



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI DAN KEMAMPUAN KERJA
TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPARIWISATAAN
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**

TESIS

**Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Oleh:

**ANDI IHZAR BATARAULENG
2018.MM.11576**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM PASCASARJANA
STIE NOBEL INDONESIA
MAKASSAR
2021**

PENGESAHAN TESIS

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPARIWISATAAN KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

Oleh :

ANDI IHZAR BATARAULENG
2018.MM.11576



Menyetujui :

Komisi Pembimbing

Ketua,



Prof. Dr. Nurdin Brasit, S.E., M.Si.

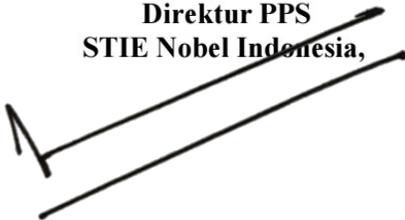
Anggota,



Dr. Andi Ririn Oktaviani, S.E., M.M.

Mengetahui:

Direktur PPS
STIE Nobel Indonesia,



Dr. Marvadi, S.E., M.M.

Ketua Program Studi
Magister Manajemen,



Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Ak., M.Si., C.A.

HALAMAN IDENTITAS
MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI

JUDUL TESIS :

“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPARIWISATAAN KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR”

Nama Mahasiswa : Andi Ihzar Batarauleng
NIM : 2018MM11576
Program Studi : Magister Manajemen
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

KOMISI PEMBIMBING:

Ketua : Prof. Dr. Nurdin Brasit, S.E., M.Si.
Anggota : Dr. Andi Ririn Oktaviani, S.E., M.M.

TIM DOSEN PENGUJI :

Dosen Penguji 1 : Dr. Muhammad Idris, S.E., M.Si.
Dosen Penguji 2 : Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., CA

Tanggal Ujian : 10 Maret 2021
SK Penguji Nomor : 028/SK/PPS/STIE-NI/IX/2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis Panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen Sumber Daya manusia, Program Pascasarjana STIE Nobel Makassar, Sulawesi selatan.

Adapun judul proposal penelitian ini adalah: "Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar" Di dalam menyelesaikan Tesis ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik berupa pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu Penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat para pembimbing :Prof. Dr. Nurdin Brasit, S.E.,M.Si., dan Dr. Andi Ririn Oktaviani, S.E.,M.M. Dimana di tengah-tengah kesibukannya masih tetap meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dan mendorong semangat penulis untuk menyelesaikan penulisan Tesis ini.

Perkenankanlah juga, penulis menyampa ikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian studi ini, kepada:

1. Direktur PPS STIE Nobel Indonesia, Dr. Maryadi, S.E., M.M., atas kesempatan dan fas ilitas yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan.
2. Ketua Program Studi Magister Manajemen, Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Ak., M.Si., C.A.
3. Prof.Dr.Nurdin Brasit, S.E., M.Si., sebagai Pembimbing Utama penulis, yang telah meluangkan waktunya dan dengan penuh perhatian memberikan dorongan, bimbingan, saran kepada penulis.
4. Dr. Andi Ririn Oktaviani, S.E., M.M., sebagai Pembimbing Dua yang telah meluangkan waktunya dan dengan penuh perhatian memberikan dorongan, bimbingan, saran dan masukan yang sangat penting.
5. Dr. Muhammad Idris, S.E., M.Si, sebagai penguji 1 dalam ujian tesis pascasarjana STIE Nobel Indonesia, yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan meberikan saran dalam penulisan tesis.
6. Dr. Ahmad Firman, S.E.,M.Si, sebagai penguji 2 dalam ujian tesis pascasarjana STIE Nobel Indonesia, yang telah meluangkan waktunya serta memberikan arahan serta kritik perbaikan dalam penulisan tesis.
7. Seluruh Dosen program Pascasarja Magister Manajemen yang telah memberikan arahan dan bimbingan untuk mendalami ilmu manajemen.

8. Ayahanda Capt. Andi bahtaruddin, Ibunda Andi Nur Insanah, S.Pd, Kakak saya Andi Ihzar Bahreza, S.ST.Pi dan Adik saya Andi Lestari Islamiah, atas segala dukungan dan doanya.
9. Kepada rekan-rekan mahasiswa pascasarjana Magister Manajemen angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
10. Kepada rekan-rekan kerja saya di Dinas Kepariwisata kabupaten Kepulauan Selayar yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat dan permintaan maaf yang tulus jika seandainya dalam penulisan ini terdapat kekurangan dan kekeliruan, penulis juga menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan penulisan tesis ini.

Selayar, Maret 2021



Andi Ihzar Batarauleng

ABSTRAK

Andi Ihzar Batarauleng. 2021. Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas kepariwisataan Kabupaten kepulauan Selayar, dibimbing oleh Nurdin Brasit dan Andi Ririn Oktaviani.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja terhadap kualitas Pelayanan Publik pada Dinas kepariwisataan kabupaten kepulauan Selayar.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metode survei dalam pengumpulan data penelitian. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh (PNS dan Non PNS) yang bertugas di Dinas kepariwisataan kabupaten kepulauan Selayar dengan jumlah 105 orang. Sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan sampel jenuh, seluruh elemen dalam populasi dijadikan sampel (105 orang). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja, motivasi dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan publik. Kemampuan kerja merupakan variable yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan publik dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,424, Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,732 atau 73,2 % kualitas pelayanan publik pada Dinas kepariwisataan kabupaten kepulauan Selayar dipengaruhi oleh lingkungan kerja, motivasi dan kemampuan kerja, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Lingkungan kerja, Motivasi dan Kemampuan Kerja dan Kualitas Pelayanan Publik*



ABSTRACT

Andi Ihzar Batarauleng. 2021. The Effect of Work Environment, Motivation and Work Ability toward Quality of Public Services at the Tourism Office of the Selayar Islands Regency, supervised by Nurdin Brasit and Andi Ririn Oktaviani.

The purpose of this study is to determine the effect partially and simultaneously the work environment, motivation, and work ability on the quality of public services at the tourism office of the Selayar archipelago district.

This study was a quantitative study that uses a survey method in collecting research data. The population in this study were all (PNS and Non PNS) who served in the Tourism Office of the Selayar Islands Regency with a total of 105 people. The research sample was determined using a saturated sample, all elements in the population were sampled (105 people). The analytical method used in this research is multiple regression analysis.

The results show that the work environment, motivation and work ability have a positive and significant effect partially and simultaneously toward the quality of public services. Work ability is the most dominant variable affecting the quality of public services with a regression coefficient value of 0.424, the coefficient of determination (R^2) of 0.732 or 73.2%, the quality of public services at the tourism office in the Selayar archipelago district is influenced by work environment, motivation and work ability, while the rest is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *work environment, work motivation and ability and quality of public services*



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-------------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN DEPAN | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 6 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 8 |
| 2.2. Lingkungan Kerja | 12 |
| 2.2.1. Definisi Lingkungan Kerja..... | 12 |
| 2.2.2. Jenis-Jenis Lingkungan Kerja | 13 |
| 2.2.3. dimensi Lingkungan Kerja..... | 14 |
| 2.2.4. Indikator Lingkungan Kerja..... | 17 |
| 2.3. Motivasi | 19 |
| 2.3.1. Definisi Motivasi..... | 19 |
| 2.3.2. Model Motivasi | 20 |
| 2.3.3. Tujuan Motivasi Kerja | 22 |
| 2.3.4. Teknik Memotivasi Pegawai..... | 23 |
| 2.3.5. Indikator Motivasi Kerja..... | 25 |
| 2.4. Kemampuan Kerja | 27 |
| 2.4.1. Definisi Kemampuan Kerja..... | 27 |
| 2.4.2. Dimensi Kemampuan Kerja..... | 28 |
| 2.4.3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kemampuan Kerja | 29 |
| 2.4.4. Indikator Kemampuan Kerja..... | 30 |
| 2.5. Kualitas Pelayanan Publik | 34 |
| 2.5.1. Definisi Pelayanan Publik..... | 34 |
| 2.5.2. Kualitas Pelayanan Publik..... | 37 |
| 2.5.3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Publik ... | 38 |
| 2.5.4. Karakteristik Pelayanan Publik..... | 40 |
| 2.5.5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik..... | 42 |
| 2.5.6. Indikator Kualitas Pelayanan Publik..... | 43 |
| | |
| BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS | |
| 3.1. Kerangka Konseptual..... | 47 |
| 3.2. Hipotesis | 49 |
| 3.3. Definisi Operasional Variabel..... | 49 |

BAB IV METODE PENELITIAN

| | | |
|--------|-----------------------------------------------|----|
| 4.1. | Desain Penelitian | 52 |
| 4.2. | Lokasi dan Waktu Penelitian | 52 |
| 4.3. | Metode Pengumpulan Data | 52 |
| 4.4. | Jenis dan Sumber Data | 53 |
| 4.4.1. | Jenis Data | 53 |
| 4.4.2. | Sumber | 53 |
| 4.5. | Populasi dan Sampel | 54 |
| 4.5.1. | Populasi | 54 |
| 4.5.2. | Sampel | 54 |
| 4.6. | Metode Analisis | 55 |
| 4.6.1. | Analisis Deskriptif | 55 |
| 4.6.2. | Uji Instrumen Penelitian | 55 |
| 4.6.3. | Uji Asumsi Klasik | 56 |
| 4.6.4. | Analisis Regresi Linear Berganda | 57 |
| 4.6.5. | Uji Parsial (Uji T) | 58 |
| 4.6.6. | Uji Simultan (Uji F) | 59 |
| 4.6.7. | Koefisien Determinasi (R ²) | 59 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | | |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.1. | Hasil Penelitian | 61 |
| 5.1.1. | Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 61 |
| 5.1.2. | Struktur Organisasi | 64 |
| 5.1.3. | Visi dan Misi | 65 |
| 5.1.4. | Karakteristik Responden | 68 |
| 5.1.5. | Deskripsi Variabel Penelitian | 71 |
| 5.1.6. | Uji instrumen Penelitian | 76 |
| 5.1.7. | Uji Asumsi Klasik | 78 |
| 5.1.8. | Uji Hipotesis | 81 |
| 5.2. | Pembahasan | 87 |
| 5.2.1. | Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan | 87 |
| 5.2.2. | Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan | 89 |
| 5.2.3. | Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan | 91 |
| 5.2.4. | Pengaruh Simultan Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan | 92 |
| 5.2.5. | Variabel Yang Memiliki Pengaruh Paling Dominan Terhadap Kualitas Pelayanan | 92 |

BAB VI PENUTUP

| | | |
|------|------------------|----|
| 6.1. | Kesimpulan | 94 |
| 6.2. | Saran | 94 |

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|-------------------------------|---------|
| 3.1. Kerangka Konseptual..... | 50 |
| 5.1. Struktur Organisasi..... | 64 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|----------------------------------------------------------|---------|
| 5.1. Responden Berdasarkan Usia..... | 68 |
| 5.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 70 |
| 5.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 70 |
| 5.4. Responden Berdasarkan Lama Bekerja Pegawai..... | 71 |
| 5.5. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian..... | 72 |
| 5.6. Statistik Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja..... | 73 |
| 5.7. Statistik Deskriptif Variabel Motivasi..... | 74 |
| 5.8. Statistik Deskriptif Variabel Kemampuan Kerja..... | 75 |
| 5.9. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan..... | 76 |
| 5.10. Hasil Uji Validitas..... | 77 |
| 5.11. Hasil Uji Reliabilitas..... | 78 |
| 5.12. Hasil Uji Normalitas..... | 79 |
| 5.13. Hasil Uji Multikolinearitas..... | 80 |
| 5.14. Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 81 |
| 5.15. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda..... | 82 |
| 5.16. Hasil Uji Parsial (<i>T Test</i>)..... | 84 |
| 5.17. Hasil Uji Simultan (<i>F Test</i>)..... | 86 |
| 5.18. Hasil Uji Kofisien Determinasi..... | 87 |

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: SURAT IZIN PENELITIAN

LAMPIRAN 2: KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 3: TABULASI DATA

LAMPIRAN 4: HASIL ANALISIS DATA

1. UJI VALIDITAS

2. UJI RELIABILITAS

3. ANALISIS DESKRIPTIF

4. ASUMSI KLASIK

1) UJI NORMALITAS

2) UJI HETEROKEDASTISITAS

3. UJI MULTIKOLINIERITAS

5. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

LAMPIRAN 5. STRUKTUR ORGANISASI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam bidang ekonomi Indonesia. Pariwisata juga berperan penting dalam penyerapan tenaga kerja serta pemanfaatan sumber alam dalam memaksimalkan keanekaragaman hayati di berbagai daerah di Indonesia. Dari Sabang sampai Merauke terdapat berbagai jenis obyek wisata yang menjadi referensi berlibur untuk para pelancong, baik lokal maupun domestik. Publikasi dari Lovia live (2020) menyatakan bahwa kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pariwisata di Indonesia. Alam Indonesia memiliki kombinasi iklim tropis, 17.508 pulau yang 6.000 di antaranya tidak dihuni, serta garis pantai terpanjang ketiga di dunia setelah Kanada dan Uni Eropa. Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar dan berpenduduk terbanyak di dunia.

Saat ini, sektor pariwisata Indonesia berkontribusi untuk kira-kira 4% dari total perekonomian. Pada tahun 2019, Pemerintah Indonesia ingin meningkatkan angka ini dua kali lipat menjadi 8% dari PDB, sebuah target yang ambisius (mungkin terlalu ambisius) yang mengimplikasikan bahwa dalam waktu 4 tahun mendatang, jumlah pengunjung perlu ditingkatkan dua kali lipat menjadi kira-kira 20 juta. Dalam rangka mencapai target ini, Pemerintah akan berfokus pada memperbaiki infrastruktur Indonesia (termasuk infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi), akses, kesehatan & kebersihan dan juga meningkatkan kampanye

promosi *online (marketing)* di luar negeri. Pemerintah juga merevisi kebijakan akses visa gratis di 2015 (untuk penjelasan lebih lanjut, lihat di bawah) untuk menarik lebih banyak turis asing (Indonesia-investment.com).

Salah satu destinasi wisata yang paling banyak dikunjungi wisatawan lokal dan mancanegara yaitu destinasi wisata yang terletak di Kabupaten Kepulauan Selayar, Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan salah satu dari dua kabupaten kepulauan yang berada di Sulawesi Selatan. Sebagai kabupaten kepulauan, Selayar memiliki potensi yang cukup berupa keadaan alam berupa flora dan fauna yang beraneka ragam jenisnya, peninggalan sejarah dan purbakala (*heritage*), maupun seni dan budaya (*living culture*) yang dimiliki Kabupaten Kepulauan Selayar, merupakan sumber daya dan sebagai modal besar bagi usaha pengembangan kepariwisataan daerah.

Terdapat berbagai destinasi wisata yang ramai kunjungan seperti Pantai Karang Indah, Bukit nane Pulau Polassi, Pantai Punagaan, Taman Nasional Takabonerate, dan Pantai Pinang. Dari kelima destinasi wisata tersebut Taman Nasional Takabonerate merupakan obyek wisata yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan, pasalnya Taman Nasional Takabonerate merupakan taman laut yang memiliki karang atol terbesar ketiga di dunia setelah Kwajifein di Kepulauan Marshal dan Suvadiva di Kepulauan Maldives. Luas atol tersebut sekitar 220.000 hektar dengan terumbu karang yang tersebar datar seluas 500 kilometer persegi. Pulau – pulau di Kawasan Taman Nasional ini, menawarkan panorama pantai berpasir putih, dengan air laut yang jernih serta pemandangan alam bawah laut yang menawan. Sangat cocok untuk aktivitas diving dan snorkeling dan sunbathing.

Kekhasan lain dari Taman Nasional Takabonerate adalah kawanan bayi hiu (*baby shark*) di Pulau Tinabo, salah satu pulau dalam kawasan. Keberadaan beberapa pulau juga menjadi peluang untuk para wisatawan melakukan *island hopping* (Pariwisata.Kepulauanselayarkab.go.id: 2018).

