

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS
PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN UKM
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**

TESIS

**Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Diajukan Oleh :

**S O F Y A N
2018.MM.1.1426**

**PROGRAM PASCASARJANA
STIE NOBEL INDONESIA
MAKASSAR
2020**

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS
PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN UKM
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**

TESIS

**Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Diajukan Oleh :

**S O F Y A N
2018.MM.1.1426**

**PROGRAM PASCASARJANA
STIE NOBEL INDONESIA
MAKASSAR
2020**

PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS
PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN UKM
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**

Oleh:

SOFYAN

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 30 Desember 2020
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui :

Komisi Pembimbing

Ketua,

Anggota,

Dr. Anwar, S.E., M.Si

Dr. Didiek Gusti Handayani, S.E., M.M.

Mengetahui :

**Direktur PPS
STIE Nobel Indonesia,**

**Ketua Program Studi
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 LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN UKM KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR.

Nama Mahasiswa : Sofyan
NIM : 2018MM11426
Program Studi : Magister Manajemen
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

KOMISI PEMBIMBING:

Ketua : Dr. Anwar, S.E., M.Si.
Anggota : Dr. Didiék Gusti Handayani, S.E., M.M.

TIM DOSEN PENGUJI :

Dosen Penguji 1 : Dr. H. Badaruddin, S.T., M.Si.
Dosen Penguji 2 : Dr. Laode Amijaya Kamaluddin, M.Adm KP.

Tanggal Ujian : 07 April 2020
SK Penguji Nomor : 025/SK/PPS/STIE-NI/IV/2020

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam 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 sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam Naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER MANAJEMEN) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).



Makassar, 10 September 2020

Mahasiswa,

SOFYAN
2018,MM.1.1426

KATA PENGANTAR

Assalaamu Alaikum Warhmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia dan berkah-Nya sehingga Tesis ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammada SAW.

Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.

Adapun judul Tesis ini adalah **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar”**. Penulis menyadari bahwa penulisan Tesis ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak **Dr. Maryadi, S.E., M.M.** selaku Direktur Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
2. Ibu **Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si, Ak., CA** selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen STIE Nobel Indonesia Makassar.
3. Bapak **Dr. Anwar, S.E., M.Si.**, selaku Ketua Pembimbing dan Bapak **Dr. Didiek Handayani Gusti, S.E., M.Si.**, selaku anggota Komisi Pembimbing yang telah bersedia membimbing, menyumbangkan saran serta masukan untuk dalam

penyusunan Tesis ini. Tanpa bantuan pembimbing, Tesis ini tidak akan selesai sesuai dengan yang diharapkan.

4. Bapak **Dr. H. Badaruddin, S.T., M.M.**, dan Bapak **Dr. Laode Amijaya Kamaluddin, M.Adm KP**, selaku Tim Penguji yang telah memberikan saran dan kritikan yang membangun pada saat ujian sehingga Tesis ini dapat Penulis selesaikan.
5. Kepada kedua orang tua tersayang dan tercinta Bapak (alm) **Muchtar Demma** dan Ibu **Hj. Banri Alang** yang telah memberikan segala doa, daya dan upaya kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini. Terima kasih juga kepada kakak **Sukmawati** dan adek **Sofrani Muchtar, S.Kom.**
6. **Risnawati, S.E.**, istriku tercinta atas dorongan semangat, doa dan kesabaran yang tidak ada habisnya selama proses Penulis menuntut ilmu dan menyelesaikan Tesis ini. Buat anak-anakku Kakak **Muh. Pradipta Mahardika**, yang Insya Allah tahun ini akan memasuki jenjang pendidikan Sekolah Dasar dan Adek **Nur Aisyah Anindita**, yang saat ini masih berada di kelas A Taman Kanak-Kanak Islam Terpadu Annida, jangan lelah dalam proses pendidikan mu kelak nak, karena nanti ilmu mu lah yang akan menjagamu.
7. Kepada Bapak **Drs. Hizbullah Kamaruddin**, selaku Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM atas izin dan arahan beliau sehingga proses kuliah dan penelitian dapat berjalan sesuai yang diharapkan.
8. Bapak/Ibu Dosen, serta staf Program Pascasarjana Program Studi Manajemen STIE Nobel Indonesia Makassar, atas bantuan yang telah di berikan selama ini, kiranya akan menjadi bekal hidup dalam mengabdikan ilmu saya dikemudian hari.

9. Kepada teman-teman pegawai Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM, yang telah bekerjasama secara maksimal dalam membantu penyusunan Tesis ini. Semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah SWT dalam melaksanakan tugas keseharian kita di kantor. Aamiin.
10. Teman sejawat mahasiswa prodi Magister Manajemen PPs STIE Nobel Indonesia Makassar atas bantuan dan kerja samanya selama ini. Dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga senantiasa mendapatkan kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga tesis ini terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini dengan harapan, semoga tesis ini bermanfaat bagi pengambilan kebijakan di bidang manajemen dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya. Aamiin.

Benteng, 04 Januari 2021

Penulis,

SOFYAN

ABSTRAK

Sofyan. 2020. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan (1) pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar (2) pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Juli 2020. Dengan jumlah populasi 81 orang.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh tidak signifikan lingkungan kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar

Kata Kunci : Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Publik, Covid-19.



Abstract

Sofyan. 2020. This study aims to examine and explain (1) the influence of the work environment, work motivation and organizational commitment partially on the quality of public services during the Covid-19 pandemic at the Department of Industry, Trade, Cooperation and UKM, Selayar Islands Regency (2) work, work motivation and organizational commitment simultaneously to the quality of public services during the Covid-19 pandemic at the Department of Industry, Trade, Cooperation and UKM, Selayar Islands Regency.

The research approach used is a quantitative approach. This research was conducted at the Department of Industry, Trade, Cooperation and UKM, Selayar Islands Regency. When the research was conducted starting in July 2020. With a population of 81 people.

The results of this study indicate that (1) there is a partially insignificant effect of the work environment on the quality of public services during the Covid-19 pandemic at the Department of Industry, Trade, Cooperation and UKM, Selayar Islands Regency (2) there is a positive and significant effect on work motivation partially on the quality of public services during the Covid-19 pandemic at the Department of Industry, Trade, Cooperation and UKM, Selayar Islands Regency (3) there is a positive and significant effect of organizational commitment partially on the quality of public services during the Covid-19 pandemic at the Industry, Trade Service , Co-operation and UKM of Selayar Islands Regency (4) there is a positive and significant influence of the work environment, work motivation and organizational commitment simultaneously on the quality of public services during the Covid-19 pandemic at the Department of Industry, Trade, Cooperation and UKM of Selayar Islands Regency.

Keywords: Work Environment, Work Motivation, Organizational Commitment, Quality of Public Services, Covid-19.



DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN IDENTITAS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kemampuan Individu	14
2.3 Lingkungan Kerja.....	20

2.4	Kepuasan Kerja	29
2.5	Semangat Kerja	38
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN		44
3.1	Kerangka Konseptual.....	44
3.2	Hipotesis.....	46
3.3	Definisi Operasional Variabel	47
BAB IV METODE PENELITIAN		51
4.1	Pendekatan Penelitian	51
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
4.3	Populasi dan Sampel	51
4.4	Teknik Pengumpulan Data	51
4.5	Uji Instrumen Penelitian	51
4.6	Teknik Analisa Data	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
5.1	Hasil Penelitian.....	56
5.1.1.	Deskripsi Obyek Penelitian	56
5.1.2.	Deskripsi Responden	57
5.1.3.	Deskripsi Variabel Penelitian	60
5.1.4.	Hasil Uji Instrumen Penelitian	65
5.1.5.	Uji Asumsi Klasik.....	69
5.1.6.	Analisis Jalur dan Pengujian Hipotesis	74
5.2	Pembahasan	83
5.2.1.	Pengaruh Kemampuan Individu terhadap Kepuasan kerja	83
5.2.2.	Pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kepuasan kerja	84
5.2.3.	Pengaruh Kemampuan Individu terhadap Semangat Kerja	

pegawai	84
5.2.4. Pengaruh Lingkungan kerja terhadap Semangat kerja pegawai	85
5.2.5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Semangat kerja pegawai	86
5.2.6. Pengaruh Kemampuan Individu terhadap Semangat Kerja melalui Kepuasan Kerja Pegawai.....	87
5.2.7. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Semangat Kerja melalui Kepuasan Kerja Pegawai.....	88
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	90
6.1. Simpulan.....	90
6.2. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1. Kerangka Konsep Penelitian.....	46
5.1. Hasil Uji Normalitas.....	70
5.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
5.3. Hasil Uji Hipotesis	79

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
5.2. Responden Berdasarkan Umur.....	58
5.3. Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	59
5.4. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	59
5.5. Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Individu.....	60
5.6. Tanggapan Responden Mengenai Lingkungan kerja	61
5.7. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja.....	63
5.8. Tanggapan Responden Mengenai Semangat Kerja Pegawai.....	64
5.9. Hasil Uji Validitas Kemampuan Individu (X1)	66
5.10. Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja (X2).....	66
5.11. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja (Y1)	67
5.12. Hasil Uji Validitas Semangat Kerja Pegawai (Y2)	68
5.13. Hasil Uji Reliabilitas	69
5.14. Hasil Uji Normalitas.....	71
5.15. Hasil Uji Multikolinearitas	72
5.16. Hasil Uji Autokorelasi.....	74
5.17. Hasil Uji <i>Path Analysis</i> 1.....	75
5.18. Hasil Uji <i>Path Analysis</i> 2.....	76
5.19. Hasil Uji Koefisien Determinasi	77
5.20. Uji Hipotesis	78

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: SURAT IZIN PENELITIAN

LAMPIRAN 2: KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 3: TABULASI DATA

LAMPIRAN 4: HASIL ANALISIS DATA

1. UJI VALIDITAS

2. UJI RELIABILITAS

3. ANALISIS DESKRIPTIF

4. ASUMSI KLASIK

1) UJI NORMALITAS

2) UJI HETEROKEDASTISITAS

3. UJI MULTIKOLINIERITAS

5. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

LAMPIRAN 5. STRUKTUR ORGANISASI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak diumumkannya pasien pertama positif corona oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 02 Maret 2020, saat itu pula pemerintah sebagai pelaksana kegiatan pelayanan publik diharuskan untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pemerintah telah mengorganisasi sektor publik wajib memberikan pelayanan prima dengan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama bagi aparatur pelayan sesuai dengan standar pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, organisasi publik juga harus memberikan pelayanan berkualitas dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati tersebut dapat dilihat melalui kesungguhan aparatur untuk melayani dengan perasaan, karakter, keyakinan nilai, sudut pandang, dan intuisi serta menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Namun layanan sepenuh hati dan memuaskan masyarakat dalam konteks pelayanan publik pada berbagai instansi publik di Indonesia saat ini belum bisa diwujudkan secara efektif.

Menurut Ismanto (2011) dalam usaha memaksimalkan kualitas pelayanan publik di kalangan ASN atau pemerintahan di Indonesia selama ini sudah sangat sering dilaksanakan. Namun sayangnya usaha perbaikan kualitas pelayanan publik tersebut kelihatannya belum mengalami perubahan dan peningkatan yang begitu

maksimal, baik perbaikan terhadap ketidakefektifan dan maupun ketidakefisienan administrasi. Di sisi lain, menurut Syamsir (2016), kurang maksimalnya pelayanan publik ini antara lain diduga ada kaitannya dengan persoalan motivasi yang dimiliki oleh pegawai atau ASN pada saat mereka diterima menjadi pegawai publik. Sedangkan menurut Lanin dan Syamsir (2012) pelayanan publik di berbagai sektor publik di Indonesia seringkali dihiasi oleh berbagai kekacauan dan merupakan bagian dari warisan masa lalu. Walaupun berbagai kebijakan yang baru telah diperbaharui akan tetapi hal itu kelihatannya belum mampu menyelesaikan pelbagai masalah kekurangan dalam pelayanan publik.

Pada hakikatnya untuk mewujudkan pelayanan publik yang kualitas dan baik, setiap instansi pelaksana pemerintahan perlu mempertimbangkan berbagai keadaan yang mungkin akan memengaruhinya. Keadaan-keadaan tersebut pasti akan saling berpengaruh satu dengan yang lainnya. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan baik tersebut, maka diantara yang perlu memperoleh perhatian adalah faktor lingkungan kerja, baik lingkungan yang bersifat fisik maupun non fisik.

Terkait dengan pelayanan publik di masa pandemi, pemerintah melalui Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 menyatakan bencana non-alam yang disebabkan oleh akibat dari pandemi *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) sebagai bencana skala nasional. Bahkan sejak tanggal 17 Maret 2020 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan kebijakan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) agar bekerja dari rumah atau *Work*

From Home (WFH), pemberlakuan kebijakan ini terus diperpanjang sesuai dengan kondisi pandemi Covid-19 yang belum kunjung berakhir.

Seiring pandemi yang telah melanda Indonesia tersebut, berbagai kekhawatiran muncul di tengah masyarakat terkait terhentinya pelayanan publik sebagaimana terbaca dalam Survei Litbang Kompas pada 22-24 April 2020, dan yang menjadi kekhawatiran terbesar publik di tengah pandemi Covid-19 ialah kesulitan mencari bahan pokok (38%). Kekhawatiran lain di antaranya: menurunnya profesionalitas ASN (9,2%), tidak mendapat pelayanan kesehatan yang berkualitas (23%), tidak dapat mengurus surat-menyurat dan perizinan yang berdampak pada bisnis (8%), serta tidak mendapatkan pekerjaan (7,3%).

Aparatur pemerintah dituntut tetap menjaga kelangsungan pelayanan dengan mengubah cara pelayanan yang membatasi jarak fisik antara pemerintah dan warga masyarakat sebagai pengguna layanan (*physical distancing*). Perubahan cara pelayanan kepada warga masyarakat merupakan suatu keniscayaan yang tak dapat disangkal. Hal demikian sejalan dengan prinsip kontinuitas dan adaptif dalam pelayanan publik yang dikemukakan oleh B. Libois (dalam Haryatmoko, 2011). Kontinuitas berarti pelayanan publik kepada warga masyarakat tidak boleh terhenti selama pandemi, pelayanan dasar tetap diselenggarakan setidaknya melalui pemberian pelayanan minimum. Sedangkan adaptif dipahami sebagai penyesuaian cara pelayanan selama pandemi yang memberi kemudahan akses pelayanan publik bagi warga masyarakat.

Sejak pemberlakuan kebijakan ASN agar bekerja dari tempat tinggal atau *work from home* (WFH), tak sedikit warga masyarakat pengguna layanan mengeluhkan terhambatnya pelayanan publik. Keluhan itu antara lain pelayanan administrasi kependudukan, listrik, perpajakan, perizinan dan lain sebagainya.

Data Kemenpan RB yang dirilis Harian Kompas edisi Senin (13/04/2020) mencatat bahwa, seiring pemberlakuan WFH bagi aparatur sipil negara terdapat keluhan mengenai terganggunya pelayanan publik. Keluhan paling banyak terkait pelayanan administrasi kependudukan (153 laporan), dari total 348 laporan, disusul pelayanan kelistrikan (116 laporan), perpajakan (40 laporan), perizinan (20 laporan), keimigrasian (11 laporan), serta minyak dan gas (8 laporan).

Tren masyarakat dalam menyampaikan keluhan pelayanan publik selama pandemi Covid-19 mengalami peningkatan. Hal tersebut dapat dicermati pada jumlah laporan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan yang mengalami peningkatan dengan rincian, untuk bulan Januari (38 laporan), Februari (83 laporan), Maret (74 laporan), dan April (93 laporan). (Dipetik Mei 2020 dari Ombudsman.go.id). Sepanjang bulan Maret-April 2020 Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan menerima 167 laporan masyarakat. Adapun substansi pelayanan yang dikeluhkan antara lain, pelayanan pertanahan (11%), pelayanan kepolisian dan pelayanan perbankan masing-masing (10%), pelayanan ketenagakerjaan (7%), pelayanan perhubungan dan pelayanan desa masing-masing (6%), lalu pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan jaminan sosial masing-masing (5%).

Data di atas memberi gambaran tingginya akses warga masyarakat terhadap pelayanan publik di tengah pandemi Covid-19 tidak berbanding linear dengan kepastian pelayanan yang diperoleh. Hal ini tercermati pada komplain pelayanan publik yang mengalami kenaikan. Komplain dengan mekanisme *voice* (selain mekanisme *exit*) merupakan satu-satunya alternatif yang digunakan untuk mengeluhkan pelayanan yang bersifat publik, sekaligus kontrol terhadap aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang akuntabel.

Kebijakan ASN bekerja dari rumah (*WFH*) belum ditopang oleh budaya kerja dan kreativitas aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan dari rumah. Kebijakan tersebut tidak dapat berjalan efektif apabila didukung kultur birokrasi yang lamban, karna hanya birokrasi tangkas (*agile bureaucracy*) yang mampu beradaptasi menjaga kelangsungan pelayanan publik kepada warga masyarakat selama pandemi.

Pemerintah Pusat dan Daerah perlu menjadikan keluhan masyarakat sebagai bahan evaluasi kebijakan ASN dalam melaksanakan *WFH* secara berkala untuk memastikan pelayanan optimal kepada warga masyarakat, dengan cara melakukan penilaian capaian kinerja selama pemberlakuan kebijakan itu, serta konsisten menerapkan *reward and punishment*.

Menilai capaian kinerja menurut Simanjuntak (2011), yaitu membandingkan kesesuaian antara pencapaian hasil dengan tolok ukur yang telah ditetapkan. Dalam artian apabila hasil kerja aparatur/unit organisasi selama pemberlakuan kebijakan ASN *work from home* tidak sesuai dengan tolok ukur yang seharusnya dicapai, maka

dapat dikatakan aparatur berkinerja rendah selama memberikan pelayanan dari rumah (*work from home*). Khusus bagi pemerintah di tingkat daerah diharapkan menciptakan ekosistem pelayanan yang tanggap selama pandemi, dengan memberikan pelayanan secara mudah dan cepat, regulasi yang tumpang-tindih perlu disederhanakan (*deregulasi*), dan prosedur pelayanan yang rumit perlu dipangkas (*debirokratisasi*) serta kemudahan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (*digitalisasi*).

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar adalah salah satu badan pemerintah yang memberikan pelayanan terhadap publik yang menjadi tugas dan fungsi dari Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM dan sesuai dengan Peraturan Bupati Kepulauan Selayar Nomor 64 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM adalah melakukan fasilitasi pelaksanaan tera dan tera ulang alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya.

Khusus mengenai tera dan tera ulang diatur legalitasnya pada Undang-undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal dan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Yang dimaksud tera dan tera ulang dalam undang-undang ini adalah:

1. Tera adalah hal menandai dengan tanda tera sah atau tanda tera batal yang berlaku atau memberikan keterangan-keterangan tertulis yang bertanda tera sah atau tanda tera batal yang berlaku, dilakukan oleh pegawai-pegawai yang

berhak melakukannya berdasarkan pengujian yang dijalankan atas alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang belum dipakai.

2. Tera ulang adalah menandai berkala dengan tanda-tanda tera sah atau tera batal yang berlaku atau memberikan keterangan-keterangan tertulis yang bertanda tera sah atau tanda tera batal yang berlaku, dilakukan oleh pegawai-pegawai yang berhak melakukannya berdasarkan pengujian yang dijalankan atas alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang telah di tera.

Salah satu arah tujuan strategis Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Selayar yaitu mewujudkan profesionalisme dan meningkatkan kinerja ASN agar memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berdasarkan arahan strategis yang telah disepakati tersebut maka ASN diwajibkan memberikan pelayanan yang berkualitas maupun kuantitas yang baik terhadap masyarakat.

Diantara yang memengaruhi kualitas pelayanan terhadap publik adalah lingkungan kerja Nasir, dkk. (2020). Lingkungan kerja adalah salah satu hal penting dan mampu memengaruhi dan mendatangkan pendayagunaan sumber daya manusia yang maksimal bagi suatu organisasi. Keadaan lingkungan kerja yang menyenangkan serta nyaman tentunya dapat membantu atau memberi dorongan para pegawai untuk bekerja dengan optimal yang hasil akhirnya akan dapat memaksimalkan efisiensi kerja dan dapat dijadikan alat untuk menuju pencapaian tujuan instansi. Selain itu, lingkungan kerja juga merupakan salah satu faktor yang sensitif di dalam dunia kerja sebab ia dapat menjadikan para pegawai merasa puas dalam bekerja sehingga akan

berdampak pada peningkatan kualitas pekerjaan mereka (Kishen, Syah, Anindita, 2020).

Berdasarkan hasil pengamatan awal diketahui, tidak adanya fasilitas ruang tunggu yang memadai menyebabkan masyarakat yang memiliki kepentingan menjadi tidak nyaman karena tidak mendapatkan kursi dan ruangan untuk menunggu dilayani, sehingga mereka berdiri di depan atau di ruang pelayanan atau menggunakan tempat duduk seadanya. Permasalahan selanjutnya adalah terbatasnya ruang gerak pegawai karena ruang kerja yang sempit sehingga meja kerja harus disusun berdekatan. Dan juga terkait dengan waktu pelayanan yang berubah sejak adanya pandemi Covid-19. Salah satu dampak dari WFH pegawai yang menjadi keluhan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM adalah masyarakat sebagai objek yang akan dilayani cenderung harus menunggu pegawai yang akan melayani.

Lingkungan kerja yang terkait segi psikis (non fisik) juga kurang baik. Hal ini terlihat dari hubungan yang kurang harmonis antar pegawai yang satu dengan pegawai lainnya. Tidak harmonisnya hubungan antar pegawai tersebut dapat mengakibatkan kerjasama antar pegawai tidak terjalin dengan baik, sehingga penyelesaian suatu pekerjaan membutuhkan waktu yang lebih lama. Hal ini secara tidak langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain lingkungan kerja yang mempunyai pengaruh pada kualitas pelayanan publik, motivasi kerja juga didalam berbagai penelitian disebutkan dapat berpengaruh secara signifikan pada kualitas pelayanan publik (Ugaddan & Park,

2017; Ritz, Brewer, & Neumann, 2016; Potipiroon, Srisuthisa-ard, & Faerman, 2019). Tingginya motivasi dalam kehidupan pegawai dan di dunia kerja adalah faktor yang sangat mendasar. Hal ini wajar jika kita memperhatikan motivasi adalah bagian penting dalam bekerja atau hasil kerja individu Robbins (1998). Motivasi kerja dapat menyebabkan sumbangan potensial kepada prestasi kerja, produktivitas kerja, dan komitmen organisasi.

Motivasi dapat mengubah sikap dan perilaku individu dalam memaksimalkan kinerja. Individu tentu mempunyai dasar, mengapa individu tersebut mau mengerjakan jenis aktivitas atau pekerjaan tertentu, mengapa pegawai yang satu bekerja lebih maksimal, sedangkan orang yang satunya lagi bekerja biasa saja, tentulah semuanya ada alasan yang mengakibatkan atau yang menyebabkan seseorang bersedia bekerja seperti itu atau dengan kata lain pasti ada motivasinya.

Teori motivasi kerja mengajarkan mengenai apa yang memotivasi individu dalam bekerja. Motivasi kerja adalah sesuatu yang melahirkan semangat atau dorongan kerja. Besar kecilnya motivasi kerja seseorang dapat menentukan besar kecilnya prestasi kerja orang tersebut. Kerja dilihat bukan semata-mata sebagai sumber penghasilan, tetapi sebagai kesempatan untuk mengembangkan diri dan memberikan hal yang berarti bagi organisasi. Berkaitan dengan motivasi kerja pegawai, adanya keluhan dari pengguna layanan melalui kotak saran antara lain: kurang cepatnya pelayanan yang diberikan, kurang tanggap pada persoalan yang ada di masyarakat, mudah marah, cara petugas di lapangan dalam menanggapi keluhan

kurang ramah. Hal tersebut menunjukkan rendahnya motivasi kerja petugas di lapangan, yang pada akhirnya berpengaruh pada kualitas pelayanan.

Individu pada suatu organisasi wajib untuk diperhatikan, karena secanggih apapun teknologi yang dimiliki di suatu organisasi serta sebesar apapun modal organisasi, individu dalam organisasilah yang pada akhirnya akan mengerjakannya. Faktor ini memperlihatkan bahwa tanpa adanya dukungan kualitas yang baik dari individu dalam melaksanakan tanggung jawabnya tujuan organisasi tidak akan tercapai. Kontribusi individu di suatu organisasi akan menentukan berhasil ataupun gagalnya organisasi. Kontribusi yang dimaksud adalah komitmen organisasi.

Terkait dengan komitmen organisasi, beberapa penelitian terdahulu juga membuktikan bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik (Jin, McDonald, & Park, 2016; Alhaqbani, Savage, Reed, & Ries, 2016; Nataly, Mukhneri, & Maruf). Pendapat Meyer dan Allen (1993), komitmen organisasi dapat dibagi menjadi tiga faktor yang berbeda, yaitu komitmen sebagai suatu *affective attachment* terhadap organisasi (*affective commitment*), komitmen sebagai *perceived cost* yang berhubungan dengan meninggalkan organisasi (*continuence commitment*), dan komitmen sebagai suatu keyakinan untuk tetap tinggal dalam organisasi (*normative commitment*). Komponen komitmen organisasi adalah afektif, bersinambung, dan normatif.

