

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN MASYRAKAT DI KECAMATAN BANGKALA  
KABUPATEN JENEPONTO**

**TESIS**  
**Untuk Memenuhi Syarat**  
**Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Oleh:**

**SITTI MARLIATI**  
**2018. MM. 1. 1357**

**PROGRAM PASCASARJANA**  
**STIE NOBEL INDONESIA**  
**MAKASSAR**  
**2021**

## PENGESAHAN TESIS

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN BANGKALA KABUPATEN JENEPONTO

Oleh :

**SITTI MARLIATI**

Telah dipertahankan di depan penguji  
pada tanggal 20 Maret 2021  
dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui :  
Komisi Pembimbing

Ketua,

Anggota,

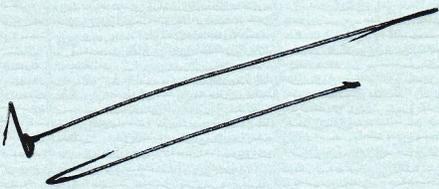
  
Dr. Maryadi, S.E., M.M.

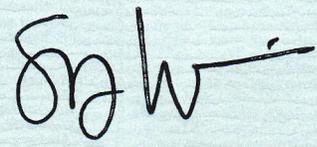
Dr. H. Saripuddin D, S.Pd., S..E., M.M.

Mengetahui:

Direktur PPS STIE Nobel Indonesia

Ketua Prodi Magister Manajemen

  
Dr. Maryadi, S.E., M.M.

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

**HALAMAN IDENTITAS****MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI****JUDUL TESIS :****PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DIKECAMATAN BANGKALA KABUPATEN JENEPONTO.**

**Nama Mahasiswa : Sitti Marliati**  
**NIM : 2018.MM.1.1357**  
**Program Studi : Magister Manajemen**  
**Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia.**

**KOMISI PEMBIMBING:**

**Ketua : Dr.Maryadi,S.E.,M.M.**  
**Anggota : Dr.Saripuddin D,S.Pd.,S.E.,M.M**

**TIM DOSEN PENGUJI;**

**Dosen Penguji 1 : Dr.Muhammad Idris,S.E.,M.Si.**  
**Dosen Penguji 2 : Dr.Asniwati,S.E,M.M.**

**Tanggal ujian : 20 Maret 2021**

**SK.Penguji Nomor : 030/SK/PPS/STIE-NI/IV/2020**

## KATA PENGANTAR

### *Assalamualaikum Wr. Wb*

Segala puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, adalah ungkapan pertama yang penulis dapat ucapkan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik. Tesis ini disusun sebagai tugas akhir dan syarat guna memperoleh derajat Magister pada Program Studi Magister Manajemen PPS STIE Nobel Indonesia yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto . Salam dan Shalawat senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah S. A.W, beserta keluarganya, para sahabat, dan pengikut setianya hingga akhir zaman.

Berkenaan dengan penulisan Tesis ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Mariadi, S.E., M.M selaku pembimbing I dan Dr. Saripuddin D, S.Pd., SE, MM selaku pembimbing II yang dengan sabar dan perhatian dalam memberikan bimbingan, petunjuk, kritik dan saran serta bersedia meluangkan waktunya selama penyusunan Tesis ini. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya untuk bantuan dan dukungan dari banyak pihak atas selesainya penyusunan maupun penyajian Tesis ini, kepada:

1. Dr. H. Mashur Rasak, S.E., M.M, Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar, Hormat yang mendalam dan terima kasih tak terhingga atas segala arahan, motivasi, bimbingan dan nasehat baik pada saat memberikan materi kuliah maupun pada saat proses penyelesaian studi ini.
2. Dr. Maryadi, S.E., M.M, Direktur PPS STIE Nobel Indonesia Makassar yang memberikan kesempatan di dalam menempuh pendidikan di Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
3. Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., C.A, selaku Ketua Prodi Magister Manajemen PPS STIE Nobel Indonesia Makassar, atas bimbingan, arahan dan motivasi yang diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan di PPS STIE Nobel Indonesia Makassar.

4. Dr. Muhammad Idris, S.E., M.Si Selaku Penjaminan Mutu Prodi Magister Manajemen PPS STIE Nobel Indonesia Makassar dengan cermat, penuh perhatian memberikan motivasi untuk tetap bersemangat dalam menyelesaikan studi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen dan staff yang telah mengajar dan membina mahasiswa selama proses perkuliahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa Program Magister Manajemen PPS STIE Nobel Indonesia, atas kebersamaan yang dilalui bersama penuh suka cita.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis berharap Tesis ini dapat dikembangkan sebagai dasar bagi peneliti-peneliti berikutnya dalam bidang penelitian manajemen. Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih belum sempurna. Oleh sebab itu, penulis dengan senang hati, menerima segala bentuk kritik maupun saran yang sifatnya membangun. Semoga Tesis ini bermanfaat bagi semua pihak.

Makassar,   Maret 2021

Penulis

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Tesis ini dpata dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER MANAJEMEN) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ( Undang – Undang Nomor 20 2003 pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar, Februari 2021

**Mahasiswa Ybs,**



**SITTI MARLIATI**  
**2018.MM.1.1357**

## ABSTRAK

**Sitti Marliati. 2021.** Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto, dibimbing oleh Maryadi dan Saripuddin D.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto (2) pengaruh Keandalan (*Reability*) terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto (3) pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto (4) pengaruh Perhatian (*Emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto (5) pengaruh Kemampuan Fisik (*Tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto (6) pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*Tangibles*) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

Penelitian ini dilakukan pada pegawai Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto. Penentuan sampel dilakukan secara teknik sampling jenuh (sensus) yaitu sebanyak 33 orang pegawai. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan studi dokumen. Metode analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa (1) secara parsial Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto (2) secara parsial, keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto (3) secara parsial menunjukkan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto (4) secara parsial menunjukkan perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto (5) secara parsial menunjukkan kemampuan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto (6) secara simultan Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*Tangibles*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

**Kata kunci:** *Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Perhatian, Kemampuan Fisik dan kepuasan masyarakat*



## **ABSTRACT**

**Sitti Marliati. 2021.** *The Effect of Public Service Quality toward Community Satisfaction in Bangkala District, Jeneponto Regency, supervised by Maryadi and Saripuddin D.*

*This study aims to analyze (1) the effect of Responsiveness toward community satisfaction in Bangkala District, Jeneponto Regency (2) the effect of Reliability toward community satisfaction in Bangkala District, Jeneponto Regency (3) the effect of Assurance on community satisfaction in Bangkala District, Jeneponto Regency (4) the effect of Empathy toward community satisfaction in Bangkala District, Jeneponto Regency (5) the effect of Tangibles toward community satisfaction in Bangkala District, Jeneponto Regency (6) the effect of Responsiveness, Reliability, Assurance, Attention, and Tangibles simultaneously toward community satisfaction in Bangkala District, Jeneponto Regency.*

*This study was conducted on employees of Bangkala District, Jeneponto Regency. The sample was determined by using a saturated sampling technique (census), with as many as 33 employees. The data collection methods used were questionnaires and document studies. The analytical method used is descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis.*

*The results of the study conclude that (1) partially responsiveness has a positive and significant effect toward community satisfaction in Bangkala District, Jeneponto Regency (2) partially, reliability has a positive and significant effect toward community satisfaction in Bangkala District, Jeneponto Regency (3) partially shows that assurance affects positive and significant effect toward community satisfaction in Bangkala District, Jeneponto Regency (4) partially shows that empathy has a positive and significant effect toward community satisfaction in Bangkala District, Jeneponto Regency (5) partially shows tangible has a positive and significant effect on community satisfaction in Bangkala District, Jeneponto Regency (6) Simultaneously Responsiveness, Reliability, Assurance, Attention, and Tangibles have a simultaneous effect toward community satisfaction in Bangkala District, Jeneponto Regency.*

**Keywords:** *Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Tangible and community satisfaction*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PENGESAHAN TESIS .....	ii
HALAMAN IDENTITAS.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	6
2.2. <b>Kualitas Pelayanan Publik</b> .....	7
2.3. <b>Kepuasan Masyarakat</b> .....	15

### **BAB III. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

3.1. Kerangka Konseptual .....	37
3.2. Hipotesis.....	40
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	40

### **BAB IV. METODE PENELITIAN**

4.1. Desain Penelitian .....	43
4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
4.3. Populasi dan Sampel .....	43
4.4. Metode Pengumpulan Data .....	44
4.5. Pengujian Instrumen Penelitian .....	45
4.5.1 Uji Validitas Instrumen ( <i>test of validity</i> ) .....	46
4.5.2 Uji Reliabilitas Instrumen ( <i>Test Of Reliability</i> ) .....	47
4.6. Metode Analisis Data .....	47

### **BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Karakteristik Responden .....	51
5.2. Deskripsi Persepsi Responden terhadap Variabel Independen dan Variabel Dependen .....	52
5.3. Uji Kualitas Data .....	67
5.4. Pengujian Hipotesis .....	74
5.5. Pembahasan Hasil Penelitian.....	80

**BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Simpulan .....	79
6.2. Saran .....	79

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
<b>3.1. Kerangka Konseptual.....</b>	<b>39</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1 Destribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 5.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Kelompok Usia .....	52
Tabel 5.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	54
Tabel 5.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	56
Tabel 5.5 Deskripsi Responden Terhadap daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	57
Tabel 5.6 Deskripsi Responden Terhadap Keandalan ( <i>Reability</i> ) .....	59
Tabel 5.7 Deskripsi Responden Terhadap Jaminan ( <i>assurance</i> ).....	61
Tabel 5.8 Deskripsi Responden Terhadap Perhatian ( <i>emphaty</i> ) .....	62
Tabel 5.9 Deskripsi Responden Terhadap Kemampuan Fisik ( <i>tangible</i> ) .....	64
Tabel 5.10 Deskripsi Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	65
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap ( <i>respopsiveness</i> ) ( $X_1$ ) .....	67
Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan ( <i>reability</i> ) ( $X_2$ ) .....	68
Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan ( <i>assurance</i> ) ( $X_3$ ) .....	68
Tabel 5.14 Hasil Uji Validitas Variabel Perhatian ( <i>emphaty</i> ) ( $X_4$ ) .....	69
Tabel 5.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Fisik ( <i>Tangible</i> ) ( $X_5$ ) ..	69
Tabel 5.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai ( $Y$ ).....	70
Tabel 5.17 Hasil Uji Reliablitas .....	71
Tabel 5.18 Hasil Uji Multikolinearitas Data .....	73
Tabel 5.19 Hasil Regresi Berganda .....	75

Tabel 5.20 Hasil Uji F .....	76
Tabel 5.21 Hasil Uji Parsial .....	77
Tabel 5.22 Hasil Uji Beta .....	79
Tabel 5.23 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	80

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1: SURAT IZIN PENELITIAN**

**LAMPIRAN 2: KUESIONER PENELITIAN**

**LAMPIRAN 3: TABULASI DATA**

**LAMPIRAN 4: HASIL ANALISIS DATA**

- 1. Validitas Daya tanggap (X1)**
- 2. Validitas Keandalan(X2)**
- 3. Validitas Jaminan(X3)**
- 4. Validitas Perhatian(X4)**
- 5. Validitas Kemampuan Fisik(X5)**
- 6. Validitas Kepuasan Masyarakat(XY)**

**LAMPIRAN 5: STRUKTUR ORGANISASI**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Budaya organisasi dapat mempengaruhi kelangsungan hidup organisasi apabila dikaitkan upaya organisasi mengantisipasi berbagai persoalan dalam menyesuaikan berbagai perubahan eksternal maupun internal serta integrasi terhadap kekuatan internal. Setiap organisasi memiliki budaya (*culture*) yang saling berbeda, sehingga dapat membedakan antara satu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya akan meningkatkan *value* dalam suatu organisasi. Budaya dapat mempengaruhi semua kegiatan karyawan organisasi, baik mereka bekerja, cara memandang pekerjaan, bekerja dengan kolega, maupun melihat ke masa depan. Budaya merupakan bauran kompleks dan asumsi, tingkah laku, cerita, mitos, metafora dan ide yang lain yang digabungkan menjadi satu untuk menentukan apa arti bekerja dalam suatu organisasi tertentu. Kita dapat mengatakan bahwa orang di setiap organisasi telah belajar cara tertentu untuk menghadapi banyak isu kompleks.

Keberhasilan dan kegagalan organisasi sangat ditentukan oleh budaya organisasi yang melekat pada anggotanya, dan bagaimana menerapkan *culture* tersebut dalam membangun organisasi. Budaya organisasi berpengaruh terhadap bagaimana karyawan berperilaku dan bekerja, mengenali pekerjaan mereka, bekerja sama dengan partner kerja serta memandang masa depan. Keberhasilan dan kegagalan organisasi ditentukan dari

budaya dan kemampuannya dalam mentransformasikan diri untuk mendukung tujuan organisasi serta mempertahankan kelangsungan hidupnya. Organisasi harus mampu meningkatkan sumber daya manusia dan memperkuat budayanya untuk melaksanakan fungsinya sebagai pembuat makna dan kendali dalam membentuk sikap serta perilaku pegawai (Robbins, 2010).

Budaya organisasi berkaitan dengan motivasi. Budaya organisasi yang baik akan mampu meningkatkan motivasi kerja pegawai. Motivasi merupakan kekuatan atau dorongan yang ada pada diri pegawai untuk bertindak (berperilaku) dalam cara-cara tertentu, Kekuatan tersebut berupa kesediaan individu untuk melakukan sesuatu atau sesuai kemampuan individu masing-masing (Robins, 2010).

Motivasi dirumuskan sebagai kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi, yang di kondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu, Robbins & Coulter (2010). Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai tujuan individu. Pendapat lain, motivasi merupakan hasil sejumlah proses yang bersifat internal dan eksternal bagi seorang individu yang menyebabkan timbulnya sifat antusiasme dan persistensi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.

Hal lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kedisiplinan. Disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang dalam mentaati semua peraturan organisasi dan norma social yang berlaku (Hasibuan, 2013). Selain itu, berbagai aturan yang ditetapkan oleh suatu lembaga memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kedisiplinan agar para pegawai dapat mematuhi dan melaksanakan

peraturan yang berlaku. Peraturan itu biasanya diikuti sanksi yang diberikan bila terjadi pelanggaran. Sanksi tersebut bisa berupa teguran baik lisan maupun tertulis, skorsing, penurunan pangkat bahkan sampai pemecatan kerja tergantung dari besarnya pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai yang bersangkutan. Hal tersebut dimaksudkan agar para pegawai bekerja dengan disiplin dan bertanggungjawab atas pekerjaannya. Ukuran yang dipakai dalam menilai apakah pegawai tersebut disiplin atau tidak, dapat terlihat dari ketepatan waktu dalam bekerja, etika berpakaian, serta penggunaan sarana kantor secara efektif dan efisien.

Fenomena memperlihatkan kinerja pegawai negeri sipil di kantor kecamatan bangkala belum optimal disebabkan rendahnya kinerja pegawai yang meliputi antara lain : Budaya organisasi, Motivasi kerja dan Disiplin.

Berdasarkan masalah – masalah pada latar belakang tersebut, maka penulis memilih judul dalam penelitian ini adalah *Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.*

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan Disiplin berpengaruh secara parsial terhadap kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.?

2. Apakah Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan Disiplin berpengaruh secara simultan terhadap kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto?
3. Variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan Disiplin secara Parsial terhadap kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.
2. Untuk menganalisis pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan Disiplin secara Simultan terhadap kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.
3. Untuk menganalisis variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memperkaya dan melengkapi khasanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan Disiplin, dan Kinerja pegawai.

2. Diharapkan temuan ini dapat menjadi masukan bagi pejabat pada lingkup Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.
3. Dapat memberikan sumbangan bagi usaha-usaha peningkatan kinerja pegawai khususnya pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Motivasi kerja dan budaya organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting diperhatikan dalam suatu organisasi, karena hal itu akan mempengaruhi kinerja pegawai maupun kinerja organisasi. Terdapat berbagai penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian ini yang dilakukan oleh:

1. Penelitian Rahwandi (2010) dengan judul " Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan mengambil sample 53 responden, menyimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja.
2. Ansari, (2013) dengan judul Pengaruh Motivasi terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Sulawesi Selatan dengan mengambil sampel sebanyak 123 responden, yang menyimpulkan bahwa hubungan antara motivasi dengan prestasi kerja pegawai adalah positif dan signifikan.
3. Edi (2013). Dengan judul "Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Prestasi Kerja Individu terhadap kinerja pegawai pada Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Makassar". Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Disiplin, motivasi dan prestasi kerja individu berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Makassar, karena variabel motivasi mempunyai

pengaruh yang lebih besar dibandingkan variabel lainya, dan 2) Variabel motivasi sangat dominan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai pada Kantor Daerah Telekomunikasi Makassar.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Bambang Saputra (2013) tentang pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai menunjukkan, bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai sedangkan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
5. Penelitian Saifudin (2011) tentang pengaruh kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai yang menunjukkan, bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

## **2.2. Budaya Organisasi**

Hofstede (2013) mendefinisikan budaya sebagai "Pemrograman Mental Kolektif" orang-orang dalam suatu lingkungan. Budaya Organisasi dirumuskan sebagai: Suatu ekspresi kombinasi pengaruh dari keyakinan dasar organisasi, nilai-nilai harapan dan pola tindakan tertentu. Budaya organisasi adalah totalitas pola perilaku dan karakteristik pola pikir dari pegawai suatu organisasi, keyakinan, pelayanan, perilaku, dan tindakan dari pegawai.

Menurut Egan (2013), perilaku kepemimpinan termasuk dalam budaya organisasi, salah satu elemen budaya organisasi adalah kinerja pegawai yang menonjol dianggap penting dalam organisasi.

Dari semua definisi di atas, satu yang dikenal secara umum dapat ditetapkan

bahwa budaya berkaitan dengan makna bersama, nilai, sikap, dan keyakinan.(Nicholson 2013). Dapat dikatakan bahwa jantung suatu organisasi adalah sikap, keyakinan, kebiasaan, dan harapan dari seluruh individu anggota organisasi mulai dari pucuk pimpinan sampai ke front lines, sehingga tidak ada aktivitas yang dapat melepaskan diri dari budaya (Hofstede 2013)

Bila kita mengatakan bahwa suatu kelompok, organisasi atau negara mempunyai karakteristik budaya tertentu, bukan berarti bahwa semua orang dari kelompok, organisasi atau negara tersebut mempunyai budaya yang seragam. Orang dalam suatu budaya tidak semuanya mempunyai susunan yang identik mengenai artifak, norma, nilai, dan asumsi.

