2,501	0,016	Berpengaruh negatif signifikan

Sumber: Data Primer, Diolah 2024

Berdasarkan hasil penelitian uji t yang tercantum pada tabel 19 memberikan pengertian sebagai berikut: (a). Pengaruh etika kerja terhadap kualitas pelayanan guru dan karyawan SDN TambakRejo. Hasil perhitungan tabel 19 pada variabel etika kerja memiliki nilai t sebesar 2,896 dengan nilai signifikansi $0,006 \leq 0,05$. Sehingga menunjukkan bahwa etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. (b). Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan guru dan karyawan SDN TambakRejo. Hasil perhitungan tabel 19 pada variabel disiplin kerja memiliki nilai t sebesar 4,170 dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Sehingga menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. (c). Pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan guru dan karyawan SDN TambakRejo. Hasil perhitungan tabel 19 pada variabel motivasi kerja memiliki nilai t sebesar -2,501 dengan nilai signifikansi $0,016 \leq 0,05$. Sehingga menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pembahasan

Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru dan karyawan SDN TambakRejo Sidoarjo. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel etika kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai koefisien regresi untuk variabel pelatihan sebesar 2,896 dengan signifikansi $0,006 \leq 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan etika kerja yang diberikan kepada guru dan karyawan berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pengukuran etika kerja dilakukan melalui beberapa indikator bertanggung jawab, kerja positif, disiplin kerja, ketekunan, kualitas pendidikan. Hasil analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa indikator tujuan ketekunan memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kualitas pelayanan. Guru dan karyawan yang tekun dalam memberikan materi pembelajaran kepada peserta didik, akan membuat proses belajar mengajar menjadi lebih baik dan juga meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dalam hal pemberian dan penguasaan materi. Dengan temuan ini, penelitian memberikan kontribusi yang sangat penting terkait pentingnya ketekunan dalam melakukan suatu pekerjaan agar pekerjaan menjadi lebih efektif. Dengan meningkatkan ketekunan dalam proses belajar mengajar SDN TambakRejo dapat meningkatkan kualitas pelayanan baik bagi peserta didik atau bagi wali murid peserta didik.

Menurut Nugroho dan Indahingwati (2020) etika kerja adalah prinsip yang mengacu pada aturan yang berlaku bagi individu dan kelompok di dalam perusahaan. Dimana etika penting dalam sebuah organisasi agar kita mengatur cara bersikap terhadap rekan kerja agar tidak merusak norma yang ada dan menjaga hubungan baik antar rekan kerja tidak melihat latar belakang yang ada. Hasil Penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan Ngatu dan Rusmiwari (2019); Harmen *et al.*, (2024) yang menyatakan bahwa Etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru dan karyawan SDN TambakRejo Sidoarjo. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan guru dan karyawan. Nilai koefisien regresi untuk variabel disiplin kerja sebesar 4,170 dengan signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa peningkatan disiplin kerja yang diberikan kepada guru dan karyawan berperan serta secara nyata dalam mengembangkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa disiplin kerja berperan positif dan signifikan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan guru dan karyawan SDN TambakRejo Sidoarjo. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan melalui lima indikator yaitu kehadiran, ketaatan, patuh terhadap standar operasional prosedur, kewaspadaan, etika dalam bertindak. Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator etika dalam bertindak memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kualitas pelayanan. Guru dan karyawan yang memiliki etika bijak dalam bertindak akan membawa hal yang positif bagi citra instansi, dan akan membuat contoh yang baik bagi peserta didik, karena nilai etika sudah seharusnya ditanam dari usia dini. Dan yang terpenting akan meningkatkan kualitas pelayanan karena indikator etika dalam bertindak juga mencerminkan kualitas pelayanan yang ada. Dengan temuan ini, penelitian memberikan partisipasi yang sangat penting terkait pentingnya etika dalam bertindak dalam melakukan segala proses dalam belajar mengajar. Dengan mengembangkan etika dalam segala pekerjaan maupun dalam berkomunikasi akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik bagi tenaga pendidik maupun peserta didik.