Peran pariwisata dalam menyerap tenaga kerja serta menggaet wisatawan lokal maupun mancanegara menjadi peluang yang besar untuk Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Selayar. Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar memainkan peran penting dalam memaksimalkan kualitas pelayanan publik sehingga mampu menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam hal kepariwisataan di Kabupaten Kepulauan Selayar. Kualitas pelayanan publik harus memenuhi ekspektasi para pelanggan, dalam hal ini wisatawan. Mudahnya akses, bagusnya jalan, hingga tempat-tempat ibadah yang memadai di Kawasan merupakan suatu keharusan dalam memaksimalkan kualitas pelayan publik di bidang kepariwisataaan.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Menurut Crosby, Lethimen dan Wyckoff dalam (Taufiqurokhman dan Satispi: 2018) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima

dengan layanan yang mereka harapkan. Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu, dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan.

Dalam memaksimalkan kualitas pelayanan publik, terdapat berbagai faktor yang harus selalu diperhatikan, seperti lingkungan kerja, motivasi kerja para pegawai, serta kemampuan kerja para pegawai di Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar. Lingkungan kerja dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu lingkungan fisik dan lingkungan non fisik. Lingkungan fisik menyangkut segala sesuatu yang mendukung aktifitas kerja dapat terlaksana. Sedangkan lingkungan non fisik mengenai hubungan para pegawai dengan rekan kerja, serta kondisi di lingkungan kerjanya.

Motivasi kerja juga dapat membantu para pegawai dalam memaksimalkan setiap pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat setempat. Motivasi menyangkut dorongan untuk berperilaku lebih dari sebelumnya yang didasari pada motif dari dalam diri ataupun dari luar diri para pegawai Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar. Mc Clelland dan Boyatzis dalam (Busro: 2018) menjelaskan bahwa *motivation is defined in relation to need strength*. Motivasi dianggap sebagai suatu kekuatan atau dorongan yang menggerakkan manusia ke arah tujuan tertentu. Secara sistematis motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan.

Selain itu, penting juga untuk memerhatikan kemampuan kerja para pegawai. kemampuan kerja erat kaitannya dengan produktivitas atau kinerja yang

dapat dihasilkan pegawai dalam satuan waktu kerja. Kemampuan menyangkut keterampilan, pengetahuan, serta kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dalam memaksimalkan setiap tugas yang dibebankan kepadanya. Hasibuan dalam (Rivai dan Sagala: 2015) kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kemampuan juga dapat dipandang sebagai karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan maksimum fisik dan mental seseorang.

Berdasarkan uraian latar belakang yang menjelaskan pentingnya kualitas pelayanan publik di Bidang Kepariwisata penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja, motivasi dan kemampuan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar?
2. Apakah lingkungan kerja, motivasi dan kemampuan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar?

3. Manakah dari variabel-variabel independen tersebut yang paling dominan memengaruhi kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil perumusan masalah yang telah dideskripsikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh parsial lingkungan kerja, motivasi dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh simultan lingkungan kerja, motivasi dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar
3. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel independen manakah yang memiliki kontribusi pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada uraian latar belakang, rumusan masalah, serta tujuan penelitian, adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai dalam adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai

lingkungan kerja, , motivasi, kemampuan kerja, serta kualitas pelayanan publik.

b. Bagi Akademis

Untuk pengajar dan mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam proses belajar mengajar untuk mata kuliah manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Teoretis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsi teoretis untuk penelitian-penelitian selanjutnya mengenai ilmu manajemen sumber daya manusia.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi instansi terkait dalam hal pengambilan keputusan organisasi yang berorientasi pada perbaikan kualitas pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung hipotesis yang nantinya dipaparkan di bab selanjutnya, peneliti menguraikan beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan sebagai rujukan untuk penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Mariah dan Sa'ud (2013). Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik. Kesimpulan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa 1) Kondisi aktual variabel motivasi dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu sedikit pengawasan dan yang terendah yaitu senang dalam bekerja. 2) Kondisi aktual variabel kinerja pegawai dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan dan yang terendah yaitu kemampuan mengevaluasi 3) Kondisi aktual variabel kualitas layanan dapat dilihat dari sub variable yang tertinggi yaitu reliability dan yang terendah adalah emphaty 4) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik. 5) Kinerja pegawai admnistrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik. 6) Secara keseluruhan motivasi dan kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif

terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia. Rekomendasi hasil penelitian ini yaitu staf administrasi harus selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya 1) Memelihara motivasi pegawai untuk menciptakan kualitas pelayanan. 2) Harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kinerja pegawai. 3) Staf administrasi harus selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Talle (2019). Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh motivasi pada kualitas pelayanan di unit pengadaan Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan keselamatan, kebutuhan sosial, harga kebutuhan dan kebutuhan akan pengaruh diri. Besar aktualisasi 63,3% ke tingkat hubungan "kuat ". Analisis deskriptif menunjukkan dimensi kebutuhan aktualisasi diri memiliki persentase tertinggi, dalam hal pelaksanaan tugas dan karyawan memiliki keterampilan yang berarti bahwa unit layanan pengadaan karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan mereka memiliki keterampilan untuk melakukan pekerjaan, sedangkan dimensi yang lebih rendah adalah kebutuhan untuk keamanan dalam hal jaminan kesehatan dan keselamatan kondisi kerja , yang berarti bahwa karyawan unit Jasa Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara tidak memiliki asuransi kesehatan dan mereka merasa skurang aman untuk bekerja di ruang kantornya.

3. Novigasa dan Ridwan (2016). Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014, maka dapat disimpulkan : (1) Kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 dapat dikatakan baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. (2) Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 dapat dikatakan baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. (3) Berdasarkan hasil analisis SPSS menggunakan korelasi Rank Spearman Rho kemampuan aparatur pada aspek pengetahuan, keterampilan dan pengalaman signifikan berpengaruh sangat kuat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014.
4. Dahar, Pangkey, dan Laloma (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe). Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) baik lingkungan kerja (X) dan variabel kualitas layanan kesehatan di Tahuna Barat Puskesmas berada dalam kategori moderat sampai tinggi. (2) hasil analisis korelasi dan regresi linear sederhana menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki efek positif dan signifikan pada kualitas layanan

kesehatan dengan tingkat penentuan 38,9%. Dengan demikian, hasil kajian ini secara empiris membenarkan teori yang mendasari sehingga hipotesis lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Pusat Kesehatan kabupaten Tahuna Barat, Kabupaten Kepulauan Sangihe, dapat diterima secara empiris dengan sangat meyakinkan. Dengan mengacu pada hasil penelitian ini, dapat diusulkan: untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih tinggi lagi, pengelolaan Pusat Kesehatan kabupaten Tahuna Barat, terutama pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe, perlu melakukan pelatihan teknis bagi staf Puskesmas dan perawat untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang membutuhkan orang.

5. Ngongoloy, Rorong, dan Tampangangoy (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara). Hasil analisis frekuensi dari variabel lingkungan kerja internal (X) adalah dalam kategori moderat/cukup baik, yaitu 48, 9% sementara variabel kualitas layanan publik (Y) di 61, 7% kategori 47 responden masyarakat dan karyawan. Lingkungan kerja internal dan kualitas pelayanan publik, dihitung melalui SPSS memiliki hubungan 0,740%, yang berarti bahwa kedua variabel yang kuat dan signifikan dari signifikan (2-tailed) nilai $0,00 < 0,05$. Kontribusi variabel lingkungan kerja internal untuk kualitas pelayanan publik adalah 54, 7%. Artinya, variasi perubahan kualitas

layanan publik dipengaruhi oleh variasi lingkungan kerja internal dan sisanya sebesar 54,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

6. Irdianti, Syamsir, dan Jumiati (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Padang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dari lingkungan kerja fisik (X1) pada kualitas layanan (Y) dengan kontribusi sebesar 22,3%. Kemudian, ada juga pengaruh yang signifikan dari lingkungan kerja non fisik (X2) pada kualitas layanan (Y) dengan kontribusi sebesar 8,9%. Selain itu, ada juga pengaruh yang sama signifikan pada lingkungan kerja fisik (X1) dan lingkungan kerja non-fisik (X2) secara bersamaan pada kualitas layanan (Y) dengan kontribusi sebanyak 25,8%.

2.2. Lingkungan Kerja

2.2.1. Definisi Lingkungan Kerja

Rivai dkk (2015) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai serangkaian faktor yang mempengaruhi kinerja dari fungsi-fungsi/ aktivitas-aktivitas manajemen sumber daya manusia yang terdiri dari faktor-faktor internal yang bersumber dari dalam organisasi.

Ungkapan senada dipaparkan oleh Nitisemito dalam (Marwansyah: 2016) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya.

Sedangkan, menurut Fahmi (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah sebagai berikut: lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Dengan kata lain bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain.

Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pegawai/karyawan pada saat bekerja baik berupa fisik maupun nonfisik yang dapat mempengaruhi karyawan saat bekerja. Jika lingkungan kerja yang kondusif maka karyawan bisa aman, nyaman dan jika lingkungan kerja tidak mendukung maka pegawai/karyawan tidak bisa aman dan nyaman.

2.2.2. Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yakni lingkungan kerja fisik, dan lingkungan kerja non fisik.

1. Lingkungan kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yakni :

- a. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan pegawai. Seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya.
- b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya: temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, dan lain-lain.

2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

2.2.3. Dimensi Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017) berbagai dimensi yang dapat membentuk suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan pegawai diantaranya adalah :

1. Penerangan

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.

2. Temperatur/Suhu Udara

Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya, yaitu bahwa tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh.

3. Kelembaban

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasa dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran, karena sistem penguapan. Pengaruh lain adalah makin cepatnya denyut jantung karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antar panas tubuh dengan suhu disekitarnya.

4. Sirkulasi Udara

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen, dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Dengan cukupnya oksigen di sekitar tempat kerja, ditambah dengan pengaruh secara psikologis akibat adanya tanaman di sekitar tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

5. Kebisingan

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

6. Getaran mekanis

Getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian dari getaran ini sampai ke tubuh pegawai dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan.

7. Bau-bauan

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian “*air condition*” yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu di sekitar tempat kerja.

8. Tata Warna

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

9. Dekorasi

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan lainnya untuk bekerja.

10. Keamanan

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan amandan kondusif maka perlu diperhatikan keberadaan keamanan itu sendiri. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (Satpam).

2.2.4. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017) yang menjadi indikator-indikator lingkungan kerja fisik adalah sebagai berikut :

1. Penerangan

Baik buruknya penerangan dalam lingkungan kerja sangat memengaruhi pekerjaan yang sedang dilakukan oleh para pegawai di dalam organisasi.

2. Sirkulasi udara

Sirkulasi udara yang baik juga turut memengaruhi kondisi lingkungan kerja. Semakin baik kondisi udara dalam lingkungan kerja, berdampak pada motivasi kerja pegawai.

3. Kenyamanan

Kenyamanan dalam lingkungan kerja menjamin kepuasan kerja para pegawai ketika mengemban setiap tugas yang dimilikinya.

4. Tata Letak (*Lay Out*)

Sedikit banyaknya dapat memengaruhi pekerjaan para pegawai, seperti tata letak fasilitas kantor (kursi, meja, atau komputer).

Sedangkan yang menjadi indikator-indikator lingkungan kerja non fisik adalah sebagai berikut :

1. Hubungan dengan atasan

Hubungan pegawai dengan atasan merupakan salah satu indikator penting dalam lingkungan kerja non fisik. Jika hubungan pegawai dengan atasan baik, maka akan berdampak pada hasil kerja yang positif. Namun apabila

sebaliknya, maka berdampak negatif pada hasil kerja para pegawai dalam organisasi.

2. Hubungan sesama rekan kerja

Hubungan interpersonal kepada rekan kerja merupakan suatu indikator dalam lingkungan kerja non fisik. Hal ini menyangkut bagaimana kemampuan seorang pegawai dalam berkomunikasi dengan pegawai yang lain, membangun hubungan kerja yang baik, dan membangun kekompakan dalam bekerja (kerjasama tim).

3. Keamanan

Keamanan merupakan hal yang sangat fundamental, yang harus ada dalam setiap lingkungan kerja.

4. Komunikasi

Komunikasi yang baik menghasilkan interpretasi yang baik pula dari lawan bicara. Semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh seorang pegawai, maka kemungkinan efek positif yang dia dapatkan melalui hubungannya dalam lingkungan kerja.

2.3. Motivasi

2.3.1. Definisi Motivasi

Menurut Priansa (2018) motivasi merupakan kata yang berasal dari Bahasa latin "*Movere*" yang memiliki arti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan seseorang. Secara harfiah motivasi dipahami sebagai pemberian motif. Dengan kata lain, motivasi dipandang sebagai

alasan rasional yang melandasi berbagai kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh individu untuk memenuhi berbagai kebutuhannya.

Sedangkan menurut Mc Clelland dan Boyatzis dalam (Busro: 2018) menjelaskan bahwa *motivation is defined in relation to need strength*. Motivasi dianggap sebagai suatu kekuatan atau dorongan yang menggerakkan manusia ke arah tujuan tertentu. Secara sistematis motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut pakar motivasi, Vroom dalam (Lubis dkk: 2018) menyatakan bahwa motivasi merupakan suatu pilihan alternatif dari suatu proses yang dikendalikan individu itu sendiri, berdasarkan perkiraan seberapa baik hasil yang diharapkan. Akan tetapi motivasi dapat ditimbulkan oleh beberapa faktor, sehingga menimbulkan dorongan energi seseorang untuk sebuah tujuan. Selanjutnya, tujuan tersebut diarahkan dan/atau diberikan saluran yang tepat, sehingga menimbulkan sinergi antara tujuan dan arahan.

Berdasarkan penjelasan teoretis dari para ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu bentuk perilaku individu yang berlandaskan pada kebutuhan dan keinginan untuk mencapai suatu goal (tujuan). Motivasi juga dapat dipandang sebagai dorongan atau kekuatan yang menggerakkan seseorang dalam mencapai berbagai tujuan yang mereka inginkan atau harapkan dapat dicapainya.

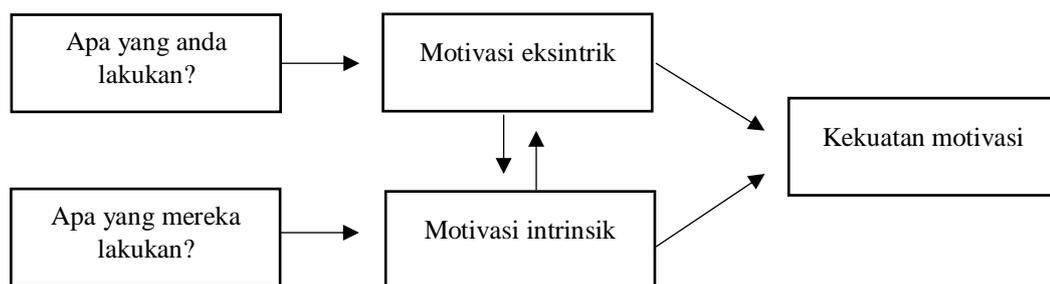
2.3.2. Model Motivasi

Menurut Fahmi (2017), setiap individu sebenarnya memiliki dorongan (motivasi) yang kemudian dapat menjadi kekuatan untuk memacu dan

menumbuhkan semangat kerja dalam bekerja. Kekuatan (*spirit*) yang dimiliki oleh seseorang tersebut dapat bersumber dari dirinya maupun dari luar, dimana kedua bentuk tersebut akan lebih baik jika dua-duanya bersama-sama ikut menjadi pendorong motivasi seseorang. Motivasi seseorang dapat muncul dalam dua bentuk, yaitu:

1. Motivasi ekstrinsik (dari luar), dan
2. Motivasi intrinsik (dari dalam diri seseorang)

Motivasi ekstrinsik muncul dari luar diri seseorang, kemudian selanjutnya mendorong orang tersebut untuk membangun dan menumbuhkan semangat motivasi pada diri orang tersebut untuk mengubah seluruh sikap yang dimiliki olehnya saat ini ke arah yang lebih baik. Sedangkan, motivasi intrinsik adalah motivasi yang muncul dan tumbuh serta berkembang dalam diri orang tersebut yang selanjutnya kemudian memengaruhi dia dalam melakukan sesuatu secara bernilai dan berarti. Untuk lebih jelasnya, berikut ilustrasi gambar mengenai bentuk dasar terbentuknya motivasi:



Gambar 2.1. Bentuk dasar motivasi

Sumber: Fahmi: 2017.