#### **a. Tingkatan Budaya**

Dalam mempelajari budaya organisasi dapat dikelompokkan dalam empat pendekatan Robert & Hunt, (2013) yaitu : beberapa sarjana memandangnya sebagai asumsi bersama, keyakinan dan nilai-nilai dalam organisasi dan kelompok kerja. Kelompok kedua tertarik mengenai mitos, cerita dan bahasa sebagai manifestasi budaya. Perspektif ketiga memandang tatacara dan seremonial sebagai manifestasi budaya. Dan kelompok keempat mempelajari interaksi antara anggota dan simbol-simbol, sedangkan Schein dalam Hatch (2013) menyatakan bahwa budaya organisasi ditemukan dalam tiga tingkatan yaitu :

1. Artifak, karena budaya bersifat kasat mata, tetapi seringkali tidak dapat diartikan, misalnya lingkungan fisik organisasi, teknologi, cara berpakaian dll. Analisis pada

tingkat ini cukup rumit karena mudah diperoleh tetapi sulit ditafsirkan.

2. Nilai, yang memiliki tingkat kesadaran yang lebih tinggi dari pada artifak. Nilai ini sulit diamati secara langsung, oleh karena itu seringkali perlu untuk menyimpulkan melalui wawancara dengan anggota kunci organisasi atau menganalisis kandungan artifak seperti dokumen.
3. Asumsi dasar, merupakan bagian penting dari budaya organisasi. Asumsi ini merupakan reaksi yang dipelajari yang bermula sebagai nilai-nilai yang didukung. Bila asumsi dengan nilai terletak pada apakah nilai-nilai tersebut masih diperdebatkan dan diterima apa adanya atau tidak.

Mengacu pada tingkatan asumsi dasar di atas maka Schein memberikan beberapa asumsi dasar yang membentuk budaya organisasi. Asumsi dasar ini dapat dipergunakan sebagai alat untuk menilai budaya suatu organisasi, karena asumsi menunjukkan apa yang dipercaya oleh anggota sebagai kenyataan dan karena yang mempengaruhi apa yang mereka pahami, pikirkan, dan rasakan (Hatch,2013).

#### **b. Dimensi Asumsi Dasar**

Dimensi asumsi dasar organisasi (Hatch, 2013) meliputi:

##### ***1. Berkaitan dengan lingkungan***

Aspek ini mengamati asumsi yang lebih mendasar tentang hubungan manusia dengan alam dan lingkungan. Dapat dinilai dengan bagaimana anggota-anggota kunci organisasi memandang hubungan tersebut. Terdapat 3 dimensi dari aspek ini yaitu : bagaimana mereka memandang peran organisasi dalam masyarakat yang mana hal ini dapat dilihat jenis produk yang dihasilkan atau cara pelayanan yang diberikan, atau

karena pasar utamanya atau segmentasi pelanggan yang dibidik.

Apa pandangan mereka terhadap lingkungan yang relevan dengan organisasi, apakah lingkungan ekonomi, politik, teknologi, sosial budaya atau lainnya. Bagaimana pandangan mereka tentang posisi organisasi terhadap lingkungannya, apakah organisasi mendominasi atau didominasi, atau seimbang dengan lingkungan tersebut.

## ***2. Hakikat kegiatan manusia***

Aspek ini menyangkut pandangan semua anggota organisasi tentang hal-hal benar apa yang perlu dikerjakan oleh manusia atas asumsi mengenai realitas, lingkungan, dan sifat manusia di atas, apakah ia hams aktif, pasif, pengembangan pribadi, atau lainnya. Apa yang dimaksud dengan kerja dan apakah yang dimaksud dengan bermain. Dimensi utama dari aspek ini adalah sikap mental manusia terhadap lingkungan, yaitu apakah proaktif, reaktif atautakah harmoni.

## ***3. Hakikat realitas dan kebenaran.***

Aspek ini menyangkut pandangan anggota-anggota organisasi tentang kaidah linguistik dan perilaku yang menetapkan mana yang riel dan mana yang tidak, mana yang fakta, bagaimana kebenaran akhirnya ditentukan, dan apakah kebenaran diungkapkan atau ditemukan. Terdapat 4 kriteria dimensi:

- a. Realitas fisik yang menyangkut persoalan kriteria objektif atau fakta.
- b. Realitas sosial yang mempersoalkan konsensus atas opini, kebiasaan, dogma dan prinsip.
- c. Realitas subjektif yang mempersoalkan pengalaman subjektif atas pendapat,

kecenderungan dan cita rasa pribadi.

- d. Kriteria kebenaran yang berarti bagaimana kebenaran itu seharusnya ditentukan, apakah oleh tradisi, dogma, moral atau agama, pendapat orang bijak atau yang berwenang. proses hukum, revolusi konflik, uji coba atau pengujian ilmiah.

#### **4. Hakikat waktu**

Aspek ini berkaitan dengan pandangan anggota organisasi tentang orientasi dasar waktu, terdapat 2 aspek yaitu :

- a. Arah fokus yang menyangkut masa lalu, kini dan masa yang akan datang.
- b. Apakah ukuran waktu yang relevan yang berlaku dalam organisasi tersebut mempergunakan satuan detik, menit, jam dan seterusnya.

#### **5. Hakikat sifat manusia**

Aspek ini menyangkut pandangan segenap anggota organisasi tentang apa yang dimaksud dengan manusia dan apa atribut yang dianggap intrinsik atau puncak terdapat 2 dimensi dari aspek ini:

- a. Tentang sifat dasar manusia yaitu apakah manusia pada dasarnya bersifat baik, buruk atau netral.
- b. Mengenai perubahan sifat tersebut, yaitu apakah sifat manusia itu tetap (tidak dapat berubah) ataukah dapat berubah dan disempurnakan.

#### **6. Hakikat Hubungan Antar Manusia**

Aspek ini menyangkut pandangan manusia tentang apa yang dipandang sebagai cara yang benar bagi manusia untuk saling berhubungan, untuk mendistribusikan kekuasaan atau cinta. Apakah hidup ini kooperatif atau kompetitif, individualistik,

kolaboratif kelompok atau komunal. Terdapat 2 dimensi pada aspek ini:

- a) Struktur hubungan manusia yang memiliki alternatif linearitas, kolateralitas atau individualitas.
- b) Struktur hubungan organisasi yang mempunyai variasi otokrasi, paternalisme, konsultasi, partisipasi, delegasi, dan kolegalitas.

### **7. *Homogeneity vs Diversity***

Apakah kelompok yang baik itu berada dalam kondisi homogen atau berbeda, dan apakah individu dalam kelompok didukung untuk berinovasi atautkah harus menyesuaikan visi.

### **c. Karakteristik Budaya Organisasi**

Budaya organisasi tidak ada begitu saja, tetapi harus diciptakan, dipelihara, dan diperkuat, bahkan diubah agar sesuai dengan tuntutan internal maupun eksternal organisasi. Isi dari suatu budaya organisasi terutama berasal dari tiga sumber (Greenberg, dkk 2013).

- 1) Pendiri organisasi. Pendiri tersebut sering disebut memiliki kepribadian dinamis, nilai yang kuat, dan visi yang jelas tentang bagaimana organisasi seharusnya. Pendiri mempunyai peranan kunci dalam menarik pegawai. Sikap dan nilai mereka siap diteruskan kepada pegawai baru. Akibatnya, pandangan mereka diterima oleh pegawai dalam organisasi .dan tetap dipertahankan sepanjang pendiri berada dalam organisasi tersebut, atau bahkan setelah pendirinya meninggalkan organisasi.
- 2) Pengalaman organisasi menghadapi lingkungan eksternal. Penghargaan organisasi

terhadap tindakan tertentu, kebijakan, produknya, mengarah pada pengembangan berbagai sikap dan nilai.

- 3) Pegawai, hubungan kerja. Pegawai membawa harapan, nilai, sikap mereka ke dalam organisasi. Hubungan kerja mencerminkan aktivitas utama organisasi yang membentuk sikap dan nilai. Jadi, budaya organisasi sering dibentuk oleh pengaruh orang-orang yang mendirikan organisasi tersebut, oleh lingkungan eksternal karena organisasi beroperasi, dan oleh pegawai serta hakikat dari organisasi tersebut

Budaya mengimplikasikan adanya dimensi atau karakteristik tertentu Robbins; (2010) mengajukan sepuluh karakteristik yang jika dicampur dan dicocokkan akan mengambil esensi dari sebuah budaya organisasi sebagai karakteristik utama yang menjadi pembeda budaya organisasi, yaitu :

1. Inisiatif individual, tingkat tanggung jawab, kebebasan, dan keindependenan yang dimiliki individu;
2. Toleransi terhadap tindakan berisiko. Se jauh mana pegawai dianjurkan untuk bertindak agresif, inovatif dan mengambil resiko;
3. Arah Se jauh mana organisasi tersebut menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan mengenai kinerja;
4. Integrasi. Tingkat se jauh mana unit-unit dalam organisasi didorong untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi;
5. Dukungan dari manajemen. Tingkat se jauh mana para pimpinan memberi komunikasi yang kelas, bantuan serta dukungan terhadap bawahan mereka;
6. Kontrol. Jumlah peraturan dan pengawasan langsung digunakan untuk mengawasi

dan mengendalikan perilaku pegawai;

7. Identitas. Tingkat sejauh mana para pegawai mengidentifikasi dirinya secara keseluruhan dengan organisasinya daripada dengan kelompok kerja tertentu atau dengan bidang keahlian profesional lainnya;
8. Sistem imbalan. Tingkat sejauh mana alokasi imbalan (misalnya kenaikan gaji, promosi) didasarkan atas kriteria kinerja pegawai sebagai kebalikan dari senioritas, sikap pilih kasih, dan sebagainya,
9. Toleransi terhadap konflik. Tingkat sejauh mana para pegawai didorong untuk dikemukakan konflik dan kritik secara terbuka;
10. Komunikasi. Langkah - pola komunikasi. Tingkat sejauh mana komunikasi organisasi dibatasi oleh hierarki kewenangan yang formal.

Dari berbagai teori dan uraian di atas ditemukan bahwa peneliti akan menggunakan variabel dari dimensi asumsi dasar sebagai alat ukur, seperti yang dikemukakan Schein (2013). Dimensi asumsi dasar menunjukkan apa yang dipercaya oleh para anggota sebagai kenyataan dan karenanya mempengaruhi apa yang mereka pahami, pikirkan dan mereka rasakan.

Kebanyakan studi mengenai perilaku pemimpin berorientasi pada tugas dan hubungan dengan bawahan, dengan tujuan untuk melihat bagaimana perilaku tersebut dihubungkan dengan kriteria tentang efektifitas kepemimpinan, seperti kepuasan dan kinerja bawahan. Berbagai taksonomi perilaku telah digunakan sebagai alat bantu deskriptif bagi efektifitas manajerial.

Sebagai balikan dari masalah yang berorientasi pada tugas, organisasi perlu untuk

memecahkan masalah integrasi internal, termasuk kriteria untuk menentukan keanggotaan dari organisasi, dasar untuk menentukan status sebuah ideologi dalam menjelaskan peristiwa-peristiwa dan simbol-simbol sebagai fungsi penting dari budaya.

### **2.3. Motivasi Kerja**

Setiap organisasi modern selalu berhadapan dengan tuntutan perubahan agar organisasi yang bersangkutan memiliki analisis yang memadai untuk memenuhi kebutuhan dan pencapaian kinerjanya. Menurut Salusu (2008) yang menekankan pentingnya organisasi dalam dimensi yang integrative, relevan, holistic dan berkelanjutan. Untuk mewujudkan kondisi yang demikian, maka peran lingkungan sangat penting. Dalam teori atribusi (Robbins, 2013), dikemukakan bahwa untuk mengidentifikasi perilaku individu atau sebuah organisasi, maka haruslah dicari penyebabnya dari lingkungan internal atau eksternal. Terdapat tiga faktor yang menentukan hal demikian, yaitu kekhususan, konsensus, dan konsistensi. Dalam teori atribusi, lingkungan internal dan eksternal dianggap sebagai penyebab terbentuknya sebuah perilaku. Perilaku yang disebabkan lingkungan internal adalah perilaku yang berada di bawah kendali pribadi dari individu internal organisasi itu. Sedangkan eksternal, merujuk pada hasil yang berasal dari lingkungan luar, yaitu bahwa individu; dipaksakan perilakunya karena situasi di lingkungan eksternal. Dalam konteks sebuah organisasi modern, lingkungan eksternal dan internal diperlukan agar organisasi yang bersangkutan memiliki kemampuan adaptasi dan integrasi. Richard Osborn dan Plastrik, (2011) menegaskan pentingnya lingkungan eksternal dan internal dalam organisasi. Menurut Djatmiko, lingkungan eksternal terdiri atas lingkungan umum (kultur, sistem

politik, sistem ekonomi dan pesaing) dan lingkungan khusus (pemasok, tenaga kerja, modal dan bahan mentah, penyalur output, pesaing, peraturan-peraturan pemerintah. Sedangkan lingkungan internal terdiri atas tujuan organisasi, struktur organisasi, pengambilan keputusan, motivasi, komunikasi, koordinasi, kepemimpinan serta budaya organisasi. Kedua lingkungan tersebut berperan untuk menggerakkan dan mengubah organisasi kearah yang lebih dinamis, adaptif, integratif, dan berkelanjutan.

Pengertian Motivasi menurut : Jones dan Gareth (2013) bahwa motivasi berhubungan erat dengan bagaimana perilaku itu dimulai, dikuatkan, disokong, diarahkan, dihentikan, dan reaksi subjektif macam apakah yang timbul dalam organisme ketika semua ini berlangsung. Sedangkan menurut Kartono (2006) Motivasi diartikan sebagai dorongan adanya rangsangan untuk melakukan tindakan. Dengan demikian keberhasilan mendorong bawahan mencapai produktivitas kerja melalui pemahaman motivasi yang ada pada diri pegawai dan pemahaman motivasi yang ada di luar diri pegawai, akan sangat membantu mencapai produktivitas kerja secara optimal.

Pendapat lain dikemukakan oleh Terry (2007) bahwa, "Motivasi adalah keinginan yang tercapai pada diri seseorang/individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan (Hasibuan, 2010). Pengertian motivasi yang dikemukakan Terry tersebut lebih bersifat internal, karena faktor pendorong itu munculnya dari dalam diri seseorang yang merangsangnya untuk melakukan tindakan Faktor pendorong itu bisa berupa kebutuhan, keinginan, hasrat yang ada pada diri manusia. Sedangkan Siagian (2013). memberikan pengertian motivasi sebagai "Keseluruhan proses pemberian motif bekerja pada bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas

demi tercapainya tujuan". Pengertian yang diberikan Siagian lebih bersifat eksternal karena dorongan yang muncul pada diri seseorang itu dirangsang oleh faktor luar, bukan murni dari dalam diri. Pendapat yang sama dikemukakan pula oleh Malayu, yaitu "motivasi adalah pemberian daya perangsang atau kegairahan kerja pada pegawai, agar bekerja dengan segala daya upayanya". (Hasibuan, 2010).

Motivasi yang berasal dari dalam diri seseorang atau motif mempunyai dua unsur (Moenir, 2013). Unsur pertama berupa daya dorong untuk berbuat, unsur kedua ialah sasaran atau tujuan (*reward* di sini dapat diartikan juga sebagai motivator) yang akan diarahkan oleh perbuatan itu. Dua unsur dalam motif ini yang membuat seseorang mau melakukan kegiatan dan sekaligus mencapai apa yang dikehendaki melalui kegiatan tersebut. Dan kedua unsur tersebut tidak dapat dipisahkan, karena apabila salah satu unsur tidak ada, maka tidak akan timbul suatu kegiatan. Sedangkan motivasi yang berasal dari luar adalah merupakan rangsangan dari luar dalam bentuk benda atau bukan benda yang dapat menumbuhkan dorongan pada orang untuk memiliki, menikmati, menguasai atau mencapai benda atau bukan benda tersebut (Moenir, 2013).

Motivasi yang berasal dari dalam diri seseorang dan motivasi yang ada di luar diri seseorang mempunyai persamaan, yaitu adanya tujuan atau reward yang ingin dicapai oleh seseorang dengan melakukan suatu kegiatan. Tujuan yang ingin dicapai tersebut pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan pokok manusia yang bersifat fisik dan non-fisik. Apabila kebutuhan tersebut dapat terpenuhi, maka motivasi kerja dalam diri seseorang akan meningkat. Sedangkan perbedaan antara motivasi yang berasal

dari dalam diri seseorang dengan motivasi yang ada di luar dirinya adalah adanya perasaan puas yang dimiliki oleh seorang pegawai. Perasaan puas dari seseorang yang merupakan motivasi internal tersebut dapat berasal dari pekerjaan yang menantang, adanya tanggung jawab yang harus diemban, prestasi pribadi, adanya pengakuan dari atasan serta adanya harapan bagi kemajuan karier seseorang. Sedangkan motivasi yang ada di luar diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan pekerjaan sesuai dengan tujuan organisasi adalah adanya rangsangan dari luar yang dapat berwujud benda atau bukan benda.

Pengertian-pengertian yang dikemukakan di atas menunjukkan adanya perbedaan, namun masih dalam konteks motivasi. Semua perbedaan itu ada kaitannya dengan istilah "motif" dan "motivator" dalam konsep motivasi itu sendiri. Menurut Onong (2010), motif merupakan dorongan yang muncul dari dalam diri. Hal ini seperti yang diungkapkan sebagai berikut:

Istilah *motif* atau dalam bahasa Inggrisnya *motive* berasal dari perkataan *motion* yang bersumber pada perkataan bahasa Latin *movere* yang berarti bergerak. Jadi motif adalah daya gerak yang mencakup dorongan, alasan, dan kemauan yang timbul dari dalam diri seseorang yang menyebabkan ia berbuat sesuatu. (Effendy dan Singarimbun, (2013).

Dari pengertian di atas, maka motif itu bersifat internal dalam motivasi, karena dorongan atau daya gerak itu muncul dari dalam diri seseorang, tanpa adanya perangsang atau insentif. Motif yang bersifat internal merupakan kemampuan seseorang untuk

melakukan kegiatan, yang dipengaruhi oleh beberapa hal, di antaranya yaitu pendidikan, pengalaman serta sifat-sifat pribadi yang dimiliki seseorang. Di dalam organisasi formal, adanya motif yang berasal dari dalam diri pegawai membawa konsekuensi bagi pimpinan untuk dapat mendorong pegawai tersebut untuk lebih meningkatkan kinerjanya, di antaranya melalui pemberian reward dan penyediaan berbagai sarana dan prasarana kerja yang sesuai dengan pegawai tersebut. Adanya rangsangan dari luar atau motivator tersebut diharapkan akan dapat meningkatkan prestasi kerja seorang pegawai. Mengenai motivator, Koontz dan Donnel (2010 ) menjelaskan : Motivator adalah hal-hal yang merangsang seseorang untuk berprestasi. Kalau motivasi itu mencerminkan keinginan, maka motivator itu merupakan imbalan atau insentif yang telah diidentifikasi, yang meningkatkan dorongan untuk memuaskan keinginan tersebut. (Koontz, 2013).