Menurut Sutrisno (2019) disiplin kerja adalah kekuatan internal yang berkembang dalam diri karyawan, memungkinkan mereka untuk secara sukarela menyesuaikan diri dengan keputusan, peraturan, dan nilai-nilai yang tinggi terkait pekerjaan dan perilaku. Dengan menghormati segala peraturan yang ada akan membuat lingkungan kerja terasa nyaman dan bisa mencerminkan nilai kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Deviana dan Samosir (2020); Wakhidah dan Pramusinto (2020) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh negatif namun signifikan terhadap kualitas pelayanan guru dan karyawan SDN TambakRejo Sidoarjo. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja memiliki pengaruh negative namun signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai koefisien regresi untuk variabel motivasi kerja sebesar -2,501 dengan signifikansi $0,016 \leq 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa peningkatan motivasi kerja yang diberikan kepada guru dan karyawan tidak berkontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Motivasi kerja memiliki pengaruh negative namun signifikan terhadap kualitas pelayanan guru dan karyawan SDN TambakRejo Sidoarjo, diukur dengan menggunakan beberapa indikator yaitu ketekunan, cita cita yang tinggi, rekan kerja, kerja keras, sasaran tugas. Maka dapat diartikan ketika motivasi kerja meningkat maka tidak berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan, yang dimana hal tersebut berlawanan arah

Menurut Nugroho dan Indahingwati (2020) motivasi kerja adalah Perilaku karyawan dalam menjalankan pekerjaannya dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Dengan demikian teori ini mengajarkan bahwa perilaku yang baik dalam melakukan pekerjaan akan membantu dalam memaksimalkan pekerjaan yang sedang dijalankan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayah dan Nuiati (2021); Sahrain (2022)(Hidayah and Nuiati, 2021; Sahrain, 2022) yang menyatakan bahwa

motivasi kerja berpengaruh negatif namun signifikan terhadap kualitas pelayanan guru dan karyawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari simpulan penelitian dan pembahasan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Etika Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan”, penulis menyimpulkan sebagai berikut : a. Etika Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan guru dan karyawan SDN Tambak Rejo Sidoarjo. Semakin meningkatnya etika kerja akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan; b. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan guru dan karyawan SDN Tambak Rejo Sidoarjo; Semakin meningkatnya disiplin kerja akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan. c. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan guru dan karyawan SDN Tambak Rejo Sidoarjo. Semakin meningkatnya motivasi kerja akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di SDN Tambak Rejo Sidoarjo, peneliti menyarankan beberapa rekomendasi sebagai berikut: a. SDN Tambak Rejo Sidoarjo disarankan untuk terus memperhatikan dan meningkatkan etika kerja guru dan karyawan, khususnya dalam pemberian program pelatihan etika kerja untuk guru dan karyawan karena tenaga pendidik akan menjadi contoh bagi peserta didik, dengan melaksanakan etika kerja yang baik diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif. b. SDN Tambak Rejo Sidoarjo di sarankan untuk terus melakukan evaluasi dan pengawasan perihal kedisiplinan baik itu kehadiran, pengumpulan tugas ataupun asesmen kepada peserta didik, dengan melaksanakan semua tugas dan kewajiban dengan baik akan membantu percepatan pendidikan yang efisien, kualitas pelayanan yang baik bisa dilihat dari bagaimana tenaga pendidik menerapkan kedisiplinan yang tegas c. SDN Tambak Rejo Sidoarjo disarankan untuk terus meningkatkan motivasi kerja pada guru dan karyawan, motivasi yang tinggi akan membuat membuat lingkungan kerja menjadi nyaman, karena dipenuhi oleh energi yang positif dimana semua komponen saling *support* dan juga merasa dihargai atas pencapaian kerja yang sudah diberikan. Karena dengan suasana lingkungan kerja yang positif akan meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani peserta didik. d. Untuk penelitian selanjutnya bagi peneliti dapat menambahkan variabel bebas lainnya yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti fasilitas kerja, budaya organisasi dan perilaku pelanggan. Agar menambah pengetahuan yang baru dan bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini dan Dewi. 2019. Pengaruh Kompensasi Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Produktivitas Karyawan *E-Jurnal Manajemen* 8(1) pp. 7191-7218.
- Alivia, P. dan Raharjo T.H. 2024. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Kecamatan se-Kota Semarang *Business dan Accounting Education Journal* 5(2) pp. 149-169.
- Arsyad. M.R.P. dan Syafar. 2023. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Seiko : Journal of Management & Business* 6(1) pp. 367-381.
- Asril. 2021. Pengaruh etika kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan bangun *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan* 8(2) pp. 354-367.
- Burhannudin, B. 2019. Pengaruh Disiplin Kerja Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan: Studi pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin *Jurnal Maksipreneur: Manajemen Koperasi dan Entrepreneurship* 8(2) p. 191.
- Christianty, D. 2020. *Pengaruh Etika Kerja Dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan Pada*