Rivai dkk (2015) berpendapat bahwa proses motivasi berasal beberapa tahapan proses sebagai berikut:

1. Pertama, motivasi timbul karena adanya suatu kebutuhan yang belum terealisasikan.
2. Kedua, seorang pegawai kemudian akan mencari cara guna memuaskan kebuhan-kebutuhannya.
3. Ketiga, seorang pegawai melakukan sesuatu untuk pencapaian tujuan atau prestasi dengan cara -cara yang telah dipilihnya dengan didukung oleh kemampuan serta pengalaman yang ia miliki.
4. Keempat, penilaian prestasi dilakukan secara individu atau orang lain (pimpinan) tentang pencapaiannya.
5. Kelima, irnbalan atau hukuman yang diterima atau didapatkan tergantung kepada hasil atas prestasi yang dicapainya.
6. Keenam, akhirnya individu dapat menilai sejauh mana usaha dan imbalan, apakah sudah sesuai dengan ekspektasinya. Jika siklus motivasi tersebut telah memuaskan kebutuhannya, maka kepuasan atas kebutuhan tentu dirasakan.

2.3.3. Tujuan Motivasi Kerja

Farida dan Hartono (2017) menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan. Motivasi kerja memiliki tujuan dalam organisasi antara lain:

1. Motivasi bertujuan agar moral dan kepuasan kerja para pegawai meningkat.
2. Selain dari peningkatan moral, motivasi juga memiliki tujuan agar produktivitas kerja para pegawai dapat meningkat.

3. Motivasi juga dapat berdampak kepada kestabilan kerja para pegawai di dalam organisasi.
4. Motivasi berfungsi dalam meningkatkan sikap disiplin para pegawai.
5. Motivasi sedikit banyak berdampak dalam pengadaan pegawai.
6. Motivasi dalam organisasi mampu menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, baik itu antara atasan dan bawahan maupun sebaliknya.
7. Meningkatkan kreativitas, loyalitas serta partisipasi pegawai.
8. Meningkatkan kesejahteraan pegawai.
9. Meningkatkan tanggung jawab pegawai akan tugas-tugas yang diberikan kepadanya.
10. Meningkatkan efisiensi dalam menggunakan alat-alat kerja.

2.3.4. Teknik Memotivasi Pegawai

Yunus dan Nawawi (2016) mengemukakan bahwa teknik motivasi merupakan metode yang dianggap paling tepat dalam pemberian motivasi kerja, sehingga pegawai ingin bekerja sesuai dengan ekspektasi pimpinan organisasi. Teknik yang digunakan tentu saja sangat beragam bergantung kepada kemampuan seorang pemimpin, di samping itu ditentukan juga oleh situasi dan kondisi perusahaan masing-masing. Dengan demikian, setiap pemimpin akan menggunakan teknik yang berbeda dalam memotivasi pegawainya. Selanjutnya Yunus dan Nawawi (2016) menambahkan bahwa terdapat beberapa teknik motivasi yang dapat digunakan bagi memotivasi pegawai, melalui enam pendekatan, yaitu:

1. Teknik Tradisional

Dilakukan dengan kekuasaan dan ganjaran ekonomi. Misalnya dengan cara memaksa seseorang untuk bekerja dengan ancaman; menganggap bahwa semua orang butuh uang; mereka akan bekerja dengan baik karena didorong rasa takut akan kehilangan pekerjaan; pemimpin harus memberitahu apa yang harus dikerjakan oleh pegawai.

2. Teknik Hubungan Manusia

Pendekatan memotivasi pegawai dengan teknik hubungan manusia dapat diimplementasi dengan cara memenuhi kebutuhan pegawai, memperlakukan pegawai dengan adil dan layak, diberi kesempatan memecahkan masalah, atau berusaha menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan.

3. Tawar-menawar Implisit

Dalam pendekatan ini, pimpinan mendorong pegawai untuk bekerja dengan kompensasi yang layak, diterapkan dengan cara: (a) Pegawai akan berkembang sepanjang pemimpin bertindak konsekuen. (b) Pimpinan dapat menegakkan disiplin pegawai, (c) Pemimpin memberi tugas kepada pegawai untuk bekerja (d) Pemimpin memberi kelonggaran untuk libur kerja, (e) Pegawai boleh meninggalkan pekerjaan sebelum waktunya.

4. Teknik Persaingan

Pegawai yang berprestasi dipromosikan atau dinaikan gajinya. Kelemahannya, tidak semua orang memiliki ambisi untuk bersaing. Dengan menggunakan teknik ini pemimpin tidak perlu mendorong pegawai untuk

bekerja baik, karena masing-masing akan termotivasi untuk mengejar bonus yang tersedia.

5. Teknik Terinternalisasi

Dalam pendekatan ini, pegawai diberi kesempatan untuk memenuhi kebutuhan melalui pekerjaannya, maka orang akan senang mengerjakannya dengan baik. Namun terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu:

- a) Pimpinan harus menciptakan situasi dan kondisi yang sesuai agar pegawai mampu bekerja dengan baik.
- b) Tidak memerlukan motivasi ekonomi, melainkan memerlukan ego seseorang yang lebih menonjol.
- c) Pegawai dianggap memiliki kemampuan kreatif yang belum dimanfaatkan, oleh karena itu harus diberi penyaluran.
- d) Dengan bekerja lebih giat dapat memberikan kepuasan kerja kepada pegawai yang bersangkutan.

6. Teknik Pengharapan

Disebut teknik pengharapan karena pegawai diberi harapan bahwa apabila usahanya berhasil akan meningkatkan prestasi, dan prestasi dapat memenuhi kepuasan dan kebutuhan pegawai bersangkutan baik secara fisik maupun sosial termasuk kepuasan finansial.

2.3.5. Indikator Motivasi Kerja

Farida dan Hartono (2017) indikator-indikator motivasi kerja dapat berupa *material incentive* dan *nonmaterial incentive*. *Material incentive* adalah motivasi yang bersifat materiil sebagai imbalan prestasi yang diberikan oleh pegawai. Yang

termasuk *material incentive* adalah yang berbentuk uang dan barang-barang. *Nonmaterial incentive* adalah motivasi (daya perangsang) yang tidak berbentuk materi. Yang termasuk nonmaterial adalah penempatan yang tepat, pekerjaan yang terjamin, piagam penghargaan, bintang jasa, perlakuan yang wajar, dan sejenisnya. Adapun indikator motivasi kerja antara lain:

1. Penghargaan terhadap pekerjaan yang telah dilaksanakan.
2. Informasi.
3. Persaingan
4. Partisipasi
5. Kebanggaan
6. Uang

Motivasi kerja merupakan suatu kondisi dimana seorang sumber daya manusia memiliki dorongan dari dalam dirinya atau dari lingkungan untuk melakukan suatu pekerjaan sesuatu dengan prosedur serta aturan yang berlaku dalam organisasi. Menurut Sedarmayanti (2017) indikator dari motivasi kerja dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu, sebagai berikut:

1. Gaji;
2. Keamanan pekerjaan;
3. Kondisi kerja;
4. Status;
5. Prosedur Organisasi;
6. Kualitas keamanan teknis;
7. Kualitas hubungan interpersonal.

2.4. Kemampuan Kerja

2.4.1. Definisi Kemampuan Kerja

Menurut Hasibuan dalam (Rivai dan Sagala, 2015) kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kemampuan juga dapat dipandang sebagai karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan maksimum fisik dan mental seseorang.

Selanjutnya menurut Mangkunegara (2015) secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan *reality* (*knowledge and skill*), artinya karyawan memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam pekerjaan sehari-hari, maka lebih mudah mencapai prestasi maksimal.

Kemampuan berasal dari kata mampu yang berarti kuasa (bisa, sanggup) melakukan sesuatu, sedangkan kemampuan berarti kesanggupan, kecakapan, kekuatan. Menurut Robbins and Judge (2016) kemampuan (*ability*) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan keseluruhan seorang individu pada dasarnya terdiri atas dua kelompok faktor, yaitu:

1. Kemampuan Intelektual (*Intellectual Ability*)

Kemampuan intelektual merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental (berpikir, menalar dan memecahkan masalah). Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan

untuk menjalankan kegiatan mental. Tes IQ, misalnya dirancang untuk memastikan kemampuan intelektual umum seseorang.

2. Kemampuan Fisik (*Physical Ability*)

Kemampuan fisik merupakan kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa. Kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan serupa. Jika kemampuan intelektual memainkan peran yang lebih besar dalam pekerjaan rumit yang menuntut persyaratan pemrosesan informasi, kemampuan fisik yang khusus memiliki makna penting untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan dan yang lebih terbakukan dengan sukses. Misalnya, pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina, kecekatan tangan, dan kekuatan tungkai atau bakat serupa menuntut manajemen untuk mengenali kapabilitas fisik seorang pegawai/karyawan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat diartikan bahwa kemampuan adalah kecakapan atau kapasitas mengenai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan

2.4.2 Dimensi Kemampuan Kerja

Ada 3 dimensi kemampuan dasar yang harus dimiliki untuk mendukung seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas, sehingga tercapai hasil yang maksimal (Priansa: 2018), yaitu:

1. *Technical Skill* (Kemampuan Teknis)

Adalah pengetahuan dan penguasaan kegiatan yang bersangkutan dengan cara proses dan prosedur yang menyangkut pekerjaan dan alat-alat kerja.

2. *Human Skill* (Kemampuan bersifat manusiawi)

Adalah kemampuan untuk bekerja dalam kelompok suasana di mana organisasi merasa aman dan bebas untuk menyampaikan masalah.

3. *Conceptual Skill* (Kemampuan Konseptual)

Adalah kemampuan untuk melihat gambar kasar untuk mengenali adanya unsur penting dalam situasi memahami di antara unsur-unsur itu.

2.4.3. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kemampuan Kerja

Menurut Michael Zwell dalam (Busro: 2018) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kemampuan seseorang pegawai dalam bekerja, yaitu sebagai berikut :

1. Keyakinan dan Nilai
2. Keterampilan
3. Pengalaman
4. Karakteristik kepribadian
5. Motivasi
6. Isu emosional

Menurut Davis yang dikutip Mangkunegara (2015), faktor-faktor yang memengaruhi kemampuan adalah faktor pengetahuan (*kownledge*) dan faktor keterampilan (*skill*).

1. Pengetahuan (kownledge) yaitu Informasi yang telah diproses dan diorganisasikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang terakumulasi sehingga bisa diaplikasikan ke dalam pekerjaan pegawai itu sendiri.
2. Keterampilan (skill) adalah kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien secara teknik pelaksanaan kerja tertentu yang berkaitan dengan tugas individu dalam suatu organisasi.

2.4.4. Indikator Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja akan diukur dengan indikator yang dikemukakan oleh P. Robbins dalam (Sedarmayanti: 2017), yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan Intelektual

a. Kecerdasan Numerik

Kecerdasan numerik merupakan kemampuan untuk menghitung dengan cepat dan tepat.

b. Pemahaman Verbal

Pemahaman verbal merupakan kemampuan memahami apa yang dibaca dan didengar.

c. Kecepatan Perseptual

Kecepatan perseptual merupakan kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat.

d. Penalaran Induktif

Penalaran induktif merupakan kemampuan mengenali suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah itu.

e. Penalaran Deduktif

Penalaran deduktif merupakan kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argument.

f. Visualisasi Ruang

Visualisasi ruang merupakan kemampuan membayangkan bagaimana suatu objek akan tampak seandainya posisinya dalam ruang diubah.

g. Ingatan

Ingatan merupakan kemampuan menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

2. Kemampuan Fisik

a. Kekuatan Dinamis

Kekuatan dinamis merupakan kemampuan untuk mengenakan kekuatan otot secara berulang-ulang atau sinambung sepanjang suatu kurun waktu.

b. Kekuatan Tubuh

Kekuatan tubuh merupakan kemampuan mengenakan kekuatan otot dengan menggunakan otot-otot tubuh (terutama perut).

c. Kekuatan Verbal

Kekuatan verbal merupakan kemampuan mengenakan kekuatan terhadap objek luar.

d. Kekuatan Statis

Kekuatan statis merupakan kemampuan menghabiskan sesuatu energi eksplosit dalam satu atau sederetan tindakan eksplosit.

e. *Keluwes Extent*

Keluwes extent merupakan kemampuan menggerakkan otot tubuh dan merenggang punggung sejauh mungkin.

f. *Keluwes Dinamis*

Keluwes dinamis merupakan kemampuan melakukan gerakan cepat.

g. *Koordinasi Tubuh*

Koordinasi tubuh merupakan kemampuan mengkoordinasi tindakan-tindakan serentak dari bagian-bagian tubuh yang berlainan.

h. *Keseimbangan*

Keseimbangan merupakan kemampuan mempertahankan keseimbangan meskipun ada kekuatan-kekuatan yang mengganggu keseimbangan itu.

i. *Stamina*

Stamina merupakan kemampuan melanjutkan upaya maksimum yang menuntut upaya yang sepanjang kurun waktu.

Pendapat lain menurut Gibson (Mangkunegara, 2015) menjelaskan ada beberapa Kemampuan yang diperlukan dalam suatu instansi agar pegawai dapat mengerjakan tugas yang dibebankan padanya. beberapa kemampuan yang harus dimiliki oleh karyawan untuk mencapai efektifitas dan efisiensi kerja :

1. Kemampuan berinteraksi

- a. Kemampuan karyawan untuk menciptakan dan menjaga hubungan pribadi.
- b. Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan rekannya secara efektif.

- c. Kemampuan karyawan untuk menangani konflik baik dengan orang lain maupun teman sekerja.
- d. Kemampuan untuk meningkatkan atau mempertahankan rasa keadilan dan persamaan kedudukan dalam suatu sistem imbalan.

2. Kemampuan konseptual (*Conceptual ability*)

- a. Kemampuan karyawan untuk membina dan menganalisis informasi baik dari dalam maupun dari luar lingkungan organisasi.
- b. Kemampuan untuk merefleksikan arti perubahan tersebut dalam tugas.
- c. Kemampuan untuk menentukan keputusan yang berkaitan dengan bidang tugasnya
- d. Kemampuan untuk melakukan perubahan dalam pekerjaannya terutama yang perlu dalam organisasi.

3. Kemampuan Teknis

- a. Kemampuan karyawan untuk mengembangkan dan mengikuti rencana-rencana kebijakan dan prosedur yang efektif.
- b. Kemampuan untuk memproses tata warkat atau kertas kerja dengan baik, teratur dan tepat waktu.
- c. Kemampuan untuk mengelola pengeluaran atas suatu anggaran.
- d. Kemampuan untuk menggunakan pengetahuannya, peralatan-peralatan (*tools*), pengalaman (*experience*), dan teknis-teknis dari berbagai disiplin ilmu untuk memecahkan masalah.

2.5. Kualitas Pelayanan Publik

2.5.1. Definisi Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pasal 5 ayat (3) Pelayanan barang publik meliputi, Taufiqurokhman dan Satsipi (2018):

1. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
2. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;
3. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pem-biayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendirian-nya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, Pasal 5 ayat (4) pelayanan atas jasa publik meliputi:

1. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

2. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya berasal dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan
3. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan

Sementara pada Pasal 5 ayat (7) pelayanan administratif meliputi:

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
2. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, Taufiqurokhman dan Satsipi (2018).

Menurut Sarundajang dalam (Taufiqurokhman dan Satsipi: 2018) menyebutkan bahwa dalam era reformasi, organisasi pemerintah daerah sebagai regulator dan fasilitator semakin dituntut untuk mem-berikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih cepat (*faster*), lebih baik (*better*) dan lebih murah (*cheaper*). Hal ini dipertegas oleh pendapat Gaspersz dalam (Taufiqurokhman dan Satsipi: 2018) bahwa pada umumnya pelanggan menginginkan produk yang memiliki karakteristik lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*).

Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat, pelayanan untuk masyarakat tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya pelayanan umum tersebut. Dengan kata lain, terdapat korelasi antara kepentingan umum dengan pelayanan umum. Namun sebelum berbicara mengenai pelayanan umum, perlu kiranya klarifikasi tentang pengertian “umum” itu sendiri. Dari berbagai studi telaahan, istilah umum dimaksudkan sebagai terjemahan dari kata publik yang pengertiannya cukup luas.

Keseluruhan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan masyarakat, pemerintah bertugas sebagai pelayan masyarakat sedangkan yang dilayani adalah masyarakat. Oleh karena itu jelas bahwa misi pemerintah dalam memberikan pelayanan bukan profit oriented (mencari untung), melainkan sebagai kewajiban yang harus diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Pemerintah

harus tetap memperlakukan setiap orang dengan adil dan tanpa memandang status sosial. Setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan masyarakat diharapkan untuk dapat meningkatkan kinerjanya kepada masyarakat dan selalu berfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi keinginan serta kepuasan masyarakat.