Dari hal tersebut di atas dapat dilihat bahwa setiap orang mempunyai keinginan (want) dan kebutuhan (needs) tertentu seta mengharapkan kepuasan dari hasil kerjanya. Kebutuhan-kebutuhan yang dipuaskan dengan bekerja (Hasibuan, 2013):

**a. Kebutuhan Fisik dan Keamanan**

Kebutuhan ini menyangkut kepuasan kebutuhan fisik atau biologis seperti makan, minum, perumahan dan sebagainya, di samping kebutuhan akan rasa aman dalam menikmatinya. Di dalam organisasi birokrasi, seorang pegawai dapat memenuhi kebutuhan fisik dengan gaji dan pendapatan lain yang diperolehnya berupa tunjangan, fasilitas dan sebagainya. Gaji yang merupakan reward dari hasil kerjanya dapat menimbulkan perasaan aman dan juga dapat menjadi jaminan hari tua bagi

pegawai dalam bentuk pensiun.

**b. Kebutuhan Sosial**

Kebutuhan ini adalah kebutuhan yang terpenuhi karena memperoleh pengakuan status, dan dihormati dalam pergaulan masyarakat, diterima serta disegani. Hal ini penting karena manusia tergantung pada satu sama lainnya. Jabatan pegawai dalam organisasi birokrasi di Indonesia sampai sekarang masih banyak diminati. Hal ini disebabkan oleh masyarakat yang masih memandang pegawai negeri memiliki kedudukan yang lebih tinggi dan lebih disegani daripada pegawai yang ada di organisasi swasta. Oleh karena itu, seseorang yang dapat masuk ke dalam lingkungan kerja birokrasi merasa mendapatkan status sosial yang lebih tinggi dan puas dengan hasil kerjanya.

**c. Kebutuhan Egoistik**

Kebutuhan egoistik adalah kebutuhan kepuasan yang berhubungan dengan kebebasan orang untuk mengerjakan sesuatu sendiri dan puas karena berhasil menyelesaikannya. Salah satu motif dari pegawai dalam bekerja adalah diperolehnya kepuasan kerja dalam organisasi. Seorang pegawai akan merasa lebih dihargai apabila dia mendapatkan tanggung jawab yang lebih besar serta kesempatan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan keahliannya. Adanya pengakuan atas keberhasilan kerja seseorang terkadang mengalahkan reward dalam bentuk uang atau benda.

Menurut Senge (2006) bahwa ada tiga peranan utama yang harus dilakukan oleh

pemimpin tim yaitu : peranan sebagai perancang, pelayan dan guru. Peranan perancang dimaksudkan sebagai tugas dari pimpinan untuk menjelaskan secara detail, sehingga memungkinkan tim untuk melaksanakan tugasnya serta memberikan kesempatan kepada anggota untuk bertanggung jawab atas kinerja mereka sendiri. Senge menyatakan bahwa sangat sulit bagi pemimpin untuk berpikir bahwa dirinya adalah seorang perancang karena perancang menerima perhatian yang relatif kecil, yang berlawanan dengan ide mengenai seorang pemimpin. Sehingga pelayanan diartikan sebagai pelayanan pemimpin terhadap tim, dan guru mewakili pandangan Senge mengenai arti penting dari pembelajaran yang berkelanjutan. Kenyataannya pikir dari sistem yang membentuk pembelajaran tim adalah disiplin kelima yang dimaksudkan oleh Senge.

Seorang pemimpin harus benar-benar mengetahui mentalitas, loyalitas, dan kredibilitas orang yang akan diberi pendelegasian wewenang, di samping kemampuannya. Persiapan pendelegasian ini diperlukan supaya pada saat pemimpin sedang tidak berada di tempat, suasana dan kelanjutan pekerjaan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Biasanya pendelegasian tugas dan wewenang itu diberikan kepada personel tertentu, yaitu personel yang sedang dipersiapkan untuk pengganti pemimpin yang telah mendekati masa pensiun.

Yang spesifik lagi menurut Hasibuan (2013) bahwa : Teori motivasi mempunyai subvariabel yaitu motif, harapan dan insentif, adapun pengertiannya adalah:

1. Motif adalah suatu perangsang keinginan (*want*) dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.
2. Harapan (*Expectancy*) adalah suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena

perilaku untuk tercapainya tujuan.

3. Insentif (*Incentive*) yaitu memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah (imbalan) kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi yang standar.

Dengan demikian semangat kerja bawahan akan meningkat karena pada umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja. Mempelajari berbagai teori dan uraian di atas ditemukan bahwa motivasi kerja adalah kekuatan yang mendorong semangat yang ada di dalam maupun di luar dirinya baik itu yang berupa reward maupun punishment, sehingga peneliti menggunakan variabel motivasi yang diukur dari:

1. Motivasi kekuasaan yaitu merupakan dorongan untuk mempengaruhi orang-orang dan situasi lingkungan ( klien)
2. Motivasi afiliasi yaitu merupakan dorongan untuk berhubungan dengan orang-orang atas dasar social
3. Motivasi kompetensi yaitu merupakan dorongan untuk mencapai hasil kerja dengan kualitas kerja
4. Motivasi reward yaitu dorongan kerja untuk mendapatkan imbalan tertentu.
5. Motivasi punishment yaitu dorongan bekerja karena adanya suatu peraturan-peraturan yang mengandung sanksi.

#### **2.4. Disiplin**

Kedisiplinan merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang dalam mentaati semua peraturan organisasi dan norma social yang berlaku (Hasibuan, 2010). Selain itu, berbagai aturan yang ditetapkan oleh suatu lembaga memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kedisiplinan agar para pegawai dapat mematuhi dan melaksanakan

peraturan yang berlaku. Peraturan itu biasanya diikuti sanksi yang diberikan bila terjadi pelanggaran. Sanksi tersebut bisa berupa teguran baik lisan maupun tertulis, skorsing, penurunan pangkat bahkan sampai pemecatan kerja tergantung dari besarnya pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai yang bersangkutan. Hal tersebut dimaksudkan agar para pegawai bekerja dengan disiplin dan bertanggung jawab atas pekerjaannya.

Ukuran yang dipakai dalam menilai apakah pegawai tersebut disiplin atau tidak, dapat terlihat dari ketepatan waktu dalam bekerja, etika berpakaian, serta penggunaan sarana kantor secara efektif dan efisien. Melalui disiplin yang tinggi kinerja pegawai pada dasarnya dapat ditingkatkan. Oleh sebab itu perlu penegasan disiplin kerja kepada setiap pegawai demi tercapainya tujuan organisasi.

Disiplin menjadi faktor yang cukup dominan dalam mempengaruhi kinerja seseorang, untuk memahami arti dari disiplin maka Heidjrachman dan Husnan (2011) mengungkapkan disiplin adalah setiap perseorangan dan juga kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah.

Disiplin pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga pegawai tersebut secara sukarela bekerja secara kooperatif dengan pegawai yang lainnya. Disiplin pegawai memerlukan alat komunikasi, terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap pegawai yang tidak mau merubah sifat dan perilakunya. Menurut Davis (2010) disiplin adalah tindakan manajemen untuk memberikan semangat kepada pelaksanaan standar organisasi, ini adalah pelatihan yang mengarah pada upaya membenarkan dan

melibatkan pengetahuan-pengetahuan sikap dan perilaku pegawai sehingga ada kemauan pada diri pegawai untuk menuju pada kerjasama dan prestasi yang lebih baik.

Menurut Handoko (2010) disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi. Ada dua tipe kegiatan pendisiplinan yaitu preventif dan korektif. Dalam pelaksanaan disiplin, untuk memperoleh hasil seperti yang diharapkan, maka pemimpin dalam usahanya perlu menggunakan pedoman tertentu sebagai landasan pelaksanaan. Fungsi khusus disiplin dapat dijabarkan sebagai peranan penting dalam hidup. Karena memunculkan dampak positif luar biasa yang dapat dirasakan dalam lingkungan bekerja. Terutama bagi seseorang pemimpin yang hendak memberikan contoh. Sedangkan menurut Mangkunegara (2011) pengertian disiplin kerja pegawai dipisahkan menjadi dua bentuk yaitu :

1. Disiplin preventif, yaitu suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh organisasi. Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang ada dalam organisasi, jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah dalam menegakkan disiplin kerja. Dengan cara preventif pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan organisasi. Pimpinan organisasi mempunyai tanggung jawab dalam membangun iklim organisasi dengan disiplin preventif. Begitu pula pegawai harus dan wajib mengetahui, memahami semua pedoman kerja, serta peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi. Adapun hal-hal yang termasuk dalam kategori disiplin preventif adalah ketepatan waktu, tanggung jawab terhadap fasilitas kantor, ketaatan terhadap peraturan yang berlaku, serta etika dan motivasi kerja aparat/pegawai.

2. Disiplin korektif, yaitu suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyetujui peraturan dan mengarahkan untuk ditetapkan mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada organisasi. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai yang melanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar. Disiplin korektif memerlukan perhatian khusus dan prosedur yang seharusnya.

### **Indikator Disiplin Kerja**

Menurut Singodimejo dalam Sutrisno (2019) indikator disiplin kerja adalah sebagai berikut:

1. Taat terhadap aturan waktu  
Dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang, dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di organisasi.
2. Taat terhadap peraturan organisasi  
Peraturan dasar tentang cara berpakaian dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan  
Ditunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.
4. Taat terhadap peraturan lainnya di organisasi  
Aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai dalam organisasi.

Timpe (2010) mengemukakan bahwa indikator yang dapat digunakan untuk

mengukur kedisiplinan pegawai adalah:

1. Ketaatan terhadap peraturan, yaitu memahami bahwa ketaatan terhadap aturan harus diperhatikan untuk menegakkan disiplin, nilai-nilai kedisiplinan diwujudkan dalam bentuk ketaatan terhadap peraturan dan ada manfaat yang diperoleh karena menegakkan aturan kedisiplinan
2. Kepatuhan terhadap perintah kedinasan, yaitu memahami bahwa kepatuhan terhadap perintah kedinasan harus diperhatikan untuk menegakkan disiplin, nilai-nilai kedisiplinan diwujudkan dalam bentuk kepatuhan terhadap perintah kedinasan dan ada manfaat yang diperoleh karena patuh terhadap perintah kedinasan
3. Ketaatan terhadap jam kerja, yaitu memahami bahwa ketaatan terhadap jam kerja harus diperhatikan untuk menegakkan disiplin, nilai-nilai kedisiplinan diwujudkan dalam bentuk ketaatan terhadap jam kerja dan ada manfaat yang diperoleh karena taat melaksanakan tugas sesuai dengan jam kerja
4. Kepatuhan dalam penggunaan dan pemeliharaan sarana kantor, yaitu memahami bahwa kepatuhan terhadap penggunaan sarana harus diperhatikan untuk menegakkan disiplin, nilai-nilai kedisiplinan diwujudkan dalam bentuk kepatuhan menggunakan sarana dan ada manfaat yang diperoleh karena taat memelihara sarana
5. Selalu bekerja sesuai prosedur, yaitu memahami bahwa bekerja sesuai prosedur harus diperhatikan untuk menegakkan disiplin, nilai-nilai kedisiplinan diwujudkan dalam bentuk bekerja sesuai prosedur dan ada manfaat yang diperoleh karena selalu bekerja sesuai prosedur

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini disiplin kerja diamati

melalui indikator ketaatan terhadap peraturan, kepatuhan terhadap perintah kedinasan, ketaatan terhadap jam kerja, kepatuhan dalam penggunaan dan pemeliharaan sarana kantor serta selalu bekerja sesuai prosedur.

## **2.5. Kinerja**

Kinerja pegawai (*job performance*) mencakup sejumlah hasil yang tidak lain merupakan manifestasi kerja yang dilakukan oleh pegawai atau organisasi yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian atas pekerjaan atau organisasi kerja. Kinerja merupakan tindakan - tindakan atau pelaksanaan kerja yang dapat diukur (Seimour, dalam Susiati, 2013).

Dharma (2013) mendefinisikan kinerja sebagai sesuatu yang dikerjakan atau produk/ jasa yang dihasilkan atau diberikan oleh seseorang kepada sekelompok orang. Sedangkan Stoner (2010) mendefinisikan kinerja sebagai kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh individu, kelompok atau organisasi.

Selanjutnya menurut Mitchel dan Larson (2010), bahwa kinerja menunjukkan hasil-hasil perilaku yang dinilai oleh beberapa kriteria atau standar mutu. Dengan demikian, kinerja terdapat dua dimensi baik atau buruk, artinya apabila perilaku seseorang memberikan hasil pekerjaan yang sesuai dengan standar atau kriteria yang telah dibakukan oleh organisasi, maka kinerja yang dimiliki orang tersebut tergolong baik. Jika sebaliknya berarti kinerja buruk.

Kinerja merupakan perilaku yang ditampakkan oleh individu atau kelompok yang menurut Siagian (2013) bahwa ditinjau dari segi perilaku, kepribadian seseorang sering menampakkan dirinya dalam berbagai bentuk sikap, cara berpikir dan cara bertindak.

Berbagai hal mempengaruhi kepribadian seseorang manusia organisasional yang tercermin dalam perilakunya, yang pada gilirannya akan berpengaruh pada kinerjanya.

Dari batasan - batasan tersebut jelaslah bahwa yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

#### **a. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Kinerja yang berbeda antara pegawai satu dengan pegawai yang lain secara garis besar menurut Marat (dalam Susiati 2013) dipengaruhi oleh dua hal yaitu : a) faktor individu, dan b) faktor situasi. Dijelaskan bahwa kinerja yang dihasilkan oleh para pegawai tersebut berbeda karena adanya faktor - faktor individu yang berbeda seperti misalnya adanya perbedaan kemampuan fisik, motivasi dan faktor - faktor individual lainnya.

Faktor - faktor situasi juga berpengaruh terhadap tingkat kinerja yang dicapai seseorang, situasi yang mendukung misalnya adanya kondisi sarana usaha yang baik, ruangan yang tenang, pengakuan atas pendapat rekan kerja yang lain, pemimpin yang mengerti kebutuhan pegawai dan tidak otoriter tetapi demokratis. Sistem kerja yang mendukung tentunya akan mendorong pencapaian kinerja yang tinggi dari pada kondisi kerja yang tidak mendukung karena terdapat pemimpin kerja yang otoriter, pelayanan yang kurang memuaskan, tekanan terhadap peranan tentu akan menimbulkan kinerja pegawai yang rendah.

Hal yang sama menurut Siagian (2013) bahwa kinerja seseorang dipengaruhi oleh kondisi fisiknya. Seseorang yang memiliki kondisi yang mempunyai daya

tahan tubuh yang tinggi yang pada gilirannya tercermin pada kegairahan bekerja dengan tingkat produktivitas yang tinggi, dan sebaliknya. Di samping itu, kinerja individu juga berhubungan dengan kemampuan yang harus dimiliki oleh individu agar berperan dalam organisasi.

#### **b. Penilaian Kinerja Pegawai**

Menurut Mitchell dan Larson (2013) kinerja bisa ditunjukkan dalam berbagai cara antara lain :

- a. Kinerja bisa menunjukkan perilaku yang sama yang berlangsung sepanjang waktu
- b. Kinerja bisa menunjukkan perilaku berbeda yang ditunjukkan dengan tingkat konseptualisasi yang tinggi.
- c. Kinerja bisa menunjukkan perolehan - perolehan (outcomes) yang tidak erat kaitannya dengan tindakan - tindakan tertentu.
- d. Kinerja bisa didefinisikan dalam istilah yang umum yang menunjukkan sifat - sifat global daripada perilaku spesifik.
- e. Kinerja bisa didefinisikan sebagai hasil - hasil perilaku kelompok dari pada perilaku individual.

Kinerja menurut Lopez (dalam Susiati 2010) diukur dalam beberapa ukuran kerja secara umum yang diterjemahkan dalam penilaian perilaku secara mendasar meliputi ekuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, pendapat atau pernyataan yang disampaikan, keputusan yang diambil, perencanaan kerja dan daerah organisasi kerja.

Menurut Dharma (2013) cara pengukuran kinerja pegawai didasarkan pada beberapa kriteria yaitu :

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik atau tidak)
3. Ketepatan atau kesesuaian waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

Hasil pekerjaan dapat bersifat intrinsik maupun ekstrinsik. Perbedaan antara hasil intrinsik dan hasil ekstrinsik penting untuk memahami reaksi para pegawai terhadap pekerjaan mereka. Secara umum hasil intrinsik adalah objek atau kejadian yang timbul dari usaha pegawai sendiri dan tidak menuntut keterlibatan orang lain. Secara lebih sederhana, ia adalah hasil yang jelas berhubungan dengan tindakan yang dilakukan pegawai (Susiati 2010) hasil semacam ini dianggap khas yang hanya ada pada pekerjaan profesional dan teknis, namun pada dasarnya semua pekerjaan dapat menimbulkan hasil intrinsik, yang melibatkan perasaan tanggung jawab, tantangan dan pengakuan dan merupakan hasil dari ciri khas kerja seperti keragaman, otonomi identitas dan arti. Sebaliknya hasil ekstrinsik merupakan objek atau kejadian yang mengikuti usaha pegawai sendiri sehubungan dengan faktor - faktor lain yang tidak terlibat secara langsung dalam pekerjaan itu sendiri. Potongan harga, bonus, kondisi kerja, rekan kerja, dan bahkan menyediakan ialah ciri khas tempat kerja yang merupakan bagian fundamental dari pekerjaan itu sendiri.

Kesulitan pengukuran kinerja organisasi publik dikemukakan oleh Dwiyanto,

dkk. (2013) bahwa kesulitan dalam mengukur kinerja organisasi pelayanan publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi acap kali tidak hanya sangat kabur akan tetapi juga sifat multi dimensional. Organisasi publik memiliki stakeholder privat. Karena stakeholder dari organisasi publik seringkali memiliki kepentingan yang bersinggungan satu sama lain, yang mengakibatkan ukuran kinerja organisasi publik di mata para stakeholder juga menjadi berbeda-beda.

Livine, dkk (2010) masih dalam Dwiyanto, dkk( 2010) dikemukakan 3 konsep yang dapat dijadikan sebagai acuan guna mengukur kinerja organisasi publik, yakni responsivitas (*responsiveness*), tanggung jawab (*responsibility*) dan akuntabilitas (*accountability*). Responsivitas mengacu kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik maka kinerja organisasi tersebut dinilai semakin baik. Sementara tanggung jawab menjelaskan sejauh mana pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip baik, yang implisit atau eksplisit. Semakin kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi, peraturan dan kebijakan organisasi maka kinerja dinilai semakin baik. Sedangkan akuntabilitas mengacu kepada seberapa besar pejabat publik dan kegiatan organisasi publik tunduk kepada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, oleh karena itu, kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini pegawai bisa belajar seberapa besar kinerja yang mereka lakukan secara informal, seperti

komentator yang baik dari mitra kerja.

Penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat kehadiran (Schuler, 2010). Fokus penilaian kinerja adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang pegawai apakah ia bisa berkinerja sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang.

Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai serta merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta (Stolovicdan Keeps, 2013). Kinerja merujuk kepada suatu pencapaian pegawai atas tugas yang diberikan (Cascio, 2013). Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kesediaan tertentu, kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey dan Blanchard 2006). Kinerja adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan atau ability (A), motivasi atau motivation (M) dan kesempatan atau opportunity (O); yaitu kinerja = f (AxMxO); (Robbins, 2010). Artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan. Dengan kata lain, kinerja ditentukan oleh faktor-faktor kemampuan, motivasi dan kesempatan. Kesempatan kinerja adalah tingkat-tingkat kinerja yang tinggi sebagian merupakan fungsi dari tiadanya rintangan-rintangan pengendali pegawai itu.