- Bank Shinhan Indonesia Di Surabaya. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardika. Surabaya.*
- Deviana, E. dan Samosir, S. H. 2020. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 1(2) p. 67.
- Dewi, A.M.S. dan Suhardi. 2021. Pengaruh Disiplin Etika Kerja Dan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan Pt Sentosa Prima Utama *Scienta Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 3(2) pp. 1-10.
- Dianta, P. Firdaus, V. dan Sumartik, S. 2024. The influence of work ethic work commitment dan work professionalism on the employee performance of PT. Ika Wahana Mdaniri profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan. *Journal of Economic Business dan Accounting Volume* 7(6) pp. 1153-1167.
- Efendi, N. dan Sholeh, M.I. 2023. Manajemen Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran *Academicus: Journal of Teaching dan Learning* 2(2) pp. 68-85.
- Ellitan, L. 2023. Increasing Repurchase Intention through Product Quality Service Quality dan Customer Satisfaction *International Journal of Research* 10(10) pp. 354-368.
- Fauzi, A. 2020. Kompetensi dan Komitmen Organisasi kaitanya Pada Motivasi dan Kinerja Pegawai *Journal of Management dan Business* 8(2) pp. 267-276.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Jurnal Universitas Diponegoro.*
- Hantono, H. dan Lubis, W. 2024. Pengaruh Motivasi Kerja Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Melalui Kepemimpinan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Di Kampus UPH *Jesya* 7(1) pp. 21-35.
- Harmen, H. Indriani, R. dan Mahyundari, A. 2024. Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV. Sentosa Deli Mdaniri Medan 9(204) pp. 1506-1515.
- Hasanah, N. Sunaryo, H. dan Millanintyas, R. 2020. Pengaruh Etika Kerja Pengalaman Kerja dan Budaya Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Pada Karyawan PT Garam (Persero)) *e-Jurnal Riset Manajemen* 9(1) pp. 150-165.
- Hasibuan, A. 2019. *Etika kerja :Profesionalisme kerja.* Medan: Uisu Press.
- Hidayah, N. dan Nuiati, R. 2021. Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Di Rsud Haji *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) P-ISSN: 2(1)* pp. 55-68.
- Ihwani, N. Arafat, Y. dan Setiawan, A.A. 2021. Pengaruh Sertifikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru *Cahaya Pendidikan* 7(1) pp. 12-24.
- Jumadi, A. 2023. Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sekolah Dasar Inklusi Al Irsyad Al Islamiyyah Depok *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan* 02(02) pp. 84-90.
- Khaidir, F. Amran, A. dan Noor, I. A. 2023. Peningkatan Kualitas Pendidikan Dasar Melalui Implementasi Kurikulum Merdeka Belajar dalam Mewujudkan Sustainable Developments Goals *Attadib: Journal of Elementary Education Vol.7* 7(2) pp. 1-27.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2019. *Principles of marketing.* Engldan: Pearson.
- Londongallo, A. dan Yosafat, D. 2023. Pelayanan Terhadap Motivasi Guru di Sekolah XYZ The Effect of Leadership dan Service Quality on Teacher Motivation at XYZ School *journal Psibernetika* 16(1) pp. 57-62.
- Mangkunegara, A. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi.* Bdanung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muna, N. dan Isnowati, S. 2022. Pengaruh Disiplin Kerja Motivasi Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan *jurnal ekonomi dan syariah* 12(3) pp. 64-74.
- Ngatu, Y.E. dan Rusmiwari, S. 2019. Pengaruh Etika Birokrasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 7(3) pp. 23-30.
- Nugroho, N. dan Indahingwati, A. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek).* Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka.