2.5.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Crosby, Lethimen dan Wyckoff dalam (Taufiqurokhman dan Satispi: 2018) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu, dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan.

Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan pendapat di atas, dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan dan pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Agar pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas jasa yang diberikan, maka penyedia jasa harus mengetahui apa yang menjadi harapan konsumen, sehingga tidak terjadi perbedaan antara kinerja yang diberikan dengan harapan pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan mempersepsikan secara baik atas kualitas jasa yang diterima.

2.5.3. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Tilaar dalam (Taufiqurokhman dan Satispi: 2018) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

1. Dedikasi dan disiplin - Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam aktivitas yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.
2. Jujur - Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia

unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

3. Inovatif - Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.
4. Tekun - Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkannya sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.
5. Ulet - Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.
6. Sumber Daya Manusia - Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan profesional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

7. Kepemimpinan - Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

2.5.4. Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut Taufiqurokhman dan Satsipi (2018) terdapat lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

1. Adaptabilitas

Layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.

2. Posisi tawar pengguna/klien

Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.

3. Tipe pasar

Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.

4. *Locus control*

Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.

5. Sifat pelayanan

Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut. Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pembahasan ini, pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara

organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang ada sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengan dan level atas agar pelayanan publik dapat tepat sasaran . pelayanan yang diberikan juga harus mendekatkan birokrasi dengan masyarakat.

Tetapi ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas publik, antarala lain:

1. Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah
2. Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik
3. Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan

2.5.5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Beberapa prinsip pokok menurut Islamy dalam (Taufiqurokhman dan Satsipi: 2018) yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan publik antara lain:

1. Prinsip Aksestabelitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
2. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan
4. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
5. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

2.5.6. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu

dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan - dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelitbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan Kepastian - dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan - dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan - dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi - dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan

tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

6. Ekonomis - dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan Pemerataan - yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan Waktu - pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Rivai dkk (2015) menjelaskan bahwa ada 10 (sepuluh) indikator kualitas kinerja pelayanan, yaitu:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

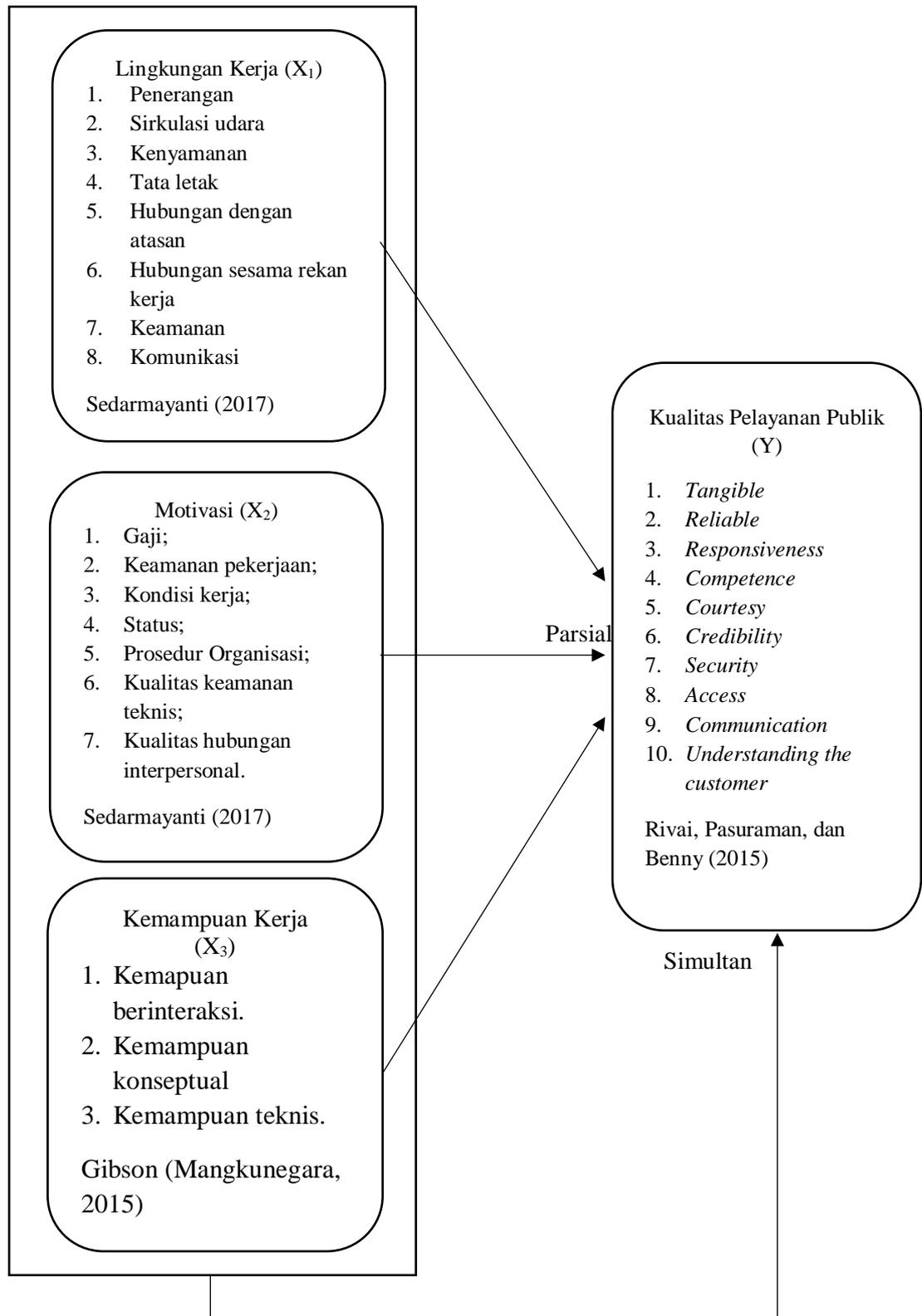
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan/masyarakat.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1. Kerangka Konseptual

Menurut Noor (2017) kerangka konseptual merupakan abstraksi mengenai bagaimana satu teori berhubungan di antara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian. Dalam kerangka pemikiran, peneliti harus menguraikan konsep atau variabel penelitian secara lebih terperinci. Tidak hanya mendefinisikan variabel tadi, tetapi juga menjelaskan keterkaitan di antara variabel. Selanjutnya metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk mengetahui keterkaitan (hubungan/pengaruh) antara variabel-variabel independent terhadap variabel dependen. Adapun variabel independen yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja, sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan publik. Untuk lebih jelasnya, dibawah ini dapat dilihat gambar 3.1. kerangka pikir penelitian.



Gambar 3.1.
Kerangka Konseptual

3.2. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah pada bab sebelumnya dan penelitian terdahulu, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diduga lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Diduga lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar.
3. Diduga bahwa kemampuan kerja merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian bertujuan menjelaskan mengenai definisi variabel-variabel penelitian, operasional variabel, indikator, serta pengukurannya. Adapun definisi operasional variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1.

Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Pengukuran |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Lingkungan Kerja (X_1) | lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pegawai/karyawan pada saat bekerja baik berupa fisik maupun nonfisik yang dapat mempengaruhi karyawan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerangan 2. Sirkulasi udara 3. Kenyamanan 4. Tata letak 5. Hubungan dengan atasan 6. Hubungan sesama rekan kerja | Skala likert 5 – Sangat Setuju 4 - Setuju 3 – Kurang Setuju |

Bersambung

| | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | saat bekerja. Jika lingkungan kerja yang kondusif maka karyawan bisa aman, nyaman dan jika lingkungan kerja tidak mendukung maka pegawai/karyawan tidak bisa aman dan nyaman. | 7. Keamanan 8. Komunikasi Sedarmayanti (2017) | 2 – Tidak Setuju 1 – Sangat Tidak Setuju |
| Motivasi (X ₂) | Motivasi adalah suatu dorongan yang dapat bersumber dari dalam maupun dari luar individu yang ikut menentukan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran/targetnya. | 1. Gaji; 2. Keamanan pekerjaan; 3. Kondisi kerja; 4. Status; 5. Prosedur Organisasi; 6. Kualitas keamanan teknis; 7. Kualitas hubungan interpersonal. Sedarmayanti (2017) | Skala likert 5 – Sangat Setuju 4 - Setuju 3 – Kurang Setuju 2 – Tidak Setuju 1 – Sangat Tidak Setuju |
| Kemampuan Kerja (X ₃) | Kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. | 1. Kemampuan berinteraksi. 2. Kemampuan konseptual 3. Kemampuan teknis. Gibson (Mangkunegara, 2015) | Skala likert 5 – Sangat Setuju 4 - Setuju 3 – Kurang Setuju 2 – Tidak Setuju 1 – Sangat Tidak Setuju |
| Kualitas Pelayanan Publik (Y) | Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Kualitas pelayanan | 1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliable</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Competence</i> 5. <i>Courtesy</i> 6. <i>Credibility</i> 7. <i>Security</i> | Skala likert 5 – Sangat Setuju 4 - Setuju 3 – Kurang Setuju |

Bersambung

Lanjutan

| | | | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| | sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. | 8. <i>Access</i> 9. <i>Communication</i> 10. <i>Understanding the customer</i> Rivai, Pasuraman, dan Benny (2015) | 2 – Tidak Setuju 1 – Sangat Tidak Setuju |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|

Sumber: Data diolah, 2020.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Kerlinger (Sugiyono, 2019) menjelaskan bahwa penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel yang diteliti.

4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar yang beralamat Jl. Jenderal Sudirman No.4, Benteng, Kepulauan Selayar, Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah 1-2 bulan.

4.3. Metode Pengumpulan Data

Menurut Noor (2017) metode pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan angket (*questionnaire*). Angket (*questionnaire*) merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, yaitu jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Adapun instrumen daftar pertanyaan dapat

berupa pertanyaan (berupa isian yang akan diisi oleh responden), checklist (berupa pilihan dengan cara memberi tanda pada kolom yang disediakan), dan skala (berupa pilihan dengan memberi tanda pada kolom berdasarkan tingkatan tertentu).

4.4. Jenis dan Sumber Data

4.4.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Adapun penjelasan mengenai jenis data, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitatif : Adalah sumber data yang bersifat pemahaman akan fenomena yang terjadi di lapangan. Jenis data yang dihasilkan dari kualitatif adalah data-data yang berupa penjelasan deskriptif, dan kata-kata tertulis (Noor, 2017).
2. Kuantitatif : Adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka (Noor , 2017).

4.4.2. Sumber Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dapat dilakukan penelitian kepustakaan dan penyebaran kuesioner. Selanjutnya data tersebut dianalisis dengan kata-kata dan disusun dalam teks yang diperluas. Adapun jenis dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari Kantor Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar dan dari responden dengan memberikan pernyataan dalam bentuk kuesioner kepada responden.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari pihak lain yang meliputi:
 - a. Informan atau subjek penelitian yang ada.

- b. Data yang berwujud dokumenter, yang terbentuk kajian pustaka, berkas-berkas, catatan-catatan tertulis, dan bagan yang berkaitan dengan penelitian.

4.5. Populasi dan Sampel

4.5.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi homogen, populasi homogen (keseluruhan individu yang menjadi anggota populasi memiliki sifat yang relatif dengan yang lainnya dan mempunyai ciri tidak terdapat perbedaan). Adapun populasi yang digunakan yaitu seluruh pegawai Dinas kepariwisataan (PNS dan Non PNS) yang berjumlah 105 orang.

4.5.2. Sampel

Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*, menurut Noor (2017), *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel. Dan adapun penentuan sampel menggunakan rumus slovin, dibawah ini cara menentukan elemen/anggota sampel dari suatu populasi sebagai berikut:

Dimana:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)} \quad n = \frac{105}{1+(105 \times 0,1^2)} = 99,751 \text{ responden, hasil di atas}$$

dibulatkan menjadi 100 orang atau responden.

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

E = Error level (tingkat kesalahan), umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1. Dan peneliti menggunakan 10% atau 0,1.

4.6. Metode Analisis

Menurut Sugiyono (2019) dalam penelitian kuantitatif, metode analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Karena datanya kuantitatif, maka metode analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

4.6.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan suatu bentuk analisis dalam pengujian kuantitatif untuk menjelaskan distribusi data penelitian dengan menguraikan nilai minimum, nilai maksimum, nilai tengah, dan nilai total tanpa harus memberikan kesimpulan pada data yang dihasilkan dalam analisis tersebut.

4.6.2. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Jadi uji validitas merupakan jenis pengujian statistik dengan meneliti valid tidaknya sebuah data penelitian. Adapun cara mengukur data yang diteliti valid atau tidak yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r

tabel yang telah ditetapkan berdasarkan jumlah sampel dan jumlah variabel penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019) reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan kuantitatif, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Uji reliabilitas diukur dengan membandingkan nilai *alpha cronbach* dengan nilai batas yaitu 0,6. Apabila nilai *alpha cronbach* lebih besar daripada nilai batas maka data dinyatakan reliabel atau dapat diterima.

4.6.3. Uji Asumsi Klasik

Menurut Muhidin dan Abdurrahman (2017) pengujian asumsi klasik bertujuan untuk menghasilkan model regresi yang baik, untuk menghindari kesalahan dalam pengujian asumsi klasik maka jumlah sampel yang digunakan harus bebas dari bias. Uji asumsi klasik terdiri dari:

a. Uji Normalitas

Menurut Muhidin dan Abdurrahman (2017) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada beberapa cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu salah satunya dengan menggunakan analisis grafik.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Muhidin dan Abdurrahman (2017) menyatakan bahwa uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditentukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dengan melihat nilai *tolerance* $> 0,10$ dan lawannya *variance inflation factor (VIF)* $< 0,10$ berarti data tidak ada masalah multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Menurut Muhidin dan Abdurrahman (2017) uji heteroskedastisitas berarti varians (variasi) tidak sama untuk semua pengamatan. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *cross-section* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sederhana, dan besar).

4.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Joseph Hair (Sugiyono, 2019) Analisis regresi linear berganda pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas atau bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen

berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Adapun rumus regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kualitas pelayanan publik

X₁ = Lingkungan kerja

X₂ = Motivasi

X₃ = Kemampuan Kerja

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi

e = *Error Standard*

4.6.5. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (Uji T) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam persamaan regresi berganda secara parsial. Uji t juga dilakukan untuk menguji kebenaran koefisien regresi dan melihat apakah koefisien regresi yang diperoleh signifikan atau tidak. Pengujian dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% atau signifikansi (α) sebesar 5%. Adapun rumus hipotesis statistiknya (Umar, 2014). adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

t = Observasi

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya observasi

4.6.6. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2017) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variable independen atau variable bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable dependen atau variable terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat signifikan sebesar $\alpha = 5\%$ atau 0,05
2. Menghitung Uji F (*F-Test*)

$$F \text{ Hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi gabungan

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah sampel

4.6.7. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Gozhali (2017) Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Untuk mengukur besarnya pengaruh variabel X terhadap Y, yaitu dengan cara :

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Dimana:

R = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel yang diteliti

X = Variabel independen

Y = Variabel terikat

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian

5.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dinas Kepariwisataaan merupakan lembaga teknis daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Pemerintah Daerah melalui Dinas Kepariwisataaan berhak mengatur dan mengelola urusan kepariwisataaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Selain itu, Dinas Kepariwisataaan berkewajiban :

1. Menyediakan informasi kepariwisataaan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan.
2. Menciptakan iklim yang kondusif untuk perkembangan usaha pariwisata yang meliputi terbukanya kesempatan yang sama dalam berusaha, memfasilitasi, dan memberikan kepastian hukum.
3. Memelihara, mengembangkan, dan melestarikan, asset nasional yang menjadi daya tarik wisata dan asset potensial yang belum tergali.
4. Mengawasi dan mengendalikan kegiatan kepariwisataaan dalam rangka mencegah dan menanggulangi berbagai dampak negatif bagi masyarakat luas.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, ditetapkan sebagai berikut :

1. Tugas Pokok

Membantu Bupati dalam menyelenggarakan kegiatan di bidang kebudayaan dan pariwisata.