Bila sampai pada penilaian mengapa seorang pegawai tidak menghasilkan kinerja pada suatu tingkat yang seharusnya dia mampu, maka perlu diperiksa lingkungan

kerjanya untuk melihat apakah mendukung atau tidak terhadap pelaksanaan pekerjaannya. Jadi kinerja yang optimal selain didorong oleh kuatnya motivasi seseorang dan tingkat kemampuan yang memadai, juga didukung oleh lingkungan yang kondusif. Sebuah studi tentang kinerja menunjukkan beberapa karakteristik pegawai yang mempunyai kinerja tinggi, yaitu : (1) Berorientasi pada prestasi. Pegawai yang kinerjanya tinggi memiliki keinginan yang kuat membangun sebuah mimpi tentang apa yang mereka inginkan untuk dirinya, (2) Percaya diri, Pegawai yang kinerjanya tinggi memiliki sikap mental positif yang mengarahkan untuk bertindak dengan tingkat percaya diri yang tinggi, (3) Pengendalian diri. Pegawai yang kinerjanya tinggi mempunyai rasa disiplin diri sangat tinggi, (4) Kompetensi. Pegawai yang kinerjanya tinggi telah mengembangkan kemampuan spesifik atau kompetensi berprestasi dalam daerah pilihan mereka, (5) Presisten. Pegawai yang kinerjanya tinggi mempunyai piranti pekerjaan didukung oleh suasana psikologis, dan bekerja keras terus menerus untuk mencapai tujuan. (Mink, dkk., 2010:).

Kinerja merupakan salah satu alat ukur bagi pencapaian tujuan organisasi. Kinerja dapat dipandang sebagai "thing done" Widodo (2013) dalam satuan organisasi dikemukakan, bahwa kinerja hakikatnya suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Johnson dan Lewin (2010), pengukuran kinerja dapat dipahami dari dua model normative, yaitu political performance dan services delivery. Political

performance merujuk pada pilihan kolektif dan keadilan yang dapat digunakan untuk membuat desain pilihan institusi politik. Sedangkan model kedua merujuk pada upaya untuk memperbaiki tingkat efektivitas dan efisiensi. Bagi pejabat fungsional pegawai yang berada dalam satuan lembaga pelayanan publik, maka model kedua sangat relevan sebagai struktur mediasi untuk mengukur kinerjanya. Pengukuran kinerja dalam suatu jabatan fungsional sama pentingnya dengan pengukuran kinerja organisasi secara keseluruhan.

Gaspersz (2008) menegaskan, bahwa kinerja memainkan peran bagi peningkatan suatu kemajuan atau perubahan ke arah yang lebih baik yaitu terhadap pengukuran fakta-fakta yang akan menghasilkan data dan kemudian apabila data itu dianalisis secara tepat akan memberikan informasi yang akurat sehingga informasi itu akan berguna bagi peningkatan pengetahuan para pimpinan dalam pengambilan keputusan. Pengukuran kinerja haruslah memperhatikan unsur-unsur (a) biaya yang dikeluarkan untuk pengukuran seyogyanya tidak lebih besar dari manfaat yang diterima (b) dimulai dari permulaan program (c) terkait langsung dengan tujuan strategis (d) sederhana serta memunculkan data yang mudah untuk digunakan (e) dapat diulang secara terus menerus sepanjang waktu, sehingga dapat diperbandingkan antara pengukuran pada satu titik waktu dengan waktu lainnya (f) dilakukan pada sistem secara keseluruhan yang menjadi lingkup program (g) digunakan untuk menetapkan target mengarah pada peningkatan kinerja mendatang (h) ukuran kinerja harus dipahami secara jelas oleh setiap individu yang terlibat (i) pelibatan setiap individu dalam setiap pengukuran kinerja (j) pengukuran kinerja harus memenuhi persyaratan reliabilitas dan validitas dan (k) pengukuran harus

berfokus pada tindakan korektif dan peningkatan, bukan sekadar pada pemantauan atau pengendalian. Mempelajari berbagai teori dan uraian di atas ditemukan bahwa kinerja memperlihatkan perilaku seseorang yang dapat diamati, yaitu : (1) ia tidak diam tetapi bertindak; melaksanakan suatu pekerjaan; (2) melakukan dengan cara-cara tertentu; (3) mengarah pada hasil yang hendak dicapai sehingga kinerja sesungguhnya bersifat faktual. Dengan demikian, dapat disimpulkan konsepsi kinerja yang pada hakikatnya merupakan suatu cara atau perbuatan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai hasil tertentu. Perbuatan tersebut mencakup penampilan, kecakapan melalui proses atau prosedur tertentu yang berfokus pada tujuan yang hendak dicapai, serta dengan terpenuhinya standar pelaksanaan dan kualitas yang diharapkan.

Dari beberapa pendapat di atas konsep yang dapat dijadikan sebagai acuan guna mengukur kinerja pegawai, yakni:

1. Faktor kualitas kerja, yang dilihat dari segi ketelitian dan kerapian bekerja, kecepatan penyelesaian pekerjaan, ketrampilan dan kecakapan kerja.
2. Faktor kuantitas kerja, diukur dari kemampuan secara kuantitatif di dalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru
3. Faktor pengetahuan, meninjau kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.
4. Faktor keandalan, mengukur kemampuan dan keandalan dalam melaksanakan tugasnya baik dalam menjalankan peraturan maupaun inisiatif dan disiplin.
5. Faktor kehadiran, yaitu melihat aktivitas pegawai didalam kegiatan-kegiatan rutin kantor/panti, rapat-rapat atau kehadiran ditengah-tengah klien yang

mebutuhkannya.

6. Faktor kerja sama, melihat bagaimana pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan

## **BAB III**

### **KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

#### **3.1. Kerangka Konseptual**

Budaya organisasi berkaitan dengan motivasi. Budaya organisasi yang baik akan mampu meningkatkan motivasi kerja pegawai. Motivasi merupakan kekuatan atau dorongan yang ada pada diri pegawai untuk bertindak (berperilaku) dalam cara-cara tertentu, Kekuatan tersebut berupa kesediaan individu untuk melakukan sesuatu atau sesuai kemampuan individu masing-masing (Robins, 2010).

Budaya organisasi mempunyai peranan atau fungsi-fungsi terhadap kelanggengan hidup organisasi baik dalam berinteraksi dengan elemen-elemen lingkungan luar maupun interaksi dalam organisasi itu sendiri. Budaya organisasi merupakan pemacu terbentuknya sistem kerja pada setiap organisasi. Budaya yang diciptakan dan dianut bersamaan memacu terbentuknya aturan-aturan yang diperlukan dalam pengelolaan suatu organisasi. Nilai-nilai yang dipilih dalam membentuk aturan atau cara kerja dapat mendorong terciptanya ide-ide dalam pembagian kerja, tanggung jawab dan atau sistem balas jasa yang dikehendaki. Demikian seterusnya jika pilihan-pilihan itu dilaksanakan terus menerus, maka akan menjadi kegiatan rutin dan kebiasaan itu merupakan suatu budaya

Motivasi dirumuskan sebagai kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi, yang di kondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu, Robbins & Coulter (2010). Motivasi adalah

serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai tujuan individu. Pendapat lain, motivasi merupakan hasil sejumlah proses yang bersifat internal dan eksternal bagi seorang individu yang menyebabkan timbulnya sifat antusiasme dan persistensi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.

Sejalan dengan teori dan pendapat para ahli yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dalam penulisan tesis hanya diambil beberapa gabungan beberapa teori motivasi yang dianggap relevan dengan penelitian meliputi:

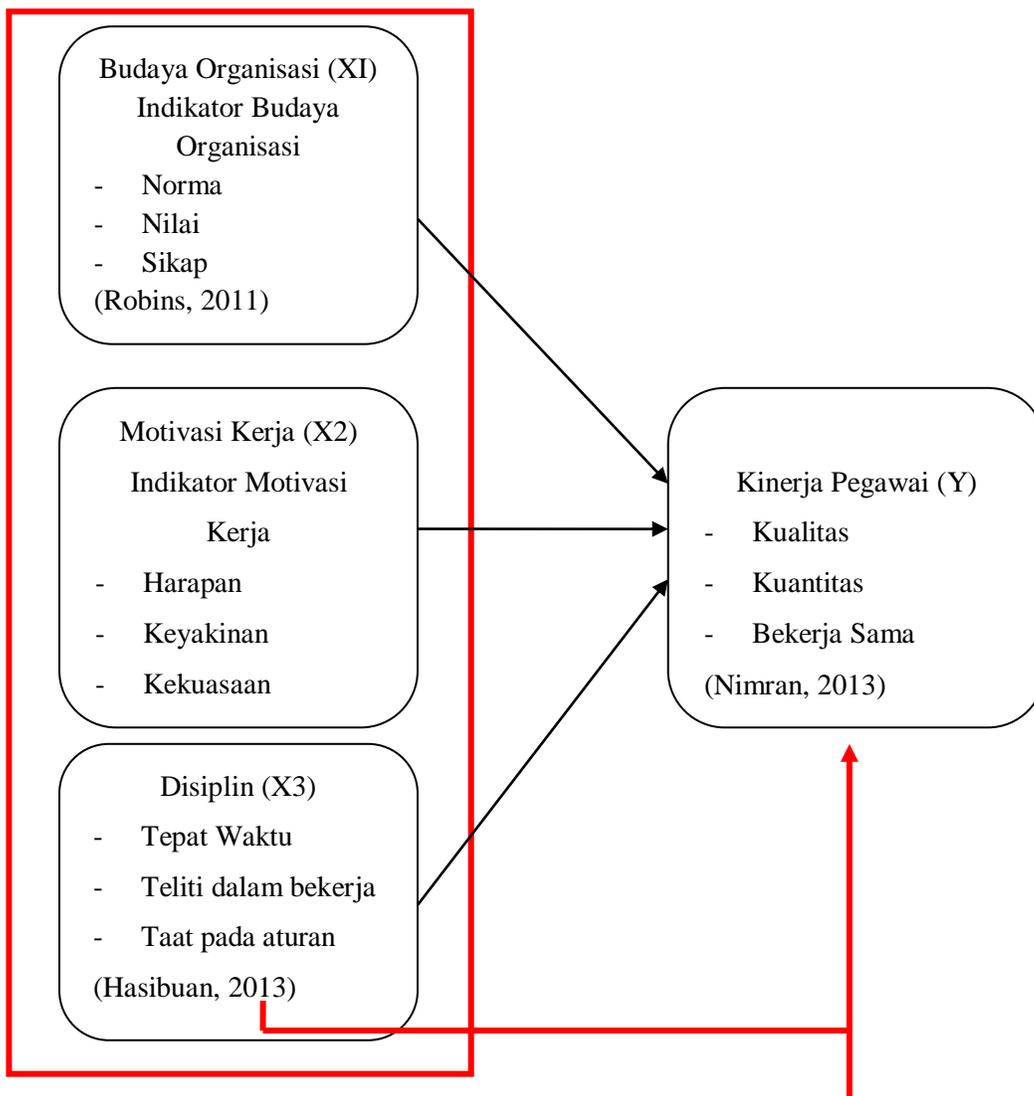
1. Motivasi kekuasaan yaitu merupakan dorongan untuk mempengaruhi orang-orang dan situasi lingkungan (klien)
2. Motivasi afiliasi yaitu merupakan dorongan untuk berhubungan dengan orang-orang atas dasar sosial
3. Motivasi kompetensi yaitu merupakan dorongan untuk mencapai hasil kerja dengan kualitas kerja
4. Motivasi reward yaitu dorongan kerja untuk mendapatkan imbalan tertentu.
5. Motivasi punishment yaitu dorongan bekerja karena adanya suatu peraturan-peraturan yang mengandung sanksi.

Kinerja pegawai adalah merupakan hasil kerja seorang karyawan pada suatu periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target, sasaran atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya dan telah disepakati bersama. Kinerja merupakan hasil atau *output* dari suatu proses. Kinerja adalah fungsi dari motivasi dan kemampuan. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan melaksanakan tugas dan kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika tujuan yang diinginkan tercapai

dengan baik, maka kinerja dinyatakan baik dan sukses. Kinerja adalah kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, individu, kelompok maupun perusahaan.

Penelitian ini memiliki dua variabel utama yaitu variabel bebas (*independent variabel*), dan variabel terikat (*dependent variabel*). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah bahwa kinerja pegawai, sedangkan variabel bebas adalah budaya organisasi, motivasi kerja dan disiplin. Berikut di bawah ini kerangka konsep penelitian.

**Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian**



### **3.2. Hipotesis**

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah serta kerangka pikir yang telah diuraikan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa hipotesis penelitian, yaitu :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan Disiplin terhadap kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan Disiplin secara simultan terhadap kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.
3. Variabel Motivasi kerja merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

### **3.3. Definisi Operasional Variabel**

Beberapa konsep yang terdapat dalam penulisan ini perlu dijelaskan definisi operasionalnya sebagai berikut:

1. Budaya organisasi adalah suatu pola yang dibentuk dari asumsi-asumsi mendasar yang dipahami secara bersama oleh anggota organisasi terutama dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Variabel budaya organisasi diukur dengan tiga indikator yaitu: Norma, Nilai, Sikap.
  - a. Norma adalah patokan perilaku dalam satu kelompok tertentu, norma memungkinkan seseorang menyatakan pendapat secara bebas dengan tetap memperhatikan loyalitas pada organisasi.

- b. Nilai adalah adalah suatu keyakinan dan kepercayaan yang menjadi dasar bagi seseorang atau sekelompok orang untuk menjaga keselarasan dan menghindari kontradiksi dalam bekerja.
  - c. Sikap adalah suatu perilaku menyenangkan, dalam melakukan pekerjaan karena diperlakukan berdasarkan tugas.
2. Motivasi kerja adalah segala sesuatu yang mendorong atau menggerakkan orang lain atau diri sendiri guna memenuhi atau memuaskan kebutuhan sehingga tergerak untuk melakukan aktivitas atau kegiatan kerja. Motivasi kerja yang diukur dengan tiga indikator sebagai berikut: Harapan, Keyakinan, Kekuasaan.
- a. Harapan/ekspektasi berkaitan dengan keyakinan individu bahwa suatu perilaku tertentu akan diikuti oleh hasil tertentu.
  - b. Keyakinan adalah gagasan spesifik mengenai berbagai aspek kehidupan yang diyakini sebagai sebuah kebenaran, sehingga menimbulkan kepedulian pada perusahaan dan meluangkan waktu lebih untuk bekerja.
  - c. Kekuasaan adalah keinginan yang muncul dari dalam untuk memiliki kekuasaan atau jabatan dalam bekerja.
3. Disiplin adalah merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang dalam mentaati semua peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku. Variabel disiplin diukur dengan indikator yaitu: Tepat waktu, teliti dalam bekerja, taat pada aturan.
- a. Tepat Waktu adalah melakukan pekerjaan dan tugas secara tepat waktu, misalnya datang dan pulang sesuai dengan jam kerja.
  - b. Teliti dalam bekerja adalah kemampuan bekerja yang di miliki oleh pegawai secara

teliti sehingga pekerjaannya dapat diselesaikan dengan tepat.

- c. Taat pada aturan adalah perilaku pegawai yang senantiasa menjunjung tinggi peraturan organisasi.
4. Kinerja pegawai adalah suatu prestasi kerja/hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, variabel kinerja diukur dengan indikator tiga indikator yaitu : Kualitas kerja, Kuantitas kerja, dan bekerja sama dengan rekan kerja.
    - a. Kualitas kerja adalah kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan standar yang telah ditentukan.
    - b. Kuantitas kerja adalah kemampuan menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah yang banyak berdasarkan target yang ada.
    - c. Bekerjasama dengan rekan kerja adalah kemampuan yang dimiliki pegawai bekerja bersama-sama dengan rekan kerja.

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1. Desain Penelitian**

Bertolak dari permasalahan dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, penelitian berjenis penelitian kuantitatif dengan metode survei dengan teknik analisis korelasional untuk mengetahui pengaruh hubungan variabel terikat dan variabel bebas.

#### **4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto dengan pertimbangan bahwa data dan informasi yang dibutuhkan lebih mudah diperoleh dan akurat serta sangat relevan dengan pokok permasalahan yang menjadi objek penelitian ini. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam penelitian selama 1 bulan yaitu bulan Juni 2020 sampai dengan Juli 2020.

#### **4.3. Populasi dan Sampel**

##### ***a. Populasi***

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah meliputi seluruh Pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto berjumlah 44 orang.

## **b. Sampel**

Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik sampling jenuh (sensus), sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 44 orang pegawai.

### **4.4. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan survei dengan instrumen angket yang disebar kepada responden. Proses yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data primer dengan metode survei melalui instrumen penelitian (angket) dan wawancara, yaitu sebagai berikut:

1. Angket sebagai instrumen utama dalam penelitian ini berisi sejumlah item pernyataan bersifat tertutup yang disusun berdasarkan hasil kajian teoritis dan empiris serta informasi yang diperoleh pada Objek Penelitian. Setelah instrumen penelitian disusun, terlebih dahulu dilakukan penilaian terhadap *face dan content validity*, kalimat serta maksud dari setiap pernyataan.
2. Data yang diperoleh dari distribusi instrumen penelitian secara keseluruhan selanjutnya diperiksa, ditabulasi, *di-screening*, serta dianalisis untuk menjawab dan membahas masalah yang diteliti dalam penelitian ini.
3. Wawancara (*interview*) langsung dilakukan sebagai pelengkap untuk memperoleh informasi yang mendalam dari variabel-variabel penelitian dari responden penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### **4.4.1. Skala dan Pengukuran data**

Pengukuran data penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden terhadap obyek (Nazir, 2013). Penggunaan skala Likert karena pertimbangan sebagai berikut: (1) mempunyai banyak kemudahan; (2) mempunyai realibilitas yang tinggi dalam mengurutkan subyek berdasarkan persepsi; (3) fleksibel dibanding teknik yang lain; (4) aplikatif pada berbagai situasi. Pengolahan data, skala Likert termasuk dalam skala interval. Penentuan skala Likert dalam penelitian ini dari skala 1 sampai dengan 5. Pedoman untuk pengukuran semua variabel adalah dengan menggunakan 5 poin likert scale. kategori dari masing-masing jawaban dengan suatu kriteria sebagai berikut: Sangat Baik/Sangat Setuju (skor 5): Baik/Setuju (skor 4); Cukup baik/ Netral (skor 3); Tidak Baik/Tidak Setuju (skor 2): Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Setuju (skor 1) (Malhotra, 2010; Cooper & Schindler, 2013).