Dengan ketiga proses komitmen di atas, maka komitmen dapat diartikan sebagai suatu kondisi kejiwaan yang mencirikan ikatan tenaga kerja dengan institusi dan berdampak kepada kesimpulan untuk tetap atau keluar dari organisasi. Konsep

komitmen di atas adalah konsep yang multi dimensional dan dikembangkan berdasarkan studi-studi sebelumnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Porter dkk, 1974; Becker,1960; serta Weiner dkk, 1980 (dalam Dunham dkk, 1994).

Untuk membangun kualitas layanan publik yang prima, atasan harus percaya bahwa orang didalam organisasi mempunyai sikap baik terhadap pekerjaan. Tanpa lingkungan kerja yang mendukung, motivasi kerja yang baik, serta komitmen organisasi yang memadai terhadap kualitas pelayanan, kualitas layanan prima dari organisasi akan sulit diharapkan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang mendukung, motivasi kerja yang tinggi, serta komitmen organisasi yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam usaha melindungi kepentingan masyarakat umum dengan adanya jaminan kebenaran pengukuran telah dilaksanakan oleh instansi terkait. Dalam kaitan ini, tanggung jawab Pemerintah dalam melakukan pelayanan publik menghadapi kendala seiring dengan adanya kondisi darurat wabah Covid 19. Pelayanan publik terkait dengan pelaksanaan tera dan tera ulang juga terkena dampaknya.

Pelayanan tera dan tera ulang di tempat umum, seperti di pasar-pasar, di Kantor Desa dan tempat keramaian lainnya pun di batasi. Pelayanan hanya dilakukan bagi wajib tera yang membawa alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya ke kantor dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan seperti penggunaan masker, sarung tangan dan alat pelindung diri lainnya. Hal ini sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan Perihal Kegiatan Metrologi Legal Pada Masa Keadaan Darurat Wabah

Covid 19. Yang ditindak lanjuti dengan Surat Edaran Bupati Kepulauan Selayar Nomor: 800/510/IV/2020/BKPPD tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID 19) di Kabupaten Kepulauan Selayar. Sehingga berdampak secara langsung terhadap lingkungan kerja, motivasi serta komitmen aparatur terhadap kualitas pelayanan publik yang ada.

Telah banyak penelitian yang berkaitan dengan pengaruh lingkungan kerja, motivasi dan komitmen organisasi, diantaranya adalah Pernanu dan Putra (2016), Fransiska (2014) dan Syahrian (2019). Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu adalah penelitian ini dilaksanakan pada saat pandemi Covid-19 menjadi bencana berskala nasional serta lokasi penelitian juga berbeda.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut, dilakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Masa Pandemi COVID-19 Pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar”.

1.2 Rumusan Masalah

. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas

Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar?

2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menjelaskan :

1. Pengaruh lingkungan kerja, motivasi, dan komitmen organisasi secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar?.
2. Pengaruh lingkungan kerja, motivasi, dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar?.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis :
 - a. Memberikan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai dasar pertimbangan yang tepat dalam merumuskan strategi yang efektif untuk mengembangkan kapasitas Pegawai Negeri Sipil guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM dalam hubungannya dengan jasa pelayan publik.
- c. Memberi manfaat bagi penulis selaku aparat sipil negara dan dari aspek akademis sehingga dapat berbagi pengalaman kepada seluruh *stake holders* yang terlibat dalam pengembangan SDM dan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Teoritis :

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menurut Pernanu and Putra (2016) dalam Penelitian untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja pada kualitas layanan karyawan BTN Syariah cabang Bekasi. Seluruh populasi adalah 60 karyawan, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 13 responden, teknik pengambilan sampel dengan teknik purposive sampling. Itu Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan regresi linier berganda Analisis dua prediktor dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ dengan menggunakan SPSS versi 16.0 untuk Windows. Hasil penelitian adalah perbedaan yang signifikan antara variabel motivasi parsial untuk bekerja pada kualitas layanan untuk T1 hitung = 4,302 > tabel T = 2, 201. Sementara tidak ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen kepuasan kerja untuk kualitas layanan T2 hitung = 0, 535 < T tabel = 2, 201. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara yang independen variabel motivasi dan kepuasan kerja pada variabel dependen kualitas layanan diperoleh F hitung = 10, 090 > F tabel = 4, 10. Dengan demikian variabel bebas motivasi dan

kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas layanan variabel dependen.

Perbedaan penelitian yang akan di laksanakan adalah pengaruh motivasi kerja pada saat mewabahnya pandemi Covid-19 di Indonesia pada umumnya dan di Kabupaten Kepulauan Selayar pada khususnya.

2. Menurut Fransiska (2014) dalam Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Intrinsik Dan Kinerja Karyawan Di Bagian Sekretariat Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan pada Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Riau untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Pekerjaan dan Lingkungan dari Motivasi Intrinsik baik secara bersamaan atau sebagian Sekretariat Kinerja Karyawan Pada Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Riau. Variabel dalam penelitian ini adalah: Lingkungan Kerja dan Motivasi Intrinsik pengaruh signifikan terhadap sekretariat bagian kinerja karyawan Pada Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Riau dan faktor dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah bagian dari sekretariat Lingkungan Kerja Sementara populasi dalam penelitian ini adalah bagian dari karyawan Sekretariat Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Riau yang berjumlah 38 orang, dengan total sampel 38 responden. Variabel dominan yang mempengaruhi sekretariat bagian kinerja karyawan adalah lingkungan kerja dimana nilai t-hitung paling tinggi dibandingkan dengan variabel independen lainnya.

Perbedaan penelitian yang akan di laksanakan adalah pengaruh Lingkungan kerja pada saat mewabahnya pandemi Covid-19 di Indonesia pada umumnya dan di Kabupaten Kepulauan Selayar pada khususnya.

3. Syahrin (2019) Peran kepemimpinan, komitmen organisasi dan kompetensi terhadap budaya organisasi aparatur sipil negara serta implikasinya pada kinerja pelayanan publik dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan karena Provinsi Jawa Barat adalah provinsi dengan jumlah populasi masyarakat yang besar bila dibandingkan dengan Provinsi lainnya di Pulau Jawa dan masih memiliki keterbatasan-keterbatasan pada upaya peningkatan kinerja pelayanan publik dilingkungan dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten/kota di Provinsi Jawa Barat, dimana kinerja pelayanan publiknya masih kurang bagus. Hal ini disinyalir akibat budaya organisasi aparatur sipil negara yang belum memenuhi standar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji peran kepemimpinan, komitmen organisasi dan kompetensi terhadap budaya organisasi aparatur sipil negara serta implikasinya pada kinerja pelayanan publik pada dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten/kota di Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan alat analisis SEM dengan jumlah sampel, sebanyak 390 responden. Hasil analisis diperoleh adanya pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun secara simultan, dari Peran Kepemimpinan, Komitmen Organisasi dan Kompetensi Terhadap Budaya Organisasi Aparatur Sipil

Negara, begitu juga terdapat pengaruh yang signifikan dari Budaya Organisasi Aparatur Sipil Negara terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada dinas perdagangan perindustrian kabupaten/kota di Provinsi Jawa Barat.

Perbedaan penelitian yang akan di laksanakan adalah pengaruh komitmen organisasi pada saat mewabahnya pandemi Covid-19 di Indonesia pada umumnya dan di Kabupaten Kepulauan Selayar pada khususnya.

Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan, telah banyak penelitian tentang kualitas pelayanan publik yang mengungkap pengaruh antara lingkungan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi kepada kualitas pelayanan publik. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah penelitian ini dilakukan pada saat wabah pandemi Covid-19 dan lokasi penelitian.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada hakikatnya terkait dengan pelayanan yang prima, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997), pelayanan/penyampaian yang terbaik, melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu. Lebih lanjut disebutkan juga bahwa kualitas adalah standar yang harus dipenuhi oleh personal/institusi/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara bekerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa berkualitas bermakna memuaskan kepada yang dilayani, baik

internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik adalah bagian penting yang harus menjadi perhatian dalam pelayanan publik. Makna kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari pandangan tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan Bekelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sampara (dalam Hardiyansyah, 2011), menegaskan tentang kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diberikan untuk pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan dalam melaksanakan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut Ibrahim(dalam Hardiyansyah, 2011), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. Goetsch dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2011), menyatakan bahwa: “Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.

Terkait hal ini, kualitas pada intinya terkait dengan pelayanan yang prima, yaitu perilaku atau cara pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara maksimal.

Seperti dipaparkan oleh Trigono (dalam Hardiyansyah, 2011), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu: “Melayani setiap waktu, secara tepat dan maksimal, berlaku santun, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang wajib dicapai oleh pegawai/kelompok/lembaga/organisasi tentang kualitas sumber daya manusia, kualitas tata kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas dapat diartikan memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat”.

Berdasarkan pendapat yang disampaikan para ahli mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan publik adalah keseluruhan dari kemampuan pihak pelaksana pelayanan dalam melaksanakan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi keinginan dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat.

2.2.2 Penilaian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan berkualitas ataupun tidak berkualitas pada dasarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang dilaksanakan. Penilaian kualitas pelayanan, menurut Parasuraman (dalam Hardiyansyah, 2011), dapat disebut sebagai berikut: “Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan menyeluruh atau sikap yang berkaitan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sikap individu secara umum terhadap kinerja organisasi. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan”.

Dalam hubungan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan, diperlukan kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang dilaksanakan dapat disebut baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml, dkk.,(dalam Hardiansyah, 2011) mengatakan bahwa: *“SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement”*.

SERVQUAL adalah suatu cara yang diturunkan secara empiris yang bisa dapat dipakai oleh pelaksana pelayanan untuk memaksimalkan kualitas pelayanan.

Metode ini meliputi pengembangan pemahaman tentang kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Selanjutnya, Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: “*expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*; (2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately*; (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service*; (4) *Competence. Possession of required skill and knowledge to perform service*; (5) *Courtesy. Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel*; (6) *Credibility. Trustworthiness, believability, honesty of the service provider*; (7) *Feel Secure. Freedom from danger risk, or doubt*; (8) *Access. Approachable and easy of contact*; (9) *Communication. Listens to its customers and acknowledges their comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand*; and (10) *Understanding the customer. Making the effort to know customers and theirneeds*”.

Berdasarkan uraian di atas, Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011) menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- 2) *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 4) *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak;
- 6) *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- 7) *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko;
- 8) *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- 9) *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan; dan
- 10) *Understanding the customer* (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml, dkk.,(dalam Hardiyansyah, 2011) menyederhanakan menjadi lima faktor, yaitu faktor *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut: “*Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials; (2) Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and (5) Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers*”.

Perbedaan antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari lahirnya konsep gap dan digunakan sebagai dasar skala *SERVQUAL*, yang didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu: (1) *tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) *realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan; (3) *responsiveness*, kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap; (4) *assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan; (5) *emphaty*, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan parapelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai tanpa

melibatkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pelaksana pelayanan. Evaluasi kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Gregorius bisa dianalisis dengan mengidentifikasi faktor-faktor kunci dengan indikator / atributnya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan model SERVQUAL dilakukan dengan cara membandingkan keinginan dan persepsi pelayanan yang diterima masyarakat.

Penerapan pelayananpun tidak terlepas dari adanya hambatan-hambatan yang didapati, seperti yang disampaikan Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011) menyebutkan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi hambatan dalam pelayanan publik: (1) Tidak tahu apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat; (2) Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan publik; (3) Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri; (4) Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Berdasarkan pemaparan di atas jelas diperoleh bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparaturnegara pada dasarnya tidak terlepas dari sikap internal pemerintahan itu sendiri. Pada penelitian ini, penulis memilih teori dan ukuran atau dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml. Menurut penulis, bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml sangat relevan untuk dijadikan dimensi dan indikator dalam penelitian ini, karena dalam konsepnya ia mengatakan bahwa metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) tersebut dapat dipakai dan dapat diterapkan pada semua macam pelayanan dari seluruh organisasi, baik organisasi yang berorientasi laba maupun

nirlaba, termasuk pelayanan tera dan tera ulang yang menjadi tugas dan fungsi oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

2.3. Konsep Teoritis Pelayanan Publik

2.3.1 Pelayanan dan Layanan

Pelaksanaan pelayanan publik adalah suatu usaha pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Poerwardarminta (dalam Hardiyansyah, 2011), secara etimologis, pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa saja yang dibuthkan seseorang, dan pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Kasmir (2011), pelayanan adalah tindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tindakan tersebut dilaksanakan dengan cara langsung melayani pelanggan. Tindakan yang dilaksanakan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka inginkan.

Pada pandangan Kybernologi, keinginan istimewa manusia disebut jasa publik dan layanan *civil*, keduanya bisa disebut layanan. Menurut Ndraha (2011), layanan adalah proses, *output*, hasil dan manfaat. Proses produksi, distribusi, dan seterusnya sampai *consumer* mendapat manfaat (*outcome*) yang diinginkannya,

disebut pelayanan. Jadi pelayanan dalam perspektif kybernologi adalah sebuah pelayanan publik dan pelayanan *civil* dalam arti proses, produk, dan *outcome* yang bersifat istimewa yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula. Penelitian *kybernological* membagi pelayanan menjadi tiga hal, yaitu:

- 1) Pelayanan sebagai proses, layanan pendukung dari sebuah penawaran akan barang jasa, seperti kenyamanan, keramah-tamahan karyawan, fasilitas, *responsiveness*, jaminan dan sebagainya;
- 2) Pelayanan sebagai *output*, adalah kualitas dan kuantitas produk layanan; dan
- 3) Pelayanan sebagai *outcome*, adalah nilai, manfaat, atau guna dari produk layanan sebagaimana dirasakan oleh konsumen atau pengguna layanan.

Dari uraian di atas dapat diartikan bahwa perbedaan antara layanan adalah suatu perilaku sukarela dari satu pihak ke pihak lain yang bermaksud hanya sekedar menolong atau adanya permintaan untuk pihak lain dalam memenuhi kebutuhannya secara sukarela. Sedangkan pelayanan adalah hal yang tidak bisa dikesampingkan dalam persaingan bisnis manapun.

2.4 Faktor-faktor yang Memengaruhi Pelayanan

Di dalam suatu pelayanan terkadang terdapat hambatan-hambatan yang mengakibatkan pelayanan itu tidak berjalan dengan optimal. Kurangnya pelayanan publik menurut Moenir (2015) diantaranya adalah:

1. Tidak dan atau lemahnya kesadaran terhadap pekerjaan atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, hal ini berakibat mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang mengharapkan hasil kerjanya sudah resah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja;
2. Sistem, prosedur dan cara kerja yang kurang dan tidak mencukupi sehingga mekanisme tugas tidak berjalan dengan seharusnya;
3. Pendelegasian pekerjaan pelayanan yang belum tepat, sehingga terjadi ketimpangan penanganan pekerjaan, tumpang tindih atau tercecernya tugas karena tidak ada yang menangani;
4. Gaji pegawai yang tidak memadai kebutuhan hidup meskipun secara minimal, hal ini berakibat pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan;
5. Pengetahuan pegawai yang kurang memadai untuk pekerjaan yang diberikan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak sesuai standar yang telah ditetapkan; dan
6. Kurang tersedianya pelayanan yang maksimal, berakibat pada pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Menurut Moenir (2015) pelayanan harus memenuhi beberapa faktor pendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya, yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran merupakan suatu alur berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, untuk melahirkan keyakinan, ketenangan, keteguhan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

Kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi dalam perbuatan atau tindakan yang berikutnya. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja.

Kesadaran kerja merupakan kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja. Kesadaran membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi dan pekerjaan itu sendiri. Kesadaran menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan maupun standar operasional.

2. Faktor Aturan

Aturan merupakan elemen penting dalam seluruh tindakan dan perbuatan orang lain. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

Aturan pada sebuah organisasi memiliki peran untuk mengikat semua pegawai agar bisa berjalan sesuai dengan aturan. Sehingga nantinya organisasi itu dapat mempunyai arah dan tujuan. Dalam organisasi aturan menyangkut segala ketentuan baik tertulis dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan lain yang telah ditetapkan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada intinya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat perbedaan sedikit dalam aplikasinya, karena sasaran pelayanan diperuntukkan secara khusus kepada manusia yang mempunyai pola pikir dan keinginan yang majemuk. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

Organisasi melakukan pengaturan struktur yang menjelaskan hierarki pertanggung jawaban, pembagian tugas yang didasari oleh kemampuan dan fungsinya pada tiap-tiap bagian sesuai dengan tugas yang diberikan serta keinginan pengembangan organisasi. Selain itu organisasi juga mengatur sistem, prosedur, dan

metode yang bertugas sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh hasil yang diperoleh seseorang sebagai balasan atas usaha dan pikiran yang telah diberikan untuk orang lain, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Faktor pendapatan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dimana apabila faktor ini diabaikan bahkan tidak mencukupi untuk kebutuhan fisik minimum, maka akan melahirkan keresahan dan berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai, sehingga pegawai tersebut dengan terpaksa melakukan pekerjaan tambahan di luar bidang tugasnya, agar terpenuhi kebutuhan hidupnya.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor kemampuan karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan sebab pada dasarnya para karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian inilah yang sehari-hari melaksanakan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan pelanggan. Dengan kemampuan dan keahlian yang memadai, maka penyelenggaraan tugas atau pekerjaan bisa dilaksanakan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak. Kemampuan karyawan dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hal-hal yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan, serta sarana pelayanan.

2.5 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2011) berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 bagian, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayanipelanggan;
 - b. Kenyamanan tempat melakukanpelayanan;
 - c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukanpelayanan;

- d. Kemudahan proses dan akses layanan; dan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayanipelanggan;
 - b. Memiliki standar pelayanan yangjelas;
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alatbantu dalam prosespelayanan; dan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 3. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat;
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan teliti; dan
 - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
 4. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan; dan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
 5. Untuk dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator:
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan;
 - b. Petugas melayani dengan sikap sopan;
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan dan santun;
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan); dan

e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas tentang bagian-bagian kualitas pelayanan publik maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: berwujud, handal, tanggap, ada jaminan, dan empati.

2.6 Lingkungan Kerja

2.6.1 Pengertian

Lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Walaupun lingkungan kerja tidak termasuk dalam proses produksi suatu perusahaan, akan tetapi lingkungan kerja memiliki pengaruh langsung kepada para karyawan yang menyelenggarakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja adalah keadaan dimana karyawan melaksanakan aktivitas setiap harinya.

Lingkungan kerja yang mendukung memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja maksimal. Jika karyawan merasa senang kepada lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan kegiatannya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang kurang mendukung akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Beberapa ahli mengartikan lingkungan kerja antara lain sebagai berikut: Nitisemito (dalam Nuraini, 2013) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat memengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya, misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya.

Senada dengan pendapat sebelumnya, Isyandi (2004) berpendapat bahwa lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang mampu mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Sedangkan menurut Simanjuntak (2003) lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dipakai, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Lalu menurut Mardiana (2005) lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melaksanakan pekerjaannya setiap waktu.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala hal yang ada dilingkungan para pekerja/karyawan yang mampu mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas yang bebaskan kepada karyawan guna meningkatkan kerja karyawan dalam suatu perusahaan.

2.6.2 Aspek-Aspek Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat dibagi menjadi beberapa aspek atau bisa disebut juga faktor pembentuk lingkungan kerja, aspek-aspek itu bisa diuraikan sebagai berikut (Simanjuntak, 2003):

1. Pelayanan kerja

Pelayanan karyawan merupakan aspek mendasar yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan kepada karyawan. Pelayanan yang baik dari perusahaan akan membuat karyawan lebih bersemangat dalam bekerja, memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, serta dapat terus menjaga nama baik perusahaan melalui produktivitas kerjanya dan tingkah lakunya. Pada umumnya pelayanan karyawan meliputi beberapa hal yakni:

- a. Pelayanan makan dan minum.
- b. Pelayanan kesehatan .
- c. Pelayanan kamar kecil/kamar mandi ditempat kerja, dan sebagainya.

2. Kondisi Kerja

Kondisi kerja karyawan sebaiknya diusahakan oleh manajemen perusahaan sebaik mungkin agar timbul rasa aman dalam bekerja untuk karyawannya, kondisi kerja ini meliputi penerangan yang cukup, suhu udara yang tepat, kebisingan yang dapat dikendalikan, pengaruh warna, ruang gerak yang diperlukan dan keamanan kerja karyawan.

3. Hubungan karyawan

Hubungan karyawan akan sangat menentukan dalam menghasilkan produktivitas kerja. Hal ini disebabkan karena adanya hubungan antara motivasi serta semangat dan kegairahan kerja dengan hubungan yang kondusif antar sesama karyawan dalam bekerja, ketidakserasian hubungan antara karyawan dapat

menurunkan motivasi dan kegairahan yang akan berakibat pada penurunan produktivitas kerja.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek lingkungan kerja adalah pelayanan terhadap pekerjaan, kondisi pekerjaan, dan hubungan antar karyawan.

2.6.3 Manfaat Lingkungan Kerja

Manfaat lingkungan kerja menurut Arep, dkk., (2003) adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Kinerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan dan tidak akan membutuhkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.

2.7 Motivasi Kerja

2.7.1 Pengertian

Istilah motivasi, berasal dari perkataan bahasa latin yaitu *movere*, yang berarti berpindah, yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Abraham Maslow menyatakan bahwa manusia mempunyai sejumlah kebutuhan yang diklasifikasikannya menjadi lima tingkat kebutuhan (Robbins, 2003), yaitu:

- a. fisiologis, antara lain rasa lapar, haus, perlindungan (pakaian dan perumahan), seks, dan kebutuhan jasmanilain;

- b. keamanan, antara lain keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional;
- c. sosial, mencakup kasih sayang, rasa memiliki, menerima dengan baik, dan persahabatan;
- d. penghargaan, mencakup faktor internal, seperti harga diri, otonomi, dan prestasi, serta faktor eksternal, seperti status, pengakuan, dan perhatian; dan
- e. aktualisasi diri, dorongan yang ada dalam diri seorang individu untuk menjadi individu yang sesuai kemampuannya.

Maslow membagi kelima kebutuhan tersebut menjadi dua kelompok, yaitu: tingkat tinggi dan tingkat rendah (Robbins, 2003). Kebutuhan fisiologis dan kebutuhan keamanan termasuk dalam golongan tingkat rendah, sedangkan kebutuhan sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri termasuk dalam golongan tingkat tinggi. Pembagian ke dalam dua kelompok tersebut berdasarkan alasan bahwa kebutuhan tingkat tinggi dipenuhi secara internal (dalam diri individu), sedangkan kebutuhan tingkat rendah terutama dipenuhi secara eksternal (misalnya dengan upah, kontrak serikat buruh, dan masa kerja).

Motivasi dianggap sangat penting karena merupakan suatu komponen dan proses asosiasi dari proses manusia untuk melakukan aktivitas (Steers, dkk, 1996). Motivasi kerja mempunyai asumsi dengan faktor individual yang bisa membangkitkan tenaga secara langsung dan dapat mempertahankan sikap. Motivasi adalah suatu proses yang membangkitkan, mengarahkan, dan menjaga atau memelihara perilaku manusia agar terarah pada tujuan (Geenberg dan Baron, 2003).

Pengertian motivasi tidak lepas dari motif Chaplin (2002) dalam kamus psikologinya menerangkan motif adalah:

- a. Suatu keadaan ketegangan didalam individu, yang membangkitkan, memelihara, dan mengarahkan tingkahlaku menuju pada suatu tujuan atau sasaran;
- b. Alasan yang didasari, yang diberikan individu bagi tingkah lakunya;
- c. Suatu alasan tidak disadari bagi satu tingkah laku;
- d. Suatu dorongan,perangsang; dan
- e. Satu set atau sikap yang menuntun tingkah laku

Motif adalah keadaan kejiwaan yang mendorong, mengaktifkan atau menggerakkan dan motif itulah yang mengarahkan dan menyalurkan perilaku, sikap, dan tindak tanduk seseorang yang selalu dikaitkan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi. Karena itulah dapat dikatakan bahwa motivasi terdapat tiga komponen yaitu, kebutuhan, dorongan, dan tujuan (Siagian, 1995).

Motivasi sebagai kebutuhan yang mendorong perbuatan kearah suatu tujuan tertentu (Anoraga, 2005). Motivasi juga diartikan sebagai pemberian atau penimbulan motif (Wexley dan Yulk, dalam As'ad, 2003). Motif adalah yang melatarbelakangi individu untuk berbuat mencapai tujuan tertentu. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja, sehingga motivasi kerja disebut sebagai pendorong semangat

kerja. Kuat lemahnya motivasi kerja seorang karyawan ikut menentukan besar kecilnya prestasi karyawan tersebut, As'ad (2003).

Berry (1998) mengemukakan motivasi adalah kekuatan untuk membangkitkan, secara langsung dan mengarahkan perilaku. Motivasi merupakan keadaan dalam diri seseorang yang mendorong perilaku kearah tujuan (Munandar, 2001). Secara umum motivasi adalah dorongan dan kekuatan yang mengarahkan manusia berperilaku (Kolb, dkk, 1991).