2. Fungsi

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kebudayaan dan Pariwisata;
- b. Perencanaan dan memprogramkan di Bidang Kebudayaan dan Pariwisata;
- c. Pemberian izin dan pelayanan umum di Bidang Kebudayaan dan Pariwisata;
- d. Pengendalian dan Pengamanan Teknis Operasional di Bidang Kebudayaan dan Pariwisata;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Pimpinan.

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kepariwisataan, maka dibentuklah organisasi Dinas sebagai berikut :

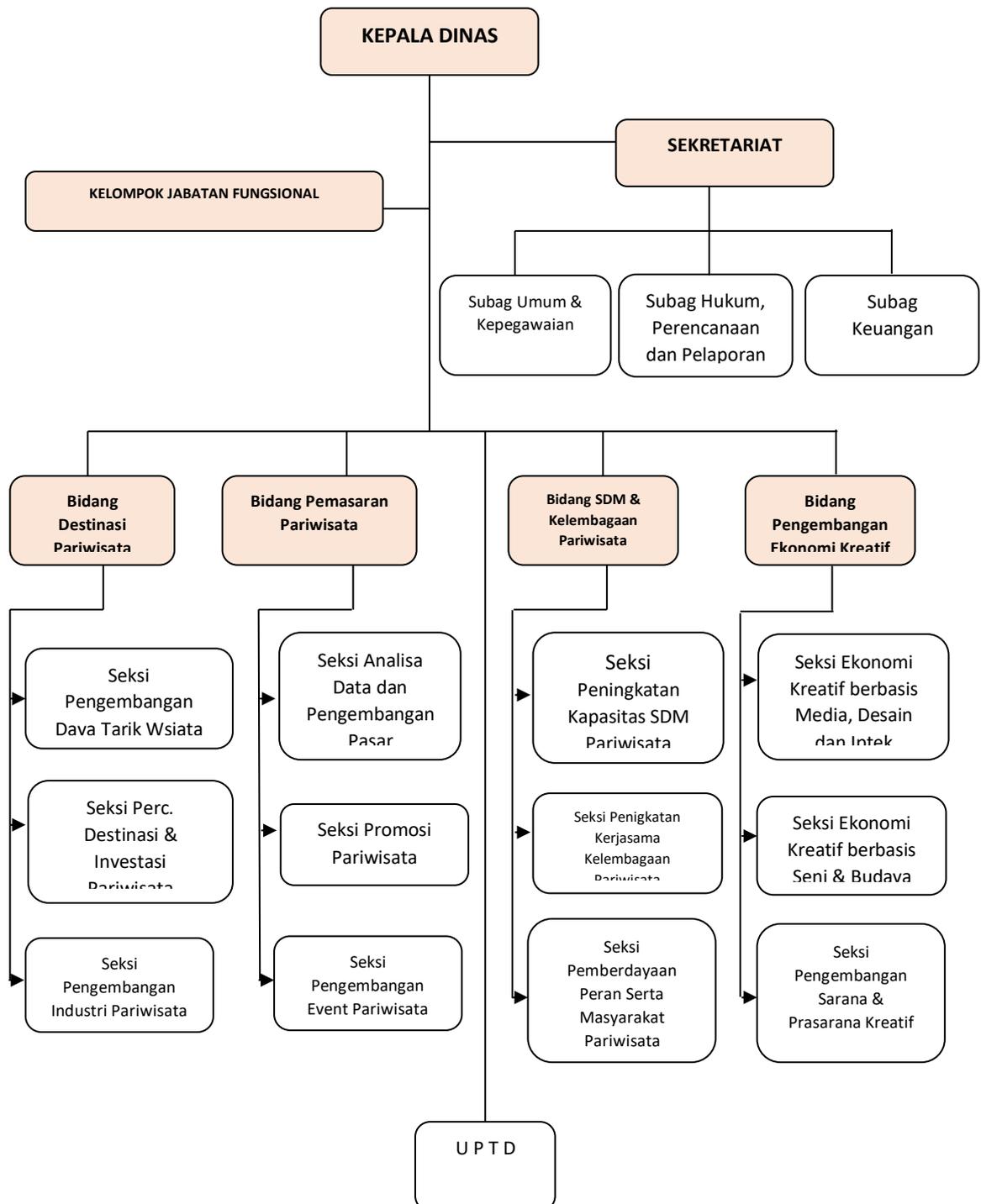
- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, terdiri dari :
 - ✓ Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - ✓ Sub Bagian Hukum, Perencanaan, dan Pelaporan
 - ✓ Sub Bagian Keuangan.
- c. Bidang Destinasi Pariwisata, terdiri dari :

- ✓ Seksi Pengembangan Daya Tarik Wisata;
 - ✓ Seksi Perencanaan Destinasi & Investasi Pariwisata;
 - ✓ Seksi Pengembangan Industri Pariwisata.
- d. Bidang Pemasaran Pariwisata, terdiri dari :
- ✓ Seksi Analisa Data dan Pengembangan Pasar;
 - ✓ Seksi Promosi Pariwisata;
 - ✓ Seksi Pengembangan Event Pariwisata.
- e. Bidang SDM & Kelembagaan Pariwisata, terdiri dari :
- ✓ Seksi Peningkatan Kapasitas SDM Pariwisata;
 - ✓ Seksi Peningkatan Kerjasama Kelembagaan Pariwisata;
 - ✓ Seksi Pemberdayaan Peran Serta Masyarakat Pariwisata.
- f. Bidang Pengembangan Ekonomi Kreatif, terdiri dari :
- ✓ Seksi Ekonomi Kreatif Berbasis Media, Desain, & Iptek;
 - ✓ Seksi Ekonomi Kreatif Berbasis Seni & Budaya;
 - ✓ Seksi Pengembangan Sarana dan Prasarana Kreatif.
- g. Kelompok Jabatan Fungsional
- h. UPTD

5.1.2. Struktur Organisasi

Adapun Struktur organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Kepulauan

Selayar sebagai berikut:



Gambar 5.1.: Struktur Organisasi

5.1.3. Visi dan Misi

Visi

Berdasarkan pemahaman atas permasalahan/isu strategis pembangunan yang potensial dihadapi pada periode 2016-2021, arahan dari RPJPD Kepulauan Selayar 2005-2025, serta arahan dari visi RPJMD 2016-2021, RPJPD dan RPJM Propinsi Sulawesi Selatan 2013-2018, substansi RPJM Nasional 2015-2019, Visi Pembangunan Daerah Kepulauan Selayar Tahun 2016-2021 adalah :

“Terwujudnya Masyarakat Maritim Yang Sejahtera Berbasis Nilai Keagamaan dan Kultural”

Misi

Dalam rumusan visi ini terdapat 3 (tiga) pokok visi yakni “masyarakat maritim sejahtera”, “nilai keagamaan” dan “nilai kultural”. “Masyarakat maritim yang sejahtera” adalah perwujudan visi yang hendak dicapai, “nilai keagamaan” dan “nilai kultural” adalah landasan nilai yang dijadikan acuan dalam pencapaian perwujudan visi kesejahteraan.

“Masyarakat maritim yang sejahtera” mengandung dua pengertian kondisi, yakni masyarakat Selayar sebagai masyarakat maritime dan masyarakat Selayar sebagai masyarakat yang sejahtera. Dalam pokok visi ini tercakup berbagai fokus terkait kesejahteraan masyarakat dilihat dari pertumbuhan dan pemerataan ekonomi pada berbagai sektor serta kesejahteraan sosial, keterpenuhan berbagai infrastruktur wilayah, hasil-hasil pengelolaan sumberdaya alam yang unggul, serta produktivitas dan daya saing daerah.

“Berbasis nilai keagamaan” mengandung pengertian bahwa masyarakat Selayar dalam lima tahun kedepan akan semakin mewujudkan kehidupan beragama yang berkualitas dan rukun serta menempatkan nilai keagamaan sebagai sumber inspirasi dan motivasi serta basis nilai utama dalam kehidupan.

“Berbasis nilai kultural” mengandung pengertian bahwa dalam lima tahun kedepan kebudayaan daerah akan semakin berkembang dalam merespon dinamika kebudayaan nasional dan global. Dalam pokok visi ini tradisi dan kearifan lokal ditempatkan sebagai unsur yang akan terlestarikan secara dinamis.

Untuk mewujudkan visi tersebut, misi yang akan dijalankan pada 2013-2018 adalah:

1. Mewujudkan Nilai Keagamaan Sebagai Sumber Inspirasi Dan Basis Nilai Utama Dalam Pembangunan Secara Terencana, Menyeluruh dan Berkelanjutan.
2. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih Dan Baik Melalui Pendekatan Aspiratif, Partisipatif Dan Transparan.
3. Mewujudkan Peningkatan Kualitas Kehidupan Masyarakat.
4. Mewujudkan Percepatan Pembangunan Infrastruktur dan Peningkatan Investasi Swasta di Sektor Perikanan, Kelautan dan Pariwisata.
5. Mewujudkan Pengelolaan Potensi Sumber Daya Alam sesuai Keunggulan Komperatif dan Kompetitif Daerah.
6. Mewujudkan peningkatan produktivitas dan daya saing daerah serta sentra pertumbuhan di sektor agrobisnis dan agromaritim yang berbasis pada ekonomi kerakyatan.

7. Mewujudkan Pelestarian Tradisi dan Kearifan Lokal Melalui Strategi Kebudayaan.

Untuk terwujudnya visi pembangunan daerah maka tujuan pembangunan daerah yang hendak dicapai pada 2016-2021 adalah:

1. Memperkuat peran agama sebagai sumber motivasi dan inspirasi serta nilai utama dalam penyelenggaraan pembangunan;
2. Memperkuat struktur dan budaya organisasi serta profesionalisme Aparatur Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah;
3. Memelihara ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta kesadaran hukum;
4. Sinkronisasi dan integrasi kebijakan di bidang transmigrasi antara Pemerintah dan Pemerintah Daerah;
5. Meningkatkan kualitas pemerintahan desa;
6. Meningkatkan derajat kesejahteraan masyarakat;
7. Meningkatkan peran pemuda dan membudayakan olahraga;
8. Meningkatkan kemampuan membuka isolasi daerah;
9. Meningkatkan kapasitas infrastruktur dasar;
10. Merevitalisasi kawasan dan obyek wisata;
11. Meningkatkan keterintegrasian wilayah daratan dan pulau-pulau;
12. Meningkatkan daya saing dan investasi daerah;
13. Meningkatkan posisi tawar dan letak strategis Wilayah dalam rangka optimisasi pemanfaatan Sumberdaya Kemaritiman;
14. Memelihara fungsi lingkungan hidup;

15. Meningkatkan keberdayaan tenaga kerja;
16. Meningkatkan keberdayaan usaha ekonomi kerakyatan;
17. Memantapkan jati diri keselayaran.

5.1.4. Karakteristik Responden

5.1.4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut karakteristik responden berdasarkan usia :

Tabel 5.1
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

| | | Umur Pegawai | | | |
|-------|---------------|--------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | < 20 tahun | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 20 - 25 tahun | 33 | 31.4 | 31.4 | 32.4 |
| | 26 - 30 tahun | 28 | 26.7 | 26.7 | 59.0 |
| | 31 - 35 tahun | 11 | 10.5 | 10.5 | 69.5 |
| | 36 - 40 tahun | 7 | 6.7 | 6.7 | 76.2 |
| | 41 - 45 tahun | 15 | 14.3 | 14.3 | 90.5 |
| | 46 - 50 tahun | 3 | 2.9 | 2.9 | 93.3 |
| | > 50 tahun | 7 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| Total | | 105 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Berdasarkan tabel klasifikasi responden di atas diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 20-25 tahun dengan jumlah 33 orang atau 31,4%, selanjutnya usia 26-30 tahun sebanyak 28 orang atau 26,7%, selanjutnya usia 41-45 tahun sebanyak 15 orang atau 14,3%, usia 31-35 tahun sebanyak 11 orang atau 10,5%, rentang usia 36-40 tahun dan >50 tahun masing-masing sebanyak 7 orang atau 6,7%, usia 46-50 tahun sebanyak 3 orang atau 2,9% dan yang paling sedikit pada usia <20 tahun dengan jumlah responden hanya 1 orang atau 1.

5.1.4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 5.2

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| | | Jenis Kelamin | | | |
|-------|-----------|----------------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Laki-Laki | 44 | 41.9 | 41.9 | 41.9 |
| | Perempuan | 61 | 58.1 | 58.1 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Tabel klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin yang ditampilkan tabel 5.2 diketahui bahwa sebanyak 44 orang responden berjenis kelamin laki-laki dengan tingkat persentase sebesar 41,9%. Sedangkan, responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang dengan persentase sebesar 58,1%. Hasil klasifikasi responden tersebut berarti mayoritas responden (pegawai) adalah perempuan dengan total responden sebanyak 61 orang.

5.1.4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.3

Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| | | Tingkat Pendidikan | | | |
|-------|-------|---------------------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | D2 | 7 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | D3 | 11 | 10.5 | 10.5 | 17.1 |
| | S1 | 44 | 41.9 | 41.9 | 59.0 |
| | S2 | 4 | 3.8 | 3.8 | 62.9 |
| | SMA | 39 | 37.1 | 37.1 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Tabel di atas menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan pada tingkat pendidikannya, ditemukan hasil sebanyak 7 orang responden berlatar belakang pendidikan D2 dengan tingkat persentase 6,7%, sebanyak 11 orang responden berlatar belakang pendidikan D3 dengan tingkat persentase 10,5%, sebanyak 44 orang responden berlatar belakang pendidikan S1 dengan tingkat persentase sebesar 41,9%, sebanyak 4 orang berlatar belakang pendidikan S2 dengan tingkat persentase 3,8, dan sebanyak 39 orang responden berlatar belakang pendidikan SMA dengan tingkat persentase sebesar 37,1%. Hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden (pegawai) adalah S1 dengan jumlah 44 orang.

5.1.4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja Pegawai

Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja pegawai disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.4
Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja Pegawai
Lama.Bekerja

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 - 5 tahun | 76 | 72.4 | 72.4 | 72.4 |
| | 6 - 10 tahun | 11 | 10.5 | 10.5 | 82.9 |
| | 11 - 15 tahun | 11 | 10.5 | 10.5 | 93.3 |
| | 16 - 20 tahun | 5 | 4.8 | 4.8 | 98.1 |
| | > 25 tahun | 2 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data primer diolah

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 76 orang responden memiliki masa kerja antara 1-5 tahun dengan persentase 72,4%, sebanyak 11 orang responden memiliki masa kerja 6-10 tahun dengan persentase 10,5%, sebanyak 11 orang responden memiliki masa kerja 10,5%, dan sebanyak 5 orang responden

memiliki masa kerja 16-20 tahun dengan persentase 4,8%. Hasil tersebut menjelaskan bahwa mayoritas responden (pegawai) memiliki masa kerja 1-5 tahun dengan jumlah 76 orang responden (pegawai).

5.1.5. Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 5.5
Statistik Deskriptif Variabel penelitian

| Descriptive Statistics | | | | | | |
|------------------------|-----|---------|---------|------|-------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Sum | Mean | Std. Deviation |
| Lingkungan Kerja | 105 | 26 | 39 | 3342 | 31.83 | 3.133 |
| Motivasi | 105 | 22 | 34 | 2969 | 28.28 | 2.559 |
| Kemampuan Kerja | 105 | 21 | 30 | 2831 | 26.96 | 2.295 |
| Kualitas Pelayanan | 105 | 39 | 50 | 4641 | 44.20 | 2.789 |
| Valid N (listwise) | 105 | | | | | |

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Hasil tabel deskripsi variabel penelitian yang ditunjukkan tabel di atas diketahui bahwa variabel lingkungan kerja memiliki nilai minimum sebesar 26, nilai maksimum sebesar 39, nilai tengah 31,83. Untuk variabel motivasi, nilai minimum yang dihasilkan sebesar 22, nilai maksimum sebesar 34, nilai tengah adalah 28,28. Untuk variabel kemampuan kerja, nilai minimum yang dihasilkan sebesar 21, nilai maksimum adalah 30, nilai tengah adalah 26,96. Sedangkan pada variabel kualitas pelayanan, nilai minimum yang dihasilkan adalah 39, nilai maksimum 50, dan nilai tengah adalah 44,20.