#### **4.5. Pengujian Instrumen Penelitian**

Angket sebelum digunakan dalam pengumpulan data dilapangan, harus memenuhi dua uji instrumen yaitu tingkat *validitas* dan *realibilitas*. Pengujian instrumen dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat-syarat alat ukur yang baik atau sesuai dengan standar metode penelitian. Mengingat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner, maka keseriusan atau kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan unsur penting dalam penelitian. Keabsahan atau kesahihan data hasil

penelitian sosial sangat ditentukan oleh instrumen yang digunakan.

Instrumen dikatakan baik apabila memenuhi tiga persyaratan utama yaitu: (1) valid atau sahih; (2) reliabel atau andal; dan (3) praktis (Cooper dan Seindler.,2013). Bilamana alat ukur yang digunakan tidak valid atau tidak dapat dipercaya dan tidak andal atau reliabel, maka hasil penelitian tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Oleh karena itu, untuk menguji kuisioner sebagai instrumen penelitian maka digunakan uji validitas (*test of validity*) dan uji realibilitas (*test of reliability*).

Pada penelitian ini, uji validitas dan realibilitas, di lakukan untuk memastikan tingkat validitas dan realibilitas instrumen. Hasil analisisnya menunjukkan semua variabel penelitian adalah valid berdasarkan nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30 pada semua item pernyataan setiap indikator. Kemudian nilai koefisien korelasi *cronbach alpha* lebih besar dari 0.60 menunjukkan seluruh variabel penelitian adalah realibel. Terpenuhinya validitas dan realibilitas angket, maka pengumpulan data dilapangan sudah tepat dilakukan.

#### **4.5.1 Uji Validitas Instrumen (*test of validity*)**

Instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur konstruk yang akan di ukur dan dapat mengungkapkan data serta variabel-variabel yang diteliti secara konsisten. Validitas merupakan ukuran yang berhubungan dengan tingkat akurasi yang dicapai oleh sebuah indikator dalam mengukur konstruk yang seharusnya di ukur. Uji validitas adalah ketepatan skala atas pengukuran instrumen yang digunakan dengan maksud untuk menjamin bahwa alat ukur yang digunakan, dalam hal ini

pernyataan pada kuesioner sesuai dengan obyek yang diukur. Instrumen dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat tersebut menjangkau fungsi ukurnya.

Pengujian validitas instrumen yaitu menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau  $\alpha=0,05$ . Instrumen dikatakan valid mempunyai nilai signifikansi korelasi  $\leq$  dari 95% atau  $\alpha = 0,05$  (Sugiono, 2010). Validitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *korelasi product moment Pearson*. Kriteria pengujian yang digunakan pada instrumen yang dikatakan valid jika nilai  $r \geq 0.30$  (*cut Of point*) (Sugiono, 2010).

#### **4.5.2 Uji Reliabilitas Instrumen (*Test Of Reliability*)**

Uji Reliabilitas adalah uji kehandalan yang bertujuan mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Kehandalan berkaitan dengan estimasi sejauh mana suatu alat ukur, apabila dilihat dari stabilitas atau konsistensi internal dari jawaban atau pernyataan jika pengamatan dilakukan secara berulang. Apabila suatu alat ukur digunakan berulang dan hasil yang diperoleh relatif konsisten maka alat ukur tersebut dianggap handal (reliabilitas).

#### **4.6. Metode Analisis Data**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan analisis regresi berganda (Multiple Regression Analysis). Pengujian dilakukan secara parsial dan secara simultan variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dan diolah melalui program aplikasi komputer SPSS. 12.0. Adapun model analisis dari

Regresi Linear Berganda (Sugiyono, 2006) yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kinerja pegawai

X<sub>1</sub> = Budaya organisasi

X<sub>2</sub> = Motivasi Kerja

X<sub>3</sub> = Disiplin

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, = Koefisien pengaruh

e = Kesalahan Prediksi

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu: Budaya Organisasi (X<sub>1</sub>), motivasi (X<sub>2</sub>), dan disiplin (X<sub>3</sub>), terhadap variabel terikat yaitu kinerja pegawai (Y) secara bersama-sama, maka dilakukan uji F.

Kemudian untuk mengetahui pengaruh faktor budaya organisasi (X<sub>1</sub>), motivasi (X<sub>2</sub>), dan disiplin (X<sub>3</sub>), terhadap variabel terikat yaitu kinerja pegawai, secara parsial maka dilakukan uji t.

a. Pengujian hipotesis pertama, kedua, dan ketiga

Hipotesis tersebut akan diuji berdasarkan pada analisis dihasilkan dari model regresi berganda.

- 1) H<sub>0</sub> berarti variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) H<sub>a</sub> berarti variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3) Dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  dan dengan degree of freedom  $(n - k - 1)$  dimana  $n$  adalah jumlah observasi dan  $k$  adalah jumlah variabel independent. Sedangkan  $t$  tabel ditentukan dengan melihat tingkat signifikan sebesar  $5\%$  dan  $df = (n - 1)$ , sehingga (Ghozali, 2006).

b. Pengujian hipotesis keempat

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel dependen. Hipotesis statistiknya dinyatakan sebagai berikut:

- a)  $H_0$  : berarti secara simultan variabel independent tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b)  $H_a$  : berarti secara simultan variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dengan tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$  dan dengan degree of freedom  $(k)$  dan  $(n - k - 1)$  dimana  $n$  adalah jumlah observasi dan  $k$  adalah variabel independent. Maka nilai  $F$  hitung dirumuskan sebagai berikut.

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

Dimana:

$R^2$  = R Square

$n$  = Banyaknya Data

$k$  = Banyaknya variabel independent

Sedangkan  $F$  tabel ditentukan dengan melihat tingkat signifikan  $\alpha$  sebesar  $5\%$  dan

$df = (n-1)$ , sehingga (Ghozali, 2006)

- a) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $Sig. F < 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yakni secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $Sig. F > 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yakni secara simultan variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Karakteristik Responden

Jumlah pegawai atau sumber daya manusia yang bertugas pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto yang dijadikan sampel pada penelitian ini sebanyak 32 orang.

Di bawah ini akan dipaparkan karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan masa kerja responden bekerja di Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

##### 1. jenis Kelamin.

Jenis Kelamin bukan menjadi ukuran menjadi seorang pegawai di dalam menentukan mampu tidaknya bekerja. Akan tetapi yang terpenting adalah kemauan dan Kmpetensi yang dimiliki oleh pegawai itu. Hal mungkin terjadi adalah kemauan dan Kompetensi kerja pegawai laki-laki lebih tinggi dari pada pegawai perempuan.

Tabel 5.1 Destribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-laki	18	56,3
2	Perempuan	14	43,8
Jumlah		32	100,00

*Sumber : Hasil olah data primer 2021*

Berdasarkan Tabel 5.1 di atas, menunjukkan bahwa dari 32 respon dalam penelitian, terdapat 18 (56,3%) responden laki-laki sedangkan sisanya 14 (43,8%) adalah responden

perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa responden laki-laki dan perempuan hampir sama jumlahnya. Komposisi yang demikian diharapkan dapat berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai karena responden laki-laki lebih leluasa memusatkan perhatian pada pelaksanaan tugas-tugas kepegawaian tanpa harus memikirkan kegiatan rumah tangga.

## 2. Usia.

Usia merupakan variabel yang sangat menentukan tingkat produktivitas pegawai pada sebuah instansi. Dengan tingkat usia yang masih produktif akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang tentunya akan mempengaruhi dampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui usia responden dalam penelitian ini disajikan dalam karakteristik responden yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut usia dilanjutkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 5.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	21 – 30 Tahun	1	3,1
2	31 – 40 Tahun	24	75,1
3	41 -50 Tahun	4	12,5
4	>50 Tahun	3	9,4
Jumlah		32	100

*Sumber : Hasil olah data primer,2021*

Dari tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 32 responden, 1 (3,1 %) responden yang

berusia antara 21 -30 tahun, 24 (75,1%) responden yang berusia antara 31 – 40 tahun, 4 orang (12,5%) responden yang berusia antara 41 – 50 tahun dan 3 orang (9,4%) responden yang berusia diatas 50 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa komposisi usia responden terkonsentrasi pada usia antara 31 – 50 tahun atau masih dalam katogori usia produktif. Faktor usia antara sebagaimana yang telah dipaparkan diatas, merupakan salah satu identitas yang dapat menjadi petunjuk untuk mengetahui kemampuan fisik dan kemampuan daya fikir seseorang. Semakin tinggi kematanganya dalam proses pencapaian tujuan yang hendak dicapai, prestasi dan meningkatkan kinerjanya karena masih didukung oleh kekuatan fisik energy yang menunjang menjalankan aktifitas kepegawainya.

### **3. Tingkat Pendidikan**

Tingkat kemampuan pegawai dapat dipengaruhi oleh pendidikan formal yang diperolehnya. Dengan asumsi bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang pegawai diyakini akan semakin tinggi kemampuannya dalam membuat perencanaan, pelaksanaan dan melakukan evaluasi terhadap program kerja yang dibebankan kepadanya, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pendidikan formal adalah suatu indicator yang dapat mengukur Kompotensi pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jenepono untuk dapat meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas dengan baik. Untuk hal tersebut maka perlu diperhatikan adalah penempatan pegawai yang harus sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai sehingga dapat melaksanakan tugas dengan baik.

Tabel 5.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	S2	2	6,3
2	S1	17	53,1
3	Deploma Tiga	3	9,4
4	SLTA	10	31,3
Jumlah		324	100,00

*Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021*

Pada tabel 3 di atas, tentang tingkat pendidikan responden pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto menunjukkan bahwa 2 orang (6,3%) adalah lulusan Magister (S2), 17 (53,1%), lulusan Sarjana (S1), 3 (9,4 %), adalah lulusan Deploma Tiga dan pegawai tingkat pendidikan SLTA sebanyak 10 orang (31,3%). Dengan demikian presentase responden terbesar pada tingkat pendidikan Strata satu pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto memberikan gambaran bahwa proses rekrutmen pegawai dalam lingkup Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto sangat mendukung kinerja pegawai.

Disamping itu adanya pegawai yang berpendidikan Strata Dua yang merupakan Aset yang sangat baik dalam membimbing pegawai lainya dalam rangka meningkatkan disiplin dan Kompotensi sebagai wadah dalam peningkatan kinerja pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto pada umumnya. Seiring dengan penerapan pada otonomi Daerah, pembangunan disegala bidang khususnya pengembangan sumber daya manusia menuntut pegawai yang berkualitas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Persaingan pegawai menuntut adanya profesionalisme kerja yang semakin

tinggi dan bekal keahlian yang memadai.

Tentunya pegawai tersebut didukung oleh jenjang pendidikan yang diperolehnya atau dengan kata lain latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai dapat memenuhi disiplin dan kemampuan dalam melaksanakan tugas pokok pada akhirnya sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan data pendidikan formal pegawai Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto sekarang ini sangat mendukung disiplin dan Kompetensi kinerja pegawai menuju peningkatan pegawai dan termasuk dalam katogori sangat mendukung.

#### **4. Masa Kerja**

kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto dapat dipengaruhi oleh faktor masa kerja. Masa kerja adalah lamanya seseorang menjadi pegawai yang sekaligus merupakan pengalaman kerja pegawai yang bersangkutan.

Masa kerja ini berkaitan dengan proses belajar dengan rentang waktu tertentu setiap aparatur belajar untuk efesien dan efektif dalam melaksanakan tugas serta belajar mengembangkan diri. Dalam penelitian ini diasumsikan bahwa dalam rentang waktu tertentu setiap pegawai dalam lingkungan tertentu dapat belajar dari keberhasilan dalam melaksanakan tugas, baik dirinya maupun orang lain.

Dengan demikian semakin lama masa kerja seorang pegawai, tentunya kesempatan bagi mereka untuk menenunjukkan kinerja yang lebih baik, demikian pada sebaliknya. Dengan masa kerja yang relative lama diharafkan pengalaman, profesionalisme serta produktivitas seorang pegawai semakin tinggi. Jika diperinci masa kerja responden, maka dapat disajikan dalam tabel 4.

Tabel 5.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
1	< 5 Tahun	0	0
2	5 – 10 Tahun	5	15,6
3	10 – 20 Tahun	24	75,1
4	>20 Tahun	3	9,4
Jumlah		3	9,4

*Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021*

Data Tabel 4 tersebut diatas menunjukkan bahwa dari 32 responden terdapat dari 5 orang (15,6%) responden yang memiliki masa kerja antara 5 – 10 tahun, 24 orang (75,1%) responden yang memiliki masa kerja antara 10 – 20 tahun dan 3 orang (9,4 %) responden yang memiliki masa kerja lebih dari 20 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa komposisi masa kerja responden terkonsentrasi di atas 5 tahun. Kondisi ini akan sangat menguntungkan karena masa kerja yang relatif lama akan melahirkan tingkat kematangan berpikir dan kematangan dalam proses peningkatan kualitas pekerjaan atau kinerja. Selain itu masa kerja diatas 15 tahun memberikan gambaran bahwa pada umumnya responden telah memiliki kemampuan dan pengalaman kerja yang sangat tinggi sehingga diharapkan bahwa dengan masa kerja lama ini dapat meningkatkan Kompetensi pada masa yang akan datang dalam mendukung peningkatan kinerja yang lebih efektif dan efisien.

Disamping ini dengan masa kerja responden diatas 15 tahun dapat diasumsikan

bahwa responden tersebut telah memiliki banyak pengalaman kerja sehingga sangat memudahkan responden dalam menyelesaikan tugas keseharian mereka. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat masa kerja pegawai akan berpengaruh baik pada Kompetensi maupun terhadap kinerja pegawai. Namun demikian dalam banyak kasus, lamanya masa kerja seorang tidak menjadi jaminan bahwa kemampuan mereka sudah baik dan dapat meningkatkan Kompetensi dirinya dan mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan bidangnya masing – masing.

## 5.2 Deskripsi Data Hasil Penelitian

Deskripsi data hasil penelitian memberikan gambaran mengenai distribusi data baik berupa tabel frekuensi, ukuran pemusatan dan ukuran penyebaran. Hasil perhitungan statistik deskriptif secara lengkap dapat dilihat pada lampiran .

Adapun masing – masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Daya Tanggap (Responsiveness)

Deskripsi daya tanggap (responsiveness) didasarkan 6 pertanyaan yang diajukan kepada responden. Tanggapan responden terhadap 6 pertanyaan tentang daya tanggap (responsiveness) dapat dilihat pada tabel 5 berikut :

Tabel 5.5 Deskripsi Responden Terhadap daya tanggap (*responsiveness*)

Indikator		Kriteria Penilaian					Total	Rata-rata
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak setuju	Sangat tidak setuju		
daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) (X1)	X1_1	4 (12.5%)	21 (65.6%)	5 (15.6%)	2 (6.3%)	0	32 (100%)	3,89
	X1_2	11 (34.4%)	12 (37.5%)	6 (18.8%)	3 (9.4%)	0	32 (100%)	3,96

	X1_3	6 (18.8%)	14 (43.8%)	12 (37.5%)	0	0	32 (100%)	3,81
	X1_4	6 (18.8%)	18 (56.3%)	6 (18.8%)	2 (6.3%)	0	32 (100%)	3,93
	X1_5	3 (9.4%)	24 (75.0%)	3 (9.4%)	2 (6.3%)	0	32 (100%)	3,93
	X1_6	11 (34.4%)	10 (31.3%)	8 (25.0%)	3 (9.4%)	0	32 (100%)	4,04
Rata-rata daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )								3,93

Berdasarkan tabel di atas, maka tanggapan responden yang berkaitan dengan item daya tanggap (*responsiveness*) dapat diuraikan sebagai berikut 1) Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan dikantor lurah Bangkala, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,89. 2) Petugas merespon permasalahan masyarakat yang ada mengenai pelayan, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,96. 3) Respon petugas baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,81. 4) Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima saran dari warga terkait pelayanan, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,93. 5) Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritik dari warga terkait pelayanan, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,93. 6) Petugas mengevaluasi dan melaksanakan saran dan kritik dari warga terkait pelayanan, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 4,04. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata daya tanggap (*responsiveness*) umumnya berkategori tinggi dengan rata-rata 3,93

## 1. Keandalan (*Reability*) (X2)

Deskripsi keandalan (*Reability*) didasarkan pada 6 pertanyaan yang diajukan kepada responden. Tanggapan responden terhadap ke 6 pertanyaan tentang Keandalan (*Reability*) dapat dilihat pada Tabel 6 berikut:

Tabel 5.6 Deskripsi Responden Terhadap Keandalan (*Reability*)

Indikator		Kriteria Penilaian					Total	Rata-rata
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak setuju	Sangat tidak setuju		
Keandalan ( <i>Reability</i> ) (X2)	X2_1	6 (18.8%)	19 (59.4%)	3 (9.4%)	4 (12.5%)	0	32 (100%)	3,89
	X2_2	2 (6.3%)	23 (71.9%)	2 (6.3%)	5 (15.6%)	0	32 (100%)	3,74
	X2_3	7 (21.9%)	18 (56.3%)	1 (3.1%)	3 (9.4%)	0	32 (100%)	3,9
	X2_4	3 (9.4%)	19 (59.4%)	7 (21.9%)	3 (9.4%)	0	32 (100%)	3,7
	X2_5	4 (12.5%)	19 (59.4%)	2 (6.3%)	7 (21.9%)	0	32 (100%)	3,67
	X2_6	4 (12.5%)	18 (56.3%)	7 (21.9%)	3 (9.4%)	0	32 (100%)	3,7
Rata-rata Keandalan ( <i>Reability</i> )								3,77

Berdasarkan tabel di atas, maka tanggapan responden yang berkaitan dengan item keandalan (*reability*) dapat diuraikan sebagai berikut 1) Petugas melayani

masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,89. 2) Petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh Masyarakat, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,74. 3) Petugas segera memberikan informasi terbaru jika ada perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,9. 4) Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,7. 5) Petugas menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada/ sesuai dengan SOP, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,67. 6) Petugas menjalankan teknis pelayanan sesuai dengan aturan yang ada, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata keandalan (*reability*) umumnya berkategori tinggi dengan rata-rata 3,77

## **2. Jaminan (*Assurance*) (X3)**

Deskripsi jaminan (*assurance*) didasarkan pada 6 pertanyaan yang diajukan kepada responden. Tanggapan responden terhadap ke 6 pertanyaan tentang jaminan (*assurance*) dapat dilihat pada Tabel 7 berikut:

Tabel 5.7 Deskripsi Responden Terhadap Jaminan (*assurance*)

Indikator		Kriteria Penilaian					Total	Rata-rata
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak setuju	Sangat tidak setuju		
Jaminan (X3)	X3_1	8 (25.0%)	17 (53.1%)	6 (18.8%)	1 (3.1%)	0	32 (100%)	4,0
	X3_2	5 (15.6%)	20 (62.5%)	4 (12.5%)	2 (6.3%)	1 (3.1%)	32 (100%)	3,81
	X3_3	7 (21.9%)	18 (56.3%)	2 (6.3%)	5 (15.6%)	0	32 (100%)	3,89
	X3_4	6 (18.8%)	17 (53.1%)	6 (18.8%)	3 (9.4%)	0	32 (100%)	3,85
	X3_5	3 (9.4%)	19 (59.4%)	9 (28.1%)	1 (3.1%)	0	32 (100%)	3,74
	X3_6	5 (15.6%)	17 (53.1%)	8 (25.0%)	1 (3.1%)	1 (3.1%)	32 (100%)	3,7
Rata-rata Jaminan ( <i>Assurance</i> )								3,83

Berdasarkan tabel di atas, maka tanggapan responden yang berkaitan dengan item jaminan (*assurance*) dapat diuraikan sebagai berikut 1) Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 4,0. 2) Petugas melaksanakan administrasi secara jujur, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,81. 3) Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, pada umumnya

responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,89. 4) Petugas bersikap sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik. pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,85. 5) Petugas bersosialisasi dengan baik, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,74. 6) Petugas memiliki etika yang baik dalam melayani masyarakat, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata jaminan (*assurance*) umumnya berkategori tinggi dengan rata-rata 3,83.