Menurut Chaplin (2002), motivasi adalah suatu bagian penyelang (yang ikut campur tangan) yang digunakan untuk menimbulkan faktor- faktor tertentu dalam organisme, yang membangkitkan, mengelola, mempertahankan, dan menyalurkan tingkatan menuju satu sasaran.

Wexley dan Yukl (1992) mendefinisikan motivasi sebagai suatu proses yang mendorong dan mengarahkan perilaku. Motivasi membuat seseorang memulai, melaksanakan, dan mempertahankan kegiatan tertentu. Motivasi merupakan sesuatu yang ada dalam diri seseorang dan tidak tampak dari luar. Motivasi akan terlihat melalui perilaku seseorang yang dapat dilihat. Dalam dunia usaha, motivasi merupakan faktor penting yang mendukung prestasi kerja, disamping faktor seperti kemampuan dan keahlian.

Miller mengemukakan motivasi adalah prinsip dasar yang dimiliki seseorang berdasarkan pengalaman psikologis yang menggambarkan konsep atribusi sebab akibat terhadap pemikiran yang tidak sesuai dan efikasi diri (dalam Breugh, dkk., 2018). Motivasi adalah sesuatu yang dimiliki seseorang untuk bertindak atau

melakukan sesuatu, motivasi bisa digambarkan sebagai tujuan secara langsung dalam berperilaku untuk mencapai tujuan tertentu (Hodson, 2001).

Mitchel mengartikan motivasi kerja sebagai faktor yang memiliki fungsi sebagai arah, intensitas, dan persistensi sikap-sikap yang berkaitan dengan pekerjaan yang merupakan pencerminan dari kegiatan organisasi (dalam Wright, dkk.,2017). Selanjutnya Steers dan Porter (1983) mendefinisikan motivasi kerja sebagai suatu usaha yang dapat menimbulkan, mengarahkan, dan memelihara atau mempertahankan perilaku yang sesuai dengan lingkungan kerja. Seorang karyawan selain termotivasi oleh adanya kebutuhan-kebutuhan, juga dipengaruhi oleh adanya tujuan yang jelas yang hendak diraih dan adanya harapan-harapan sebagai umpan balik dari apa yang dilakukannya.

Motivasi kerja merupakan kekuatan yang mendorong seseorang karyawan yang menimbulkan dan mengarahkan perilakunya (Gibson, dkk., 1996). Konsep tersebut digunakan untuk menjelaskan perbedaan-perbedaan dalam intensitas perilaku (mengenai perilaku yang lebih intens sebagai hasil dari tingkat motivasi yang lebih tinggi) dan juga menunjukkan arah tindakan dalam bekerja.

Nadler dan Lawler III menghubungkan motivasi dengan kerja, bahwa motivasi sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individu sesuai dan konsisten dengan tujuan organisasi. Tujuan individu dan organisasi dapat tercapai secara bersamaan (dalam Kolb, dkk, 1996).

Vroom mengemukakan secara luas motivasi akan tumbuh dengan baik apabila:

- a. Individu merasa yakin bahwa perilakunya akan mengarah pada suatu hasil;
- b. Individu merasa yakin bahwa hasil tersebut memiliki nilai positif untuk dirinya; dan
- c. Individu merasa yakin bahwa dirinya mampu untuk melakukan usaha atau tindakan untuk mencapai keinginan tersebut (dalam Kolb dkk, 1996).

Berdasarkan definisi di atas, dalam penelitian ini, motivasi kerja didefinisikan sebagaimana definisi Steers dan Porter (1983) bahwa motivasi kerja sebagai suatu proses yang mendorong, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku individu untuk melakukan pekerjaan dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang sejalan dengan tujuan pribadinya. Dorongan, kebutuhan atau harapan individu dianggap sebagai dorongan dalam diri yang mendorong individu untuk bertindak atau berperilaku dan dorongan dari luar diri atau kondisi lingkungan sebagai pemicu dorongan intrinsik.

2.7.2 Aspek-aspek Motivasi Kerja

Greenberg (1996) mengemukakan adanya tiga komponen pokok motivasi, yaitu:

1. Upaya, kekuatan, sebuah kekuatan atau tenaga dalam diri manusia yang

mampu membangkitkan perilaku;

2. Tujuan, orang mungkin mengarahkan usaha mereka pada situasi tertentu dan bukan pada situasi lain. Teori motivasi yang bagus sebaiknya menjelaskan mengapa pilihan-pilihan ini dibuat; dan
3. Pemeliharaan, melibatkan pemeliharaan terhadap beberapa tugas dan secepatnya mengakhiri tugas lainnya. Teori motivasi kerja memperhatikan tingkah laku pekerja selama jangka waktu tertentu.

Berdasarkan ketiga faktor tersebut yang paling penting adalah aspek pemeliharaan. Steers dan Porter mendefinisikan motivasi kerja sebagai kondisi bahwa pengaruh penggerak, pengarahan, dan pemeliharaan perilaku sesuai dengan latar belakang tugas pekerjaan yang dilakukannya (Steers, dkk., 1996).

Menurut Berry dan Houston (1993), motivasi merujuk pada penggerak, pengarahan atau penuntut, dan ketekunan dalam tingkah laku. Pengertian tersebut memuat tiga aspek motivasi, yaitu penggerak, pengarahan, dan ketekunan. Penggerak menjawab pertanyaan mengapa hal-hal khusus mereka melakukan segala sesuatu, pengarahan menjawab pertanyaan mengapa mereka hal-hal khusus mereka lakukan dan ketekunan menjawab pertanyaan mengapa mereka terus melakukan pekerjaan itu. Pendapat yang hampir sama, motivasi adalah suatu proses yang menggerakkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku individu terhadap pencapaian suatu tujuan (Greenberg dan Baron, 2003).

Mengacu pada pendapat Steers dan Porter maupun Berry dan Houston di atas, dapat disimpulkan bahwa ada dua faktor yang menumbuhkan lahirnya motivasi yaitu

faktor dari dalam diri dan faktor dari luar diri individu atau disebut dengan motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik.

a. Motivasi intrinsik

Menurut Deci (dalam Muchinsky, 2003) individu termotivasi secara intrinsik akan melaksanakan tugas untuk kesenangan yang melekat pada tugas itu, yang dilahirkan dari keterlibatan pada perilaku semacam itu. Deci berasumsi, orang berharap untuk dapat bertanggung jawab untuk tindakan mereka sendiri dan bukan kepada sesuatu yang dilakukan terhadap mereka, tugas seharusnya dibuat supaya dapat memberi perasaan kompetensi dan kesenangan pada diri seseorang. Motivasi intrinsik adalah penghargaan dari dalam individu yang dirasakan individu saat melaksanakan tugas dan tugas tersebut mampu memberi kepuasan bagi individu. Elliot dkk., (2000) mendefinisikan motivasi intrinsik sebagai suatu usaha yang ada dalam diri individu di mana individu tersebut merasa senang dan gembira setelah melakukan serangkaian pekerjaan. Motivasi intrinsik timbul dan melekat dalam pekerjaan itu sendiri dan tidak dipaksakan dari luar. Faktor-faktor penggerak motivasi intrinsik menurut Hersberg (1959) adalah prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, kemajuan dan perkembangan.

Menurut Campbell dan Campbell (1996) motivasi intrinsik adalah penghargaan internal yang dirasakan seseorang jika mengerjakan tugas. Ada hubungan langsung antara kerja dan penghargaan artinya bila tugas telah selesai dikerjakan maka dapat langsung dirasakan adanya perasaan menyenangkan pada diri seseorang. Selanjutnya dikatakan bahwa motivasi intrinsik merupakan suatu bentuk

motivasi yang memiliki kekuatan besar di mana seseorang merasa nyaman dan senang dalam melakukan tugas yang disesuaikan nilai tugas itu. Dalam teori, orang yang termotivasi secara intrinsik akan merasa lebih puas dan berkomitmen terhadap suatu tugas dibanding mereka yang termotivasi secara ekstrinsik.

b. Motivasi ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik merupakan suatu konsep tentang kegiatan yang dilakukan untuk mencapai hasil yang berasal dari luar diri. Perilaku yang termotivasi secara ekstrinsik bukan merupakan perilaku melekat dalam diri individu sehingga perlu mendapat dorongan dari luar. Alasan utama orang berperilaku adalah mereka merasa dihargai oleh orang lain yang dekat dengan dirinya. Faktor motivasi ekstrinsik meliputi keamanan, status, hubungan dengan teman sekerja, gaji, kondisi kerja, hubungan dengan penyelia dan kebijaksanaan administrasi perusahaan.

Faktor motivasi dalam penelitian ini ada dua, faktor intrinsik yaitu faktor-faktor yang ada didalam pekerjaan, sebagai kandungan pekerjaan (*job content*) dorongan dari dalam individu yang dirasakan ketika individu melakukan pekerjaan, meliputi prestasi, pengakuan, tanggung jawab, pertumbuhan dan pengembangan, dan pekerjaan itu sendiri. Faktor ekstrinsik berhubungan dengan segi lingkungan atau dari luar pekerjaan (*job context*) disebut juga faktor-faktor yang harus dipelihara (*maintenance*) meliputi gaji, kondisi tempat kerja, hubungan dengan teman sekerja, penyelia, dan kebijaksanaan organisasi.

Pekerjaan sebagai pegawai membutuhkan bakat, minat dan kemampuan tertentu yang berkaitan dengan rasa ingin tahu yang tinggi. Hal ini merupakan sesuatu yang terdapat di dalam diri individu. Faktor motivasi ekstrinsik merupakan faktor dari luar pekerjaan atau berhubungan dengan lingkungan yang mendukung pelaksanaan pekerjaan. Artinya untuk memilih pekerjaan sebagai seorang pegawai negeri sipil pertimbangan-pertimbangan ekstrinsik berupa gaji, kondisi tempat kerja, hubungan dengan teman sekerja dan atasan, serta kebijaksanaan organisasi, memiliki peran yang cukup besar.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa aspek atau komponen dari motivasi kerja adalah faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik.

2.8 Komitmen Organisasi

2.8.1 Pengertian

Komitmen individu dalam hubungan dengan kehidupan di suatu organisasi disebut komitmen organisasi. Definisi tentang komitmen organisasi pun bermacam-macam. Allan dan Meyer (1990) menjelaskan bahwa konsep komitmen organisasi merujuk pada tingkat individu dalam mengidentifikasi dan keterlibatan diri dalam organisasi. Johnson, dkk (2009) mengemukakan komitmen organisasi sebagai suatu yang mengandung keterikatan dan adanya kekuatan identifikasi individu terhadap suatu organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Mowday, Porter, dan Steers (dalam Meyer, dkk, 1993) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai sifat hubungan antara pekerja dan organisasi. Individu

yang mempunyai komitmen organisasi tinggi dapat dilihat dari: (1) keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tersebut; (2) kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi tersebut; dan (3) kepercayaan akan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Oleh karena itu, dibanding dengan keterikatan, komitmen meliputi hubungan yang aktif antara pekerja dengan majikan yang mana pekerja tersebut bersedia memberikan sesuatu atas kemauan sendiri agar dapat mendukung terwujudnya cita-cita organisasi.

Pengertian komitmen organisasi sebagai tingkat keinginan pegawai untuk mengidentifikasi dirinya pada organisasi dan keinginannya untuk melanjutkan partisipasi secara aktif dalam organisasi tersebut (Davis dan Newstrom, 1996). Komitmen merupakan salah satu hal penting yang mendukung individu untuk berinisiatif dalam melaksanakan perubahan (Cohen, 2017). Menurutnya komitmen didefinisikan sebagai suatu kemampuan yang mengarahkan pegawai untuk bereaksi pada individu atau pada beberapa tujuan.

Seseorang yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki keyakinan, penerimaan kuat akan nilai-nilai dan tujuan organisasi, kemauan untuk memberi usaha keras bagi kepentingan organisasi, dan keinginan kuat untuk tetap menjaga keanggotaan dalam organisasi (Kim, dkk., 2016). Karyawan dengan komitmen tinggi dengan kata lain akan lebih bernilai bagi organisasi dibanding karyawan dengan komitmen rendah.

Miner (1992) mengatakan bahwa komitmen organisasi adalah suatu sikap kerja yang banyak berhubungan dengan kepuasan kerja, sebagai kekuatan relatif

dari pengenalan individu dan keterlibatannya dalam suatu organisasi. Secara konseptual dapat digolongkan paling sedikit tiga faktor, yaitu:

1. Kepercayaan dan penerimaan yang kuat pada tujuan dan nilai-nilai organisasi;
2. Kemauan untuk berusaha dengan sangat keras atas nama organisasi; dan
3. Keinginan yang kuat untuk memelihara keanggotaannya dalam organisasi.

Luthans (1992) mengemukakan ada beberapa definisi atau ukuran komitmen sebagai suatu sikap, komitmen organisasi didefinisikan sebagai:

1. Suatu keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota suatu organisasi tertentu;
2. Keinginan untuk mencapai tingkat tertinggi untuk organisasi; dan
3. Suatu kepercayaan dan komitmen tertentu terhadap penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Dengan demikian komitmen adalah sikap individu terkait loyalitas para pekerja kepada organisasi mereka dan merupakan suatu proses yang berkelanjutan ketika partisipasi organisasional memperlihatkan kepedulian mereka pada organisasi, serta kesuksesan yang berkelanjutan dan ketangguhannya.

Meyer dan Allen (dalam Valaei dan Rezaei, 2016) mengemukakan komitmen afektif sebagai suatu bentuk penguatan psikologi dalam suatu organisasi (contohnya individu yang tetap tinggal di organisasinya karena mereka menginginkan pekerjaan itu). Komitmen bersinambung menunjukkan penghargaan asosiasi dengan meninggalkan organisasi (contohnya individu tinggal di organisasi karena ia

membutuhkannya). Komitmen normatif menunjukkan seseorang yang memahami kewajibannya untuk tetap di organisasi (contohnya individu yang tetap di organisasi karena perasaan mereka). Meyer dan Allen (1990) juga mengemukakan komitmen organisasi sebagai komitmen afektif yaitu keikatan emosional, identifikasi, dan keterlibatan dalam suatu organisasi. Individu menetap dalam suatu organisasi karena keinginan sendiri; komitmen bersinambung yaitu komitmen individu yang didasarkan pada pertimbangan tentang apa yang harus dikorbankan bila akan meninggalkan organisasi. Termasuk di dalamnya adalah keinginan individu yang memutuskan untuk menetap pada suatu organisasi karena menganggapnya sebagai suatu pemenuhan kebutuhan; komitmen normatif yaitu keyakinan individu tentang tanggungjawab terhadap organisasi. Individu tetap tinggal pada suatu organisasi karena merasa wajib untuk loyal kepada organisasi tersebut (Meyer dan Allen, 1990).

Komitmen menggambarkan seberapa jauh keterlibatan pegawai terhadap apa yang dikerjakannya (Thompson, dkk., 2017). Individu yang komit mempunyai prinsip terhadap tujuannya dan tidak putus asa meski berada dibawah tekanan, karena individu tersebut menginvestasikan dirinya pada situasi tersebut. Komitmen merefleksikan dirinya dengan lembaga organisasi tempatnya bekerja dan komit pada tujuan organisasi. Hal ini merupakan sikap kerja yang penting karena individu yang komit diharapkan akan menunjukkan kemauan untuk bekerja keras guna mencapai tujuan organisasi dan memiliki keinginan besar untuk tetap bekerja pada lembaga organisasi tersebut. Komitmen organisasi juga diartikan sebagai identifikasi dan

keterlibatan individu dengan organisasi, serta keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi (Wombacher dan Felfe, 2017).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan proses pada individu dalam mengidentifikasi serta melibatkan dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan dan tujuan suatu organisasi, serta keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi. Komitmen organisasi mengandung pengertian sebagai sesuatu hal yang lebih dari kesetiaan yang pasif terhadap organisasi, dengan kata lain komitmen organisasi menyiratkan suatu hubungan yang aktif antara individu dengan organisasi. Karyawan yang menunjukkan komitmen tinggi memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih dalam bagi keberhasilan organisasi tempatnya bekerja.

2.8.2 Aspek-aspek Komitmen Organisasi

Miner (1992) mengatakan ada dua bentuk komitmen, yaitu komitmen sikap dan komitmen tingkah laku. Komitmen sikap adalah keadaan dimana individu mempertimbangkan sejauhmana nilai dan tujuan pribadinya sesuai dengan nilai dan tujuan organisasi, serta sejauhmana keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Pendekatan sikap ini selaras dengan komitmen organisasi sebagai komitmen afektif (Meyer dan Allen, 1993).

Komitmen tingkah laku didasarkan pada sejauhmana karyawan menetapkan keputusan untuk terikat pada organisasi berkaitan dengan adanya kerugian jika

memutuskan melakukan alternatif lain diluar pekerjaannya saat ini. Berbeda dengan pendekatan sikap, pendekatan tingkah laku menekankan pada proses individu mengembangkan komitmen tidak pada proses individu mengembangkan komitmen tidak pada organisasi tetapi pada tingkah lakunya terhadap organisasi (Miner, 1992).

Tang dan Vandenberghe (2019) mengemukakan dua aspek komitmen, yakni komitmen afektif dan komitmen bersinambung, yang diperkuat oleh Battistelli, dkk.,(2019) menyatakan adanya dua hal pembentuk komitmen organisasi yaitu komitmen afektif dan komitmen bersinambung. Komitmen afektif adalah afeksi atau pendekatan emosional individu kepada organisasi yang membuat diri individu memiliki keyakinan dan komitmen kuat, individu terlibat didalamnya dan memiliki kepuasan untuk bergabung di suatu organisasi. Komitmen bersinambung adalah kecenderungan individu untuk ikut serta pada aktivitas dalam suatu organisasi, individu tersebut memiliki beberapa investasi yang telah dibawa pada organisasi.

Komitmen ini tergolong komitmen sikap atau afektif karena berkaitan dengan sejauhmana individu merasa nilai dan tujuan pribadinya sesuai dengan nilai dan tujuan organisasi. Makin besar kongruensi antara nilai dan tujuan individu dengan nilai dan tujuan organisasi maka makin tinggi komitmen karyawan pada organisasi.

Pendapat yang hampir sama dikemukakan oleh Geisler, dkk., (2019) yang memberikan gambaran komitmen organisasi dengan lebih khusus. Menurutnya,

untuk memahami komitmen organisasi perlu dibedakan atas dua hal, yaitu yang pertama adalah sasaran komitmen dan yang kedua komitmen dasar.

Berdasarkan pada sasaran komitmen, komitmen organisasi dibedakan atas komit, tidak komit, komitmen lokal, dan komitmen global. Individu dengan keterikatan yang tinggi terhadap top manajemen dan organisasi, juga terikat terhadap supervisor dan kelompok kerja adalah individu yang komit, dan tidak komit jika keterikatannya rendah terhadap kedua kelompok tersebut. Komitmen lokal mencerminkan keterikatan yang tinggi terhadap supervisor dan kelompok kerja tetapi tingkat keterikatannya rendah terhadap top manajemen dan organisasi. Komitmen global mencerminkan keterikatan tinggi terhadap top manajemen dan organisasi tetapi terhadap supervisor dan kelompok kerja keterikatannya rendah (Geisler, dkk., 2019).

Geisler, dkk., (2019) menunjukkan bahwa komitmen organisasi mencerminkan keterikatan pada supervisor, keterikatan pada kelompok kerja, keterikatan pada top manajemen, dan keterikatan pada organisasi. Dengan kata lain, komitmen organisasi mencerminkan keterikatan pada keseluruhan situasikerja.

Komitmen dasar merujuk pada dasar atau motif yang menyebabkan seseorang komitmen terhadap sesuatu (grup atau individu). Menurutnya, komitmen dasar yang dominan adalah kumpulan investasi seseorang yang hilang jika meninggalkan organisasi dan penerimaan serta pengidentifikasian seseorang terhadap tujuan-tujuan organisasional (Geisler, dkk., 2019).

Lebih jauh Yousef (2016) mengemukakan bahwa fenomena komitmen adalah suatu usaha sosialisasi dari seseorang dengan cara bertindak tetap. Komitmen organisasi terbagi dalam tiga komponen, yaitu komitmen afektif, komitmen bersinambung, dan komitmen normatif.

Komitmen afektif berarti menunjukkan adanya keikatan emosional karyawan, identifikasi dan keterlibatan karyawan pada organisasi. Dapat dijelaskan bahwa kemauan karyawan untuk tetap bekerja timbul dari pribadinya dan bukan karena pertimbangan ekonomi. Komitmen ini dikembangkan berdasarkan pertimbangan yang bersifat psikologis, karena melibatkan afeksi.

Komitmen bersinambung berkaitan dengan adanya pertimbangan untung rugi dalam diri karyawan berkaitan dengan keinginan untuk tetap bekerja atau dengan kata lain komitmen lebih berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan ekonomi. Karyawan yang terutama bekerja berdasarkan komitmen bersinambung ini bertahan dalam organisasi karena mereka tidak ada pilihan lain. Adanya pertimbangan rasional mengenai untung rugi antara bertahan atau meninggalkan organisasi. Komitmen bersinambung sering disebut juga sebagai komitmen rasional.

Komitmen normatif berkaitan dengan adanya perasaan wajib untuk tetap bekerja dalam organisasi. Hal ini berarti, karyawan yang memiliki normatif yang tinggi merasa bahwa mereka wajib bertahan dalam organisasi. Meyer dan Allen (dalam Musringudin, dkk., 2017) mengemukakan komitmen organisasi terdiri dari tiga faktor, yakni komitmen afektif sebagai sikap asosiasi yang positif terhadap

aktivitas individu yang berhubungan dengan kesempatan, komitmen sebagai pertimbangan untung rugi dalam diri karyawan berhubungan dengan keinginan untuk tetap bekerja dalam organisasi (komitmen bersinambung), komitmen sebagai kewajiban terhadap suatu kesempatan dalam melakukan aktivitas pelayanan secara profesional dengan kesempatan yang ada (komitmen normatif).

Penelitian ini menggunakan multidimensional komitmen organisasi dari Meyer dan Allen berdasarkan tiga komponen komitmen yaitu komitmen afektif, bersinambung, dan normatif. Aspek-aspek komitmen organisasi sebagaimana dikemukakan oleh Meyer dan Allen dipandang sangat relevan digunakan dalam menganalisis komitmen organisasi para pegawai, karena tujuan dari organisasi pemerintah adalah menghasilkan model pelayanan yang profesional dan manusiawi, dan hal tersebut hanya akan dicapai apabila para pegawai memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi.

Komitmen afektif adalah pendekatan emosional individu kepada organisasi yang membuat diri individu tersebut memiliki keyakinan dan komitmen kuat. Komitmen bersinambung adalah sebagai komitmen investasi dari individu yang ditanamkan ke dalam suatu organisasi dan didasarkan pertimbangan untung rugi. Komitmen normatif adalah suatu bentuk komitmen berdasarkan pada kewajiban moral untuk tetap berada di dalam organisasi, dan tetap menjadi bagian dari suatu organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa sikap komitmen terhadap organisasi memiliki tiga indikator pengukuran yaitu:

1. Keyakinan dan kesediaan untuk menerima serangkaian nilai dan tujuan organisasi;
2. Keinginan untuk bekerja semaksimal mungkin, yakni dengan memberikan segala ide, gagasan, keahlian serta kemampuan demi organisasi; dan
3. Keinginan untuk tetap menjadi anggota di dalam organisasi demi mewujudkan cita-cita organisasi.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1. Kerangka Konseptual

Mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai seperti harapan pelanggan tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari dalam maupun luar organisasi itu sendiri. Salah satu faktor yang berperan terciptanya pelayanan yang berkualitas adalah lingkungan kerja.

Menurut Nitisemito (2015) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebankan kepadanya, seperti kebersihan, musik, dan lain-lain. Sementara Sedarmayanti (2011) memberikan definisi tentang lingkungan kerja sebagai keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi dan lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik secara perorangan maupun sebagai kelompok.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya pada saat bekerja. Kondisi lingkungan kerja yang baik dapat membuat pegawai bekerja dengan baik, begitu pula sebaliknya. Jika lingkungan kerja tersebut memiliki suasana serta fasilitas kerja yang mendukung dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepada pegawai maka akan

meningkatkan kinerja pegawai tersebut sehingga secara otomatis kualitas pelayanan yang diberikan pun meningkat.

Sementara itu, menurut Gesperz (dalam Hardiyansyah, 2011), ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, antara lain yaitu: a) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung; b) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi; dan c) Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya. Senada dengan pendapat tersebut, Tjiptono (1995) juga mengemukakan beberapa ciri yang ikut berperan dalam menentukan kualitas pelayanan publik, antara lain adalah berkaitan dengan: a) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan sebagainya; dan b) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu, AC, kebersihan dan sebagainya.

Pendapat lain tentang faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dikemukakan oleh Utomo (2002). Menurutnya terdapat tiga ketentuan pokok yang dapat digunakan sebagai indikator dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu pribadi antar bagian yang melaksanakan, proses dan lingkungan yang memengaruhi, dan profesionalitas serta teknik yang digunakan. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi.

Faktor lain yang dianggap memengaruhi kualitas pelayanan adalah motivasi kerja. Sebagaimana penelitian Berman, dkk., (2020) yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pihak manajemen harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan produktif, salah satunya yaitu memperhatikan motivasi kerja pegawai. Dengan memperhatikan faktor motivasi kerja pegawai maka pegawai dalam bekerja akan senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi.

Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerjasama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi itu penting karena motivasilah yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang diinginkan.

Hal itu dapat dilihat dari pendapat Siagian (2003) yang menyatakan bahwa motivasi sebagai daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Keberadaan motivasi menjadi daya penggerak bagi seseorang atau individu untuk melakukan sesuatu dan hal itu dapat tercapai manakala kebutuhan seseorang

dapat terpenuhi. Hasibuan (2003) menjelaskan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Motivasi kerja merupakan berbagai usaha yang dilakukan oleh manusia dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Namun, agar keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi tidaklah mudah didapatkan apabila tanpa usaha maksimal. Dalam pemenuhan kebutuhannya, seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan yang dimiliki dan apa yang mendasari perilakunya.

Motivasi berkaitan dengan kebutuhan, hal itu dapat dilihat dari teori motivasi Maslow. Maslow memisahkan lima kebutuhan ke dalam urutan-urutan yang lebih tinggi dan lebih rendah. Kebutuhan fisiologis dan rasa aman dideskripsikan sebagai kebutuhan tingkat bawah (lower order needs), kebutuhan sosial, penghargaan dan aktualisasi diri sebagai kebutuhan tingkat atas (higher order needs). Perbedaan antara kedua tingkatan tersebut didasarkan pada dasar pemikiran bahwa kebutuhan tingkat atas dipenuhi secara internal (di dalam diri individu), sementara kebutuhan tingkat rendah secara dominan dipengaruhi secara eksternal (hal-hal seperti imbalan kerja, kontrak serikat kerja, dan masa jabatan). Melihat uraian tersebut maka dapat dikemukakan bahwa motivasi memiliki peranan penting dalam diri seseorang karena seseorang dapat bergerak dan terdorong jika kebutuhannya terpenuhi.

Motivasi adalah hal-hal yang ada dalam diri seseorang yang menggerakkan dan mengarahkan perilakunya untuk memenuhi tujuan tertentu. Proses timbulnya motivasi seseorang dalam konteks motivasi kerja adalah merupakan gabungan dari konsep kebutuhan, dorongan, tujuan dan imbalan. Proses motivasi terdiri beberapa tahapan proses sebagai berikut: Pertama, munculnya suatu kebutuhan yang belum terpenuhi menyebabkan adanya ketidakseimbangan (*tention*) dalam diri seseorang dan berusaha untuk menguranginya dengan berperilaku tertentu. Kedua, seseorang kemudian mencari cara-cara untuk memuaskan keinginan tersebut. Ketiga, seseorang mengarahkan perilakunya kearah pencapaian tujuan atau prestasi dengan cara-cara yang telah dipilihnya dengan didukung oleh kemampuan, keterampilan maupun pengalamannya. Keempat, penilaian prestasi dilakukan oleh diri sendiri atau orang lain (atasan) tentang keberhasilannya dalam mencapai tujuan. Kelima, imbalan atau hukuman yang diterima atau dirasakan tergantung kepada evaluasi atas prestasi yang dilakukan. Keenam, akhirnya seseorang menilai sejauhmana perilaku dan imbalan telah memuaskan kebutuhannya. Jika siklus motivasi memuaskan kebutuhannya maka suatu keseimbangan atau kepuasan atas kebutuhan tertentu dirasakan. Bila ada kebutuhan yang belum terpenuhi akan terjadi proses pengulangan dari siklus motivasi dengan perilaku yang berbeda.

Faktor lain yang diasumsikan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayan adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi dapat digunakan untuk memprediksi aktivitas profesional dan perilaku kerja karena mencerminkan sikap positif individu terhadap organisasi. Sikap tersebut akan memotivasi individu untuk

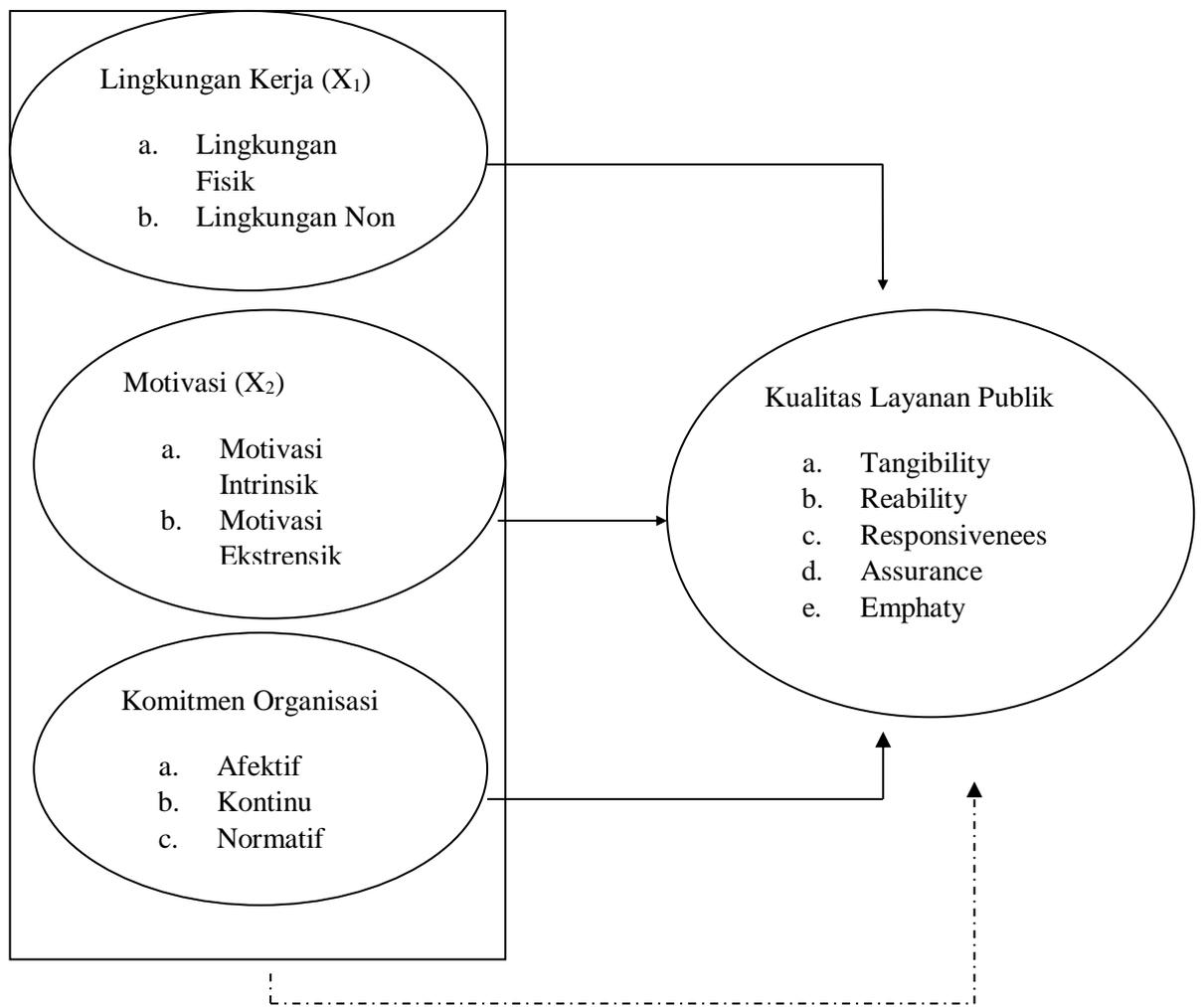
menjadi disiplin dalam bekerja, mematuhi aturan, dan kebijakan dalam organisasi, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, serta meningkatkan pencapaian seseorang, dengan cara ini pengetahuan dan pemahaman mengenai komitmen organisasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memprediksi perilaku kerja individu (Sahertian dan Soetjipto, 2011).

Robbins dan Judge (2008) menyatakan komitmen organisasional mempengaruhi berbagai perilaku penting agar organisasi berfungsi efektif seperti rendahnya tingkat *turnover*, tingginya kinerja karyawan, rendahnya tingkat kemangkiran dan tingginya rasa memiliki atas tempatnya bekerja (*organizational citizenship*). Komitmen organisasional yang rendah dapat berujung pada keputusan karyawan meninggalkan pekerjaannya. Pergerakan tenaga kerja berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian, atau kematian anggota organisasi yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, hal ini menimbulkan ketidakstabilan dan ketidakpastian (*uncertainty*) terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya pelatihan, menimbulkan permasalahan moral pada karyawan yang tinggal, dan juga melambungkan biaya dalam rekrutmen karena karyawan harus mempelajari keahlian yang baru (Simamora, 2006).

Pegawai yang mendapatkan kepuasan kerja dan memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan memberikan layanan yang baik kepada *customer* begitu pun sebaliknya jika pegawai tidak mengalami kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang rendah maka layanan yang diberikan kepada *customer* akan kurang memuaskan. Kuuruzum, dkk.,(2009) mengemukakan bahwa

perusahaan/lembaga yang bergerak di bidang jasa hendaknya lebih sensitif dengan kebutuhan karyawan/pegawainya sehingga pegawai merasa puas dan juga memiliki komitmen organisasional yang tinggi, karena besarnya kontribusi yang diberikan pegawai akan berdampak pada tujuan perusahaan/lembaga dalam memberikan kualitas layanan yang prima.

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya maka kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;



Gambar 3.1.

Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan Gambar :

- a. Garis langsung : pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.
- b. Garis putus-putus : pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

3.2. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini maka dirumuskan dua hipotesis dalam penelitian, yaitu :

1. Lingkungan kerja, motivasi dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Lingkungan kerja, motivasi dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Untuk menjelaskan variabel yang dimaksud dalam penelitian ini maka diperlukan definisi operasional variabel sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah persepsi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM pada masa pandemi Covid-19 kepada pengguna layanan. Kualitas pelayanan pada penelitian ini didasarkan pada lima dimensi yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari yaitu pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM. Lingkungan kerja yang dimaksud disini adalah lingkungan kerja fisik dan non fisik yang ada disekitar pegawai.

3. Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah proses yang mengandung unsur mendorong, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku pegawai untuk melakukan pekerjaan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM dalam upaya mencapai tujuan yang meliputi motivasi kerja intrinsik dan motivasi kerja ekstrinsik.

4. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah keinginan karyawan untuk dapat menerima dan melaksanakan tujuan dan nilai-nilai yang telah ditetapkan oleh organisasi kerja sebelumnya sehingga karyawan bekerja secara maksimal, serta mampu mempertahankan posisi atau kedudukan kerjanya dalam organisasi. Yang secara garis besar dapat dibedakan menjadi komitmen affective, komitmen kontinu dan komitmen normatif.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika (Azwar, 2010). Penelitian korelasional bertujuan menyelidiki sejauh mana variasi pada satu variabel berkaitan dengan variasi pada satu atau lebih variabel lain berdasarkan koefisien korelasi. Dengan studi korelasional peneliti dapat memperoleh informasi mengenai kuat lemahnya pengaruh yang terjadi. Dalam penelitian ini yang akan dilihat adalah pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemik Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

4.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Juli sampai Agustus 2020.

4.3 Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pegawai Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar yang berjumlah 83 orang, terdiri dari Pegawai Negeri Sipil sebanyak 40 orang pegawai dan Tenaga Kontrak sebanyak 43 orang pegawai kontrak.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *sampling jenuh* (sensus) yakni dengan menentukan semua populasi sebagai sampel total sebanyak 83 orang pegawai Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

4.4 Jenis dan Sumber Data

4.4.1 Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah jumlah pegawai dan hasil pengolahan data kuesioner.

4.4.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari responden yang terpilih pada lokasi penelitian. Data primer diperoleh dengan memberikan daftar pertanyaan dan wawancara.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh melalui studi dokumentasi dengan mempelajari berbagai tulisan melalui buku, jurnal, majalah, dan juga internet untuk mendukung penelitian ini.

4.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner. Kuesioner berisi sekumpulan pernyataan yang diajukan kepada responden untuk diisi oleh subjek penelitian. Kuesioner penelitian ini menggunakan fasilitas aplikasi google form yang berbasis *web*. Aplikasi ini dipilih dengan pertimbangan setiap subjek penelitian akan dengan mudah memberikan tanggapan dengan cepat, dimanapun ia berada dengan menggunakan komputer atau *smartphone*. Oleh karena itu, dengan menggunakan aplikasi ini, peneliti tidak perlu mencetak kuesionernya, sekaligus dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga untuk mengumpulkan kembali dan menganalisis hasilnya.

Kuesioner penelitian ini adalah penjabaran dari beberapa aspek yang diturunkan dari empat variabel, yaitu kualitas pelayanan publik, lingkungan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi. Adapun aspek dari kualitas pelayanan publik adalah: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kemudian untuk aspek-

aspek dari lingkungan kerja adalah: lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lalu untuk aspek-aspek dari motivasi ialah: *motivasi internal (intrinsik)*. Berikutnya adalah aspek-aspek dari komitmen organisasi terdiri dari: keyakinan dan kesediaan untuk menerima serangkaian nilai dan tujuan organisasi, Keinginan untuk bekerja semaksimal mungkin, yakni dengan memberikan segala ide, gagasan, keahlian serta kemampuan demi organisasi, dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi demi mewujudkan tujuan organisasi.

Adapun respon jawaban dalam skala penelitian menggunakan lima pilihan jawaban, yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), N (netral), TS (tidak setuju) dan STS (sangat tidak setuju), Skor jawaban berkisar dari lima sampai satu (5-1) skor yang tinggi menunjukkan tingkat kualitas pelayanan publik, lingkungan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi yang tinggi, sebaliknya, skor yang rendah menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan publik, lingkungan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi pegawai.

4.5 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu dengan kuesioner yang bersifat langsung dan tertutup. Hadi (2004) mengatakan bahwa angket merupakan suatu daftar dari sejumlah pertanyaan yang ditujukan pada subjek penelitian dengan harapan akan digunakan untuk mengungkapkan suatu kondisi subjek yang akan diselidiki. Alasan digunakan metode kuesioner adalah karena metode ini mempunyai keunggulan yaitu lebih murah, dapat menghemat waktu, tenaga, dan dapat diperoleh data lebih cepat.

Penggunaan metode angket, menurut Hadi (2004) didasarkan oleh anggapan bahwa subjek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri. Anggapan bahwa apa yang dinyatakan oleh subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya. Anggapan bahwa interpretasi subjek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepadanya adalah sama dengan yang dimaksud peneliti.

4.6 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik. Alasan yang mendasarinya adalah bahwa statistik dapat mewujudkan kesimpulan (generalisasi) penelitian dengan memperhitungkan faktor kesahihan. Selain itu pertimbangan lain adalah bahwa statistik bekerja dengan angka-angka, bersifat objektif dan universal dalam arti dapat digunakan hampir pada semua bidang penelitian (Hadi, 1995).

Model analisis statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Analisis Regresi Berganda. Uji asumsi yang diperlukan adalah uji normalitas dan uji linearitas. Selain itu diperlukan adanya uji koefisien determinasi, yang digunakan untuk mengetahui prosentase lingkungan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan publik. Setelah beberapa uji diatas dilakukan maka tahap akhir dari analisis data ini adalah uji signifikansi. Perhitungan statistik ini dilakukan dengan komputasi melalui bantuan program IBM SPSS Statistic Base 22.0 *for Windows*.

Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, motivasi dan komitmen organisasi terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan publik secara parsial

dilakukan uji T. Jika T hitung $>$ atau $=$ T tabel, maka hipotesisnya diterima. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu lingkungan kerja, motivasi dan komitmen organisasi terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan publik secara bersama-sama, maka dilakukan uji F. Jika F hitung $>$ atau $=$ F tabel, maka hipotesisnya diterima.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

5.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kabupaten Kepulauan Selayar adalah Kabupaten yang terletak di provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki 11 kecamatan didalamnya. 6 kecamatan terletak di pulau utama dan 1 kecamatan terletak di luar pulau utama. Daerah ini memiliki kekhususan yakni satu-satunya Kabupaten di Sulawesi Selatan yang seluruh wilayahnya terpisah dari daratan Sulawesi dan terdiri dari gugusan beberapa pulau sehingga membentuk suatu wilayah kepulauan.

Dasar utama penyusunan perangkat daerah dalam bentuk suatu organisasi adalah adanya urusan pemerintahan yang perlu ditangani. Dalam menjalankan pemerintahan, Pemerintah Daerah memiliki unsur utama pelaksana yaitu Dinas. Kepala Dinas daerah bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar adalah salah satu dinas yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar Nomor 12 tahun 2016 tentang Pembentukan dan

susunan perangkat daerah Kabupaten Kepulauan Selayar. Selain itu , Peraturan Bupati Kepulauan Selayar Nomor 64 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM

Atsa dasar Undang-undang No. 32 Tahun 2004 yang kemudian diubah dengan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 maka salah satu fungsi yang menjadi kewajiban Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM adalah pelaksanaan pelayanan Tera dan Tera Ulang Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya. Sehingga pelayanan tersebut wajib di laksanakan.

1. Visi dan Misi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM

Visi dan misi yang disusun harus dijabarkan dari RPJMD 2017 – 2021. Visi dari Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM adalah “ Terwujudnya Ekonomi Kerakyatan, Yang Kuat, Berdaya Saing dan Berkelanjutan”.

Untuk dapat mewujudkan Visi tersebut diatas, dibutuhkan tindakan yang nyata dalam bentuk misi. Misi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM adalah sebagai berikut :

- a. Mendorong pengembangan industri kecil dan menengah melalui pemberdayaan potensi, peningkatan nilai tambah danp-enggunaan teknologi yang berwawasan lingkungan serta berbasis potensi lokal.
- b. Mendorong penguatan pasar dalam negeriguna meningkatkan perdagangan daerah.

- c. Meningkatkan kualitas kelembagaan, produktivitas dan daya saing serta kemandirian koperasi dan UKM.
- d. Membangun citra Kabupaten Kepulauan Selayar melalui jaminan kebenaran pengukuran dalam transaksi perdagangan.

2. Susunan Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Kepulauan Selayar Nomor 64 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM, susunan organisasi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, meliputi :
 - 1. Sub Bagian Umum Kepegawaian
 - 2. Sub Bagian Hukum, Perencanaan dan Pelaporan
 - 3. Sub Bagian Keuangan
- c. Bidang Perindustrian, meliputi :
 - 1. Seksi Bina Industri Agro dan Hasil Kelautan
 - 2. Seksi Bina Industri Logam, Elektronik, Mesin dan Aneka
 - 3. Seksi Promosi, Informasi dan Pengembangan Industri Kecil Menengah
- d. Bidang Perdagangan, meliputi :
 - 1. Seksi Usaha Perdagangan
 - 2. Seksi Sarana dan Pembinaan
 - 3. Seksi Distribusi, Promosi dan Ekspor Daerah

- e. Bidang Usaha Kecil Menengah, meliputi :
 - 1. Seksi Kemitraan Usaha Kecil Menengah dan Jaringan Usaha
 - 2. Seksi Pengembangan Usaha Kecil dan Menengah
 - 3. Seksi Promosi
- f. Bidang Koperasi, meliputi :
 - 1. Seksi Bina Kelembagaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Koperasi.
 - 2. Seksi Bina Usaha Dan Fasilitasi Pembiayaan Koperasi
 - 3. Seksi Pengawasan dan Pengendalian Koperasi
- g. Bidang Kemetrolgian dan Perlindungan Konsumen, meliputi :
 - 1. Seksi Kemetrolgian
 - 2. Seksi Perlindungan Konsumen
 - 3. Seksi Pengembangan Sarana dan Prasarana

3. Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM mempunyai tugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan Bidang Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM dan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas yang diberikan oleh Bupati.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan urusan pemerintahan Bidang Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM.

- b. pelaksana kebijakan urusan Bidang Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM.
- c. pelaksana evaluasi dan pelaporan urusan Pemerintahana Bidang Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM.
- d. pelaksana administrasi Dinas.
- e. pelaksana fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

5.1.2 Deskripsi Data Penelitian

Hasil penelitian disajikan dalam dua bentuk yang utama, yaitu deskripsi data penelitian dan hasil uji analisis.

1. Deskripsi Responden Penelitian

- a. Jenis Kelamin: Perhitungan persentase jenis kelamin para pegawai secara keseluruhan berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada para responden, dapat terlihat dari kelompok jenis kelamin yang telah ditentukan. Gambaran presentase jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. 1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden

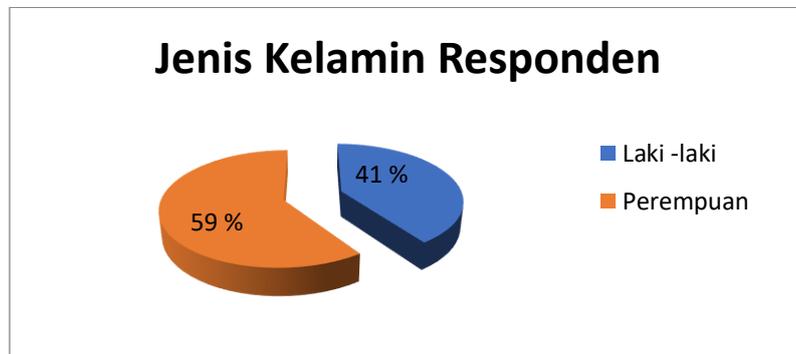
Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	33	40,25
Perempuan	49	59,75
Jumlah	82	100

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Berdasarkan keterangan pada tabel 5.1 diatas, maka dapat diketahui tentang jenis kelamin responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM yang diambil sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 49 orang sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 49 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Pegawai Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM adalah perempuan.

Presentase responden berdasarkan jenis kelamin juga dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 5.1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olah Data SPSS Versi 22.

- c. Status Kepegawaian : Perhitungan persentase status kepegawaian para pegawai secara keseluruhan berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan kepada para responden, dapat terlihat dari kelompok status kepegawaian yang

telah ditentukan. Gambaran presentase status kepegawaian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.1 Deskripsi Status Kepegawaian Responden

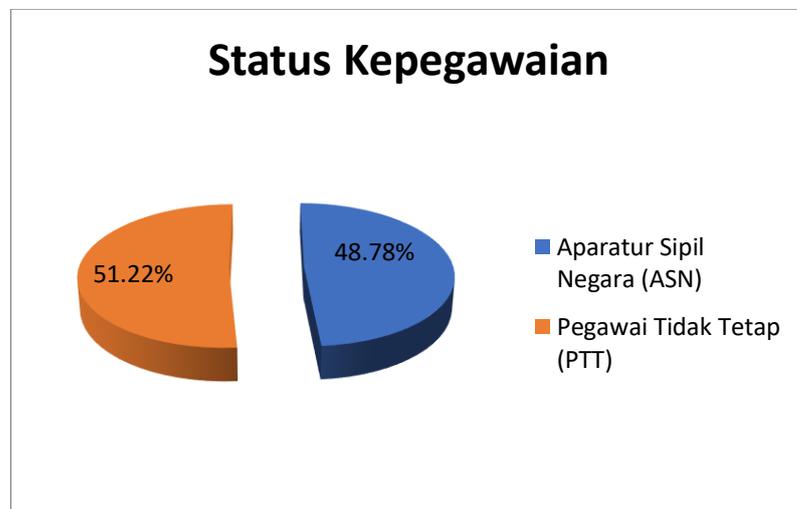
Status Kepegawaian	Frekuensi	%
ASN	40	40,25
PTT	42	59,75
Jumlah	82	100

Sumber : Olah Data SPSS 22

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, maka dapat diketahui tentang status kepegawaian responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM yang menunjukkan bahwa status kepegawaian mayoritas responden adalah Pegawai Tidak Tetap (PTT) sebanyak 42 (empat puluh dua) orang dan Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 40 (empat puluh) orang.

Presentase responden berdasarkan status kepegawaian juga dapat dilihat pada gambar berikut in :

Gambar 5.2 Presentase Responden Berdasarkan Status Kepegawaian



Sumber : Olah Data SPSS Versi 22.