5.1.5.1. Statistik Deskriptif Lingkungan Kerja

Deskripsi variabel lingkungan kerja dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.6
Statistik Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja

| Descriptive Statistics | | | | | |
|-------------------------------|-----|---------|---------|-------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| LK1 | 105 | 3 | 5 | 3.84 | .637 |
| LK2 | 105 | 3 | 5 | 3.90 | .649 |
| LK3 | 105 | 2 | 5 | 3.82 | .744 |
| LK4 | 105 | 2 | 5 | 3.79 | .817 |
| LK5 | 105 | 2 | 5 | 3.96 | .706 |
| LK6 | 105 | 3 | 5 | 3.90 | .628 |
| LK7 | 105 | 2 | 5 | 4.25 | .769 |
| LK8 | 105 | 3 | 5 | 4.37 | .711 |
| Lingkungan Kerja | 105 | 26 | 39 | 31.83 | 3.133 |
| Valid N (listwise) | 105 | | | | |

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Tabel deskriptif variabel lingkungan kerja di atas dapat dijelaskan bahwa nilai minimum item pernyataan nomor 1 memiliki nilai minimum 3, nilai maksimum 5, dan nilai tengah 3,84. Untuk item nomor 2, nilai minimum yang dihasilkan adalah 3, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah adalah 3,90. Untuk item pernyataan nomor 3, nilai minimum yang dihasilkan adalah 2, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah adalah 3,82. Untuk item pernyataan nomor 4, nilai minimum yang dihasilkan adalah 2, nilai maksimum adalah 5, nilai tengah adalah 3,79. Untuk item pernyataan nomor 5, nilai minimum yang dihasilkan adalah 2, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah adalah 3,96. Untuk item pernyataan nomor 6, nilai minimum yang dihasilkan adalah 3, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah 3,90. Untuk item pernyataan nomor 7, nilai minimum yang dihasilkan adalah 2, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah adalah 4,25. Dan untuk item pernyataan nomor 8, nilai minimum yang dihasilkan adalah 3, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah 4,37.

5.1.5.2. Statistik Deskriptif Motivasi

Deskripsi variabel motivasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.7
Statistik Deskriptif Variabel Motivasi

| Descriptive Statistics | | | | | |
|------------------------|-----|---------|---------|-------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| M1 | 105 | 3 | 5 | 4.12 | .756 |
| M2 | 105 | 2 | 5 | 3.82 | .690 |
| M3 | 105 | 3 | 5 | 4.07 | .669 |
| M4 | 105 | 2 | 5 | 3.82 | .647 |
| M5 | 105 | 2 | 5 | 3.97 | .713 |
| M6 | 105 | 3 | 5 | 3.84 | .590 |
| M7 | 105 | 3 | 5 | 4.64 | .521 |
| Motivasi | 105 | 22 | 34 | 28.28 | 2.559 |
| Valid N (listwise) | 105 | | | | |

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa item nomor 1 pada variabel motivasi menghasilkan nilai minimum sebesar 3, nilai maksimum adalah 5, nilai tengah adalah 4,12. Nilai minimum item nomor 2 adalah 2, nilai maksimum adalah 5, nilai tengah adalah 3,82. Nilai minimum item nomor 3 adalah 3, nilai maksimum adalah 5, nilai tengah adalah 4,07. Nilai minimum item nomor 4 adalah 2, nilai maksimum adalah 5, nilai tengah adalah 3,82. Nilai minimum item nomor 5 adalah 2, nilai maksimum adalah 5, nilai tengah adalah 3,97. Nilai minimum item nomor 6 adalah 3, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah adalah 3,84. Nilai minimum item nomor 7 adalah 3, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah 4,64.

5.1.5.3. Statistik Deskriptif Kemampuan Kerja

Deskripsi variabel kemampuan kerja dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.8
Statistik Deskriptif Variabel Kemampuan Kerja

| Descriptive Statistics | | | | | |
|-------------------------------|-----|---------|---------|-------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| KK1 | 105 | 3 | 5 | 4.56 | .603 |
| KK2 | 105 | 3 | 5 | 4.50 | .637 |
| KK3 | 105 | 3 | 5 | 4.20 | .595 |
| KK4 | 105 | 3 | 5 | 4.55 | .554 |
| KK5 | 105 | 3 | 5 | 4.64 | .521 |
| KK6 | 105 | 3 | 5 | 4.51 | .681 |
| Kemampuan Kerja | 105 | 21 | 30 | 26.96 | 2.295 |
| Valid N (listwise) | 105 | | | | |

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

tabel statistik variabel kemampuan kerja di atas dapat dijelaskan bahwa nilai minimum item nomor 1 adalah 3, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah adalah 4,56. Nilai minimum item nomor 2 adalah 3, nilai maksimum 5, nilai tengah adalah 4,50. Nilai minimum item nomor 3 adalah 3, nilai maksimum adalah 5, nilai tengah adalah 4,20. Item nomor 4 memiliki nilai minimum 3, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah adalah 4,55. Item nomor 5 memiliki nilai minimum 3, nilai maksimum 5, dan nilai tengah 4,64. Sedangkan item nomor 6 memiliki nilai minimum 3, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah adalah 4,51.

5.1.5.4. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan

Deskripsi variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.9
Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

| Descriptive Statistics | | | | | |
|------------------------|-----|---------|---------|-------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| KP1 | 105 | 3 | 5 | 4.37 | .505 |
| KP2 | 105 | 3 | 5 | 4.30 | .479 |
| KP3 | 105 | 3 | 5 | 4.33 | .494 |
| KP4 | 105 | 3 | 5 | 4.47 | .556 |
| KP5 | 105 | 3 | 5 | 4.24 | .471 |
| KP6 | 105 | 3 | 5 | 4.15 | .601 |
| KP7 | 105 | 3 | 5 | 4.63 | .524 |
| KP8 | 105 | 3 | 5 | 4.72 | .490 |
| KP9 | 105 | 3 | 5 | 4.70 | .502 |
| KP10 | 105 | 3 | 5 | 4.30 | .692 |
| Kualitas Pelayanan | 105 | 39 | 50 | 44.20 | 2.789 |
| Valid N (listwise) | 105 | | | | |

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Tabel deskriptif variabel kualitas pelayanan yang ditunjukkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa nilai minimum item nomor 1 adalah 3, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah adalah 4,37. Nilai minimum item nomor 2 adalah 3, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah adalah 4,30. Nilai minimum item nomor 3 adalah 3, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah adalah 4,33. Nilai minimum item nomor 4 adalah 3, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah adalah 4,47. Nilai minimum item nomor 5 adalah 3, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah adalah 4,24. Nilai minimum item nomor 6 adalah 3, nilai maksimum adalah 5, dan nilai tengah adalah 4,15. Item nomor 7 memiliki nilai minimum sebesar 3, nilai maksimum 5, dan nilai 4,63. Item nomor 8 memiliki nilai minimum 3, nilai tengah 4,72.

5.1.6. Uji Instrumen Penelitian

5.1.6.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan kuisioner sebagai instrument dalam sebuah penelitian. Untuk mengetahui hasil dari uji ini yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dan nilai r tabel. Jika r hitung > r tabel, maka instrumen penelitian tersebut valid. Nilai r tabel = 0,194 didapatkan dengan menggunakan rumus $df = n - k$ atau $df = 105 - 4 = 101$ dengan taraf signifikansi 5%. Berikut hasil uji yang telah dilakukan :

Tabel 5.10
Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item Pernyataan | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|------------------|-----------------|----------|---------|------------|
| Lingkungan Kerja | Item 1 | 0,520 | 0,194 | Valid |
| | Item 2 | 0,629 | 0,194 | Valid |
| | Item 3 | 0,593 | 0,194 | Valid |
| | Item 4 | 0,538 | 0,194 | Valid |
| | Item 5 | 0,745 | 0,194 | Valid |
| | Item 6 | 0,636 | 0,194 | Valid |
| | Item 7 | 0,473 | 0,194 | Valid |
| | Item 8 | 0,353 | 0,194 | Valid |
| Motivasi | Item 1 | 0,653 | 0,194 | Valid |
| | Item 2 | 0,600 | 0,194 | Valid |
| | Item 3 | 0,658 | 0,194 | Valid |
| | Item 4 | 0,588 | 0,194 | Valid |
| | Item 5 | 0,510 | 0,194 | Valid |
| | Item 6 | 0,565 | 0,194 | Valid |
| | Item 7 | 0,256 | 0,194 | Valid |
| Kemampuan Kerja | Item 1 | 0,655 | 0,194 | Valid |
| | Item 2 | 0,710 | 0,194 | Valid |
| | Item 3 | 0,541 | 0,194 | Valid |
| | Item 4 | 0,742 | 0,194 | Valid |
| | Item 5 | 0,615 | 0,194 | Valid |
| | Item 6 | 0,579 | 0,194 | Valid |

| | | | | |
|--------------------|---------|-------|-------|-------|
| Kualitas Pelayanan | Item 1 | 0,548 | 0,194 | Valid |
| | Item 2 | 0,654 | 0,194 | Valid |
| | Item 3 | 0,601 | 0,194 | Valid |
| | Item 4 | 0,535 | 0,194 | Valid |
| | Item 5 | 0,557 | 0,194 | Valid |
| | Item 6 | 0,590 | 0,194 | Valid |
| | Item 7 | 0,486 | 0,194 | Valid |
| | Item 8 | 0,322 | 0,194 | Valid |
| | Item 9 | 0,322 | 0,194 | Valid |
| | Item 10 | 0,592 | 0,194 | Valid |

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Hasil pengujian validitas yang ditunjukkan tabel di atas diketahui bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung $>$ r tabel.

5.1.6.2. Uji Reliabilitas

Pengukuran pengujian reliabilitas yaitu dengan membandingkan nilai *Cronbach Alpha* dengan nilai batas, apabila nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,6 (nilai batas) maka dapat dinyatakan bahwa variabel yang diuji reliabel atau handal sebagai alat pengumpul data.

Tabel 5.11
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach's alpha</i> | Nilai Batas | Keterangan |
|------------------------|-------------------------|-------------|---------------------------|
| Lingkungan Kerja (X1) | 0,673 | 0,6 | Diterima/ <i>Reliable</i> |
| Motivasi (X2) | 0,625 | 0,6 | Diterima/ <i>Reliable</i> |
| Kemampuan Kerja (X3) | 0,706 | 0,6 | Diterima/ <i>Reliable</i> |
| Kualitas Pelayanan (Y) | 0,702 | 0,6 | Diterima/ <i>Reliable</i> |

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Hasil pengujian reliabilitas yang dihasilkan tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* keempat variabel di atas $>$ 0,6, hal tersebut berarti variabel

dalam penelitian ini memenuhi kriteria pengujian reliabilitas yang berarti setiap variabel reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian.

5.1.7. Uji Asumsi Klasik

5.1.7.1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas merupakan suatu pengujian yang harus dilakukan untuk mengetahui pemodelan regresi baik atau tidak, berdistribusi normal atau tidak residual dalam model regresi. Adapun pengukuran yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai batas. Apabila nilai signifikansi yang dihasilkan $> 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal dalam pemodelan regresi linear berganda. Berikut hasil pengujian normalitas dalam penelitian ini:

Tabel 5.12
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 105 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.44319571 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .071 |
| | Positive | .071 |
| | Negative | -.064 |
| Test Statistic | | .071 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan dalam pengujian normalitas adalah $0,200 > 0,05$ yang berarti residual berdistribusi

normal dalam pemodelan regresi linear berganda. Dengan kata lain data penelitian ini memenuhi asumsi normalitas *Kolmorov-Smirnov*.

5.1.7.2. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinieritas berfungsi untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel independen dalam penelitian. Pemodelan regresi yang baik tidak boleh menghasilkan hubungan/korelasi antar variabel independen. Pengukuran dalam pengujian multikolinieritas adalah dengan menilai nilai tolerance dengan nilai *VIF*. Apabila nilai tolerance yang dihasilkan $> 0,10$ dan nilai *VIF* yang dihasilkan $< 10,00$ maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi hubungan atau korelasi antar variabel independen dalam penelitian. Adapun hasil pengujian seperti yang ditunjukkan tabel berikut:

Tabel 5.13
Hasil Uji Multikolinearitas

| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 13.346 | 1.901 | | 7.022 | .000 | | |
| | Lingkungan Kerja | .253 | .076 | .284 | 3.316 | .001 | .361 | 2.768 |
| | Motivasi | .402 | .095 | .369 | 4.234 | .000 | .349 | 2.865 |
| | Kemampuan Kerja | .424 | .074 | .349 | 5.766 | .000 | .724 | 1.382 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Tabel pengujian multikolinieritas di atas menunjukkan bahwa nilai Tolerance dari ketig variabel independen $> 0,10$ dan nilai *VIF* dari ketiga variabel independen $< 10,00$, hal tersebut berarti tidak terjadi multikolinieritas pada

pemodelan regresi linear berganda dalam penelitian ini, dengan kata lain penelitian ini bebas asumsi multikolinieritas.

5.1.7.3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya kesamaan varian dalam residual yang membentuk pemodelan regresi linear berganda. Pengukurannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dihasilkan, apabila nilai signifikansi yang dihasilkan dalam pengujian heterokedastisitas berada $> 0,05$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heterokedastisitas pada pemodelan regresi linear berganda. Adapun hasil pengujian heterokedastisitas dengan menggunakan pendekatan Glejser, seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 5.14
Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | .824 | 1.154 | | .714 | .477 |
| | Lingkungan Kerja | .080 | .046 | .282 | 1.730 | .087 |
| | Motivasi | -.062 | .058 | -.177 | -1.067 | .289 |
| | Kemampuan Kerja | -.019 | .045 | -.048 | -.418 | .677 |

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Nilai signifikansi pada tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi semua variabel independen $> 0,05$, hal tersebut berarti pemodelan regresi linear berganda memenuhi asumsi heterokedastisitas, dengan kata lain tidak terjadi gejala heterokedastisitas pada penelitian ini.

5.1.8. Uji Hipotesis

5.1.8.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan bentuk pengujian statistik dalam penelitian ini yang bertujuan untuk pengambilan kesimpulan atas hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Analisis regresi linear berganda diukur dengan memerhatikan semua koefisien regresi yang dihasilkan pada setiap variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun hasil pengujian regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.15
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Variabel | Koefisien Regresi | T Hitung | Signifikan | Keterangan |
|-----------------------|-------------------|----------|------------|------------|
| Lingkungan Kerja (X1) | 0,253 | 3,316 | 0,000 | Signifikan |
| Motivasi (X2) | 0,402 | 4,234 | 0,001 | Signifikan |
| Kemampuan Kerja (X3) | 0,424 | 5,766 | 0,000 | Signifikan |
| Konstanta | 13,346 | 7,022 | 0,000 | Signifikan |
| F | 92,040 | | | |
| Prob F | 0,000 | | | |
| R | 0,856 | | | |
| R Square | 0,732 | | | |

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Nilai koefisien regresi dan nilai konstanta di atas dapat diterjemahkan seperti berikut:

$$Y = 13,346 (\alpha) + 0,253 \beta_1 X_1 + 0,402 \beta_2 X_2 + 0,424 \beta_3 X_3 + 0,05 e$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Apabila nilai koefisien regresi lingkungan kerja $\beta_1 X_1$, motivasi $\beta_2 X_2$, kemampuan kerja $\beta_3 X_3$ konstan (tetap/tidak berubah) maka kualitas pelayanan adalah 13,346.

2. Nilai koefisien regresi lingkungan kerja sebesar 0,253 berarti jika terjadi kenaikan pada lingkungan kerja sebesar 1 (100%) maka akan terjadi kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,253. Namun, jika terjadi penurunan pada lingkungan kerja sebesar 1 (100%) maka kualitas pelayanan juga turun sebesar 0,253.
3. Nilai koefisien regresi motivasi sebesar 0,402 berarti jika terjadi kenaikan pada motivasi sebesar 1 (100%) maka akan terjadi kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,402. Namun, jika terjadi penurunan pada motivasi sebesar 1 (100%) maka kualitas pelayanan juga turun sebesar 0,402.
4. Nilai koefisien regresi kemampuan kerja sebesar 0,424 berarti jika terjadi kenaikan pada kemampuan kerja sebesar 1 (100%) maka akan terjadi kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,424. Namun, jika terjadi penurunan pada kemampuan kerja sebesar 1 (100%) maka kualitas pelayanan juga turun sebesar 0,424.
5. Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda ditemukan variabel independen dengan pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan. Variabel tersebut adalah kemampuan kerja, hal tersebut disebabkan karena nilai koefisien regresi yang dihasilkan dalam pengujian regresi linear berganda kemampuan kerja lebih tinggi dibandingkan kedua variabel independen lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja merupakan variabel dengan tingkat dominasi paling besar atas baik buruknya kualitas pelayanan.