### 3. Perhatian (*Emphaty*) (X4)

Deskripsi perhatian (*emphaty*) didasarkan pada 6 pertanyaan yang diajukan kepada responden. Tanggapan responden terhadap ke 6 pertanyaan tentang perhatian (*emphaty*) dapat dilihat pada Tabel 8 berikut:

Tabel 5.8 Deskripsi Responden Terhadap Perhatian (*emphaty*)

Indikator		Kriteria Penilaian					Total	Rata-rata
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak setuju	Sangat tidak setuju		
Perhatian (X4)	X4_1	8 (25.0%)	15 (46.9%)	8 (25.0%)	1 (3.1%)	0	32 (100%)	4,0
	X4_2	4 (12.5%)	20 (62.5%)	3 (9.4%)	5 (15.6%)	0	32 (100%)	3,78
	X4_3	4 (12.5%)	19 (59.4%)	6 (18.8%)	3 (9.4%)	0	32 (100%)	3,78
	X4_4	9 (28.1%)	15 (46.9%)	5 (15.6%)	3 (9.4%)	0	32 (100%)	4,04
	X4_5	3	20	6	3	0	32	3,78

		(9.4%)	(62.5%)	(18.8%)	(9.4%)		(100%)	
	X4_6	3 (9.4%)	20 (62.5%)	8 (25.0%)	1 (3.1%)	0	32 (100%)	3,81
Rata-rata Perhatian ( <i>Emphaty</i> )								3,86

Berdasarkan tabel di atas, maka tanggapan responden yang berkaitan dengan item perhatian (*emphaty*) dapat diuraikan sebagai berikut 1) Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 4,0. 2) Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,78. 3) Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,78. 4) Petugas dapat memahami dan peduli dengan kebutuhan spesifik masyarakat, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 4,04. 5) Petugas bersikap ramah serta saling menghargai dan menghormati 3,78. 6) Petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,81. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata perhatian (*emphaty*) umumnya berkategori tinggi dengan rata-rata 3,86,

#### 4. Kemampuan Fisik (*Tangible*) (X5)

Deskripsi kemampuan fisik (*tangible*) didasarkan pada 5 pertanyaan yang diajukan kepada responden. Tanggapan responden terhadap ke 5 pertanyaan tentang kemampuan fisik (*tangible*) dapat dilihat pada Tabel 9 berikut:

Tabel 5.9 Deskripsi Responden Terhadap Kemampuan Fisik (*tangible*)

Indikator		Kriteria Penilaian					Total	Rata-rata
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak setuju	Sangat tidak setuju		
Kemampuan Fisik (X5)	X5_1	10 (31.3%)	14 (43.8%)	5 (15.6%)	3 (9.4%)	0	32 (100%)	4,04
	X5_2	5 (15.6%)	19 (59.4%)	3 (9.4%)	5 (15.6%)	0	32 (100%)	3,81
	X5_3	3 (9.4%)	21 (65.6%)	4 (12.5%)	3 (9.4%)	1 (3.1%)	32 (100%)	3,74
	X5_4	5 (15.6%)	19 (59.4%)	6 (18.8%)	2 (6.3%)	0	32 (100%)	3,89
	X5_5	3 (9.4%)	19 (59.4%)	8 (25.0%)	2 (6.3%)	0	32 (100%)	3,74
Rata-rata Kemampuan Fisik ( <i>Tangibles</i> )								3,84

Berdasarkan tabel di atas, maka tanggapan responden yang berkaitan dengan item perhatian (*emphaty*) dapat diuraikan sebagai berikut 1) Ruang tunggu/loket dikantor yang bersih dan nyaman, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 4,04. 2) Adanya penyediaan kursi/tempat duduk, koran dan air minum diruang tunggu/loket dikantor desa untuk kenyamanan masyarakat, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,81. 3) Adanya lahan parkir disertai keamanan yang baik untuk masyarakat, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,74. 4) Petugas dapat memahami dan peduli dengan kebutuhan spesifik masyarakat. pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,89. 5) Petugas pelayanan mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas, pada umumnya

responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,74. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata kemampuan fisik (*tangible*) umumnya berkategori tinggi dengan rata-rata 3,84,

## 5. Kepuasan Masyarakat (Y)

Deskripsi kepuasan masyarakat didasarkan pada 12 pertanyaan yang diajukan kepada responden. Tanggapan responden terhadap ke 12 pertanyaan tentang kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Tabel 10 berikut:

Tabel 5.10 Deskripsi Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat

Indikator		Kriteria Penilaian					Total	Rata-rata
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak setuju	Sangat tidak setuju		
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y_1	2 (6.3%)	23 (71.9%)	7 (21.9%)	0	0	32 (100%)	3,85
	Y_2	3 (9.4%)	22 (68.8%)	7 (21.9%)	0	0	32 (100%)	3,89
	Y_3	9 (28.1%)	15 (46.9%)	3 (9.4%)	5 (15.6%)	0	32 (100%)	3,93
	Y_4	7 (21.9%)	12 (37.5%)	11 (34.4%)	2 (6.3%)	0	32 (100%)	3,78
	Y_5	2 (6.3%)	21 (65.6%)	7 (21.9%)	2 (6.3%)	0	32 (100%)	3,74
	Y_6	2 (6.3%)	23 (71.9%)	5 (15.6%)	2 (6.3%)	0	32 (100%)	3,81
	Y_7	5 (15.6%)	19 (59.4%)	6 (18.8%)	2 (6.3%)	0	32 (100%)	3,93
	Y_8	8 (25.0%)	15 (46.9%)	7 (21.9%)	2 (6.3%)	0	32 (100%)	3,96

	Y_9	1 (3.1%)	24 (75.0%)	4 (12.5%)	3 (9.4%)	0	32 (100%)	3,74
	Y_10	3 (9.4%)	22 (68.8%)	7 (21.9%)	0	0	32 (100%)	3,89
Rata-rata Kepuasan Masyarakat								3,85

Berdasarkan tabel di atas, maka tanggapan responden yang berkaitan dengan item kinerja pegawai dapat diuraikan sebagai berikut

- 1) Prosedur pelayanan yang diberikan dapat dipahami, mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit, pada umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,85.
- 2) Persyaratan pelayanan tidak mempersulit masyarakat, umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,89.
- 3) Petugas menjalankan tanggungjawab sesuai dengan kewenangan dan tugas masing-masing, umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,93.
- 4) Petugas menjalankan tugas dengan amanah dan professional, umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,78.
- 5) Petugas konsisten dan tepat waktu dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada dikantor, umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,74.
- 6) Petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan, umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,81.
- 7) Petugas konsisten melakukan tugas dan tanggungjawabnya dalam memberikan pelayanan, umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,93.
- 8) Petugas selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,96.
- 9) Petugas menyelesaikan tugas dengan waktu yang efisien dan sesuai dengan waktu yang ditentukan, umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,74.
- 10) Waktu

penyelesaian pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan SOP yang ada dikantor, umumnya responden mengemukakan setuju dengan rata-rata 3,89. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata kepuasan masyarakat umumnya berkategori tinggi dengan rata-rata 3,85

## 5.1 Uji Kualitas Data

### a. Uji Validitas

#### 1) Hasil uji validitas instrumen variabel Daya Tanggap (*responsiveness*) ( $X_1$ )

Dari instrumen yang diujicobakan, ditentukan koefisien korelasi dengan menggunakan analisis korelasi berbantuan komputer (SPSS-25), ternyata menunjukkan bahwa semua item instrumen tersebut dinyatakan valid ( $\text{sig. } r_{\text{hit}} < \alpha 0.05$ ), dengan hasil selengkapnya sebagai berikut :

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (*respopsiveness*) ( $X_1$ )

Indikator		r hit	Sig	Ket
X1	X1_1	0.805	0.000	Valid
	X1_2	0.848	0.000	Valid
	X1_3	0.728	0.000	Valid
	X1_4	0.902	0.000	Valid
	X1_5	0.783	0.000	Valid
	X1_6	0.899	0.000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

#### 2) Hasil uji validitas instrumen variabel Keandalan (*reability*) ( $X_2$ )

Dari instrumen yang diujicobakan, ditentukan koefisien korelasi dengan menggunakan analisis korelasi berbantuan komputer (SPSS-25), ternyata menunjukkan

bahwa semua item instrumen tersebut dinyatakan valid ( $\text{sig.}r_{\text{hit}} < \alpha 0.05$ ), dengan hasil selengkapnya sebagai berikut :

Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan (*reability*) ( $X_2$ )

Indikator		r hit	Sig	Ket
X2	X2_1	0.880	0.000	Valid
	X2_2	0.906	0.000	Valid
	X2_3	0.931	0.000	Valid
	X2_4	0.883	0.000	Valid
	X2_5	0.934	0.000	Valid
	X2_6	0.878	0.000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

3) Hasil uji validitas instrumen variabel Jaminan (*assurance*) ( $X_3$ )

Dari instrumen yang diujicobakan, ditentukan koefisien korelasi dengan menggunakan analisis korelasi berbantuan komputer (SPSS-25), ternyata menunjukkan bahwa semua item instrumen tersebut dinyatakan valid ( $\text{sig.}r_{\text{hit}} < \alpha 0.05$ ), dengan hasil selengkapnya sebagai berikut :

Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (*assurance*) ( $X_3$ )

Indikator		r hit	Sig	Ket
X3	X3_1	0.812	0.000	Valid
	X3_2	0.904	0.000	Valid
	X3_3	0.931	0.000	Valid
	X3_4	0.935	0.000	Valid
	X3_5	0.878	0.000	Valid
	X3_6	0.879	0.000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

4) Hasil uji validitas instrumen variabel Perhatian (*emphaty*) ( $X_4$ )

Dari instrumen yang diujicobakan, ditentukan koefisien korelasi dengan menggunakan analisis korelasi berbantuan komputer (SPSS-25), ternyata menunjukkan bahwa semua item instrumen tersebut dinyatakan valid ( $\text{sig.}r_{\text{hit}} < \alpha 0.05$ ), dengan hasil selengkapnya sebagai berikut :

Tabel 5.14 Hasil Uji Validitas Variabel Perhatian (*emphaty*) (X<sub>4</sub>)

Indikator		r hit	Sig	Ket
X4	X4_1	0.847	0.000	Valid
	X4_2	0.926	0.000	Valid
	X4_3	0.892	0.000	Valid
	X4_4	0.876	0.000	Valid
	X4_5	0.857	0.000	Valid
	X4_6	0.822	0.000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

5) Hasil uji validitas instrumen variabel Kemampuan Fisik (*Tangible*) (X<sub>5</sub>)

Dari instrumen yang diujicobakan, ditentukan koefisien korelasi dengan menggunakan analisis korelasi berbantuan komputer (SPSS-25), ternyata menunjukkan bahwa semua item instrumen tersebut dinyatakan valid ( $\text{sig.}r_{\text{hit}} < \alpha 0.05$ ), dengan hasil selengkapnya sebagai berikut :

Tabel 5.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Fisik (*Tangible*) (X<sub>5</sub>)

Indikator		r hit	Sig	Ket
X5	X5_1	0.908	0.000	Valid
	X5_2	0.959	0.000	Valid
	X5_3	0.924	0.000	Valid
	X5_4	0.862	0.000	Valid
	X5_5	0.871	0.000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

6) Hasil uji validitas instrumen variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Dari instrumen yang diujicobakan, ditentukan koefisien korelasi dengan menggunakan analisis korelasi berbantuan komputer (SPSS-25), ternyata menunjukkan bahwa semua item instrumen tersebut dinyatakan valid ( $\text{sig.}r_{\text{hit}} < \alpha 0.05$ ), dengan hasil selengkapnya sebagai berikut :

Tabel 5.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Indikator	r hit	Sig	Ket	
Y	Y_1	0.856	0.000	Valid
	Y_2	0.851	0.000	Valid
	Y_3	0.826	0.000	Valid
	Y_4	0.790	0.000	Valid
	Y_5	0.873	0.000	Valid
	Y_6	0.886	0.000	Valid
	Y_7	0.869	0.000	Valid
	Y_8	0.825	0.000	Valid
	Y_9	0.850	0.000	Valid
	Y_10	0.851	0.000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

**b. Uji Realibilitas**

Uji realibilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi instrumen. Semua instrumen dikatakan reliabel atau mempunyai tingkat kepercayaan yang tinggi, jika instrumen tersebut memberikan hasil yang tetap. Ini berarti bahwa instrumen dikatakan reliabel apabila diujicobakan pada subyek lain dan dalam waktu yang lain pula akan mempunyai hasil yang sama. Hasil uji realibilitas dari masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 17 berikut :

Tabel 5.17 Hasil Uji Reliabilitas

No. Item	Variabel	Nilai Alfa Crombach's	Ket
1	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) ( $X_1$ )	0.905	Realibel
2	Keandalan ( <i>reability</i> ) ( $X_2$ )	0.953	Realibel
3	Jaminan ( <i>assurance</i> ) ( $X_3$ )	0.946	Realibel
4	Perhatian ( <i>emphaty</i> ) ( $X_4$ )	0.935	Realibel
5	Kemampuan Fisik ( <i>tangible</i> ) ( $X_5$ )	0.944	Realibel
6	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.954	Realibel

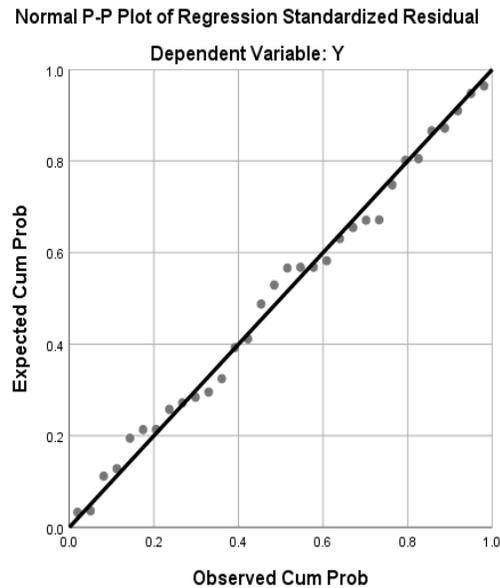
Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan perhitungan hasil uji realibilitas dari masing-masing variabel dengan menggunakan Program SPSS Versi 25 menunjukkan bahwa semua variabel realibel, karena nilai alfa crombachtnya melebihi dari 0,60.

### c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati tidak. Cara mendeteksi normalitas dilakukan dengan cara yaitu dengan analisis grafik. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal (Ghozali, 2006). Uji normalitas data dapat dilihat pada Gambar 2.

Gambar 2  
Uji Normalitas Data



Dengan melihat tampilan grafik Normal P-Plot dapat disimpulkan bahwa pola distribusi data mendekati normal. Hal tersebut terlihat dari sebaran titik-titik pada grafik mendekati garis diagonal.

#### d. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independen). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2006). Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil uji multikolinearitas dilihat pada Tabel 18 berikut.

**Tabel 5.18 Hasil Uji Multikolinearitas Data**

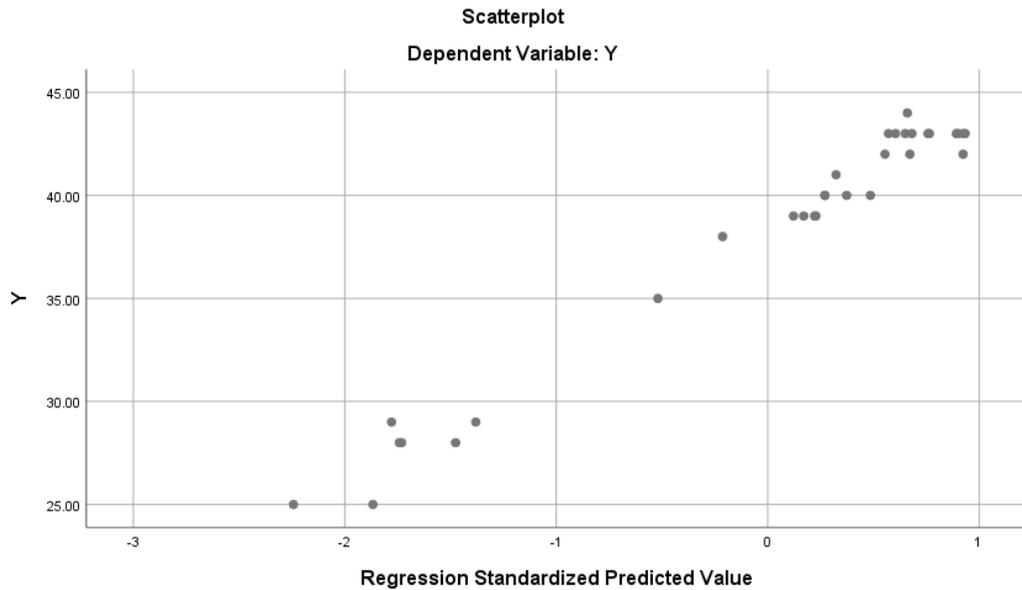
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	0.120	8.330
	X2	0.086	11.577
	X3	0,151	6.640
	X4	0.118	8.479
	X5	0.113	8.872

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas jika mempunyai nilai Tolerance dibawah 1 dan nilai VIF di bawah 10. Dari Tabel 18 dapat diketahui bahwa semua variabel independen memiliki nilai *Tolerance* berada di bawah 1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, kecuali variabel X2 dengan nilai VIF sebesar 11.577 yang berarti terjadi multikolinearitas pada variabel X2.

**e. Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji heteroskedastitas pada akuntan dengan menggunakan uji glejser ditunjukkan pada Gambar 3 di bawah ini.

Gambar 3.  
Hasil Uji Glejser



Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser diperoleh bahwa data tersebar diatas dan dibawah titik nol pada sumbu Y. Maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dan hasil uji dapat dilanjutkan.