- d. Masa Kerja : Perhitungan persentase masa kerja para karyawan secara keseluruhan berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada para responden, dapat terlihat dari interval masa kerja yang telah ditentukan. Gambaran prosentase masa kerja dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. 2 Deskripsi Masa Kerja Responden

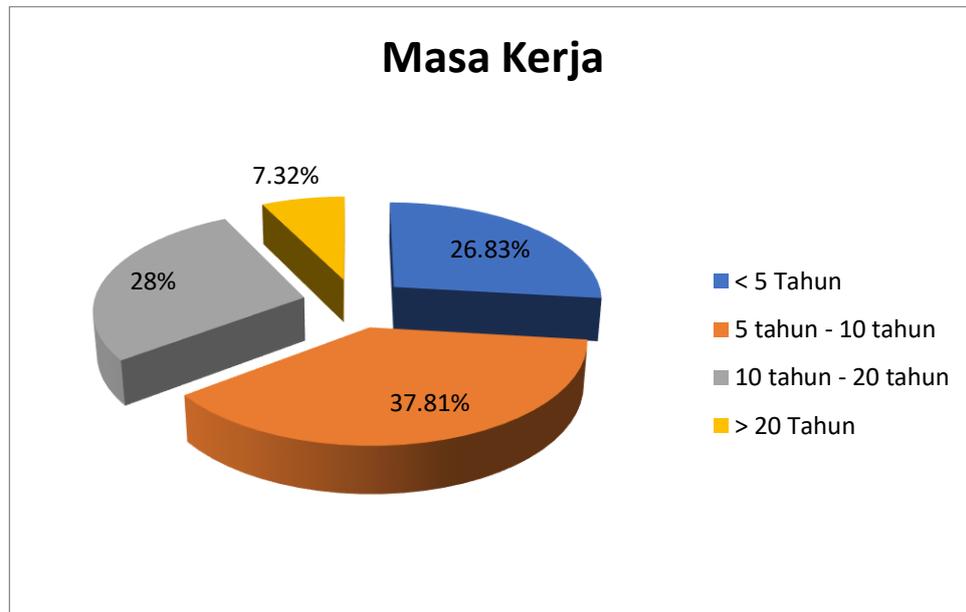
Masa Kerja	Frekuensi	%
< 5	22	26,83

5-10	31	37,81
10-20	23	28,05
>20	6	7,31
Jumlah	82	100

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, maka dapat diketahui tentang masa kerja responden Pegawai Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM yang diambil sebagai responden menunjukkan bahwa mayoritas responden masa kerjanya 5 – 10 tahun sebanyak 31 orang, kemudian responden dengan masa kerja 10-20 tahun sebanyak 23 orang, kemudian responden dengan masa kerja < 5 tahun sebanyak 22 orang dan terakhir adalah responden dengan masa kerja > 20 tahun sebanyak 6 orang. Presentase responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 5.3 Presentase Responden Berdasarkan Masa Kerja



Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

5.1.3 Analisis Persepsi Responden Terhadap Variabel

Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel Lingkungan Kerja, variabel Motivasi Kerja dan variabel Komitmen Organisasi sebagai variabel bebas (independen) dan Kualitas Pelayanan Publik sebagai variabel terikat (dependen). Analisis persepsi responden terhadap variabel tersebut adalah sebagai berikut :

1. Lingkungan Kerja

Data variabel Lingkungan Kerja didapatkan dari hasil kuesioner yang telah dibagikan, untuk mengetahui hasil kuesioner tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.3 Hasil Skor Kuesioner Lingkungan Kerja

ITEM	Frekwensi					JML	Persen %					JML (%)
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS	
Item 1	0	0	3	60	19	82	0	0	3,66	73,2	23,2	100
Item 2	0	1	5	51	25	82	0	1,4	6,1	62,1	30,4	100
Item 3	0	0	4	45	33	82	0	0	4,9	54,9	40,2	100
Item 4	1	3	29	43	6	82	1,4	3,6	35,3	52,4	7,3	100
Item 5	3	6	12	56	5	82	3,6	7,4	14,7	68,2	6,1	100
Item 6	0	1	10	44	27	82	0	1,4	12,1	53,6	32,9	100
Item 7	2	5	28	29	18	82	2,4	6,1	34,1	35,4	22	100
Item 8	1	3	15	46	17	82	1,4	3,6	18,2	56,1	20,7	100

Sumber : Data Kuesioner

Dari tabel.... diatas dapat diketahui bahwa pada item 1, 73,2% responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa “saya merasa ketersediaan fasilitas tempat ibadah berfungsi dengan baik”, 23,2% menjawab Sangat Setuju, 3,66% menjawab Netral.

Pada item 2, 62,1% responden menyatakan setuju dengan pernyataan “ Saya merasa kebersihan fasilitas kerja (kursi, meja dll) menjadi perhatian penting di masa pandemi Covid-19”, 30,4% menjawab Sangat Setuju, 6,1% menjawab Netral dan 1,4% menjawab Tidak Setuju.

Selanjutnya pada Item 3, dengan pernyataan “Saya merasa fasilitas perlengkapan kerja kantor(komputer, Printer dll) membantu penyelesaian pekerjaan”, 54,9% menjawab Setuju, 40,2% menjawab sangat setuju dan 4,9% menjawab Netral.

Untuk Item 4, dengan pernyataan” Saya merasa kantor telah menyediakan masker, sarung tangan dan alat pelindung diri lainnya yang sesuai protokol kesehatan di masa pandemi Covid-19”, 52,4% menjawab Setuju, 35,3% menjawab Netral, 7,3% menjawab Sangat Setuju, 3,6% memilih Tidak Setuju dan 1,4% menjawab Sangat Tidak Setuju.

Pada Item 5, dengan pernyataan “Saya merasa kantor memperhatikan keamanan dan keselamatan kerja terlebih dalam masa pandemi Covid-19”, diperoleh data 68,2% memilih Setuju, 14,7% menjawab Netral, 7,4% menjawab Tidak Setuju, 6,1% menjawab Sangat Setuju dan 3,6% menjawab Sangat Tidak Setuju.

Untuk Item 6, dengan pernyataan “Saya merasa keakraban dengan rekan kerja sangat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan”, diperoleh hasil 53,6% menjawab Setuju, 32,9% menjawab Sangat Setuju, 12,1% menjawab Netral dan 1,4% menjawab Tidak Setuju.

Selanjutnya untuk Item 7 dengan pernyataan”Saya merasa suhu ruangan dapat mempengaruhi saya dalam bekerja”, diperoleh hasil 35,4% menjawab Setuju, 34,1% memilih Netral, 22% menjawab Sangat Setuju, 6,1% menjawab Tidak Setuju dan 1,4% menjawab Sangat Tidak Setuju.

Untuk Item 8, dengan pernyataan “Saya merasa pimpinan/atasan sangat mendukung dalam hal menyelesaikan suatu pekerjaan”, diperoleh hasil 56,1% menjawab Setuju, 20,7% menjawab Sangat Setuju, 18,2% menjawab Netral, 3,6% menjawab Tidak Setuju dan 1,4% menjawab Sangat Tidak Setuju.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 82 orang responden melalui penyebaran kuesioner, jawaban responden terhadap jawaban variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4 Tatistik Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja

Variabel	N	Jumlah	Mean	Minimum	Maksimum	Std. Deviation
Lingkungan Kerja	82	2602	31,731	24	38	3,19740937

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Dari tabel yang ada diatas diperoleh variabel Lingkungan Kerja dengan jumlah responden 82 orang, nilai minimum 24, nilai maksimum 38 dan nilai rata-rata 31,731. Dengan demikian, indikator atau pernyataan mengenai Lingkungan Kerja menuju kearah maksimum. Maka dapat disimpulkan indikator atau pernyataan dapat dinilai baik. Analisis deskripsi jawaban responden tentang variabel Lingkungan Kerja didasarkan jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang dikirimkan kepada responden.

Untuk lebih mengetahui gambaran variable Lingkungan Kerja pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustria, Perdagangan, Koperasi dan UKM, di buat lima kategori dengan pedoman sebagai berikut Azwar (2012) :

Sangat Rendah	$X \leq \mu - 1,5 \delta$
Rendah	$\mu - 1,5\delta < X \leq \mu - 0,5\delta$
Sedang	$\mu - 0,5\delta < X \leq \mu + 0,5\delta$
Tinggi	$\mu + 0,5\delta < X \leq \mu + 1,5\delta$
Sangat Tinggi	$\mu + 1,5\delta < X$

Keterangan : μ : Mean δ : Standar Deviasi

Tabel 5.5 Gambaran Lingkungan Kerja Pegawai
Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM

Skor	Kategorisasi	Subjek	
		Jumlah	Persentase
20-36	Sangat Rendah	2	2,42
37-52	Rendah	6	7,31
53-68	Sedang	52	63,4
69-84	Tinggi	19	23,17
85-100	Sangat Tinggi	3	3,6

Dari tabel diatas diketahui kategori pada tabel diatas menunjukkan 2 subjek (2,42%) mempersepsi Lingkungan Kerja sangat rendah, 6 subjek (7,31) mempersepsi Lingkungan Kerja rendah, 52 subjek (63,40%) mempersepsi Lingkungan Kerja sedang, 19 subjek (23,17%) mempersepsi Lingkungan Kerja tinggi dan 3 subjek (3,64%) mempersepsi Lingkungan Kerja sangat tinggi. Dapat diketahui bahwa Lingkungan Kerja pegawai Dinas Perindustria, Perdagangan, Koperasi dan UKM pada masa pandemic Covid-19 berada pada kategori sedang sebesar 63,4%.

2. Motivasi Kerja

Data Motivasi Kerja didapatkan dari hasil kuesioner yang telah dikirimkan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5. 6 Hasil Skor Kuesioner Variabel Motivasi Kerja

ITEM	Frekwensi					JML	Persen %					JML (%)
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS	
Item 1	0	0	5	27	50	82	0	0	6,1	32,9	61	100
Item 2	0	1	15	53	13	82	0	1,22	18,3	64,6	15,9	100
Item 3	0	0	5	43	34	82	0	0	6,1	52,4	41,5	100
Item 4	0	1	5	48	28	82	0	1,22	6,1	58,5	34,1	100

Item 5	1	11	22	40	8	82	1,22	13,4	26,8	48,8	9,76	100
Item 6	1	0	38	38	5	82	1,22	0	46,3	46,3	6,1	100
Item 7	0	1	9	62	10	82	0	1,22	11	75,6	12,2	100
Item 8	0	2	6	61	13	82	0	2,44	7,32	74,4	15,9	100

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item 1, 61% responden menyatakan Sangat Setuju atas pernyataan “Saya senang apabila pekerjaan saya bermanfaat bagi orang lain”, 32,9% menyatakan setuju dan 6,1% menjawab netral.

Selanjutnya pada Item 2, 64,6% responden menyatakan Setuju pada pernyataan “Saya senang dengan penghargaan yang diberikan oleh pimpinan setelah menyelesaikan satu pekerjaan”. 18,3% menjawab Netral, 15,9% menjawab Sangat Setuju dan 1,22% memilih Tidak Setuju.

Selanjutnya pada Item 3, 52,4% memilih Setuju untuk pernyataan “ Saya senang dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu”. 41,5% menjawab Sangat Setuju dan 6,1% menjawab Netral dan 1,22 menjawab Tidak Setuju.

Selanjutnya pada Item 4, dengan pernyataan Pekerjaan saya dapat menambah dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan”, diperoleh hasil 58,5% menjawab Setuju, 34,1% menjawab Sangat Setuju, 6,1% menjawab Netral dan 1,22% menjawab Tidak Setuju.

Pada Item 5, dengan pernyataan “Dalam bekerja, penghasilan menjadi salah satu pertimbangan utama saya”. Dan diperoleh hasil 48,8% memilih Setuju, 26,8%

memilih Netral, 13,4% memilih Tidak Setuju, 9,76% memilih Sangat Setuju dan terakhir 1,22% memilih Sangat Tidak Setuju.

Untuk Item 6, dengan pernyataan “Saya senang dengan kemampuan pimpinan dalam membuat kebijakan”. Hasilnya adalah 46,3% memilih Setuju, 46,3% memilih Netral, 6,1% memilih Sangat Setuju dan 1,22% memilih Sangat Tidak Setuju.

Selanjutnya pada Item 7. Dengan pernyataan”Saya merasa cara pegawai dalam berinteraksi antara satu dengan yang lain sangta baik”. Dapat diperoleh hasil bahwa 75,6% menjawab Setuju, 12,2% menjawab Sangat Setuju, 11% menjawab Netral dan 1,22% menjawab Tidak Setuju.

Terakhir adalah Item 8, dengan pernyataan “Lingkungan dan kondisi tempat kerja saya menyenangkan dan mendukung penyelesaian pekerjaan”. Hasilnya adalah, bahwa 74,4% menjawab Setuju, 15,9% menjawab Sangat Setuju, 7,32% menjawab Netral dan 2,44% menjawab Tidak Setuju.

Tabel 5.7 Statistik Deskriptif Variabel Motivasi Kerja

Variabel	N	Jumlah	Mean	Minimum	Maksimum	Std. Deviation
Motivasi Kerja	82	2641	32,20	23	40	3,0157

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa Motivasi Kerja dengan jumlah responden 82 orang, nilai minimum 20 dan nilai maksimum 40. Dengan nilai rata-rata 32,20. Artinya, idnsikator atau pernyataan mengenai Motivasi Kerja dapat dinilai baik. Analisis deskripsi jawaban responden tentang variabel Motivasi Kerja

didasarkan pada hasil jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat pada kuesioner yang dikirimkan kepada responden.

Untuk lebih mengetahui gambaran variable Motivasi Kerja pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustria, Perdagangan, Koperasi dan UKM, di buat lima kategori dengan pedoman sebagai berikut Azwar (2012) :

Tabel 5.8 Gambaran Motivasi Kerja Pegawai Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM

Skor	Kategorisasi	Subjek	
		Jumlah	Persentase
8-14	Sangat Rendah	0	0
15-21	Rendah	7	8,54
22-28	Sedang	46	56,09
29-35	Tinggi	23	28,05
36-42	Sangat Tinggi	6	7,32

Dari tabel diatas diketahui kategori pada tabel diatas menunjukkan 7 subjek (8,54) mempersepsi Motivasi Kerja rendah, 46 subjek (56,09%) mempersepsi Motivasi Kerja sedang, 23 subjek (28,05%) mempersepsi Motivasi Kerja tinggi dan 6 subjek (7,32%) mempersepsi Motivasi Kerja sangat tinggi. Dapat diketahui bahwa Motivasi Kerja pegawai Dinas Perindustria, Perdagangan, Koperasi dan UKM pada masa pandemic Covid-19 berada pada kategori sedang sebesar 56,09%.

3. Komitmen Organisasi

Data variabel Komitmen Organisasi diperoleh dari hasil angket yang telah dikirimkan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.9 Hasil Skor Kuesioner Variabel Komitmen Organisasi

ITEM	Frekwensi	JML	Persen %	JML
------	-----------	-----	----------	-----

	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS	(%)
Item 1	2	20	49	8	3	82	2,44	24,4	59,8	9,76	3,66	100
Item 2	0	1	12	60	9	82	0	1,22	14,6	73,2	11	100
Item 3	0	0	6	64	12	82	0	0	7,32	78	14,6	100
Item 4	2	7	57	14	2	82	2,44	8,54	69,5	17,1	2,44	100
Item 5	1	2	19	58	2	82	1,22	2,44	23,2	70,7	2,44	100
Item 6	0	0	8	58	16	82	0	0	9,76	70,7	19,5	100
Item 7	0	1	6	60	15	82	0	1,22	7,32	73,2	18,3	100
Item 8	1	3	30	43	5	82	1,22	3,66	36,6	52,4	6,1	100
Item 9	0	1	12	55	14	82	0	1,22	14,6	67,1	17,1	100

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada item 1, dengan pernyataan “Saya bertekad untuk menghabiskan karir di kantor ini”, diperoleh hasil 59,8% menjawab Netral, 24,4% menjawab Tidak Setuju, 9,76% menjawab Setuju, 3,66% menjawab Sangat Setuju dan terakhir 2,44% menjawab Sangat Tidak Setuju.

Kemudian pada Item 2, dengan pernyataan “Saya senang membicarakan hal-hal positif kantor ini dengan pegawai lain saat sedang tidak bekerja”, diperoleh hasil bahwa 73,2% menjawab Setuju, 14,6% menjawab Netral, 11% menjawab Sangat Setuju dan 1,22% menjawab Tidak Setuju.

Pada Item 3, dengan pernyataan “ Saya merasa bahwa kantor dan orang-orang didalamnya seperti bagian dari keluarga saya sendiri”, maka diperoleh hasil 78% menjawab Setuju, 14,6% menjawab Sangat Setuju dan 7,32% menjawab Netral.

Selanjutnya pada Item 4, dengan pernyataan “ Saya akan tetap bertahan di kantor ini, meskipun ada kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan di kantor lain”. Maka diperoleh hasil 69,5% menjawab Netral, 17,1% menjawab Setuju, 8,54%

menjawab Tidak Setuju, 2,44% menjawab Sangat Setuju dan 2,44% menjawab Sangat Tidak Setuju.

Pada Item 5, dengan pernyataan “Saat ini, saya merasa butuh untuk bekerja di kantor ini”. Diperoleh hasil sebagai berikut, 70,7% menjawab Setuju, 23,2% menjawab Netral, 2,44 menjawab Tidak Setuju dan terakhir 1,22% menjawab Sangat Tidak Setuju.

Untuk Item 6, dengan pernyataan “Saya telah memberikan upaya yang maksimal saat bekerja di kantor, untuk mendukung tercapainya tujuan kantor”. Dengan hasil sebagai berikut, 70,7% menjawab Setuju, 19,5% menjawab Sangat Setuju dan 9,76% menjawab Netral.

Untuk Item 7, dengan pernyataan “Saya merasa memiliki kewajiban saat menjadi pegawai di kantor ini”. Dengan hasil, 73,2% menjawab Setuju, 18,3% menjawab Sangat Setuju, 7,32% menjawab Netral dan 1,22% menjawab Tidak Setuju.

Untuk Item 8, dengan pernyataan “ Saya merasa memiliki banyak keuntungan apabila bekerja di kantor ini”. Dengan hasil, 52,4% menjawab Setuju, 36,6 menjawab Netral, 6,1 menjawab Sangat Setuju, 3,66% menjawab Tidak Setuju dan 1,22% menjawab Sangat Tidak Setuju.

Dan terakhir adalah Item 9, dengan pernyataan “Saya merasa kantor ini layak mendapatkan loyalitas dari saya”. Diperoleh hasil, 67,1% menjawab Setuju, 17,1 menjawab Sangat Setuju, 14,6 menjawab Netral, dan 1,22% menjawab Tidak Setuju.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 82 responden melalui penyebaran kuesioner, kecendrungan jawaban responden terhadap jawaban variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. 10 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik

Variabel	N	Jumlah	Mean	Minimum	Maksimum	Std. Deviation
Komitmen	82	2744	33,46	24	43	5,937456318

Organisasi						
------------	--	--	--	--	--	--

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Untuk lebih mengetahui gambaran variable Motivasi Kerja pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustria, Perdagangan, Koperasi dan UKM, di buat lima kategori dengan pedoman sebagai berikut Azwar (2012) :

Tabel 5. 11 Gambaran Komitmen Organisasi Pegawai Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM

Skor	Kategorisasi	Subjek	
		Jumlah	Persentase
9-18	Sangat Rendah	4	4,88
19-28	Rendah	13	15,86
29-39	Sedang	34	41,47
40-49	Tinggi	28	34,14
50-59	Sangat Tinggi	3	3,65

Dari tabel diatas diketahui kategori pada tabel diatas menunjukkan 3 subjek (4,88%) mempersepsi Komitmen Organisasi sangat rendah, 13 subjek (15,86%) mempersepsi Komitmen Organisasi rendah, 34 subjek (41,47%) mempersepsi Komitmen Organisasi sedang, 28 subjek (34,14%) mempersepsi Komitmen Organisasi tinggi dan 3 subjek (3,65%) mempersepsi Komitmen Organisasi sangat tinggi. Dapat diketahui bahwa Komitmen Organisasi pegawai Dinas Perindustria, Perdagangan, Koperasi dan UKM pada masa pandemic Covid-19 berada pada kategori sedang sebesar 41,47%.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Data dari variabel Kualitas Pelayanan Publik dari kuesioner yang telah dikirimkan kepada para responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.12 Hasil Skor Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Publik

ITEM	Frekwensi					JML	Persen %					JML (%)
	STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS	
Item 1	0	6	10	48	18	82	0	7,32	12,2	58,5	22	100
Item 2	0	1	12	60	9	82	0	1,22	14,6	73,2	11	100
Item 3	0	2	11	31	38	82	0	2,44	13,4	37,8	46,3	100
Item 4	0	2	14	53	13	82	0	2,44	17,1	64,6	15,9	100
Item 5	0	1	6	49	26	82	0	1,22	7,32	59,8	31,7	100
Item 6	0	1	6	50	25	82	0	1,22	7,32	61	30,5	100
Item 7	0	0	7	45	30	82	0	0	8,54	54,9	36,6	100
Item 8	0	2	6	55	19	82	0	2,44	7,32	67,1	23,2	100
Item 9	0	1	11	55	15	82	0	1,22	13,4	67,1	18,3	100
Item 10	0	2	24	50	6	82	0	2,44	29,3	61	7,32	100
Item 11	0	1	19	54	8	82	0	1,22	23,2	65,9	9,76	100
Item 12	0	1	11	55	15	82	0	1,22	13,4	67,1	18,3	100
Item 13	0	1	11	56	14	82	0	1,22	13,4	68,3	17,1	100
Item 14	0	1	20	54	7	82	0	1,22	24,4	65,9	8,54	100
Item 15	0	1	14	56	11	82	0	1,22	17,1	68,3	13,4	100

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Dari tabel data diatas dapat kita lihat bahwa pada Item 1, dengan pernyataan “Saya menilai kondisi peralatan atau perlengkapan seperti kursi, meja, komputer dan

lain-lain baik dan layak digunakan”, diperoleh hasil 58,5% responden menjawab Setuju, 22% menyatakan Sangat Setuju, 12,2% menyatakan Netral dan 7,32% menyatakan Tidak Setuju.

Selanjutnya pada Item 2, dengan pernyataan “Menurut saya fasilitas fisik yang disediakan kantor memadai”, diperoleh hasil 73,2% menyatakan Setuju, 14,6% menyatakan Netral, 11% menyatakan Sangat Setuju dan 1,22% menyatakan Tidak Setuju.

Pada Item 3, dengan pernyataan “Saya telah memberikan pelayanan yang sesuai standar operasional pelayanan (SOP)”, diperoleh hasil, 46,3% menyatakan Sangat Setuju, 37,8% menyatakan Setuju, 13,4% menyatakan Netral dan 2,44% menyatakan Tidak Setuju.

Kemudian pada Item 4, dengan pernyataan “Sebelum saya memberikan pelayanan, saya mengucapkan salam kepada pengguna layanan”, dapat diperoleh hasil, 64,6% menyatakan Setuju, 15,9% menyatakan Sangat Setuju, 17,1% menyatakan Netral dan 2,44% menyatakan Tidak Setuju.

Pada pernyataan “ Saya menyampaikan hasil pemeriksaan apa adanya” yang merupakan Item 5, diperoleh hasil 59,8% menyatakan Setuju, 31,7% menyatakan Sangat Setuju, 7,32% menyatakan Netral dan 1,22% menyatakan Tidak Setuju.

Pada Item 6, dengan pernyataan “Saya berusaha semaksimal mungkin untuk tidak berbuat kesalahan dalam melakukan pelayanan”, dapat di ketahui bahwa 61% menyatakan Setuju, 30,5% menyatakan Sangat Setuju, 7,32% menyatakan Netral dan 1,22% menyatakan Tidak Setuju.

Pada pernyataan “ Saya siap memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat” yang merupakan Item 7, diperoleh hasil 54,9% menyatakan Setuju, 36,6% menyatakan Sangat Setuju dan 8,54% menyatakan Netral.

Selanjutnya pada Item 8, dengan pernyataan “Saya mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan”, diperoleh hasil 67,1% responden menyatakan Setuju, 23,2% menyatakan Sangat Setuju, 7,32% menyatakan Netral dan 2,44% menyatakan Tidak Setuju.

Kemudian pada Item 9, dengan pernyataan “Saya menilai telah menggunakan komunikasi yang efektif dalam melayani”, diperoleh hasil 67,1% responden menyatakan Setuju, 18,3% menyatakan Sangat Setuju, 13,4% menyatakan Netral dan 1,22% menyatakan Tidak Setuju.

Pada pernyataan “Saya telah memahami seluk beluk pekerjaan dengan baik”, yang merupakan Item 10, diperoleh hasil 61% responden menyatakan Setuju, 29,3% menyatakan Netral, 7,32% menyatakan Sangat Setuju dan 2,44% menyatakan Tidak Setuju.

Kemudian pada Item 11, dengan pernyataan “Saya memberikan perhatian yang pantas kepada pelanggan”, maka diperoleh hasil 65,9% responden menyatakan Setuju, 23,2% menyatakan Netral, 9,76% menyatakan Sangat Setuju dan 1,22% menyatakan Tidak Setuju.

Selanjutnya pada Item 12, dengan pernyataan “Saya mengutamakan kepentingan pelanggan daripada kepentingan pribadi/golongan”, dapat diketahui

bahwa 67,1% responden menyatakan Setuju, 18,3% menyatakan Sangat Setuju, 13,4% menyatakan Netral dan 1,22% menyatakan Tidak Setuju.

Pada Item 13, dengan pernyataan “Saya menilai telah memberikan rasa nyaman dalam melayani kepada pengguna layanan”, dapat diketahui bahwa 68,3% responden menyatakan Setuju, 17,1% menyatakan Tidak Setuju, 13,4% menyatakan Netral dan 1,22% menyatakan Tidak Setuju.

Selanjutnya pada Item 14, dengan pernyataan “ Saya mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan/masyarakat”, diperoleh hasil bahwa 65,9% responden menyatakan Setuju, 24,4% menyatakan Netral, 8,54% menyatakan sangat Setuju dan 1,22% menyatakan Tidak Setuju.