5.1.8.2. Uji Parsial (*T Test*)

Pengujian parsial (*T Test*) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen. Pengukuran uji parsial ini yaitu dengan memerhatikan nilai *t* hitung dan nilai signifikansi. Apabila nilai *t* hitung yang dihasilkan variabel-variabel independent > *t* tabel, dan nilai signifikansi yang dihasilkan < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujian parsial dalam penelitian ini seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 5.16
Hasil Uji Parsial (*T Test*)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|-------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Coefficients Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13.346 | 1.901 | | 7.022 | .000 |
| | Lingkungan Kerja | .253 | .076 | .284 | 3.316 | .001 |
| | Motivasi | .402 | .095 | .369 | 4.234 | .000 |
| | Kemampuan Kerja | .424 | .074 | .349 | 5.766 | .000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Sebelum menjelaskan hasil pengujian parsial, peneliti harus mengetahui nilai *t* tabel terlebih dahulu untuk membandingkannya nanti dengan nilai *t* hitung yang telah ditunjukkan pada tabel di atas. Adapun cara mendapatkan nilai *t* tabel yaitu dengan menggunakan rumus berikut:

$$Df = n - k$$

DF = Degree of Freedom (Derajat kebebasan (0,05))

n = Jumlah sampel

$k =$ Jumlah variabel

Jadi:

$$DF = 105 - 4$$

$$= 101$$

Hasil dari persamaan di atas di masukkan di excel dengan formula berikut:

$$=TINV(0.05,101)$$

$$=1,983$$

Nilai t tabel yang dihasilkan adalah 1,983

Hasil pengujian parsial yang ditunjukkan tabel di atas diketahui bahwa nilai t hitung lingkungan kerja, motivasi, kemampuan kerja berada $> 1,983$, dan nilai signifikansi dari ketiga variabel independen $< 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

5.1.8.3. Uji Simultan (F Test)

Uji simultan digunakan sebagai salah satu bentuk pengujian hipotesis penelitian, dimana pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengukuran dalam pengujian ini yaitu dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, juga membandingkan nilai signifikansi dengan batas signifikansi (0,05). Adapun hasil pengujian simultan seperti yang ditunjukkan tabel berikut ini:

Tabel 5.17
Hasil Uji Simultan (F Test)

| ANOVA^a | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 592.187 | 3 | 197.396 | 92.040 | .000 ^b |
| | Residual | 216.613 | 101 | 2.145 | | |
| | Total | 808.800 | 104 | | | |
| a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi | | | | | | |

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Sebelum menjelaskan mengenai hasil pengujian simultan, peneliti harus mengetahui terlebih dahulu nilai F tabel. Adapun caranya yaitu dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$DF 1 = k-1$$

$$DF 2 = n-k$$

DF = Degree of Freedom (Derajat kebebasan (0,05))

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel

$$DF 1 = 4-1 = 3$$

$$DF 2 = 105-4 = 101$$

Hasil tersebut kemudian dimasukkan dalam formula excel dengan rumus berikut:

$$=FINV(0.05,3,101)$$

$$F \text{ tabel} = 2,694$$

Nilai F tabel yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah 2,694, sedangkan nilai F hitung dalam pengujian simultan yang ditunjukkan tabel 5.17 sebesar 92,040 yang berarti nilai F hitung > F tabel. Pada pengukuran selanjutnya diketahui bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan adalah $0,000 < 0,05$. Jadi, berdasarkan hasil

pengujian dan pengambilan keputusan dalam pengujian simultan maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen yang terdiri dari lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

5.1.8.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besaran pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen maka digunakanlah uji koefisien determinasi (R^2). Pengukuran dalam pengujian ini yaitu; semakin mendekati angka 1 nilai yang dihasilkan dalam kolom R Square maka semakin kuat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

Tabel 5.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .856 ^a | .732 | .724 | 1.464 |
| a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi | | | | |

Sumber : Data primer diolah dengan menggunakan IBM SPSS 26, 2020

Nilai *R Square* yang dihasilkan tabel di atas menunjukkan nilai sebesar 0,732 atau jika ditransformasi dalam bentuk persentase menjadi 73,2%. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja sebesar 73,2%, sisanya sebesar 26,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan/diteliti dalam penelitian ini.

5.2. Pembahasan

Berdasarkan pada hasil pengujian yang telah dilakukan sebelumnya diketahui bahwa dalam pengujian instrumen penelitian (validitas dan reliabilitas) kuesioner penelitian layak dan handal sebagai alat pengumpul data. Dalam pengujian asumsi klasik, penelitian ini memenuhi semua asumsi pengukuran. Dan Adapun dalam pengujian hipotesis dapat diterangkan seperti pada poin-poin berikut ini:

5.2.1. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Nilai koefisien regresi lingkungan kerja sebesar 0,253 berarti jika terjadi kenaikan pada lingkungan kerja sebesar 1 (100%) maka akan terjadi kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,253. Namun, jika terjadi penurunan pada lingkungan kerja sebesar 1 (100%) maka kualitas pelayanan juga turun sebesar 0,253. Secara parsial, lingkungan kerja memiliki nilai $T_{tabel} > T_{hitung}$, serta nilai signifikansi $< 0,05$. Hal tersebut berarti lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang menjadikan lingkungan kerja sebagai variabel independen dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen, seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Dahar, Pangkey, dan Laloma (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe). Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) baik lingkungan kerja (X) dan variabel kualitas layanan kesehatan di Tahuna Barat Puskesmas berada dalam kategori moderat sampai tinggi. (2) hasil analisis korelasi dan regresi linear

sederhana menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki efek positif dan signifikan pada kualitas layanan kesehatan dengan tingkat penentuan 38,9%. Dengan demikian, hasil kajian ini secara empiris membenarkan teori yang mendasari sehingga hipotesis lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Pusat Kesehatan kabupaten Tahuna Barat, Kabupaten Kepulauan Sangihe, dapat diterima secara empiris dengan sangat meyakinkan. Dengan mengacu pada hasil penelitian ini, dapat diusulkan: untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih tinggi lagi, pengelolaan Pusat Kesehatan kabupaten Tahuna Barat, terutama pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe, perlu melakukan pelatihan teknis bagi staf Puskesmas dan perawat untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang membutuhkan orang.

Penelitian lain yang juga sejalan dengan hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Ngongoloy, Rorong, dan Tampangangoy (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara). Hasil analisis frekuensi dari variabel lingkungan kerja internal (X) adalah dalam kategori moderat/cukup baik, yaitu 48, 9% sementara variabel kualitas layanan publik (Y) di 61, 7% kategori 47 responden masyarakat dan karyawan. Lingkungan kerja internal dan kualitas pelayanan publik, dihitung melalui SPSS memiliki hubungan 0,740%, yang berarti bahwa kedua variabel yang kuat dan signifikan dari signifikan (2-tailed) nilai $0,00 < 0,05$. Kontribusi variabel lingkungan kerja internal untuk kualitas pelayanan publik adalah 54, 7%. Artinya,

variasi perubahan kualitas layanan publik dipengaruhi oleh variasi lingkungan kerja internal dan sisanya sebesar 54, 3% dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2.2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Nilai koefisien regresi motivasi sebesar 0,402 berarti jika terjadi kenaikan pada motivasi sebesar 1 (100%) maka akan terjadi kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,402. Namun, jika terjadi penurunan pada motivasi sebesar 1 (100%) maka kualitas pelayanan juga turun sebesar 0,402. Secara parsial, motivasi memiliki nilai T tabel $>$ T hitung, serta nilai signifikansi $<$ 0,05. Hal tersebut berarti motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang menjadikan motivasi sebagai variabel independen dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen, seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Talle (2019). Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh motivasi pada kualitas pelayanan di unit pengadaan Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan keselamatan, kebutuhan sosial, harga kebutuhan dan kebutuhan akan pengaruh diri. Besar aktualisasi 63,3% ke tingkat hubungan "kuat ". Analisis deskriptif menunjukkan dimensi kebutuhan aktualisasi diri memiliki persentase tertinggi, dalam hal pelaksanaan tugas dan karyawan memiliki keterampilan yang berarti bahwa unit layanan pengadaan karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan mereka memiliki keterampilan untuk melakukan pekerjaan, sedangkan dimensi yang lebih rendah adalah kebutuhan untuk keamanan dalam hal jaminan kesehatan dan keselamatan kondisi kerja , yang berarti bahwa karyawan

unit Jasa Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara tidak memiliki asuransi kesehatan dan mereka merasa kurang aman untuk bekerja di ruang kantornya.

Penelitian lain yang sejalan dengan hasil temuan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Mariah dan Sa'ud (2013). Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik. Kesimpulan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa 1) Kondisi aktual variabel motivasi dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu sedikit pengawasan dan yang terendah yaitu senang dalam bekerja. 2) Kondisi aktual variabel kinerja pegawai dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan dan yang terendah yaitu kemampuan mengevaluasi 3) Kondisi aktual variabel kualitas layanan dapat dilihat dari sub variable yang tertinggi yaitu reliability dan yang terendah adalah empathy 4) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik. 5) Kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik. 6) Secara keseluruhan motivasi dan kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia. Rekomendasi hasil penelitian ini yaitu staf administrasi harus selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya 1) Memelihara motivasi pegawai untuk menciptakan kualitas pelayanan. 2) Harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kinerja pegawai. 3) Staf administrasi harus selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

5.2.3. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Nilai koefisien regresi kemampuan kerja sebesar 0,424 berarti jika terjadi kenaikan pada kemampuan kerja sebesar 1 (100%) maka akan terjadi kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,424. Namun, jika terjadi penurunan pada kemampuan kerja sebesar 1 (100%) maka kualitas pelayanan juga turun sebesar 0,424. Secara parsial, kemampuan kerja memiliki nilai $T_{tabel} > T_{hitung}$, serta nilai signifikansi $< 0,05$. Hal tersebut berarti kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novigasa dan Ridwan (2016). Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014, maka dapat disimpulkan : (1) Kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 dapat dikatakan baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. (2) Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 dapat dikatakan baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. (3) Berdasarkan hasil analisis SPSS menggunakan korelasi Rank Spearman Rho kemampuan aparatur pada aspek pengetahuan, keterampilan dan pengalaman signifikan berpengaruh sangat kuat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014.

5.2.4. Pengaruh Simultan Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Nilai F tabel yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah 2,694, sedangkan nilai F hitung dalam pengujian simultan yang ditunjukkan tabel 5.17 sebesar 92,040 yang berarti nilai F hitung $>$ F tabel. Pada pengukuran selanjutnya diketahui bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan adalah $0,000 < 0,05$. Jadi, berdasarkan hasil pengujian dan pengambilan keputusan dalam pengujian simultan maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen yang terdiri dari lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya, nilai *R Square* yang dihasilkan tabel di atas menunjukkan nilai sebesar 0,732 atau jika ditransformasi dalam bentuk persentase menjadi 73,2%. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja sebesar 73,2%, sisanya sebesar 26,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan/diteliti dalam penelitian ini.

5.2.5. Variabel Yang Memiliki Pengaruh Paling Dominan Terhadap Kualitas Pelayanan

Nilai koefisien regresi kemampuan kerja sebesar 0,424 berarti jika terjadi kenaikan pada kemampuan kerja sebesar 1 (100%) maka akan terjadi kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,424. Namun, jika terjadi penurunan pada kemampuan kerja sebesar 1 (100%) maka kualitas pelayanan juga turun sebesar 0,424. Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda kemampuan kerja merupakan variabel dengan tingkat pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan, hal

tersebut disebabkan oleh besarnya nilai koefisien regresi yang dihasilkan dalam pengujian regresi linear berganda kemampuan kerja lebih tinggi dibandingkan kedua variabel independen lainnya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja merupakan variabel dengan tingkat dominasi paling besar terhadap kualitas pelayanan.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil temuan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini dapat diuraikan seperti pada deskripsi berikut ini:

1. Lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar.
3. Kemampuan kerja merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar.

6.2. Saran

Adapun saran yang dapat menjadi masukan bagi Dinas Kepariwisata Kabupaten Kepulauan Selayar dan untuk kalangan Akademisi sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan kemampuan kerja pegawai sangat baik namun faktor lingkungan kerja dan motivasi kerja harus terus ditingkatkan mengingat lingkungan kerja merupakan suatu sarana fisik dan non fisik yang membentuk baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat. Selanjutnya penting bagi pimpinan untuk memberikan dorongan (motivasi) bagi pegawai-pegawainya untuk meningkatkan kualitas kerjanya sehingga tercapai kualitas pelayanan yang maksimal bagi masyarakat Kepulauan Selayar di bidang Kepariwisata.

2. Bagi peneliti lanjutan hendaknya meneliti variabel lain yang dapat dijadikan prediktor untuk kualitas pelayanan. Peneliti lanjutan juga dapat melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dari pendekatan kualitatif sehingga dihasilkan temuan yang berbeda.

LAMPIRAN

- **UJI VALIDITAS ITEM ($r > 0.1918$)**
- 1. Validitas Lingkungan Kerja (X1)**

Correlations

| | | LK1 | LK2 | LK3 | LK4 | LK5 | LK6 | LK7 | LK8 | Lingkungan Kerja |
|------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------|
| LK1 | Pearson Correlation | 1 | .191 | .424** | .211* | .264** | .201* | .043 | .049 | .520** |
| | Sig. (2-tailed) | | .051 | .000 | .031 | .007 | .040 | .661 | .619 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| LK2 | Pearson Correlation | .191 | 1 | .339** | .121 | .662** | .517** | .033 | .043 | .629** |
| | Sig. (2-tailed) | .051 | | .000 | .217 | .000 | .000 | .737 | .660 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| LK3 | Pearson Correlation | .424** | .339** | 1 | .127 | .371** | .415** | -.022 | .019 | .593** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .197 | .000 | .000 | .826 | .846 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| LK4 | Pearson Correlation | .211* | .121 | .127 | 1 | .169 | .148 | .359** | .102 | .538** |
| | Sig. (2-tailed) | .031 | .217 | .197 | | .084 | .132 | .000 | .299 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| LK5 | Pearson Correlation | .264** | .662** | .371** | .169 | 1 | .577** | .212* | .124 | .745** |
| | Sig. (2-tailed) | .007 | .000 | .000 | .084 | | .000 | .030 | .206 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| LK6 | Pearson Correlation | .201* | .517** | .415** | .148 | .577** | 1 | .029 | .058 | .636** |
| | Sig. (2-tailed) | .040 | .000 | .000 | .132 | .000 | | .766 | .554 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| LK7 | Pearson Correlation | .043 | .033 | -.022 | .359** | .212* | .029 | 1 | .147 | .437** |
| | Sig. (2-tailed) | .661 | .737 | .826 | .000 | .030 | .766 | | .135 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| LK8 | Pearson Correlation | .049 | .043 | .019 | .102 | .124 | .058 | .147 | 1 | .353** |
| | Sig. (2-tailed) | .619 | .660 | .846 | .299 | .206 | .554 | .135 | | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| Lingkungan Kerja | Pearson Correlation | .520** | .629** | .593** | .538** | .745** | .636** | .437** | .353** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Validitas Motivasi (X2)

| | | Correlations | | | | | | | |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| | | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 | M7 | Motivasi |
| M1 | Pearson Correlation | 1 | .301** | .535** | .105 | .060 | .282** | .139 | .653** |
| | Sig. (2-tailed) | | .002 | .000 | .285 | .542 | .004 | .156 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| M2 | Pearson Correlation | .301** | 1 | .172 | .443** | .126 | .211* | .003 | .600** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | | .079 | .000 | .200 | .031 | .973 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| M3 | Pearson Correlation | .535** | .172 | 1 | .250* | .185 | .222* | .125 | .658** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .079 | | .010 | .058 | .023 | .204 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| M4 | Pearson Correlation | .105 | .443** | .250* | 1 | .301** | .149 | .004 | .588** |
| | Sig. (2-tailed) | .285 | .000 | .010 | | .002 | .129 | .971 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| M5 | Pearson Correlation | .060 | .126 | .185 | .301** | 1 | .331** | -.106 | .510** |
| | Sig. (2-tailed) | .542 | .200 | .058 | .002 | | .001 | .283 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| M6 | Pearson Correlation | .282** | .211* | .222* | .149 | .331** | 1 | .026 | .565** |
| | Sig. (2-tailed) | .004 | .031 | .023 | .129 | .001 | | .789 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| M7 | Pearson Correlation | .139 | .003 | .125 | .004 | -.106 | .026 | 1 | .256** |
| | Sig. (2-tailed) | .156 | .973 | .204 | .971 | .283 | .789 | | .008 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| Motivasi | Pearson Correlation | .653** | .600** | .658** | .588** | .510** | .565** | .256** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .008 | |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Validitas Kemampuan Kerja (X3)