## 5.2 Pengujian Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Berganda

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik regresi. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.19 Hasil Regresi Berganda

Model	B	T	P (sig)
Constant	5.553	4.981	0.000
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) ( $X_1$ )	0.348	2.728	0.011
Keandalan ( <i>reability</i> ) ( $X_2$ )	0.326	2.379	0.025
Jaminan ( <i>assurance</i> ) ( $X_3$ )	0.248	2.440	0.022
Perhatian ( <i>emphaty</i> ) ( $X_4$ )	0.257	2.058	0.049
Kemampuan Fisik ( <i>tangible</i> ) ( $X_5$ )	0.324	2.327	0.028

Sumber : Data diolah, 2021

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi

$$\hat{y} = 5,553 + 0,348 X_1 + 0,326 X_2 + 0,248 X_3 + 0,257 X_4 + 0,324 X_5$$

## 2. Uji Statistik

Untuk menguji hipotesis pada penelitian ini digunakan statistik t dan statistik F. Uji statistik t digunakan untuk menguji signifikansi secara parsial yaitu masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen pada tingkat signifikansi  $\alpha=5$  persen. Uji statistik F digunakan untuk menguji signifikansi secara simultan yaitu secara bersama-sama apakah variabel independen (Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*reability*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*tangible*)) berpengaruh signifikan atau tidak terhadap kepuasan masyarakat dengan tingkat signifikansi  $\alpha=5$  persen.

### a. Uji F (Uji Simultan)

Pada tabel 20 pengujian secara simultan (uji F), dimaksudkan untuk mengetahui

apakah variabel (Daya Tanggap (*Responsiveness*),Keandalan (*reability*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*tangible*) secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 5.20 Hasil Uji F

Model	Sum of Squars	Df	Mean square	F	P
Regression	1144.811	5	228.962	228.396	0,000
Residual	26.064	26	1.002		
Total	1170.875	31			

Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 20, didapatkan nilai F statistik sebesar 228.396 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat diketahui bahwa secara simultan ada pengaruh signifikan antara Daya Tanggap (*Responsiveness*),Keandalan (*reability*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

#### **b. Uji t (Uji Parsial)**

Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas antara (Daya Tanggap (*Responsiveness*),Keandalan (*reability*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*tangible*)) berpengaruh signifikan ataukah tidak terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto pada tingkat signifikansi  $\alpha=5$  persen secara terpisah atau parsial. Berikut hasil pengujian

hipotesis uji t:

Tabel 5.21 Hasil Uji Parsial

Model	B	T	P (sig)
Constant	5.553	4.981	0.000
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) ( $X_1$ )	0.348	2.728	0.011
Keandalan ( <i>reability</i> ) ( $X_2$ )	0.326	2.379	0.025
Jaminan ( <i>assurance</i> ) ( $X_3$ )	0.248	2.440	0.022
Perhatian ( <i>emphaty</i> ) ( $X_4$ )	0.257	2.058	0.049
Kemampuan Fisik ( <i>tangible</i> ) ( $X_5$ )	0.324	2.327	0.028

Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 17 di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh *daya tanggap (responsiveness)* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,011 < 0,05$ , maka disimpulkan H1 diterima, artinya *daya tanggap (responsiveness)* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.
- 2) Pengaruh *keandalan (reability)* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,025 < 0,05$ , maka disimpulkan H1 diterima, artinya *keandalan (reability)* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.
- 3) Pengaruh *jaminan (assurance)* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai

signifikansi sebesar  $0,022 < 0,05$ , maka disimpulkan H1 diterima, artinya *jaminan (assurance)* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

4) Pengaruh *perhatian (emphaty)* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,049 < 0,05$ , maka disimpulkan H1 diterima, artinya *perhatian (emphaty)* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

5) Pengaruh *kemampuan fisik (tangible)* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,028 < 0,05$ , maka disimpulkan H1 diterima, artinya *kemampuan fisik (tangible)* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

### **3. Uji Beta dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji beta yaitu untuk menguji variabel-variabel bebas/independen (X) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat/independen (Y) dengan menunjukkan variabel yang mempunyai koefisien beta standardized tertinggi. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS maka dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.22 Hasil Uji Beta

Model	Beta	Sig
Constanta		0.000
X <sub>1</sub>	0,230	0.011
X <sub>2</sub>	0,237	0.025
X <sub>3</sub>	0,184	0.022
X <sub>4</sub>	0,175	0.049
X <sub>5</sub>	0,203	0.028

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*reability*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel yang dominan berpengaruh berdasarkan nilai beta tertinggi adalah variabel keandalan (*reability*)(X<sub>2</sub>).

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependennya. Nilai  $R^2$  yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2006). Menurut ahli dalam Ghozali (2006) menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted*  $R^2$  untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi-variabel independennya. Hal ini dikarenakan nilai *adjusted*  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

Hasil perhitungan koefisien determinasi *adjusted* ( $R^2$ ) pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto dapat dilihat pada Tabel 19 berikut:

Tabel 5.23 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model				Std. Error of the Estimate
	R	R Square	Adjusted R Square	
1	.989	.978	.973	1.00124

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan output SPSS pada tabel 23 di atas tampak bahwa dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada sebesar 0,978, hal ini berarti koefisien determinasi pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*reability*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,978 atau 97.8% variansi kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi oleh Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*reability*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*tangible*). Sedangkan sisanya 2,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini.

### 5.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto dalam kategori tinggi, ini menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai, meskipun demikian masih ada masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil analisis statistik secara simultan menunjukkan bahwa ada pengaruh

signifikan antara Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*reability*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto. Hasil penelitian relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maria Josephine (2011), Sri Wahyuni (2014), Lubis (2008), Dwi Aryani (2010), Muh Yunus Bandu (2013), dan Gunastri (2013)

Dalam bagian ini akan dibahas pengaruh beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pembahasan masing-masing variabel tersebut dikemukakan berikut ini.

### ***1. Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) terhadap Kepuasan masyarakat***

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat, Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuni (2014), Dwi Aryani (2010), Muh Yunus Bandu (2013), dan Gunastri (2013) yang menemukan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat .

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan yang dirasakan diterima pelanggan terhadap kemampuan *customer service* dalam menyelesaikan masalah, dapat memenuhi keinginan, serta tanggap dan cekatan dalam mengatasi masalah-masalah yang dihadapi pelanggan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai Kantor Kecamatan

Bangkala terhadap keluhan atau laporan dari pelanggan pada umumnya cukup baik sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Bangkala.

Ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, maka pihak Kantor Kecamatan Bangkala harus meningkatkan daya tanggapnya (*responsiveness*) terhadap keluhan, dan laporan dari masyarakat.

Teori yang mendukung dikemukakan oleh Parasuraman (1991 : 49) bahwa *responsiveness* ini berkaitan dengan ketanggapan dan kemauan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Segala keluhan pelanggan secara tepat harus segera direspon dan memberikan solusi pemecahan masalah dengan tepat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

## ***2. Pengaruh Keandalan (Reability) terhadap Kepuasan masyarakat***

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa keandalan (*reability*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat, Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuni (2014), Dwi Aryani (2010), Muh Yunus Bandu (2013), dan Gunastri (2013) yang menemukan bahwa keandalan (*reability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hal ini berarti bahwa semakin baik keandalan dan semakin dipercaya akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Dan sebaliknya persepsi pelanggan terhadap keandalan dan dapat dipercaya buruk maka kepuasan pelanggan juga akan

semakin rendah. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005) menyatakan bahwa : *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

*Reliability* (keandalan) merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan yang dirasakan diterima pelanggan dalam bentuk kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan.

Faktor keandalan yang diukur dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, tingkat pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan, dan pelayanan oleh pegawai Kantor Kecamatan Bangkala jika terjadi keluhan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada umumnya pegawai Kecamatan Bangkala cukup memahami tentang kondisi yang terjadi di lapangan sehingga pelanggan puas dengan penjelasan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Bangkala. Dan begitu pula jika terjadi keluhan dari masyarakat, mereka menangani permasalahan konsumen tersebut, meskipun keluhan pelanggan tersebut tidak cepat ditangani.

Menurut Parasuraman (1991 : 47) bahwa *reliability* ini berkaitan dengan keandalan dan kemampuan perusahaan pemberi jasa untuk memberikan layanan sesuai dengan janji secara tepat dan terpercaya. Kinerja layanan harus berlaku secara menyeluruh dan tanpa ada kesalahan, artinya pelayanan diberikan dengan akurasi yang

tinggi, penyampaian layanan harus dilakukan secara simpati.

### ***3. Pengaruh Jaminan (Assurance) terhadap Kepuasan masyarakat***

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat, Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuni (2014), Dwi Aryani (2010), Muh Yunus Bandu (2013), dan Gunastri (2013) yang menemukan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat .

Dimensi assurance (kepercayaan dan keamanan) adalah persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan yang dirasakan diterima oleh pelanggan terutama kemampuan customer service dalam memberikan rasa aman serta kepercayaan terhadap customer service dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Parasuraman (1991 : 55) yang mengemukakan bahwa assurance berkaitan dengan pemberian jaminan dan kepastian untuk mengukur kemampuan, pengetahuan dan kesopanan pegawai atau orang yang bertanggung jawab secara langsung dalam pemberian layanan kepada pelanggan, sehingga mampu menumbuhkan rasa aman dan percaya akan perusahaan. Jika perusahaan memberikan jaminan kepada pelanggannya, maka pelanggan tidak akan terpuaskan dengan apa yang dikerjakan oleh PDAM.

Sedangkan menurut Lupiyoadi (2001 : 148) bahwa assurance merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk memberikan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa

komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

#### **4. Pengaruh Perhatian (*Empathy*) terhadap Kepuasan masyarakat**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa perhatian (*emphaty*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa empahty berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat, Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuni (2014), Dwi Aryani (2010), Muh Yunus Bandu (2013), dan Gunastri (2013) yang menemukan bahwa perhatian (*epmpathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat .

Dimensi *empathy* (kemampupahaman) adalah persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan yang dirasakan diterima oleh pelanggan dalam bentuk kemampuan customer service dalam memahami dan mampu menempatkan diri pada keadaan yang dialami pelanggan, baik ketika pelanggan merasakan suatu kesenangan atau kesulitan.

Empaty yang diukur dalam penelitian ini adalah komunikasi pegawai dengan masyarakat, pegawai Kecamatan Bangkala memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat dan kesiapan petugas menerima setiap keluhan.

Hasil pengkajian terhadap sikap empathy karyawan menunjukkan bahwa pada umumnya cukup menyenangkan masyarakat. Hal ini diperlihatkan dari sikap ramah pegawai Kecamatan Bangkala dengan masyarakat dalam menerima masukan ataupun keluhan dari pelanggan. Pegawai Kecamatan Bangkala terlihat siap menghadapi setiap keluhan ataupun masukan dari masyarakat.

Hasil penelitian ini relevan dengan apa yang dikemukakan oleh Tanjung (2003 :

117) yang menyatakan bahwa untuk mewujudkan sikap empati, setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung (*face contact*)

#### **5. Pengaruh Kemampuan Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan masyarakat**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat, Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuni (2014), Dwi Aryani (2010), Muh Yunus Bandu (2013), dan Gunastri (2013) yang menemukan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat .

Dimensi *tangible* (bukti-bukti fisik) adalah persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan yang dirasakan diterima terutama pada elemen fisik. Teori yang mendukung dikemukakan oleh Tanjung (2003) bahwa bukti fisik yang merupakan pemberian pelayanan sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan tenaga operasional (performansi petugas) yang secara nyata sebagai prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), peralatan atau perangkat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, akan menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk atau jasa.

#### **6. Variabel yang Paling Dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*reability*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*tangible*) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto adalah variabel keandalan ( $X_2$ ).

Hasil ini dapat dilihat dari keandalan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Bangkala, Petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi, Petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh Masyarakat, dan Petugas segera memberikan informasi terbaru jika ada perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan.

Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur dan teknis pelayanan, dimana dapat dilihat Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik, pegawai kecamatan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada/sesuai dengan SOP, dan Petugas menjalankan teknis pelayanan sesuai dengan aturan yang ada.

Menurut Parasuraman (1991 : 47) bahwa *reliability* ini berkaitan dengan keandalan dan kemampuan perusahaan pemberi jasa untuk memberikan layanan sesuai dengan janji secara tepat dan terpercaya. Kinerja layanan harus berlaku secara menyeluruh dan tanpa ada kesalahan, artinya pelayanan diberikan dengan akurasi yang tinggi, penyampaian layanan harus dilakukan secara simpati.

## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi daya tanggap pegawai akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.
2. Secara parsial menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reability*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keandalan pegawai akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.
3. Secara parsial menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi jaminan (*assurance*) akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.
4. Secara parsial menunjukkan bahwa variabel perhatian (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *emphaty* akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

5. Secara parsial menunjukkan bahwa variabel kemampuan fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan fisik (*tangible*) akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.
6. Secara simultan menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*reability*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan Kemampuan Fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berarti bahwa peningkatan kelima variabel tersebut akan mempengaruhi peningkatan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto sebesar 97,8%

## **B. Saran**

1. Perlu peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto
2. Perlunya menciptakan sikap ramah dan bersahabat pegawai dan menyediakan kotak saran bagi masyarakat sebagai masukan dalam meningkatkan pelayanan prima.
3. Pentingnya peningkatan daya tanggap, penyelesaian masalah yang efektif dan efisien dengan kemampuan pegawai memberikan solusi harapan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Saifudin (2011), pengaruh kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai, Penelitian non publikasi.
- Ansari, M. Isa, 2013. Pengaruh Motivasi terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Sulawesi Selatan. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang. Tidak Dipublikasikan.
- Aswar. 2013. Reliability dan Validitas (3r ed). Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Bambang Saputra (2013) tentang pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja, Tesis Program Pasca Sarjana UMI, Tidak di publikasikan.
- Cascio, W.F. 2008. Managing Human Resource. International Edition. McGraw Hall Inc : New York.
- Cooper, Donald R and C. William Emory. 2013. Metode Penelitian Bisnis. Terjemahan Edisi Kelima. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Desseler, Gary, 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Indonesia. PT Prnhallindo, Jakarta.
- Djarmiko Yayat Hayati, 2010, Perilaku Organisasi, Cetakan Pertama Alfabeta. Bandung
- Effendy, Sofyan dan Singarimbun, Masri, 2013, Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi, LP3ES. Jakarta.
- Edi Sofiantho (2013). Pengaruh Motivasi dan Prestasi Kerja Individu terhadap Kepuasan Pegawai pada Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Makassar.
- Egan, John. 2013. Relationship Marketing: Exploring Relational Strategies in Marketing. Prentice Hall: Singapore.
- Gasperz Vincent, 2013, Manajemen Produktivitas Total ; Strategi Peningkatan Produktivitas Bisnis Global, PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Goldstein, Arnold S. 2010. Starting on a Shoestring : Building a Business without a Bankroll, John Wiley & Sons, Inc. New York.
- Grenberg, Jerald dan Baron, Robert A. 2013. Perilaku Organisasi. Prentice Hall. Jakarta.

- Hasibuan, Malayu, SP. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hatch, M J., 2010. Organizational Theory: Modern Symbolic and Postmodern Perspective. Oxford University Press. New York.
- Hersey, Paul, & Kenneth H Blanchard, 2006, Manajemen Perilaku Organisasi; Pernerdayaan Sumber Daya Manusia, Terjemahan, Edisi 4, Erlangga, Jakarta
- Hofstede G, 2013. The Cultural Relativity Organizational Practices and Theories. Jurnal International Business Studies Fall.
- Koontz, Harold, CO. Donnel dan M. Wichrich, 2013, Manajemen, Jilid T Edisi 8 (Terjemahan). Erlangga, Jakarta.
- Koontz, H. 2013. Management : A Global Perspective, 10th edition. International Edition, McGraw-Hill, Inc., Singapore.
- Maslow, A. H. 2010. Motivation and Personality. Harper and Row. New York.
- Nicholson, W, 2010, Teori Ekonomi Mikro 1. Raja Grafindo Persada Jakarta,
- Nimran, Umar, 2013. Perilaku Organisasi, Citra Media. Surabaya.
- Robbins, Stephen P. 2013, Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Edisi Bahasa Indonesia, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Robert and Hunt, 2013, Managing Organization, Behaviour. Jhon Welly & Sons,. New York.
- Sahrin .2013. Pengaruh Budaya Organisasi dan Perilaku Kerja terhadap Kinerja di Lingkup Universitas Haluoleo Kendari. Tesis Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar. Tidak Dipublikasikan.
- Salusu, J,. 2010. Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit, Petunjuk Teknis untuk Staf Manajemen, PT Grasindo / Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Schein, E.H. 2013, Organizational Culture and Leadership: A Dynamic View. Jossey-Bass Publisher, San Fransisco.