Dan pada Item 15, dengan pernyataan “Saya menangani keluhan pelanggan/masyarakat dengan tepat”, sebagai pernyataan terakhir diperoleh hasil 68,3% responden menyatakan Setuju, 17,1% menyatakan Netral, 13,4% menyatakan Sangat Setuju dan 1,22% menyatakan Tidak Setuju.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 82 responden melalui penyebaran kuesioner, kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. 13 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik

Variabel	N	Jumlah	Mean	Minimum	Maksimum	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Publik	82	4909	59,86	42	75	5,937456318

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Dapat dilihat dari tabel yang ada diatas, diperoleh hasil untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan jumlah responden 82 orang, nilai rata-rata 59,86, nilai minimum 42 dan nilai maksimum 75. Dapat diartikan, indikator atau pernyataan mengenai kualitas pelayanan publik menuju kearah maksimum. Maka dapat disimpulkan indikator atau pernyataan mengenai kualitas pelayanan publik dapat di nilai baik. Analisis deskripsi jawaban dari para responden tentang variabel Kualitas Pelayanan Publik didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang ada pada kusioner yang dikirimkan melalui aplikasi Google Form.

Untuk mengetahui dengan jelas gambaran Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar, dapat dibagi dalam lima kategori dengan berdasar sebagai berikut (Azwar,2012) :

Sangat Rendah	$X \leq M - 1,5SD$
Rendah	$M - 1,5SD < X \leq M - 0,5SD$
Sedang	$M - 0,5SD < X \leq M + 0,5SD$
Tinggi	$M + 0,5SD < X \leq M + 1,5SD$
Sangat Tinggi	$M + 1,5SD < X$

Keterangan :

M = Mean (rata-rata)

SD = Standar Deviasi

5.1.4 Validitas dan Reliabilitas

5.1.4.1 Uji Validitas

Uji validitas menggunakan koefisien korelasi pearson product moment yang didapatkan melalui analisis data dengan menggunakan bantuan SPSS versi 22. Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Membandingkan nilai r hitung dengan nilai r table
 - a. Jika nilai r hitung $>$ r table maka dapat ditarik kesimpulan bahwa item soal angket tersebut dinyatakan valid.
 - b. Jika nilai r hitung $<$ r table maka dapat ditarik kesimpulan bahwa item soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.
2. Membandingkan nilai Sig. (2-tailed) dengan Probabilitas 0,05.
 - a. Jika nilai Sig. (2-tailed) $<$ 0,05 dan pearson correlation dinyatakan bernilai positif, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa item soal angket tersebut valid
 - b. Jika nilai Sig.(2-tailed) $<$ 0,05 dan pearson correlation dinyatakan bernilai negative, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa item soal angket tersebut tidak valid.
 - c. Jika nilai Sig. (2-tailed) $>$ 0,05 dan pearson correlation dinyatakan bernilai negative, maka dapat disimpulkan bahwa item soal angket tersebut tidak valid.

Tabel 5.14 Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item	Pearson Correlation	R Tabel	Taraf Sig.	Ket
1	Lingkungan Kerja	1	0,386	0,2172	0,000	Valid
		2	0,576	0,2172	0,000	Valid
		3	0,442	0,2172	0,000	Valid

		4	0,487	0,2172	0,000	Valid
		5	0,58	0,2172	0,000	Valid
		6	0,742	0,2172	0,000	Valid
		7	0,568	0,2172	0,000	Valid
		8	0,584	0,2172	0,000	Valid
2	Motivasi Kerja	1	0,603	0,2172	0,000	Valid
		2	0,583	0,2172	0,000	Valid
		3	0,56	0,2172	0,000	Valid
		4	0,695	0,2172	0,000	Valid
		5	0,52	0,2172	0,000	Valid
		6	0,502	0,2172	0,000	Valid
		7	0,681	0,2172	0,000	Valid
		8	0,651	0,2172	0,000	Valid
3	Komitmen Organisasi	1	0,663	0,2172	0,000	Valid
		2	0,672	0,2172	0,000	Valid
		3	0,662	0,2172	0,000	Valid
		4	0,733	0,2172	0,000	Valid
		5	0,439	0,2172	0,000	Valid
		6	0,654	0,2172	0,000	Valid
		7	0,577	0,2172	0,000	Valid
		8	0,643	0,2172	0,000	Valid
		9	0,757	0,2172	0,000	Valid
4	Kualitas Pelayanan Publik	1	0,544	0,2172	0,000	Valid
		2	0,513	0,2172	0,000	Valid
		3	0,513	0,2172	0,000	Valid
		4	0,554	0,2172	0,000	Valid
		5	0,54	0,2172	0,000	Valid
		6	0,629	0,2172	0,000	Valid
		7	0,647	0,2172	0,000	Valid
		8	0,609	0,2172	0,000	Valid
		9	0,622	0,2172	0,000	Valid
		10	0,499	0,2172	0,000	Valid
		11	0,662	0,2172	0,000	Valid
		12	0,64	0,2172	0,000	Valid
		13	0,769	0,2172	0,000	Valid
		14	0,606	0,2172	0,000	Valid
		15	0,71	0,2172	0,000	Valid

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Dari hasil pengolahan data melalui program analisa data SPSS Versi 22 dapat dilihat nilai r hitung $>$ r table dan nilai Sig. (2-tailed) $<$ 0,05 dan pearson correlation bernilai positif dari masing-masing variable yang meliputi variable Lingkungan Kerja, variable Motivasi Kerja, variable Komitmen Organisasi dan variable Kualitas Pelayanan Publik. Maka dapat ditarik kesimpulan dari masing-masing item pada setiap variable valid.

5.1.4.2 Reliabilitas

Realibilitas dapat diukur dengan uji statistic Cronbach's alpha (α). Suatu variable dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach's alpha $>$ 0,60. Niali alpha masing-masing variable dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 5.15 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Jumlah Item	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1	Lingkungan Kerja	8	0,661	Reliabel
2	Motivasi Kerja	8	0,726	Reliabel
3	Komitmen Organisasi	9	0,818	Reliabel
4	Kualitas Pelayanan Publik	15	0,869	Reliabel

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Hasil pengolahan data melalui program Analisa data SPSS Versi 22 maka diketahui nilai Alpha Cronbach dari masing-masing variabel yaitu, variabel Lingkungan Kerja, variabel Motivasi Kerja, variabel Kualitas Pelayanan Publik

mempunyai nilai masing-masing variabel lebih besar dari 0,60, sehingga dapat diartikan masing-masing variabel yang ada bisa dikatakan memenuhi persyaratan atau variabel tersebut bisa dikatakan reliabel.

5.1.5 Uji Asumsi Klasik

5.1.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi variable pengganggu/residu memiliki distribusi normal. Untuk menguji apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak, dapat dilakukan dengan uji normalitas Kolmogrov-Smirnov (K-S). Kesimpulan dalam Uji Normalitas K-S adalah jika nilai signifikansi(Sig.) lebih besar dari 0,05, maka data penelitian dapat dikatakan berdistribusi normal. Perhitungan selengkapnya hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.16 Hasil Uji Normalitas

No.	Asymp.Sig	Keterangan
1	0,625	Normal

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Pada tabel diatas terlihat bahwa data terdistribusi secara normal dengan menggunakan nilai residu didapatkan nilai signifikansi 0,625 ($p > 0,05$) sehingga data terdistribusi normal.

5.1.5.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variable bebasnya saling independensi atau tidak (multikolinearitas). Pengujian

multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi product moment dari Carl Pearson. Menurut Hadi (2000), kriteria terjadinya kolinearitas adalah apabila harga interkolerasinya antar variable bebasnya sama dengan 0,800. Artinya apabila nilai koefisien korelasi antar variable bebasnya melebihi atau sama dengan nilai batas ketentuan minimal dinyatakan terjadi multikolinieritas.

Indikasi terjadinya kolineritas antar variable bebas dapat diketahui dari besarnya eigenvalues dalam matriks covariannya. Pedhazur dan Schmelkin (1991) menyebutkan proporsi berbanding besarnya varian yang digunakan sebagai indicator penentuan adanya terjadi kolineritas antar variable bebas dengan menggunakan Variance Inflation Factor (VIF) pada batas nilai toleransi tertentu. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.17 Hasil Uji Multikolinearitas

No.	Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1	Lingkungan Kerja	0,604	1,654	Bebas Multikolinearitas
2	Motivasi Kerja	0,686	1,459	Bebas Multikolinearitas
3	Komitmen Organisasi	0,562	1,779	Bebas Multikolinearitas

Sumber : Olah Datar SPSS Versi 22

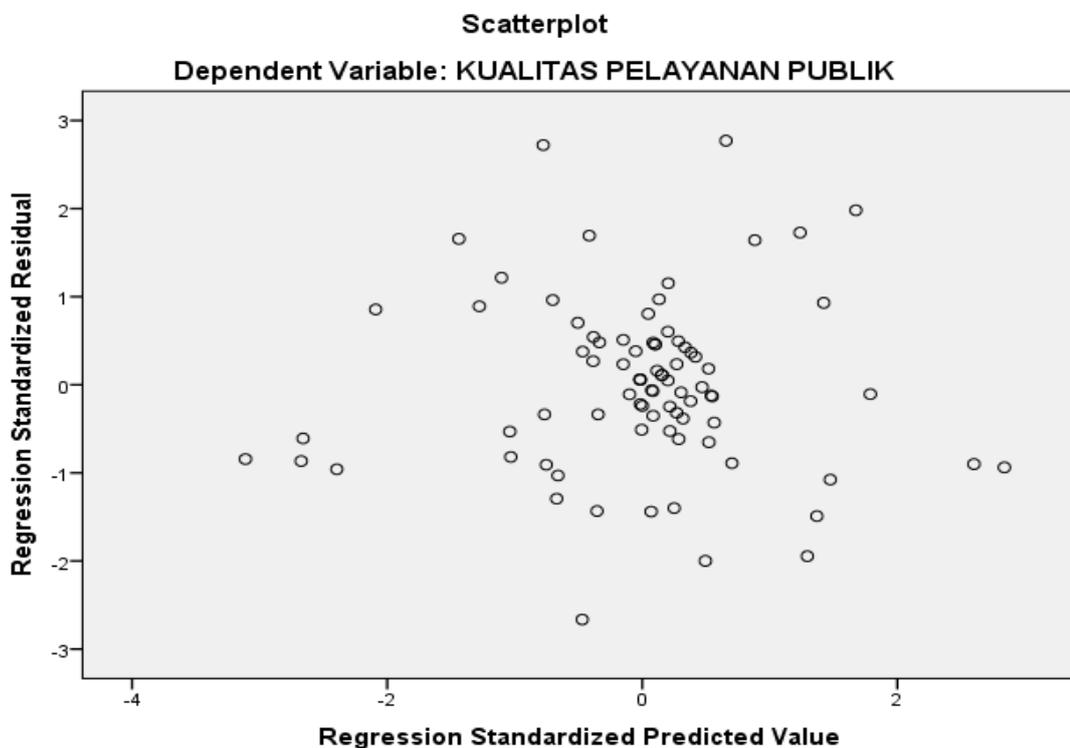
Berdasarkan tabel output coefficients diatas, dapat dilihat nilai tolerance untuk variable Lingkungan Kerja (X1) adalah 0,604 lebih besar dari 0,10, sementara nilai VIF untuk variable Lingkungan Kerja adalah 1,654

lebih kecil dari 10,00. Begitu juga nilai tolerance pada variable Motivasi Kerja berada pada angka $0,686 > 0,10$ dan nilai VIF-nya berada pada angka $1,459 < 10,00$. Untuk variable Komitmen Organisasi, nilai tolerance sebesar $0,562 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $1,779 < 10,00$. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

5.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi heteroskedastisitas atau tidak dalam penelitian ini maka dilakukan dengan melihat grafik scatterplot. Dalam metode scatterplot dapat diketahui apakah ada pola tertentu pada grafik scatterplot. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini melalui scatterplot dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 5.4 Grafik Scatterplot



Sumber : Print Out SPSS Versi 22

Dengan melihat output Scatterplot diatas dapat diketahui :

- a. Titik-titik data hasil penelitian yang telah dilakukan menyebar di atas dan juga menyebar dibawah atau di sekitar angka 0.
- b. Titik-titik hasil penelitian tidak berkumpul atau terpusat hanya diatas atau dibawah saja.
- c. Penyebaran titik-titik data hasil penelitian yang terlihat pada grafik tidak membentuk suatu pola, dimana pola tersebut berbentuk gelombang melebar kemudian menyempit dan kemudian melebar kembali.
- d. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk suatu pola tertentu.

Berdasarkan hasil penjabaran diatas, maka dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas untuk penelitian ini tidak terjadi sehingga untuk model regresi yang baik dan juga ideal dapat terpenuhi.

5.1.5.4 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic COvid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM. Untuk mengetahui hal

tersebut maka digunakan Uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial sebagai bagian dari uji hipotesis pada model persamaan regresi dalam penelitian ini. Namun, sebelum melakukan uji hipotesis tersebut perlu diperhitungkan bentuk persamaan model regresi berganda pada penelitian ini. Dengan didasarkan analisis bantuan program SPSS versi 22 for Windows, diperoleh hasil regresi berganda yang terangkum dalam tabel dibawah ini :

Tabel 5.18 Hasil Perhitungan Regresi

No.	Variabel	Unstandardized Coefficients	Sig.
	Konstanta	7,300	
1	Lingkungan Kerja	0,074	0,648
2	Motivasi Kerja	0,477	0,004
3	Komitmen Organisasi	1,041	0,000

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e_i$$

$$Y = 7,300 + 0,074 X_1 + 0,477 X_2 + 1,041 X_3$$

Persamaan regresi linear berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta = 7,300

Hal ini berarti bahwa apabila semua variabel bebas yaitu Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi dianggap konstan atau nol atau tidak mengalami perubahan, maka variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan Publik akan bernilai sebesar 7,300, dimana positif menunjukkan terjadi peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

2. Nilai Konstanta $X_1 = 0,074$

Koefisien Lingkungan Kerja bernilai positif maka variabel Lingkungan Kerja memiliki hubungan positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila nilai Lingkungan Kerja meningkat sementara nilai Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi tetap, maka Kualitas Pelayanan Publik juga akan ikut mengalami peningkatan. Hal ini dapat diartikan jika Lingkungan Kerja berubah 1 persen, maka kinerja akan mengalami perubahan 0,074%, asumsi variabel yang lain tetap.

3. Nilai Konstanta $X_2 = 0,477$

Koefisien Motivasi Kerja bernilai positif maka variabel Motivasi Kerja memiliki hubungan positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Atau dapat diartikan juga, jika variabel Motivasi Kerja meningkat sedangkan variabel lingkungan kerja dan Komitmen Organisasi tetap, maka variabel Kualitas Pelayanan Publik juga akan meningkat. Artinya, jika Motivasi

Kerja berubah 1 persen, maka kinerja akan mengalami perubahan sebesar 0,477%, asumsi variabel lain tetap.

4. Nilai Konstanta $X_3 = 1,041$

Koefisien Komitmen Organisasi bernilai positif maka variable Komitmen Organisasi memiliki hubungan positif terhadap variable Kualitas Pelayanan Publik. Atau dapat diartikan, apabila variable Komitmen Organisasi meningkat sementara variable Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja tetap, maka variable Kualitas Pelayanan Publik juga akan meningkat. Artinya adalah Komitmen Organisasi berubah 1 persen, maka Kualitas Pelayanan Publik akan mengalami perubahan sebesar 1,041, asumsi variable yang lain tetap.

5.1.6 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui hipotesis, maka dalam penelitian ini digunakan beberapa pengujian, diantaranya adalah :

1. Uji T (Pengujian secara Parsial)

Untuk mengetahui apakah secara parsial variable independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh signifikan terhadap variable terikat maka digunakan Uji t. Pengujian dilakukan dengan metode membandingkan antara t hitung dan t tabel. Apabila t hitung lebih besar dari t tabel dan tingkat signifikansinya lebih kecil α (0,05), maka variable independen secara parsial memiliki pengaruh terhadap variable dependen. Aka dapat ditarik kesimpulan

bahwa H_0 pada penelitian ini ditolak dan H_1 pada penelitian ini diterima. Rincian hasil Uji t yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat melalui tabel di bawah ini :

Tabel 5.19 Hasil Uji t

No.	Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
1	Lingkungan Kerja	0,458	1,99	0,648	Tidak Ada Pengaruh
2	Motivasi Kerja	2,988	1,99	0,004	Ada Pengaruh
3	Komitmen Organisasi	6,875	1,99	0,000	Ada Pengaruh

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan 0,05. Dan rumus t tabel = $(\alpha/2 ; n-k-1) = (0,05/2 ; 82-3-1) = (0,025 ; 78)$, sehingga nilai t tabel adalah 1,990. Hasil uji t masing-masing variable dapat dijelaskan sebagaimana perhitungan yang ada di bawah ini :

- a. Lingkungan Kerja (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), didapatkan t hitung = 0,458 < t tabel = 1,990 dan nilai sig. 0,648 > 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti Lingkungan Kerja (X_1)

secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

- b. Motivasi Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), diperoleh t hitung = 2,988 > t tabel = 1,990 dan nilai sig.0,004 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dapat diartikan variable Lingkungan Kerja (X1) secara parsial memiliki pegraruh yang positif terhadap variable Kualitas Pelayanan Publik (Y).
- c. Komitmen Organisasi (X3) terhadap Kualitas Pelayanan Publik, didapatkan perhitungan t hitung = 6,875 > t tabel = 1,990 dan nilai sig.0,000 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti secara parsial variable Komitmen Organisasi (X3) memiliki pengaruh yang positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

3. Uji Beta (Pengujian Secara Dominan)

Untuk melihat variable-variabel bebas (X) yang memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap variable terikat (Y), maka digunakan metode uji beta dengan melihat variable yang mempunyai koefisien beta standardized tertinggi. Dan hasil pengolahan data uji beta SPSS versi 22 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.20 Hasil Uji Beta

Variabel	Koefisien Regresi (Beta)	Koefisien Korelasi (r)	R Square
Lingkungan Kerja	0,040	0,528	0,643
Motivasi Kerja	0,244	0,589	

Komitmen Organisasi	0,620	0,772	
---------------------	-------	-------	--

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

- a. Berdasarkan hasil nilai beta standardized bahwa yang paling dominan pengaruhnya adalah variable $X_3 = 0,620$. Maka, ini berarti bahwa variable Komitmen Organisasi memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan public pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM.
- b. Agar lebih meyakinkan hasil dari pengujian diatas, dibawah ini dapat dilihat perhitungan sumbangan efektif dengan rumus sebagai berikut :

$$(SE(X)\% = \text{Betax} \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\%$$

Atau

$$(SE(X)\% = \text{Betax} \times r_{xy} \times 100\%$$

Sumbangan Efektif Variabel Lingkungan Kerja (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik :

$$\begin{aligned} SE (X_1)\% &= \text{Beta } X_1 \times r_{xy} \times 100\% \\ &= 0,040 \times 0,528 \times 100\% \\ &= 2,11 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} SE (X_2)\% &= \text{Beta } X_2 \times r_{xy} \times 100\% \\ &= 0,244 \times 0,589 \times 100\% \end{aligned}$$

$$= 14,37$$

$$\begin{aligned} \text{SE (X}_3\text{)\%} &= \text{Beta X}_3 \times r_{xy} \times 100\% \\ &= 0,620 \times 0,772 \times 100\% \\ &= 47,86 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sumbangan efektif (SE) variable Komitmen Organisasi (X3 adalah merupakan sembangan yang paling dominan yaitu sebanyak 47,86% terhadap variable Kualitas Pelayanan Publik.

- c. Koefisien Determinasi (R^2) digunakan dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana kemampuan variable indpenden dalam menjelaskan variable dependen. Dari hasil perhitungan, dalam analisis regresi berganda yang telah dilakukan, diperoleh bahwa nilai R^2 pada tabel sebesar 0,643 atau 64,3%. Hasil ini menunjukkan bahwa variable bebas yaitu Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi mempunyai kontribusi terhadap Kualitas Pelayan Publik pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM sebesar 64,3% sedangkan sisanya sbesar 35,7% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

5.2 Pembahasan

Dengan berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui beberapa hal, yaitu:

1. Pengaruh Lingkungan Kerja (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa Lingkungan Kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemi covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Hal ini dapat dilihat dari nilai untuk t hitung $< t$ tabel yang mana t hitung Lingkungan Kerja adalah 0,458 dan untuk nilai t tabel = 1,990 dan nilai sig. 0,648 $>$ 0,05. Hal ini berarti Lingkungan Kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemi Covid -19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak mempunyai pengaruh terhadap pelayanan publik pada masa pandemik Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Budiyanto dan Oetomo (2011), yang menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan pelayanan anatar lain yaitu :

- a. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan saran pendukung.
- b. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi.
- c. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu dan sebagainya.

Salah satu faktor sehingga variable lingkungan kerja

2. Pengaruh Motivasi Kerja (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemi covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Hal ini dapat dilihat dari nilai untuk t hitung $>$ t tabel yang mana t hitung Motivasi Kerja adalah 2,988 dan untuk nilai t tabel = 1,990 dan nilai sig. $0,004 < 0,05$. Hal ini berarti semakin baik Motivasi Kerja pegawai dalam bekerja maka semakin baik pula Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan.

Pada penelitian ini juga menemukan bahwa kontribusi atau sumbangan efektif Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik adalah sebesar 14,37%. Hasil sumbangan efektif tersebut menunjukkan bahwa ternyata masih terdapat faktor-faktor lain selain factor Motivasi Kerja yang berpengaruh pada Kualitas Pelayanan Publik. Boradman dan Sundquist (2009) menemukan factor-faktor lain yang memberikan sumbangan cukup berarti terhadap Kualitas Pelayanan Publik seperti usia dan pendidikan (demografi), rasa mampu (psikologis) dan perilaku supervise (keadaan kerja). Faktor-faktor demografi seperti pendidikan, jenis kelamin, usia, status perkawinan dan lama kerja mempunyai peran

dalam meningkatkan kualitas pelayanan menurut Anederfuhren-Biget, Vaone, Giaouque dan Ritz (2010).

Rendahnya Motivasi Kerja akan menyebabkan perilaku negative pada organisasi. Hal ini didukung pendapat Anrews (2016) yang mengatakan bahwa motivasi yang rendah kan menimbulkan siakp apatis dan terjadi perilaku negative, seperti tidak setia pada organisasi dan produktivitas menjadi rendah, maka motivasi karyawan menjadi penting untuk diperhatikan.

Fenomena ini dapat diterima karena kewajiban seseorang pegawai yang dalam melaksanakan tugas atau tidak melaksanakan sesuatu lebih disebabkan oleh nilai dan tujuan organisasi, sedang nilai inilah salah satu factor yang akan mempengaruhi peroilaku individu menurut Geogellis, Iossa dan Tabvuna (2011). Forest (2008) mengatakan ada tiga factor yang menandai motivasi seseorang terhadap organisasi tempat ia bekerja, yaitu mempunyai kepercayaan, menerima terhadap nilai dan tujuan organisasi, mempunyai kemauan untuk melaksanakan kegiatan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap menjadi organisasi.

Motivasi kerja pegawai sangat penting artinya bagi organisasi termasuk instansi pemerintah sebagai tempat pelayanan bagi masyarakat. Monihan dan Pandey (2007) juga mengatakan bahwa norma kerja positif dan pemberian imbalan yang adil menyebabkan motivasi kerja pegawai tinggi dan begitupun sebaliknya. Guterresa, Armanu dan Rofiaty (2020)

mengatakan bahwa ada hal yang harus dipentingkan untuk meningkatkan motivasi kerja yaitu proses sosialisasi, salah satunya bagaimana nilai dan tujuan organisasi dikenalkan terus menerus pada pegawai. Perasaan dibutuhkan dan partisipasi pegawai akan memudahkan proses internalisasi nilai-nilai dari organisasi kepada pegawai, sehingga muncul keyakinan terhadap organisasi tempat individu bekerja.

Dengan berdasarkan tanggapan responden pada variable Motivasi Kerja maka didapatkan rata-rata responden memnyatakan setuju. Hasil dari penelitian ini dapat dilihat bahwa persentase variable Motivasi Kerja pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar sebesar 56,09% dan berada pada kategori sedang. Dengan kata lain, meskipun tidak tinggi, pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki keinginan yang kuat untuk bekerja dengan baik.

Pegawai yang memiliki motivasi kerja yang baik akan cenderung mempunyai rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan sampai selesai, mempunyai keinginan kuat untuk maju, mendapatkan penghargaan dari rekan pegawai maupun atasan, merasa senang dengan kemampuan pimpinan dalam membuat kebijakan dan lain sebagainya.

Pada variable Motivasi Kerja, item tertinggi adalah bahwa pegawai merasa senang dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Secara tidak langsung dapat diketahui bahwa keinginan pegawai pada

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar dalam hal penyelesaian pekerjaan tepat waktu sangat baik. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelayanan terhadap pelanggan dapat diselesaikan tanpa harus membuat pelanggan menunggu lebih lama dari waktu biasanya.

3. Pengaruh Komitmen Organisasi (X_3) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Hal ini dapat dilihat dari nilai untuk t hitung $>$ t tabel yang mana t hitung Komitmen Organisasi adalah 6,875 dan untuk nilai t tabel = 1,990 dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti semakin baik Komitmen Organisasi pegawai dalam bekerja maka semakin baik pula Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan.