- Nugroho, N. E. 2020. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pemberian Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Penjualan Di Pt. Surya Timur Sakti Jatim *Makro: Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 5(1) pp. 72–83.
- _____. 2020. Peningkatan Loyalitas Mahasiswa Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Dan D3 STIESIA Surabaya) *Jurnal Sosial Humaniora* 13(1) p. 23.
- Nugroho, N.E. Cahyono, K.E. dan Suryawirawan, O.K. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) SURABAYA *Prosding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu dan Call For Papers Unisbank* 4.
- Nurhikmah, N. 2023. Pengaruh Motivasi Kerja dan Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada Bank Syariah Mdaniri Muara Bulian *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 23(2) p. 2373.
- Prabowo, G. dan Hafid, A. 2024. Analisis Kebijakan Pendidikan Sekolah Dasar Prespektif Lingkungan Pendidikan Sekolah *Innovative : Journal Of Social Science Research Volume* 4(4) pp. 8324–8334.
- Rolialis. 2019. Upaya Meningkatkan Motivasi Kerja Melalui Supervisi Akademik Pada Guru SD Di Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu *Primary Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar* 8(1) p. 20.
- Rosmajudi, A. 2023. Meta-analisis Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan *Innovative : Journal Of Social Science Research* 3(4) pp. 592–602.
- Sahrain, A. K. 2022. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Aloe Saboe Kota Gorontalo *Islamic Economics dan Finance Journal* 1(1) pp. 73–92.
- Sari, T.N. dan Prasetya, M.N. 2020. Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah Motivasi Guru dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial* 6(1) pp. 87–97.
- Setiawan, A. Ikatrinasari, Z.F. dan Prabowo, H.A. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Eduqual dan Importance Analysis Performance *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri* 10(2) p. 89.
- Silalahi, S. dan Panjaitan, J. 2024. etika profesi in. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Sinambela, P. 2019. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. yogyakarta: Graha ilmu.
- Subandi. 2023. Analisis Faktor Konfirmatori Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Confirmatory Factor Analysis of Student Perceptions of the Quality of Education Services Subdani *jurnal EBBANK* 13(1) pp. 1–6.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatifkualitatif Dan R&D*. Bdanung: Alfabeta.
- Suhardi, Y. Burda, A. dan Darmawan, A. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Lembaga Bimbingan Belajar Sukses Jakarta) *Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis* 5(1) pp. 9–21.
- Sukrispiyanto, dan Amirullah. 2019. *Manajemen sumber daya manusia*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Suparman, H. 2023. Paradigma Pendidikan Untuk Meningkatkan SDM (Sumber Daya Manusia) *Jurnal Dinamika Pendidikan* 16(3) pp. 302–311.
- Sutrisno, E. 2019. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: kencana prenatal media group.
- Syahfitri, M. 2023. Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta *Jurnal Ekonomika dan Manajemen* 12(2) pp. 85–100.
- Timor, S. D. dan Hanum, Z. 2023. Pengaruh Etika Profesi dan Independensi Auditor Terhadap Kinerja Auditor dengan Profesionalisme sebagai Variabel Intervening *Owner* 7(3) pp. 2217–2224.

- Tjiptono, F. 2020. *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta: Dani Yogyakarta.
- Wakhidah, L. N. dan Pramusinto, H. 2020. Pengaruh Kompetensi Disiplin Pegawai dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai *Business dan Accounting Education Journal* 1(3) pp. 265-271.
- Winarsih, W. Veronica, A. dan Anggraini, A. 2020. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Pt.Awfa Smart Media Palembang *Jurnal Ilmiah Akuntansi Rahmadiyah* 3(2) p. 34.