| | | Correlations | | | | | | Kemampuan Kerja |
|-----------------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------|
| | | KK1 | KK2 | KK3 | KK4 | KK5 | KK6 | |
| KK1 | Pearson Correlation | 1 | .520** | .354** | .328** | .194* | .109 | .655** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .001 | .047 | .268 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| KK2 | Pearson Correlation | .520** | 1 | .396** | .307** | .284** | .183 | .710** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .001 | .003 | .062 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| KK3 | Pearson Correlation | .354** | .396** | 1 | .216* | .081 | .028 | .541** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .027 | .413 | .773 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| KK4 | Pearson Correlation | .328** | .307** | .216* | 1 | .565** | .488** | .742** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .001 | .027 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| KK5 | Pearson Correlation | .194* | .284** | .081 | .565** | 1 | .340** | .615** |
| | Sig. (2-tailed) | .047 | .003 | .413 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| KK6 | Pearson Correlation | .109 | .183 | .028 | .488** | .340** | 1 | .579** |
| | Sig. (2-tailed) | .268 | .062 | .773 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| Kemampuan Kerja | Pearson Correlation | .655** | .710** | .541** | .742** | .615** | .579** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Correlations

| | | KP1 | KP2 | KP3 | KP4 | KP5 | KP6 | KP7 | KP8 | KP9 | KP10 | Kualitas Pelayanan |
|--------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------|
| KP1 | Pearson Correlation | 1 | .576** | .309** | .404** | .353** | .224* | -.091 | -.009 | -.042 | .206* | .548** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .001 | .000 | .000 | .022 | .354 | .928 | .669 | .035 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| KP2 | Pearson Correlation | .576** | 1 | .353** | .453** | .368** | .310** | .096 | .064 | -.022 | .286** | .654** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 | .001 | .328 | .517 | .823 | .003 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| KP3 | Pearson Correlation | .309** | .353** | 1 | .479** | .483** | .346** | -.037 | -.053 | .026 | .272** | .601** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .706 | .591 | .793 | .005 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| KP4 | Pearson Correlation | .404** | .453** | .479** | 1 | .343** | .246* | -.126 | -.158 | -.071 | .213* | .535** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 | .012 | .202 | .108 | .471 | .029 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| KP5 | Pearson Correlation | .353** | .368** | .483** | .343** | 1 | .346** | .050 | -.046 | -.056 | .166 | .557** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .611 | .644 | .569 | .091 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| KP6 | Pearson Correlation | .224* | .310** | .346** | .246* | .346** | 1 | .212* | .014 | .028 | .261** | .590** |
| | Sig. (2-tailed) | .022 | .001 | .000 | .012 | .000 | | .030 | .890 | .778 | .007 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| KP7 | Pearson Correlation | -.091 | .096 | -.037 | -.126 | .050 | .212* | 1 | .645** | .479** | .305** | .486** |
| | Sig. (2-tailed) | .354 | .328 | .706 | .202 | .611 | .030 | | .000 | .000 | .002 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| KP8 | Pearson Correlation | -.009 | .064 | -.053 | -.158 | -.046 | .014 | .645** | 1 | .319** | .016 | .322** |
| | Sig. (2-tailed) | .928 | .517 | .591 | .108 | .644 | .890 | .000 | | .001 | .872 | .001 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| KP9 | Pearson Correlation | -.042 | -.022 | .026 | -.071 | -.056 | .028 | .479** | .319** | 1 | .123 | .332** |
| | Sig. (2-tailed) | .669 | .823 | .793 | .471 | .569 | .778 | .000 | .001 | | .211 | .001 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| KP10 | Pearson Correlation | .206* | .286** | .272** | .213* | .166 | .261** | .305** | .016 | .123 | 1 | .592** |
| | Sig. (2-tailed) | .035 | .003 | .005 | .029 | .091 | .007 | .002 | .872 | .211 | | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| Kualitas Pelayanan | Pearson Correlation | .548** | .654** | .601** | .535** | .557** | .590** | .486** | .322** | .332** | .592** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .001 | .001 | .000 | |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- **UJI RELIABILITAS**

1. **RELIABILITAS LINGKUNGAN KERJA (X1)**

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 105 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 105 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .673 | 8 |



Nilai Cronbach's Alpha
0.673 > 0.60

2. **RELIABILITAS MOTIVASI (X2)**

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 105 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 105 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .625 | 7 |



Nilai Cronbach's Alpha
0.625 > 0.60

3. RELIABILITAS KEMAPUAN KERJA (X3)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 105 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 105 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .706 | 6 |

→ Nilai Cronbach's Alpha
 $0.706 > 0.60$

4. RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN (Y)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 105 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 105 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .702 | 10 |

→ Nilai Cronbach's Alpha
 $0.702 > 0.60$

- **UJI STATISTIK DESKRIPTIF (RESPONDEN DAN ITEM)**

- 1. DESKRIPTIF RESPONDEN**

Jenis Kelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-Laki | 44 | 41.9 | 41.9 | 41.9 |
| | Perempuan | 61 | 58.1 | 58.1 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

Umur Pegawai

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | < 20 tahun | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 20 - 25 tahun | 33 | 31.4 | 31.4 | 32.4 |
| | 26 - 30 tahun | 28 | 26.7 | 26.7 | 59.0 |
| | 31 - 35 tahun | 11 | 10.5 | 10.5 | 69.5 |
| | 36 - 40 tahun | 7 | 6.7 | 6.7 | 76.2 |
| | 41 - 45 tahun | 15 | 14.3 | 14.3 | 90.5 |
| | 46 - 50 tahun | 3 | 2.9 | 2.9 | 93.3 |
| | > 50 tahun | 7 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

Lama.Bekerja

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 - 5 tahun | 76 | 72.4 | 72.4 | 72.4 |
| | 6 - 10 tahun | 11 | 10.5 | 10.5 | 82.9 |
| | 11 - 15 tahun | 11 | 10.5 | 10.5 | 93.3 |
| | 16 - 20 tahun | 5 | 4.8 | 4.8 | 98.1 |
| | > 25 tahun | 2 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

Tingkat Pendidikan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | D2 | 7 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | D3 | 11 | 10.5 | 10.5 | 17.1 |
| | S1 | 44 | 41.9 | 41.9 | 59.0 |
| | S2 | 4 | 3.8 | 3.8 | 62.9 |
| | SMA | 39 | 37.1 | 37.1 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

2. DESKRIPTIF ITEM PERNYATAAN

Item Lingkungan kerja (X1)

LK1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 31 | 29.5 | 29.5 | 29.5 |
| | Setuju | 60 | 57.1 | 57.1 | 86.7 |
| | Sangat Setuju | 14 | 13.3 | 13.3 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

LK2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 28 | 26.7 | 26.7 | 26.7 |
| | Setuju | 60 | 57.1 | 57.1 | 83.8 |
| | Sangat Setuju | 17 | 16.2 | 16.2 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

LK3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Setuju | 4 | 3.8 | 3.8 | 3.8 |
| | Kurang Setuju | 28 | 26.7 | 26.7 | 30.5 |
| | Setuju | 56 | 53.3 | 53.3 | 83.8 |
| | Sangat Setuju | 17 | 16.2 | 16.2 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

LK4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Setuju | 7 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | Kurang Setuju | 27 | 25.7 | 25.7 | 32.4 |
| | Setuju | 52 | 49.5 | 49.5 | 81.9 |
| | Sangat Setuju | 19 | 18.1 | 18.1 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

LK5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Setuju | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Kurang Setuju | 25 | 23.8 | 23.8 | 24.8 |
| | Setuju | 56 | 53.3 | 53.3 | 78.1 |
| | Sangat Setuju | 23 | 21.9 | 21.9 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

LK6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 26 | 24.8 | 24.8 | 24.8 |
| | Setuju | 63 | 60.0 | 60.0 | 84.8 |
| | Sangat Setuju | 16 | 15.2 | 15.2 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

LK7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Setuju | 3 | 2.9 | 2.9 | 2.9 |
| | Kurang Setuju | 12 | 11.4 | 11.4 | 14.3 |
| | Setuju | 46 | 43.8 | 43.8 | 58.1 |
| | Sangat Setuju | 44 | 41.9 | 41.9 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

LK8

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 14 | 13.3 | 13.3 | 13.3 |
| | Setuju | 38 | 36.2 | 36.2 | 49.5 |
| | Sangat Setuju | 53 | 50.5 | 50.5 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

Item Motivasi (X2)**M1**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 24 | 22.9 | 22.9 | 22.9 |
| | Setuju | 44 | 41.9 | 41.9 | 64.8 |
| | Sangat Setuju | 37 | 35.2 | 35.2 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

M2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Setuju | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Kurang Setuju | 33 | 31.4 | 31.4 | 32.4 |
| | Setuju | 55 | 52.4 | 52.4 | 84.8 |
| | Sangat Setuju | 16 | 15.2 | 15.2 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

M3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 20 | 19.0 | 19.0 | 19.0 |
| | Setuju | 58 | 55.2 | 55.2 | 74.3 |
| | Sangat Setuju | 27 | 25.7 | 25.7 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

M4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Setuju | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Kurang Setuju | 30 | 28.6 | 28.6 | 29.5 |
| | Setuju | 61 | 58.1 | 58.1 | 87.6 |
| | Sangat Setuju | 13 | 12.4 | 12.4 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

M5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Setuju | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Kurang Setuju | 25 | 23.8 | 23.8 | 24.8 |
| | Setuju | 55 | 52.4 | 52.4 | 77.1 |
| | Sangat Setuju | 24 | 22.9 | 22.9 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

M6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 28 | 26.7 | 26.7 | 26.7 |
| | Setuju | 66 | 62.9 | 62.9 | 89.5 |
| | Sangat Setuju | 11 | 10.5 | 10.5 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

M7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 2 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| | Setuju | 34 | 32.4 | 32.4 | 34.3 |
| | Sangat Setuju | 69 | 65.7 | 65.7 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

Item Kemampuan kerja (X3)

KK1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 6 | 5.7 | 5.7 | 5.7 |
| | Setuju | 34 | 32.4 | 32.4 | 38.1 |
| | Sangat Setuju | 65 | 61.9 | 61.9 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

KK2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 8 | 7.6 | 7.6 | 7.6 |
| | Setuju | 37 | 35.2 | 35.2 | 42.9 |
| | Sangat Setuju | 60 | 57.1 | 57.1 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

KK3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 10 | 9.5 | 9.5 | 9.5 |
| | Setuju | 64 | 61.0 | 61.0 | 70.5 |
| | Sangat Setuju | 31 | 29.5 | 29.5 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

KK4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 3 | 2.9 | 2.9 | 2.9 |
| | Setuju | 41 | 39.0 | 39.0 | 41.9 |
| | Sangat Setuju | 61 | 58.1 | 58.1 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

KK5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 2 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| | Setuju | 34 | 32.4 | 32.4 | 34.3 |
| | Sangat Setuju | 69 | 65.7 | 65.7 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

KK6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 11 | 10.5 | 10.5 | 10.5 |
| | Setuju | 29 | 27.6 | 27.6 | 38.1 |
| | Sangat Setuju | 65 | 61.9 | 61.9 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

Item Kualitas pelayanan (Y)

KP1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Setuju | 64 | 61.0 | 61.0 | 61.9 |
| | Sangat Setuju | 40 | 38.1 | 38.1 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

KP2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Setuju | 72 | 68.6 | 68.6 | 69.5 |
| | Sangat Setuju | 32 | 30.5 | 30.5 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

KP3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Setuju | 68 | 64.8 | 64.8 | 65.7 |
| | Sangat Setuju | 36 | 34.3 | 34.3 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

KP4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 3 | 2.9 | 2.9 | 2.9 |
| | Setuju | 50 | 47.6 | 47.6 | 50.5 |
| | Sangat Setuju | 52 | 49.5 | 49.5 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

KP5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 2 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| | Setuju | 76 | 72.4 | 72.4 | 74.3 |
| | Sangat Setuju | 27 | 25.7 | 25.7 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

KP6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 12 | 11.4 | 11.4 | 11.4 |
| | Setuju | 65 | 61.9 | 61.9 | 73.3 |
| | Sangat Setuju | 28 | 26.7 | 26.7 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

KP7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 2 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| | Setuju | 35 | 33.3 | 33.3 | 35.2 |
| | Sangat Setuju | 68 | 64.8 | 64.8 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

KP8

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 2 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| | Setuju | 25 | 23.8 | 23.8 | 25.7 |
| | Sangat Setuju | 78 | 74.3 | 74.3 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

KP9

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 2 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| | Setuju | 28 | 26.7 | 26.7 | 28.6 |
| | Sangat Setuju | 75 | 71.4 | 71.4 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

KP10

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 14 | 13.3 | 13.3 | 13.3 |
| | Setuju | 46 | 43.8 | 43.8 | 57.1 |
| | Sangat Setuju | 45 | 42.9 | 42.9 | 100.0 |
| | Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

- **UJI ASUMSI KLASIK**

1. **UJI NORMALITAS (Nilai Sig. Kolmogorov-Smirnov > 0.05)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 105 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.44319571 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .071 |
| | Positive | .071 |
| | Negative | -.064 |
| Test Statistic | | .071 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

2. **UJI MULTIKOLONIERITAS → NILAI VIF < 10.00**

| | | Coefficients ^a | | | | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| | | B | Std. Error | Beta | | | | |
| 1 | (Constant) | 13.346 | 1.901 | | 7.022 | .000 | | |
| | Lingkungan Kerja | .253 | .076 | .284 | 3.316 | .001 | .361 | 2.768 |
| | Motivasi | .402 | .095 | .369 | 4.234 | .000 | .349 | 2.865 |
| | Kemampuan Kerja | .424 | .074 | .349 | 5.766 | .000 | .724 | 1.382 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

3. UJI HETEROSKEDASTISITAS Nilai Sig > 0.05

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .824 | 1.154 | | .714 | .477 |
| | Lingkungan Kerja | .080 | .046 | .282 | 1.730 | .087 |
| | Motivasi | -.062 | .058 | -.177 | -1.067 | .289 |
| | Kemampuan Kerja | -.019 | .045 | -.048 | -.418 | .677 |

a. Dependent Variable: Abs_Res

- **UJI HIPOTESIS**

1. **UJI T → T TABEL = 1.983**

t hitung > t tabel = ADA PENGARUH

t hitung < t tabel = TIDAK ADA PENGARUH

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13.346 | 1.901 | | 7.022 | .000 |
| | Lingkungan Kerja | .253 | .076 | .284 | 3.316 | .001 |
| | Motivasi | .402 | .095 | .369 | 4.234 | .000 |
| | Kemampuan Kerja | .424 | .074 | .349 | 5.766 | .000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

2. **UJI F → F TABEL = 2.69**

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 592.187 | 3 | 197.396 | 92.040 | .000 ^b |
| | Residual | 216.613 | 101 | 2.145 | | |
| | Total | 808.800 | 104 | | | |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi

3. UJI KOEFISIEN REGRESI

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .856 ^a | .732 | .724 | 1.464 |

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi



Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)

NOBEL INDONESIA INSTITUTE

Izin resmi Pemerintah Kota Makassar No. 503/0001/LPK/DPM-PTS/V/2018

SURAT KETERANGAN

No.162/BPK/S.KET/NII/STIE-NI/XII/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Bagian Pelatihan dan Pengembangan SDM Nobel Indonesia Institute, menerangkan bahwa:

Nama : ANDI IHZAR BATARAULENG

NIM : 2018MM11576

Program Studi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (MSDM)

Alamat/No.Hp : 081241880158

Adalah benar telah melakukan **validasi data** di Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Nobel Indonesia Institute, sebagai Lembaga resmi yang ditunjuk oleh Program Pasca Sarjana STIE Nobel Indonesia.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 31 Desember 2020

Kabag. Pelatihan & Pengembangan SDM,



Mutiarini Mubyl, M.Psi., Psikolog., CGA.