Faktor Komitmen Organisasi berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan pada perusahaan, Hadian (2007). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sholahuddi dan Alwi (2019) bahwa factor komitmen organisasi berkorelasi dengan kualitas pelayanan, sehingga dapat

dikatakan semakin tinggi komitmen organisasi individu maka makin baik dalam memberikan pelayanan pada tempatnya bekerja. Hasil tersebut dapat terjadi karena pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi cenderung memiliki harapan-harapan yang realistis yang berkaitan dengan pekerjaannya dan sudah beradaptasi dengan lingkungan serta situasi kerja dalam instansi tersebut.

Dengan berdasarkan tanggapan responden pada variable Komitmen Organisasi maka didapatkan rata-rata responden menyatakan setuju. Hasil dari penelitian ini dapat dilihat bahwa persentase variable Komitmen Organisasi pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar sebesar 78% dan berada pada kategori sedang. Dengan kata lain, meskipun tidak tinggi, pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki keinginan yang kuat untuk bekerja dengan baik.

Sifat individu mendorong untuk memilih tetap berada pada organisasi karena ada suatu harapan dapat memetik hasil dari pengabdianya selama ini. Individu akan merasa rugi jika meninggalkan organisasi karena telah mempertimbangkan adanya investasi baik berupa waktu, tenaga maupun biaya yang harus dikeluarkan lagi untuk mendapatkan pekerjaan baru di tempat lain yang belum jelas akan lebih baik dari pekerjaan sekarang.

Jika dikaitkan dengan kondisi subjek yang terdiri dari aparatur sipil Negara dan pegawai kontrak, maka tidak heran jika hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara faktor komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan, artinya hipotesis diterima. Komitmen organisasi yang bersinambung, berarti merasa rugi jika keluar dari keanggotaan organisasi karena sedikitnya pilihan atau kesempatan yang ada.

Komitmen organisasi adalah merupakan perasaan keharusan untuk tetap setia pada organisasi. Komitmen normative merupakan sikap komitmen yang didasarkan pada adanya tekanan seperti norma dan cara pandang masyarakat. Hal ini berarti bahwa kewajiban seseorang pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan untuk tetap bertahan di organisasi mempengaruhi cara dan bagaimana yang bersangkutan memberikan pelayanan pada pelanggan. Fenomena ini dapat dimaklumi karena kewajiban seorang aparatur sipil Negara yang dalam melaksanakan atau tidak melaksanakan sesuatu lebih banyak disebabkan oleh norma-norma yang terdapat dalam diri individu dan norma yang diatur dalam organisasinya.

Geisler, Berhelsen dan Muhonen (2019) mengatakan seseorang yang memahami kewajibannya untuk tetap di organisasi, misalnya individu tetap bertahan di organisasi karena perasaan mereka. Jadi apabila norma yang berkembang dalam diri seorang pegawai menyatakan bahwa

ia harus tetap bertahan dalam organisasi, maka ia pun akan tetap bertahan. Dia tidak mempermasalahkan apakah organisasi itu baik dalam mengelola tenaga kerjanya atau tidak. Bagi mereka, tinggi rendahnya komitmen organisasi yang mereka rasakan tidak terkait dengan masalah norma-norma yang mereka miliki dan ikuti.

4. Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Dari hasil perhitungan uji hipotesis dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa ada pengaruh secara bersama-sama dari Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Hal ini dapat dilihat pada nilai F hitung $>$ F tabel, yang mana F hitung adalah 46,92 dan nilai F tabel = 2,72 dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Dengan kata lain hipotesis yang diajukan pada penelitian ini dapat diterima.

Berdasarkan hasil uji regresi didapatkan nilai R Square 0,643, dengan kata lain sumbangan efektif dari Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap kualitas pelayanan public pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayars sebanyak 64,3 persen. Adapun

sisanya dari sumbangan efektif sebesar 35,7 persen merupakan pengaruh variable-variabel lain yang diasumsikan ikut mempengaruhi kualitas pelayanan public pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Dari hipotesis diatas dapat diketahui bahwa untuk memaksimalkan kualitas pelayanan public pada masa pandemic Covid-19 Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar, harus memiliki lingkungan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi yang baik.

Lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Walaupun lingkungan kerja tidak termasuk dalam proses produksi suatu perusahaan, akan tetapi lingkungan kerja memiliki pengaruh langsung kepada para karyawan yang menyelenggarakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja adalah keadaan dimana karyawan melaksanakan aktivitas setiap harinya.

Lingkungan kerja yang mendukung memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja maksimal. Jika karyawan merasa senang kepada lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan kegiatannya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang kurang mendukung akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Beberapa ahli mengartikan lingkungan kerja antara lain sebagai berikut:

Nitisemito (dalam Nuraini, 2013) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat memengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya, misalnya dengan adanya *air conditioner (AC)*, penerangan yang memadai dan sebagainya.

Diharapkan dengan lingkungan kerja yang baik dan memadai, kualitas pelayanan public pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar dapat terlaksana dengan baik.

Motivasi kerja didefinisikan sebagaimana definisi Steers dan Porter (1983) bahwa motivasi kerja sebagai suatu proses yang mendorong, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku individu untuk melakukan pekerjaan dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang sejalan dengan tujuan pribadinya. Dorongan, kebutuhan atau harapan individu dianggap sebagai dorongan dalam diri yang mendorong individu untuk bertindak atau berperilaku dan dorongan dari luar diri atau kondisi lingkungan sebagai pemicu dorongan intrinsik.

Dengan adanya motivasi kerja yang tinggi, maka diharapkan kualitas pelayanan public pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan tujuan organisasi.

Komitmen organisasi menggambarkan seberapa jauh keterlibatan pegawai terhadap apa yang dikerjakannya (Thompson, dkk., 2017).

Individu yang komit mempunyai prinsip terhadap tujuannya dan tidak putus asa meski berada dibawah tekanan, karena individu tersebut menginvestasikan dirinya pada situasi tersebut. Komitmen merefleksikan dirinya dengan lembaga organisasi tempatnya bekerja dan komit pada tujuan organisasi. Hal ini merupakan sikap kerja yang penting karena individu yang komit diharapkan akan menunjukkan kemauan untuk bekerja keras guna mencapai tujuan organisasi dan memiliki keinginan besar untuk tetap bekerja pada lembaga organisasi tersebut. Komitmen organisasi juga diartikan sebagai identifikasi dan keterlibatan individu dengan organisasi, serta keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi (Wombacher dan Felfe, 2017).

Dengan menumbuhkan rasa komitmen terhadap organisasi, maka diharapkan pula terjadi peningkatan pelayanan public terlebih di masa pandemic Covid-19 oleh pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

5. Komitmen Organisasi memiliki pengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan public pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Berdasarkan hasil pengujian nilai beta standardized dapat diketahui bahwa variable komitmen organisasi adalah variable yang paling besar mempengaruhi kualitas pelayanan public pada masa pandemic Covid-19

di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar sebesar 0,620.

Dari hasil perhitungan sumbangan efektif dapat diketahui bahwa variable Lingkungan Kerja terhadap kualitas pelayanan public pada masa pandemic Covid-19 Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar sebesar 2,11%. Untuk variable Motivasi kerja sebesar 14,37% dan untuk variable Komitemen Organsiasi sebesar 47,86%. Dengan jumlah total 64,34% dipengaruhi oleh ketiga variable diatas dan 35,66% dipengaruhi oleh variable lain.

BAB VI

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pada dasarnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Lingkungan Kerja, Variabel Motivasi Kerja dan variable Komitmen Organisasi terhadap kualitas pelayanan public pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Berdasarkan analisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui beberapa hal, yaitu :

1. Tidak terdapat pengaruh variable Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Terdapat pengaruh positif variable Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

3. Terdapat pengaruh positif variable Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.
4. Terdapat pengaruh positif variable Lingkungan Kerja, variable Motivasi Kerja dan variable Komitmen Organisasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.
5. Variabel Komitmen Organisasi memiliki pengaruh yang dominan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

6.2 Implikasi

6.2.1 Implikasi Teoritis

Pada penelitian ini, dapat kita ketahui tentang teori ada atau tidak adanya pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Penjelasan implikasi teoritis pada penelitian ini dapat memperjelas konsep-konsep teoritis yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Implikasi terhadap Lingkungan Kerja

Penelitian ini menjelaskan bahwa indikator-indikator yang menyusun lingkungan kerja pada masa pandemi Covid-19 tidak mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Pegawai tidak merasa tergantung pada lingkungan kerja fisik dan non fisik, yang dapat berupa alat pelindung diri (masker, sarung tangan dll) dalam melaksanakan pelayanan.

2. Implikasi terhadap Motivasi Kerja

Penelitian ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang menyusun motivasi kerja mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Seorang pegawai adalah pegawai yang bertanggung jawab pada pekerjaan, dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, interaksi antar pegawai yang baik dan merasa dengan pekerjaan yang dilakukan dapat menambah wawasan dan keterampilan yang dimiliki.

3. Implikasi terhadap Komitmen Organisasi

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang menyusun komitmen organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang kuat akan memberikan upaya yang maksimal saat bekerja, bertekad untuk menghabiskan karir pada instansi tersebut dan

selalu memberikan loyalitas yang tinggi kepada instansi tersebut.

6.2.2 Implikasi Manajerial

Dengan melihat kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka terdapat beberapa implikasi praktis yang diajukan yang dapat dijadikan pertimbangan bagi manajemen dalam merencanakan dan memutuskan kebijakan, diantaranya adalah :

1. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka diperoleh hasil bahwa dari tiga variable yang ada, yaitu variable lingkungan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi, didapatkan hasil bahwa komitmen organisasi adalah varibel yang dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Implikasi dari penelitian ini adalah dengan menjadikan komitmen organisasi sebagai prioritas dalam melaksanakan pelayanan public pada masa pandemi Covid-19. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar perlu untuk mencari ide untuk membangun

komitmen individu yang tinggi bagi pegawainya yang akan berdampak pada peningkatan komitmen terhadap organisasi.

2. Motivasi kerja juga terbukti dapat mempengaruhi pelayanan public pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Peningkatan motivasi kerja dapat dilakukan melalui pemberian penghargaan bagi karyawan berprestasi, membangun interaksi pegawai yang baik dan memberikan pelatihan dan pendidikan agar melahirkan sumber daya manusia yang berkompeten.
3. Lingkungan kerja secara parsial ternyata tidak memberikan pengaruh pada pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Dampak dari temuan ini adalah pihak terkait perlu untuk meningkatkan pemenuhan ketersediaan sarana dan prasarana, terlebih lagi untuk melaksanakan pelayanan public di masa pandemic Covid-19 atau dimasa yang akan datang pada saat terjadi wabah. Hal ini dirasa sangat penting untuk memberikan rasa nyaman dan aman kepada pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

6.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Bagi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Lingkungan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi merupakan tiga variable yang harus diperhatikan oleh pimpinan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar dalam meningkatkan kualitas pelayanan public dimasa yang akan datang.

2. Bagi Penelitian selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti variable-variabel yang lain diluar dari variable yang telah ada diatas dan memperhatikan kondisi dan waktu penelitian. Seperti saat ini, dengan mewabahnya pandemi Covid-19 pelayanan kepada public harus tetap terlaksana dengan tetap memperhatikan protocol kesehatan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhaqbani, A., Reed, D., Savage, B. M., & Ries, J. (2016). The Impact of Middle Management Commitment on Improvement Initiatives in Public Organizations. *Bussiness Process Management Journal*. 22(5). 924-938.
- Allan, N. J., & Meyer, J. P. (1990). Measurement of Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to Organizational. *Journal of Occupational Psychology*. 63. 1-8.
- Anoraga, P. (2005). *Psikologi Kerja*. Edisi Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arep., Ishak., & Tanjung, H. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- As'ad, M. (2003). *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Liberty.
- Azwar, S. (2004). *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____. (1999). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Battistelli, A., Odoardi, C., Vandenberghe, C., Di Napoli, G., & Piccione, L. (2019). Information Sharing and Innovative Work Behavior: The Role of Work-Based Learning, Challenging Tasks, and Organizational Commitment. *Human Resource Development Quarterly*. 30(3). 361-381.
- Berry, L. M. (1998). *Psychology at Work*. Second Edition. San Fransisco: McGraw-Hill.
- Berry, L. M., & Houston, J. P. (1993). *Psychology at Work*. Madison: WCB Brown and Benchmark.
- Breaugh, J., Ritz, A., & Alfes, K. (2018). Work Motivation and Public Service Motivation: Disentangling Varieties of Motivation and Job Satisfaction. *Public Management Review*. 20(10). 1423-1443.
- Chaplin, J. P. (2002). *Kamus Psikologi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Cohen, A. (2017). Organizational Commitment and Turnover: A Met A-Analysis. *Academy of Management Journal*. 36(5). 372-382.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1989). *Human Behavior at Work*. Singapore: McGraw-Hill.

- Dunham, R. B., Grube, J. A., & Castaneda, M. B. (1994). Organizational Commitment: The Utility of an Integrative Definitions. *Journal of Applied Psychology*. 79(1). 370-380.
- Geisler, M., Berthelsen, H., & Muhonen, T. (2019). Retaining Social Workers: The Role of Quality of Work and Psychosocial Safety Climate for Work Engagement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*. 43(1). 1-15.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1996). *Organisasi-Perilaku, Struktur, dan Proses*. Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in Organization: Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Prentice Hall, Saddle River.
- Hadi, S. (1990). *Metodologi Research I*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (1992). *Metodologi Research II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (1995). *Statistik II*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryatmoko, J. (2011). *Etika Publik: Untuk Integritas Pejabat dan Publik dan Politisi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hodson, C. (2001). *Psychology and Work*. New York: Routledge.
- Isyandi, B. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Global*. Pekanbaru: Unri Press.
- Jin, M. H., McDonald, B., & Park, J. (2016). Does Public Service Motivation Matter in Public Higher Education? Testing the Theories of Person-Organization Fit and Organizational Commitment through a Serial Multiple Mediation Model. *The American Review of Public Administration*. 48(1). 82-97.
- Johnson, R. E., Groff, K. W., & Taing, M. U. (2009). Nature of the Interactions among Organizational Commitments: Complementary, Competitive, Synergistic? *British Journal of Management*. 20(4). 431-447.
- Kasmir. (2011). *Etika Costumer Service*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kim, K. Y., Eisenberger, R., & Baik, K. (2016). Perceived Organizational Support and Affective Organizational Commitment: Moderating Influence of

- Perceived Organizational Competence. *Journal of Organizational Behavior*. 37(4). 558-583.
- Kishen, K., Syah, T. Y. R., Anindita, S. R. (2020). The Transformational Leadership Effect on Job Satisfaction and Job Performance. *Journal of Multidisciplinary Academic*. 4(1). 47-51.
- Kolb, D. A., Rubin, I. M., & Osland, J. S. (1996). *The Organizational Behaviour Reader*. New Jersey: McGraw-Hill.
- Lanin, D., & Syamsir, S. (2012). Nilai-nilai Etik dalam Pelayanan Publik: Praktik pada Dinas Pendidikan di Kota Padangpanjang. *Humanus*, 11(2). 181-188. Dipetik 11 Februari 2020 dari <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/humanus/article/view/2167>.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*. Tokyo: McGraw Hill International Book Co.
- Mardiana. (2005) *Manajemen Produksi*. Jakarta: Penerbit IPWI.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment Organizations and Occupations: Extension and Test of Three-Component Coseptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78. 538-551.
- Miner, J. B. (1992). *Industrial-Organizational Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Munandar. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Musringudin., Akbar, M., & Karnati, M. (2017). The Effect of Organizational Justice, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior (OCB) of the Principles. *Indonesian Journal of Educational Review*. 4(2). 12-21.
- Nasir, M., Murfat, M. Z., Basalamah, J., & Basalamah, A. (2020). An Analysis of Work Discipline, Work Environment and Employment Satisfaction toward Performance. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 11(1). 65.75.
- Nataly, P. D., Mukhneri, M., & Maruf, A. (2019). The Effects of Perceived Organizational Support and Affective Organization Commitment on

Organizational Citizenship Behavior of Senior Secondary Teachers. *Indian Journal of Public Health Research & Development*. 10(1). 261-271.

- Ndraha, T. (2011). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nuraini, T. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Yayasan Aini Syam.
- Potipiroon, W., Srisuthisa-ard, A., & Faerman, S. (2019). Public Service Motivation and Costumer Service Behavior: Testing the Mediating Role of Emotional Labour and and the Moderating Role of Gender. *Public Management Review*. 21(5). 650-668.
- Ritz, A., Brewer, G. A., & Neumann, O. (2016). Public Service Motivation: A Systematic Literature Review and Outlook. *Public Administration Review*. 76(3). 414-426.
- Robbins, S. P. (1998). *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi*. Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prenhallindo.
- Siagian, S. P. (1995). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simanjuntak, P. J. (2003). *Produktivitas Kerja: Pengertian dan Ruang Lingkupnya*. Jakarta: Prisma
- Simanjuntak. (2011). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1983). *Motivational Work Behavior*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Steers, R. M., Porter, L. M., & Bigley, G. A. (1996). *Motivation and Leadership at Work*. Singapore: McGraw-Hill.
- Suryabrata, S. (2000). *Pengembangan Alat Ukur Psikologi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Fransiska, T., 2014. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Pegawai Bagian kesekretariat Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Riau (PhD Thesis). Riau University.

- Ismanto, I., 2011. *Dinamika Politik Lokal di Era Otonomi Daerah*, in: Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011. Presented at the Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011, Sultan Ageng Tirtayasa University.
- Pernanu, I.G., Putra, P., 2016. Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan: Survey pada Karyawan BTN Kantor Cabang Syariah Kota Bekasi. *MASLAHAH J. Huk. Islam Dan Perbank*. Syariah 7, 15–32.
- Syafaruddin, S., 2018. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Papua Barat. *Assets J. Ekon. Manaj. Dan Akunt.* 8, 168–187.
- Syahrian, S., 2019. Peran Kepemimpinan, Komitmen Organisasi dan Kompetensi Terhadap Budaya Organisasi Aparatur Sipil Negara Serta Implikasinya Pada Kinerja Pelayanan Publik Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten/Kota Di Provinsi Jawa Barat. *J. Ilm. MEA Manaj. Ekon. Akunt.* 3, 150–171.
- Syamsir, S. (2016). The Influence of Public Service Motivation on Service Quality of Civil Servants in West Sumatra Indonesia. *European Journal of Economics and Business Studies*, 5(1). 33-41. Dipetik 12 Februari 2020 dari http://journals.euser.org/files/articles/ejes_may_aug_16/Syamsir.pdf.
- Tang, W. G., & Vandenberghe, C. (2019). The Reciprocal Relationship between Affective Organizational Commitment and Role Overload: When Autonomy Need Satisfaction Meets the Individual Self-concept. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 93(2). 353-380.
- Thompson, G., Buch, R., & Kuvaas, B. (2017). Political Skill, Participation in Decision-making and Organizational Commitment. *Personnel Review*. 46(4). 740-749.
- Thorndike, R.M., & Cunningham, G.K. (1991). *Measurement and Evaluation in Psychology and Education*. New York: McMillan.
- Triguno. (1997). *Administrasi Pemerintahan dan Pembangunan*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Ugaddan, R. G., & Park, S. M. (2017). Quality of Leadership and Public Service Motivation: A Social Exchange Perspective on Employee Engagement. *International Journal of Public Sector Management*, 30(3). 270-285.

- Valaei, N., & Rezaei, S. (2016). Job Satisfaction and Organizational Commitment: An Empirical Investigation among ICT-SMEs. *Management Research Review*. 39(12). 1663-1694.
- Wexley, K. N., & Yukl, G. A. (1992). *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Terjemahan. Jakarta: Bina Aksara.
- Wombacher, J. C., & Felfe, J. (2017). Dual Commitment in the Organization: Effects of the Interplay of Team and Organizational Commitment on Employee Citizenship Behavior, Efficacy Beliefs, and Turnover Intentions. *Journal of Vocational Behavior*. 102. 1-14.
- Wright, B. E., Hassan, S., & Christensen, R. K. (2017). Job Choice and Performance: Revisiting Core Assumptions about Public Service Motivation. *International Public Management Journal*. 20(1). 108-131.
- Yousef, D. A. (2016). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Attitudes toward Organizational Change: A Study in the Local Government. *International Journal of Public Administration*. 40(1). 77-88.

Lampiran-Lampiran

Kepada : Yth Bapak/Ibu

Di Tempat

Sehubungan dengan adanya penelitian dalam rangka penyusunan Tesis pada Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE Nobel Indonesia Makassar yang berjudul **“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN UKM KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR”**, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner / angket dibawah ini.

Kuesioner / angket ini dibuat semata-mata untuk kepentingan penelitian kami dan diharapkan dapat memberikan masukan positif untuk ilmu pengetahuan. Jawaban Bapak/Ibu tidak mempengaruhi penilaian kinerja anda. Tidak ada jawaban yang benar atau salah dan sesuai dengan kode etik penelitian, maka semua data dijamin kerahasiaannya. Jangan berpikir terlalu rumit, saya berharap Bapak/Ibu menjawab dengan lebih leluasa sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialami, bukan berdasarkan seharusnya.

Saya sangat menghargai atas segala partisipasi dan ketulusan Bapak/Ibu dalam menjawab kuesioner ini dan saya sangat berterima kasih atas semua kerjasamanya.

Hormat Saya,

Peneliti

SOFYAN
2018MM11426

QUESTIONER PENELITIAN

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MASA
PANDEMI COVID-19 PADA DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN,
KOPERASI DAN UKM

KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

1. Nama Responden

2. Jenis Kelamin

Laki-Laki

Perempuan

3. Status Kepegawaian

PNS (Pegawai Negeri Sipil)

PTT (Pegawai Tidak Tetap)

4. Masa Kerja / Dinas

< 5 Tahun

5 Tahun – 10 Tahun

10 Tahun – 20 Tahun

> 20 Tahun

Petunjuk Pengisian :

(STS) Sangat Tidak Setuju

(TS) Tidak Setuju

(N) Netral

(S) Setuju

(SS) Sangat Setuju

LINGKUNGAN KERJA

NO.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Lingkungan Kerja Fisik					
1	Saya merasa ketersediaan fasilitas tempat ibadah berfungsi dengan baik.					
2	Saya merasa kebersihan fasilitas kerja (kursi, meja dll) menjadi perhatian penting di masa pandemi Covid-19.					
3	Saya merasa fasilitas perlengkapan kerja kantor (komputer, printer dll) membantu penyelesaian pekerjaan.					
4	Saya mengetahui kantor telah menyediakan masker, sarung tangan dan alat pelindung diri lainnya yang sesuai protokol kesehatan di masa pandemi Covid-19.					

NO.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Lingkungan Kerja Non Fisik					
1	Saya merasa kantor memperhatikan keamanan dan keselamatan kerja, terlebih dalam masa pandemi Covid-19.					
2	Saya merasa keakraban dengan rekan kerja sangat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan.					
3	Saya merasa suhu ruangan dapat mempengaruhi aktivitas dalam bekerja.					
4	Saya merasa pimpinan/atasan sangat mendukung dalam hal menyelesaikan pekerjaan.					

MOTIVASI KERJA

NO.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Motivasi Intrinsik					
1	Saya senang apabila pekerjaan yang dilakukan bermanfaat bagi orang lain.					
2	Saya senang dengan penghargaan yang diberikan oleh pimpinan setelah menyelesaikan satu pekerjaan.					
3	Saya senang dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.					
4	Pekerjaan saya dapat menambah dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.					

NO.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Motivasi Ekstrensik					
1	Dalam bekerja, penghasilan selalu menjadi salah satu pertimbangan utama saya.					
2	Saya senang dengan kebijakan yang dibuat pimpinan..					
3	Saya senang dengan cara pegawai dalam berinteraksi antara satu dengan yang lainnya.					
4	Lingkungan dan kondisi tempat kerja saya menyenangkan dan mendukung penyelesaian pekerjaan.					

KOMITMEN ORGANISASI

NO.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Komitmen Affective					
1	Saya bertekad untuk menghabiskan karir di kantor ini.					
2	Saya senang membicarakan hal-hal positif kantor ini dengan pegawai lain saat sedang tidak bekerja.					
3	Saya merasa bahwa kantor dan orang-orang didalamnya seperti bagian dari keluarga sendiri.					
	Komitmen Continuance					
1	Saya akan tetap bertahan di kantor ini, meskipun ada kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan di kantor lain.					
2	Saat ini, saya merasa butuh untuk bekerja di kantor ini.					
3	Saya telah memberikan upaya yang maksimal saat bekerja di kantor, untuk mendukung tercapainya tujuan kantor.					
	Komitmen Normative					
1	Saya merasa memiliki kewajiban saat menjadi pegawai di kantor ini.					
2	Saya merasa memiliki banyak keuntungan apabila bekerja di kantor ini.					
3	Saya merasa kantor ini layak mendapatkan loyalitas yang tinggi dalam bekerja.					

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

NO.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Bukti Fisik					
1	Saya menilai kondisi peralatan atau perlengkapan seperti kursi, meja, komputer dan lain-lain baik dan layak digunakan.					
2	Menurut saya fasilitas fisik yang disediakan kantor memadai.					
3	Saya telah memberikan pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)					
	Kehandalan					
1	Sebelum saya memberikan pelayanan, saya mengucapkan salam kepada pengguna layanan.					
2	Saya menyampaikan hasil pemeriksaan apa adanya.					
3	Saya berusaha semaksimal mungkin untuk tidak berbuat kesalahan dalam melakukan pelayanan.					
	Daya Tanggap					
1	Saya siap memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.					
2	Saya mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan.					
3	Saya menilai telah menggunakan komunikasi yang efektif dalam melayani.					
	Jaminan					
1	Saya telah memahami seluk beluk pekerjaan dengan baik.					