## LAMPIRAN

- **UJI VALIDITAS ITEM ( $r > 0.3494$ )**

- Validitas Daya tanggap (Responsiveness) (X1)**

		Correlations						
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.639**	.427*	.752**	.566**	.651**	.805**
	Sig. (2-tailed)		.000	.015	.000	.001	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X1_2	Pearson Correlation	.639**	1	.534**	.626**	.550**	.768**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.001	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X1_3	Pearson Correlation	.427*	.534**	1	.675**	.480**	.546**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.015	.002		.000	.005	.001	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X1_4	Pearson Correlation	.752**	.626**	.675**	1	.709**	.761**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X1_5	Pearson Correlation	.566**	.550**	.480**	.709**	1	.669**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.005	.000		.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X1_6	Pearson Correlation	.651**	.768**	.546**	.761**	.669**	1	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X1	Pearson Correlation	.805**	.848**	.728**	.902**	.783**	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32

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

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

- Validitas Keandalan (reability) (X2)**

		Correlations						
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.776**	.807**	.769**	.753**	.655**	.880**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X2_2	Pearson Correlation	.776**	1	.832**	.699**	.856**	.735**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X2_3	Pearson Correlation	.807**	.832**	1	.751**	.853**	.768**	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X2_4	Pearson Correlation	.769**	.699**	.751**	1	.773**	.824**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X2_5	Pearson Correlation	.753**	.856**	.853**	.773**	1	.799**	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X2_6	Pearson Correlation	.655**	.735**	.768**	.824**	.799**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X2	Pearson Correlation	.880**	.906**	.931**	.883**	.934**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32

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

### 3. Validitas Jaminan (Assurance) (X3)

		Correlations						
		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3
X3_1	Pearson Correlation	1	.662**	.779**	.733**	.599**	.543**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X3_2	Pearson Correlation	.662**	1	.795**	.791**	.777**	.798**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X3_3	Pearson Correlation	.779**	.795**	1	.829**	.792**	.759**	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X3_4	Pearson Correlation	.733**	.791**	.829**	1	.810**	.832**	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X3_5	Pearson Correlation	.599**	.777**	.792**	.810**	1	.764**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X3_6	Pearson Correlation	.543**	.798**	.759**	.832**	.764**	1	.879**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X3	Pearson Correlation	.812**	.904**	.931**	.935**	.878**	.879**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32

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

### 4. Validitas Perhatian (Empathy) (X4)

		Correlations						
		X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4_5	X4_6	X4
X4_1	Pearson Correlation	1	.836**	.727**	.612**	.597**	.646**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X4_2	Pearson Correlation	.836**	1	.893**	.693**	.728**	.663**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X4_3	Pearson Correlation	.727**	.893**	1	.725**	.663**	.625**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X4_4	Pearson Correlation	.612**	.693**	.725**	1	.798**	.727**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X4_5	Pearson Correlation	.597**	.728**	.663**	.798**	1	.699**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X4_6	Pearson Correlation	.646**	.663**	.625**	.727**	.699**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X4	Pearson Correlation	.847**	.926**	.892**	.876**	.857**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32

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

## 5. Validitas Kemampuan fisik (tangibles) (X5)

### Correlations

		X5_1	X5_2	X5_3	X5_4	X5_5	X5
X5_1	Pearson Correlation	1	.821**	.799**	.670**	.793**	.908**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X5_2	Pearson Correlation	.821**	1	.885**	.862**	.761**	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X5_3	Pearson Correlation	.799**	.885**	1	.725**	.750**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X5_4	Pearson Correlation	.670**	.862**	.725**	1	.669**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X5_5	Pearson Correlation	.793**	.761**	.750**	.669**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	32	32	32	32	32	32
X5	Pearson Correlation	.908**	.959**	.924**	.862**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32

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

## 6. Validitas Kepuasan masyarakat (Y)

### Correlations

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Y
Y_1	Pearson Correlation	1	.721**	.707**	.552**	.788**	.847**	.753**	.634**	.789**	.721**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y_2	Pearson Correlation	.721**	1	.780**	.530**	.672**	.718**	.713**	.587**	.757**	1.000**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y_3	Pearson Correlation	.707**	.780**	1	.800**	.744**	.734**	.767**	.734**	.790**	.790**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y_4	Pearson Correlation	.552**	.530**	.800**	1	.631**	.626**	.610**	.739**	.523**	.530**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.002	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y_5	Pearson Correlation	.788**	.672**	.744**	.631**	1	.862**	.837**	.670**	.654**	.672**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y_6	Pearson Correlation	.847**	.718**	.734**	.626**	.862**	1	.760**	.648**	.790**	.718**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y_7	Pearson Correlation	.753**	.713**	.767**	.610**	.837**	.760**	1	.665**	.652**	.713**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y_8	Pearson Correlation	.634**	.587**	.734**	.739**	.670**	.848**	.665**	1	.670**	.587**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y_9	Pearson Correlation	.789**	.757**	.790**	.523**	.654**	.790**	.652**	.670**	1	.757**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y_10	Pearson Correlation	.721**	1.000**	.780**	.530**	.672**	.718**	.713**	.587**	.757**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y	Pearson Correlation	.856**	.851**	.926**	.790**	.873**	.886**	.869**	.825**	.850**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

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

- **UJI RELIABILITAS**

1. **RELIABILITAS DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) (X1)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	32	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	6

→ Nilai Cronbach's Alpha  
0.905 > 0.50

2. **RELIABILITAS KEANDALAN (REABILITY) (X2)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	32	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	6

→ Nilai Cronbach's Alpha  
0.953 > 0.50

### 3. RELIABILITAS JAMINAN (ASSURANCE) (X3)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	32	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	6

→ Nilai Cronbach's Alpha  
 $0.946 > 0.50$

### 4. RELIABILITAS PERHATIAN (EMPHATY) (X4)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	32	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	6

→ Nilai Cronbach's Alpha  
 $0.935 > 0.50$

## 5. RELIABILITAS KEMAMPUAN FISIK (TANGIBLES) (X5)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	32	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	5

→ Nilai Cronbach's Alpha  
 $0.944 > 0.50$

## 6. RELIABILITAS KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	32	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	10

→ Nilai Cronbach's Alpha  
 $0.954 > 0.50$

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

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	18	56.3	56.3	56.3
	2.00	14	43.8	43.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**Umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	29.00	1	3.1	3.1	3.1
	31.00	1	3.1	3.1	6.3
	32.00	2	6.3	6.3	12.5
	33.00	1	3.1	3.1	15.6
	34.00	5	15.6	15.6	31.3
	35.00	4	12.5	12.5	43.8
	36.00	3	9.4	9.4	53.1
	37.00	3	9.4	9.4	62.5
	38.00	3	9.4	9.4	71.9
	39.00	2	6.3	6.3	78.1
	40.00	3	9.4	9.4	87.5
	42.00	1	3.1	3.1	90.6
	51.00	1	3.1	3.1	93.8
	53.00	1	3.1	3.1	96.9
	55.00	1	3.1	3.1	100.0
		Total	32	100.0	100.0

**Masa Kerja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	8.00	1	3.1	3.1	3.1	
	9.00	1	3.1	3.1	6.3	
	10.00	3	9.4	9.4	15.6	
	11.00	3	9.4	9.4	25.0	
	12.00	9	28.1	28.1	53.1	
	13.00	3	9.4	9.4	62.5	
	14.00	5	15.6	15.6	78.1	
	15.00	3	9.4	9.4	87.5	
	17.00	1	3.1	3.1	90.6	
	22.00	1	3.1	3.1	93.8	
	24.00	1	3.1	3.1	96.9	
	25.00	1	3.1	3.1	100.0	
		Total	32	100.0	100.0	

**Tingkat Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	3	9.4	9.4	9.4
	S1	17	53.1	53.1	62.5
	S2	2	6.3	6.3	68.8
	SMA	10	31.3	31.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

## 2. DESKRIPTIF ITEM PERNYATAAN

### Item Daya tanggap (Responsiveness) (X1)

#### X1\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	6.3	6.3	6.3
	3.00	5	15.6	15.6	21.9
	4.00	21	65.6	65.6	87.5
	5.00	4	12.5	12.5	100.0
Total		32	100.0	100.0	

#### X1\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	9.4	9.4	9.4
	3.00	6	18.8	18.8	28.1
	4.00	12	37.5	37.5	65.6
	5.00	11	34.4	34.4	100.0
Total		32	100.0	100.0	

#### X1\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	37.5	37.5	37.5
	4.00	14	43.8	43.8	81.3
	5.00	6	18.8	18.8	100.0
Total		32	100.0	100.0	

#### X1\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	6.3	6.3	6.3
	3.00	6	18.8	18.8	25.0
	4.00	18	56.3	56.3	81.3
	5.00	6	18.8	18.8	100.0
Total		32	100.0	100.0	

#### X1\_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	6.3	6.3	6.3
	3.00	3	9.4	9.4	15.6
	4.00	24	75.0	75.0	90.6
	5.00	3	9.4	9.4	100.0
Total		32	100.0	100.0	

#### X1\_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	9.4	9.4	9.4
	3.00	8	25.0	25.0	34.4
	4.00	10	31.3	31.3	65.6
	5.00	11	34.4	34.4	100.0
Total		32	100.0	100.0	

## Item Keandalan (Reability) (X2)

### X2\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	12.5	12.5	12.5
	3.00	3	9.4	9.4	21.9
	4.00	19	59.4	59.4	81.3
	5.00	6	18.8	18.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

### X2\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	15.6	15.6	15.6
	3.00	2	6.3	6.3	21.9
	4.00	23	71.9	71.9	93.8
	5.00	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

### X2\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	18.8	18.8	18.8
	3.00	1	3.1	3.1	21.9
	4.00	18	56.3	56.3	78.1
	5.00	7	21.9	21.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

### X2\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	9.4	9.4	9.4
	3.00	7	21.9	21.9	31.3
	4.00	19	59.4	59.4	90.6
	5.00	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

### X2\_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	21.9	21.9	21.9
	3.00	2	6.3	6.3	28.1
	4.00	19	59.4	59.4	87.5
	5.00	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

### X2\_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	9.4	9.4	9.4
	3.00	7	21.9	21.9	31.3
	4.00	18	56.3	56.3	87.5
	5.00	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

### Item Jaminan (Assurance) (X3)

#### X3\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	3.1	3.1	3.1
	3.00	6	18.8	18.8	21.9
	4.00	17	53.1	53.1	75.0
	5.00	8	25.0	25.0	100.0
Total		32	100.0	100.0	

#### X3\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	3.1	3.1	3.1
	2.00	2	6.3	6.3	9.4
	3.00	4	12.5	12.5	21.9
	4.00	20	62.5	62.5	84.4
	5.00	5	15.6	15.6	100.0
Total		32	100.0	100.0	

#### X3\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	15.6	15.6	15.6
	3.00	2	6.3	6.3	21.9
	4.00	18	56.3	56.3	78.1
	5.00	7	21.9	21.9	100.0
Total		32	100.0	100.0	

#### X3\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	9.4	9.4	9.4
	3.00	6	18.8	18.8	28.1
	4.00	17	53.1	53.1	81.3
	5.00	6	18.8	18.8	100.0
	Total		32	100.0	100.0

#### X3\_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	3.1	3.1	3.1
	3.00	9	28.1	28.1	31.3
	4.00	19	59.4	59.4	90.6
	5.00	3	9.4	9.4	100.0
Total		32	100.0	100.0	

#### X3\_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	3.1	3.1	3.1
	2.00	1	3.1	3.1	6.3
	3.00	8	25.0	25.0	31.3
	4.00	17	53.1	53.1	84.4
	5.00	5	15.6	15.6	100.0
	Total		32	100.0	100.0

## Item Perhatian (Emphaty) (X4)

### X4\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	3.1	3.1	3.1
	3.00	8	25.0	25.0	28.1
	4.00	15	46.9	46.9	75.0
	5.00	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

### X4\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	15.6	15.6	15.6
	3.00	3	9.4	9.4	25.0
	4.00	20	62.5	62.5	87.5
	5.00	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

### X4\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	9.4	9.4	9.4
	3.00	6	18.8	18.8	28.1
	4.00	19	59.4	59.4	87.5
	5.00	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

### X4\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	9.4	9.4	9.4
	3.00	5	15.6	15.6	25.0
	4.00	15	46.9	46.9	71.9
	5.00	9	28.1	28.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

### X4\_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	9.4	9.4	9.4
	3.00	6	18.8	18.8	28.1
	4.00	20	62.5	62.5	90.6
	5.00	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

### X4\_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	3.1	3.1	3.1
	3.00	8	25.0	25.0	28.1
	4.00	20	62.5	62.5	90.6
	5.00	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

## Item Kemampuan fisik (Tangibles) (X5)

### X5\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	9.4	9.4	9.4
	3.00	5	15.6	15.6	25.0
	4.00	14	43.8	43.8	68.8
	5.00	10	31.3	31.3	100.0
Total		32	100.0	100.0	

### X5\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	15.6	15.6	15.6
	3.00	3	9.4	9.4	25.0
	4.00	19	59.4	59.4	84.4
	5.00	5	15.6	15.6	100.0
Total		32	100.0	100.0	

### X5\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	3.1	3.1	3.1
	2.00	3	9.4	9.4	12.5
	3.00	4	12.5	12.5	25.0
	4.00	21	65.6	65.6	90.6
	5.00	3	9.4	9.4	100.0
Total		32	100.0	100.0	

### X5\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	6.3	6.3	6.3
	3.00	6	18.8	18.8	25.0
	4.00	19	59.4	59.4	84.4
	5.00	5	15.6	15.6	100.0
Total		32	100.0	100.0	

### X5\_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	6.3	6.3	6.3
	3.00	8	25.0	25.0	31.3
	4.00	19	59.4	59.4	90.6
	5.00	3	9.4	9.4	100.0
Total		32	100.0	100.0	

### Item Kepuasan masyarakat (Y)

#### Y\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	21.9	21.9	21.9
	4.00	23	71.9	71.9	93.8
	5.00	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

#### Y\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	21.9	21.9	21.9
	4.00	22	68.8	68.8	90.6
	5.00	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

#### Y\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	15.6	15.6	15.6
	3.00	3	9.4	9.4	25.0
	4.00	15	46.9	46.9	71.9
	5.00	9	28.1	28.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

#### Y\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	6.3	6.3	6.3
	3.00	11	34.4	34.4	40.6
	4.00	12	37.5	37.5	78.1
	5.00	7	21.9	21.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

#### Y\_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	6.3	6.3	6.3
	3.00	7	21.9	21.9	28.1
	4.00	21	65.6	65.6	93.8
	5.00	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**Y\_6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	6.3	6.3	6.3
	3.00	5	15.6	15.6	21.9
	4.00	23	71.9	71.9	93.8
	5.00	2	6.3	6.3	100.0
Total		32	100.0	100.0	

**Y\_7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	6.3	6.3	6.3
	3.00	6	18.8	18.8	25.0
	4.00	19	59.4	59.4	84.4
	5.00	5	15.6	15.6	100.0
Total		32	100.0	100.0	

**Y\_8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	6.3	6.3	6.3
	3.00	7	21.9	21.9	28.1
	4.00	15	46.9	46.9	75.0
	5.00	8	25.0	25.0	100.0
Total		32	100.0	100.0	

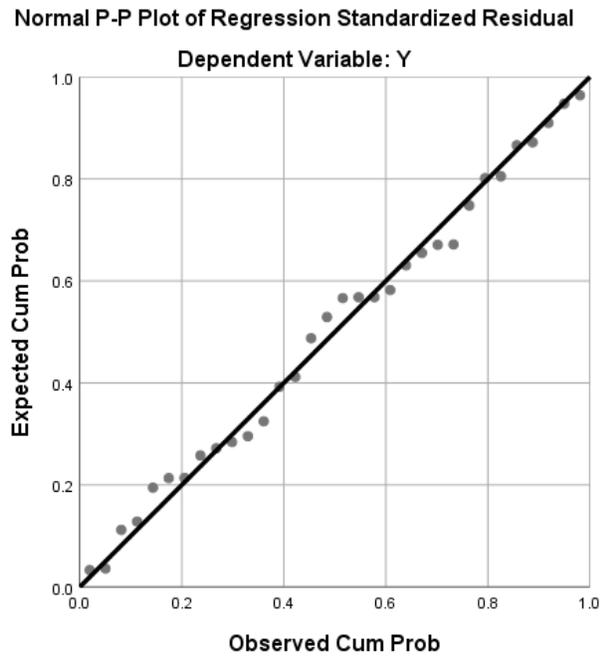
**Y\_9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	9.4	9.4	9.4
	3.00	4	12.5	12.5	21.9
	4.00	24	75.0	75.0	96.9
	5.00	1	3.1	3.1	100.0
Total		32	100.0	100.0	

**Y\_10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	21.9	21.9	21.9
	4.00	22	68.8	68.8	90.6
	5.00	3	9.4	9.4	100.0
Total		32	100.0	100.0	

- **UJI ASUMSI KLASIK**
  - 1. UJI NORMALITAS**



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

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1.	(Constant)	5.553	1.115		4.981	.000						
	X1	.348	.128	.230	2.728	.011	.949	.472	.080	.120	8.332	
	X2	.306	.128	.237	2.379	.025	.962	.423	.070	.086	11.577	
	X3	.248	.102	.184	2.440	.022	.934	.432	.071	.151	6.640	
	X4	.257	.124	.176	2.088	.049	.946	.376	.061	.118	8.479	
	X5	.324	.139	.203	2.327	.028	.950	.415	.068	.113	8.872	

a. Dependent Variable: Y

### 3. UJI AUTOKORELASI

- Jumlah  $n = 32$
- jumlah  $k$  (independen variabel) = 5
- Nilai  $dL = 1.109$
- Nilai  $dU = 1.818$
- Nilai  $Dw = 1.943$
- Kesimpulan =  $Dw > dU$  ( $1.943 > 1.818$ ) = Tidak Terdapat autokorelasi

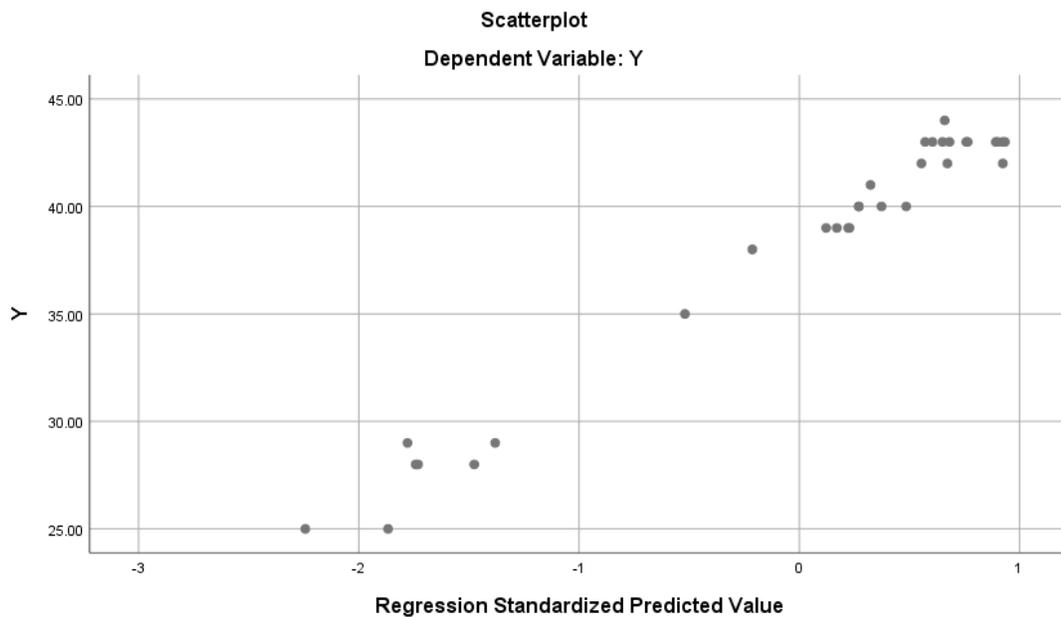
**Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.989 <sup>a</sup>	.978	.973	1.00124	.978	228.396	5	26	.000	1.943

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2  
b. Dependent Variable: Y

### 4. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Data tersebar di atas dan di bawah titik 0 pada sumbu Y, disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas



- **UJI HIPOTESIS**

1. **UJI T → T TABEL = 2.051**

t hitung > t tabel = ADA PENGARUH

t hitung < t tabel = TIDAK ADA PENGARUH

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Zero-order	Correlations	
		B	Std. Error	Beta				Partial	Part
1	(Constant)	5.553	1.115		4.981	.000			
	X1	.348	.128	.230	2.728	.011	.949	.472	.060
	X2	.306	.128	.237	2.379	.025	.962	.423	.070
	X3	.248	.102	.184	2.440	.022	.934	.432	.071
	X4	.257	.124	.176	2.068	.049	.946	.376	.061
	X5	.324	.139	.203	2.327	.028	.950	.415	.068

a. Dependent Variable: Y

2. **UJI F → F TABEL = 2.59**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1144.811	5	228.962	228.396	.000 <sup>b</sup>
	Residual	26.064	26	1.002		
	Total	1170.875	31			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

3. **UJI KOEFISIEN REGRESI**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
						F Change	df1	df2		
1	.989 <sup>a</sup>	.978	.973	1.00124	.978	228.396	5	26	.000	1.943

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

b. Dependent Variable: Y



**Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)**

**NOBEL INDONESIA INSTITUTE**

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

## **SURAT KETERANGAN**

No.230/DBK/S.KET/NII/II/2021

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

Nama : SITTI MARLIATI

NIM : 2018MM11357

Program Studi: MAGISTER MANAJEMEN

Alamat/No.Hp : 085233545467

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, 20 Februari 2021

Kabag. Pelatihan & Pengembangan SDM,



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