2	Saya memberikan perhatian yang pantas kepada masyarakat.					
3	Saya mengutamakan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi/golongan.					
	Empati					
1	Saya menilai telah memberikan rasa nyaman dalam melayani kepada masyarakat.					
2	Saya mengerti dan memahami kebutuhan masyarakat.					
3	Saya memahami dan mengerti keluhan masyarakat dengan tepat.					

1. Tabulasi Kuesioner
a. Identitas Responden

KARAKTERISTIK RESPONDEN

NO.	JENIS KELAMIN	STATUS PEGAWAI	MASA KERJA
1	1	1	4
2	1	2	4
3	1	1	2
4	2	2	3
5	1	1	1
6	1	1	2
7	1	1	1
8	1	2	1
9	1	1	2
10	1	2	1
11	2	1	2
12	1	2	3
13	1	1	2
14	2	1	3
15	1	1	3
16	2	1	2
17	1	1	2
18	2	2	1
19	2	2	1
20	2	2	3
21	2	2	3
22	2	2	3
23	2	2	3
24	2	2	2
25	2	2	2
26	2	2	2
27	1	2	2
28	1	2	1
29	2	1	2
30	2	2	1
31	2	2	2
32	1	1	3

33	1	1	3
34	2	1	4
35	2	1	2
36	2	1	3
37	1	1	2
38	2	1	2
39	2	1	2
40	1	1	3
41	1	1	4
42	2	2	2
43	2	2	1
44	2	1	2
45	2	1	3
46	2	1	3
47	2	2	3
48	1	2	1
49	1	2	1
50	2	2	3
51	2	1	2
52	2	1	3
53	2	2	1
54	1	2	2
55	2	1	3
56	2	2	2
57	1	2	1
58	2	1	4
59	1	2	1
60	2	1	3
61	2	1	4
62	1	2	2
63	2	2	2
64	1	1	2
65	1	1	3
66	2	2	2
67	2	2	1
68	2	2	1
69	1	1	3
70	2	1	3
71	2	2	1

72	2	1	1
73	2	2	1
74	2	2	1
75	1	2	1
76	2	2	2
77	1	1	2
78	2	2	2
79	2	2	2
80	1	2	1
81	2	1	3
82	1	1	2

b. Tanggapan Responden

NO. RESPONDEN	LINGKUNGAN KERJA								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	4	3	4	3	3	29
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	5	5	5	4	5	5	4	5	38
4	4	4	5	4	3	4	3	4	31
5	5	5	5	5	2	4	5	4	35
6	5	4	5	4	4	5	2	4	33
7	4	4	4	4	3	5	5	5	34
8	5	4	5	4	3	4	3	3	31
9	5	5	4	4	1	3	1	4	27
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	3	3	3	3	3	3	3	3	24
12	4	4	4	4	4	5	5	4	34
13	5	5	5	3	4	5	5	5	37
14	4	5	5	5	5	5	5	4	38
15	5	5	5	4	2	4	4	4	33
16	4	4	5	4	4	5	5	5	36
17	4	3	5	4	1	3	3	2	25
18	4	5	5	5	3	5	5	4	36
19	5	4	5	4	4	5	5	4	36
20	4	4	4	3	4	4	4	4	31
21	4	4	4	4	4	4	4	2	30

22	4	4	4	3	5	5	5	3	33
23	4	4	4	3	4	4	4	3	30
24	4	4	4	3	4	4	4	4	31
25	4	4	4	4	4	4	4	3	31
26	4	4	4	3	4	3	3	4	29
27	4	4	5	3	4	5	3	4	32
28	4	4	4	4	4	4	3	4	31
29	4	5	4	4	4	4	5	4	34
30	4	5	4	4	4	5	5	4	35
31	5	3	4	3	4	4	5	4	32
32	4	4	4	3	4	4	3	4	30
33	4	4	4	3	4	4	2	4	29
34	4	4	4	3	4	4	2	4	29
35	4	4	4	4	4	5	3	4	32
36	4	4	4	3	4	4	4	5	32
37	4	4	4	3	4	5	3	4	31
38	4	4	5	3	4	4	3	3	30
39	5	4	4	3	4	4	4	3	31
40	5	5	4	4	4	4	3	3	32
41	4	5	4	4	4	4	4	4	33
42	4	4	4	3	4	4	3	4	30
43	4	4	5	4	4	4	3	4	32
44	5	5	5	4	4	5	4	4	36
45	4	5	5	4	4	4	4	4	34
46	4	4	4	3	4	4	4	4	31
47	3	3	3	3	3	3	3	3	24
48	4	4	5	4	2	3	2	2	26
49	4	5	5	4	2	2	1	2	25
50	4	5	5	4	4	4	5	5	36
51	4	4	4	3	4	4	4	4	31
52	4	3	3	3	3	3	3	3	25
53	5	5	5	5	5	5	2	4	36
54	4	5	5	5	5	5	4	5	38
55	4	4	4	5	4	5	5	5	36
56	4	4	5	4	4	5	4	5	35
57	4	4	5	3	4	5	3	4	32
58	4	4	4	3	4	5	5	5	34

59	5	5	5	3	3	4	5	4	34
60	4	5	4	4	4	4	3	4	32
61	4	5	5	4	4	4	4	3	33
62	4	4	4	4	3	5	4	4	32
63	4	4	4	4	4	4	3	4	31
64	4	4	5	4	4	4	4	4	33
65	4	4	5	4	4	4	4	4	33
66	4	5	4	4	4	4	4	4	33
67	5	5	4	4	4	4	4	5	35
68	4	4	4	4	4	4	3	4	31
69	5	5	4	4	4	3	3	3	31
70	4	4	4	3	4	4	4	3	30
71	3	4	4	2	4	4	4	4	29
72	4	2	4	1	1	4	4	5	25
73	4	4	5	2	3	4	4	5	31
74	4	2	5	2	2	5	5	5	30
75	4	5	3	4	3	5	3	5	32
76	4	4	5	4	4	4	3	4	32
77	4	4	4	4	2	3	4	1	26
78	5	4	4	3	4	5	3	4	32
79	5	4	5	3	4	5	3	3	32
80	4	4	4	3	4	3	3	4	29
81	5	4	5	3	4	4	3	4	32
82	4	4	4	4	4	5	4	5	34
									2602

NO.	MOTIVASI KERJA								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	3	5	4	3	3	4	3	28
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	5	5	5	5	3	4	5	5	37
4	4	3	4	4	3	3	4	3	28
5	5	5	5	5	4	4	4	4	36
6	4	4	5	4	4	4	5	4	34
7	5	4	4	5	4	5	5	5	37
8	4	3	5	4	3	3	4	4	30
9	5	4	5	4	1	1	2	2	24
10	4	4	4	4	3	4	4	4	31
11	3	3	3	3	2	3	3	3	23
12	4	4	4	4	2	4	4	4	30
13	5	4	5	5	2	3	5	5	34
14	5	4	5	5	3	4	4	5	35
15	5	5	4	4	3	3	3	2	29
16	5	4	5	5	2	3	4	4	32
17	5	3	5	5	4	3	4	4	33
18	5	5	5	4	3	4	4	4	34
19	4	4	4	4	4	4	5	5	34
20	4	3	4	4	4	4	4	4	31
21	4	5	4	4	2	4	4	4	31
22	4	4	4	4	5	3	4	4	32
23	4	4	5	4	4	3	4	4	32
24	5	3	4	4	5	3	4	4	32
25	5	4	4	4	4	3	4	4	32
26	5	4	4	4	4	3	4	4	32
27	5	3	4	4	5	4	4	4	33
28	5	4	4	5	4	4	4	5	35
29	5	4	4	4	4	3	3	4	31
30	5	4	4	5	4	3	3	3	31
31	5	4	5	4	4	3	4	4	33
32	5	4	5	5	4	3	4	4	34
33	5	4	5	4	4	3	4	4	33

34	5	4	5	4	4	3	4	4	33
35	5	4	5	5	4	3	4	4	34
36	5	4	5	5	4	3	4	4	34
37	4	4	4	4	4	3	4	4	31
38	5	4	4	4	4	3	4	4	32
39	3	2	3	2	4	4	4	5	27
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	5	4	5	5	4	4	4	4	35
42	5	4	4	4	4	4	3	4	32
43	5	4	5	5	4	4	4	5	36
44	5	4	5	5	4	4	5	4	36
45	4	5	5	5	4	4	4	4	35
46	4	3	4	4	4	4	4	4	31
47	3	3	3	3	2	3	3	3	23
48	5	4	5	5	3	3	4	4	33
49	5	4	4	5	5	4	4	4	35
50	4	4	4	4	3	5	3	4	31
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
52	3	3	3	3	2	3	3	3	23
53	4	5	4	5	5	5	5	4	37
54	5	4	5	4	2	5	5	5	35
55	5	5	5	5	2	3	3	4	32
56	5	5	4	5	4	4	5	4	36
57	5	5	5	4	3	3	4	5	34
58	5	4	4	5	2	3	4	4	31
59	5	5	5	5	4	3	4	4	35
60	5	4	5	4	4	3	4	4	33
61	4	3	3	3	3	3	4	4	27
62	4	4	4	4	3	3	4	4	30
63	5	4	5	4	5	3	4	4	34
64	5	4	5	4	3	4	4	4	33
65	5	4	4	4	4	3	4	4	32
66	5	4	4	5	3	4	4	4	33
67	5	3	4	4	3	4	4	4	31
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	5	3	5	4	3	3	4	4	31
70	5	4	5	4	4	4	4	4	34

71	5	4	4	5	3	3	4	4	32
72	4	3	4	3	4	4	4	4	30
73	5	5	4	4	3	4	4	4	33
74	5	5	5	5	5	5	5	5	40
75	4	4	4	5	4	4	4	4	33
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77	5	4	4	4	5	4	4	4	34
78	4	4	5	4	3	4	4	5	33
79	5	4	4	5	2	4	4	4	32
80	4	4	4	4	3	4	4	4	31
81	4	4	4	4	3	4	4	4	31
82	5	4	4	4	4	3	4	4	32
JUMLAH									2641

NO.	KOMITMEN ORGANISASI									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	4	4	3	4	5	4	4	3	34
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
3	3	5	5	4	3	5	5	5	4	39
4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	32
5	2	4	4	3	3	5	5	4	4	34
6	2	4	4	1	4	5	4	1	4	29
7	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43
8	3	4	4	4	4	5	4	4	5	37
9	1	2	3	3	4	3	5	3	4	28
10	3	4	5	3	3	4	5	5	5	37
11	3	3	3	2	2	3	3	2	3	24
12	2	4	4	3	4	4	4	3	4	32
13	2	5	5	3	2	5	4	4	4	34
14	3	3	4	3	4	5	5	3	4	34
15	2	4	3	2	3	4	4	3	4	29
16	3	4	4	3	4	4	5	4	4	35
17	3	3	4	3	1	3	4	3	3	27
18	3	5	5	4	4	5	4	3	5	38

19	4	5	4	4	4	5	4	5	5	40
20	3	4	5	3	3	4	4	4	5	35
21	3	3	4	3	4	4	4	3	4	32
22	3	4	4	3	4	4	4	4	5	35
23	3	4	4	3	4	4	4	3	4	33
24	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
25	3	4	4	4	4	4	4	3	5	35
26	2	4	4	3	4	4	4	3	4	32
27	2	5	5	2	3	4	4	4	4	33
28	2	4	4	3	4	4	4	3	4	32
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
30	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
31	2	4	4	4	4	4	4	4	4	34
32	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
33	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
34	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
35	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
36	3	4	4	3	4	4	5	4	4	35
37	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
38	2	4	4	3	4	4	4	4	4	33
39	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
40	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
41	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
42	3	5	4	3	3	4	4	4	4	34
43	2	4	4	3	4	4	4	4	4	33
44	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
45	2	4	4	2	4	5	5	2	4	32
46	3	4	4	3	3	3	4	3	4	31
47	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
48	2	4	4	3	4	4	3	3	3	30
49	2	4	4	3	4	4	4	4	4	33
50	2	3	4	3	3	4	4	3	3	29
51	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
52	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
53	3	3	4	3	5	5	4	3	5	35
54	3	4	4	3	4	5	5	5	5	38
55	4	5	5	3	5	5	5	3	5	40

56	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
57	3	3	4	3	3	4	5	3	3	31
58	3	4	5	4	5	5	4	3	3	36
59	2	4	4	3	3	4	3	3	3	29
60	2	4	4	3	4	4	4	4	4	33
61	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
62	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
63	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
64	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
65	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
66	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
67	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
70	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
71	3	3	4	2	3	4	4	3	3	29
72	1	3	4	1	3	3	3	3	3	24
73	3	4	3	3	3	4	4	3	4	31
74	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43
75	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
76	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
77	3	4	4	3	4	4	2	2	2	28
78	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
79	2	4	4	3	4	4	4	3	4	32
80	2	4	4	2	3	4	4	4	4	31
81	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
82	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
										2744

NO.	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	57
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	68
4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	53
5	5	5	5	3	2	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	62
6	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	66
7	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	69
8	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	62
9	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	53
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
11	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	42
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
13	4	4	4	4	5	5	3	2	2	4	4	5	5	5	5	61
14	2	2	2	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	55
15	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57
16	4	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	63
17	2	1	2	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	59
18	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	72
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
20	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	65
21	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	59
22	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	63
23	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	60
24	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	62
25	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	61
26	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	60
27	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	60
28	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	61
29	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
30	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	63
31	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63
32	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
33	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	61

34	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	61
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
36	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63
37	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	60
38	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	61
39	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	64
40	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
41	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
42	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	55
43	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63
44	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	61
45	2	2	5	4	2	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	58
46	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	52
47	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	44
48	4	5	5	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
49	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	60
50	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	52
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
53	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	70
54	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	61
55	2	2	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	63
56	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	70
57	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	53
58	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	62
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	53
60	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
61	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
63	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	59
64	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	59
65	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
66	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	60
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
70	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	60
71	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	53
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45

73	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	48
74	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	70
75	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
76	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
77	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	59
78	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	61
79	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	60
80	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	60
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
82	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	64
																4909

LAMPIRAN

- **UJI VALIDITAS ITEM ($r > 0.218$)**

1. Validitas Lingkungan kerja

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	LINGKUNGAN KERJA
X1.1	Pearson Correlation	1	.356**	.369**	.186	.016	.197	-.018	.068	.391**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.096	.887	.078	.874	.544	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.2	Pearson Correlation	.356**	1	.253*	.595**	.295**	.123	.040	.094	.581**
	Sig. (2-tailed)	.001		.023	.000	.007	.274	.725	.402	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.3	Pearson Correlation	.369**	.253*	1	.249*	.001	.253*	.083	.104	.450**
	Sig. (2-tailed)	.001	.023		.025	.996	.023	.463	.354	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.4	Pearson Correlation	.186	.595**	.249*	1	.138	.137	.041	-.069	.485**
	Sig. (2-tailed)	.096	.000	.025		.219	.223	.715	.538	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.5	Pearson Correlation	.016	.295**	.001	.138	1	.445**	.193	.254*	.578**
	Sig. (2-tailed)	.887	.007	.996	.219		.000	.085	.022	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.6	Pearson Correlation	.197	.123	.253*	.137	.445**	1	.449**	.555**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.078	.274	.023	.223	.000		.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.7	Pearson Correlation	-.018	.040	.083	.041	.193	.449**	1	.355**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.874	.725	.463	.715	.085	.000		.001	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.8	Pearson Correlation	.068	.094	.104	-.069	.254*	.555**	.355**	1	.580**
	Sig. (2-tailed)	.544	.402	.354	.538	.022	.000	.001		.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
LINGKUNGAN KERJA	Pearson Correlation	.391**	.581**	.450**	.485**	.578**	.740**	.567**	.580**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81

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

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

2. Validitas Motivasi Kerja

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	MOTIVASI KERJA
X2.1	Pearson Correlation	1	.426**	.520**	.603**	.163	-.091	.135	.212	.606**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.145	.420	.231	.058	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.2	Pearson Correlation	.426**	1	.379**	.538**	.024	.186	.183	.143	.583**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.833	.097	.102	.204	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.3	Pearson Correlation	.520**	.379**	1	.515**	.046	-.108	.248*	.231*	.561**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.685	.336	.026	.038	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.4	Pearson Correlation	.603**	.538**	.515**	1	.114	.121	.307**	.226*	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.313	.282	.005	.042	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.5	Pearson Correlation	.163	.024	.046	.114	1	.253	.326**	.244*	.522**
	Sig. (2-tailed)	.145	.833	.685	.313		.023	.003	.028	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.6	Pearson Correlation	-.091	.186	-.108	.121	.253	1	.507**	.520**	.504**
	Sig. (2-tailed)	.420	.097	.336	.282	.023		.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.7	Pearson Correlation	.135	.183	.248*	.307**	.326**	.507**	1	.656**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.231	.102	.026	.005	.003	.000		.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.8	Pearson Correlation	.212	.143	.231*	.226*	.244*	.520**	.656**	1	.651**
	Sig. (2-tailed)	.058	.204	.038	.042	.028	.000	.000		.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
MOTIVASI KERJA	Pearson Correlation	.606**	.583**	.561**	.695**	.522**	.504**	.681**	.651**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81

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

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

3. Validitas Komitmen Organisasi

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	KOMITMEN ORGANISASI
X3.1	Pearson Correlation	1	.345**	.355**	.602**	.183	.254	.244	.311**	.388**	.663**
	Sig. (2-tailed)		.002	.001	.000	.102	.022	.028	.005	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X3.2	Pearson Correlation	.345**	1	.594**	.381**	.126	.564**	.140	.426**	.441**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.261	.000	.213	.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X3.3	Pearson Correlation	.355**	.594**	1	.415**	.113	.516**	.313**	.342**	.392**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.314	.000	.004	.002	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X3.4	Pearson Correlation	.602**	.381**	.415**	1	.261	.320**	.282	.448**	.424**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.018	.004	.011	.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X3.5	Pearson Correlation	.183	.126	.113	.261	1	.338**	.142	.043	.320**	.439**
	Sig. (2-tailed)	.102	.261	.314	.018		.002	.207	.701	.004	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X3.6	Pearson Correlation	.254	.564**	.516**	.320**	.338**	1	.391**	.197	.417**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.022	.000	.000	.004	.002		.000	.078	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X3.7	Pearson Correlation	.244	.140	.313**	.282	.142	.391**	1	.364**	.554**	.578**
	Sig. (2-tailed)	.028	.213	.004	.011	.207	.000		.001	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X3.8	Pearson Correlation	.311**	.426**	.342**	.448**	.043	.197	.364**	1	.470**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.002	.000	.701	.078	.001		.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X3.9	Pearson Correlation	.388**	.441**	.392**	.424**	.320**	.417**	.554**	.470**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000		.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
KOMITMEN ORGANISASI	Pearson Correlation	.663**	.672**	.662**	.734**	.439**	.655**	.578**	.643**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81

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

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

4. Validitas Kualitas Pelayanan Publik

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
Y.1	Pearson Correlation	1	.829**	.609**	-.027	.345**	.162	.121	.130	.149	.126	.116	.180	.180	.290	.278	.546**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.812	.002	.148	.283	.249	.184	.262	.304	.108	.108	.009	.012	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.2	Pearson Correlation	.829**	1	.682**	-.025	.303**	.120	.068	.123	.159	.060	.087	.138	.138	.211	.264	.512**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.827	.006	.285	.547	.274	.157	.595	.442	.220	.220	.059	.017	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.3	Pearson Correlation	.609**	.682**	1	.053	.217	.205	.109	.140	.219	.091	.035	.252	.226	.119	.242	.509**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.640	.052	.066	.332	.214	.050	.418	.753	.023	.042	.292	.030	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.4	Pearson Correlation	-.027	-.025	.053	1	.434**	.529**	.402**	.366**	.328**	.252	.374**	.401**	.462**	.247	.391**	.555**
	Sig. (2-tailed)	.812	.827	.640		.000	.000	.000	.001	.003	.023	.001	.000	.000	.026	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.5	Pearson Correlation	.345**	.303**	.217	.434**	1	.506**	.150	.107	.057	.068	.268	.143	.283	.317**	.491**	.536**
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.052	.000		.000	.182	.344	.612	.546	.016	.202	.010	.004	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.6	Pearson Correlation	.162	.120	.205	.529**	.506**	1	.455**	.250	.342**	.340	.391**	.354**	.485**	.231	.466**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.148	.285	.066	.000	.000		.000	.024	.002	.002	.000	.001	.000	.038	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.7	Pearson Correlation	.121	.068	.109	.402**	.150	.455**	1	.599**	.647**	.386**	.459**	.431**	.567**	.329	.353	.644**
	Sig. (2-tailed)	.283	.547	.332	.000	.182	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.001	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.8	Pearson Correlation	.130	.123	.140	.366**	.107	.250	.599**	1	.759**	.295	.475**	.358**	.489**	.343	.315	.613**
	Sig. (2-tailed)	.249	.274	.214	.001	.344	.024	.000		.000	.008	.000	.001	.000	.002	.004	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.9	Pearson Correlation	.149	.159	.219	.328**	.057	.342**	.647**	.759**	1	.326	.506**	.300	.533**	.270	.237	.624**
	Sig. (2-tailed)	.184	.157	.050	.003	.612	.002	.000	.000		.003	.000	.007	.000	.015	.033	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.10	Pearson Correlation	.126	.060	.091	.252	.068	.340	.386**	.295	.326	1	.377**	.337**	.501**	.169	.351**	.497**
	Sig. (2-tailed)	.262	.595	.418	.023	.546	.002	.000	.008	.003		.001	.002	.000	.132	.001	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.11	Pearson Correlation	.116	.087	.035	.374**	.268	.391**	.459**	.475**	.506**	.377**	1	.558**	.662**	.470	.493**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.304	.442	.753	.001	.016	.000	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.12	Pearson Correlation	.180	.138	.252	.401**	.143	.354**	.431**	.358**	.300	.337**	.558**	1	.621**	.450	.453**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.108	.220	.023	.000	.202	.001	.000	.001	.007	.002	.000		.000	.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.13	Pearson Correlation	.180	.138	.226	.462**	.283	.485**	.567**	.489**	.533**	.501**	.662**	.621**	1	.518**	.557**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.108	.220	.042	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.14	Pearson Correlation	.290	.211	.119	.247	.391**	.491**	.466**	.353	.315	.237	.351**	.493**	.453**	.557**	.657**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.009	.059	.292	.026	.004	.038	.003	.002	.015	.132	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.15	Pearson Correlation	.278	.264	.242	.391**	.491**	.466**	.353	.315	.237	.351**	.493**	.453**	.557**	.657**	1	.712**
	Sig. (2-tailed)	.012	.017	.030	.000	.000	.000	.001	.004	.033	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	Pearson Correlation	.546**	.512**	.509**	.555**	.536**	.635**	.644**	.613**	.624**	.497**	.662**	.639**	.771**	.605**	.712**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81

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

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

- **UJI RELIABILITAS**

- 1. RELIABILITAS LINGKUNGAN KERJA**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	81	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	81	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.662	8

→ Nilai Cronbach's Alpha
0.662 > 0.60

- 2. RELIABILITAS MOTIVASI KERJA**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	81	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	81	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	8

→ Nilai Cronbach's Alpha
0.727 > 0.60

3. RELIABILITAS KOMITMEN ORGANISASI

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	82	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	9

→ Nilai Cronbach's Alpha
 $0.818 > 0.60$

4. RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	82	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	15

→ Nilai Cronbach's Alpha
 $0.869 > 0.60$

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

1. **DESKRIPTIF RESPONDEN**

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki - Laki	32	39.5	39.5	39.5
Perempuan	49	60.5	60.5	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Status_Pegawai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Negeri Sipil	39	48.1	48.1	48.1
Pegawai Tidak Tetap	42	51.9	51.9	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Masa_Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 5 Tahun	22	27.2	27.2	27.2
6 - 10 Tahun	30	37.0	37.0	64.2
11 - 20 Tahun	23	28.4	28.4	92.6
> 21 Tahun	6	7.4	7.4	100.0
Total	81	100.0	100.0	

2. DESKRIPTIF ITEM PERNYATAAN

Item Lingkungan Kerja (X1)

Saya merasa ketersediaan fasilitas tempat ibadah berfungsi dengan baik.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	3.7	3.7	3.7
	S	59	72.8	72.8	76.5
	SS	19	23.5	23.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya merasa kebersihan fasilitas kerja (kursi, meja dll) menjadi perhatian penting di masa pandemi Covid-19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.5	2.5	2.5
	N	5	6.2	6.2	8.6
	S	50	61.7	61.7	70.4
	SS	24	29.6	29.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya merasa fasilitas perlengkapan kerja kantor (komputer, printer dll) membantu penyelesaian pekerjaan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	4.9	4.9	4.9
	S	44	54.3	54.3	59.3
	SS	33	40.7	40.7	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya merasa kantor telah menyediakan masker, sarung tangan dan alat pelindung diri lainnya yang sesuai protokol kesehatan di masa pandemi Covid-19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.2	1.2	1.2
	TS	3	3.7	3.7	4.9
	N	29	35.8	35.8	40.7
	S	42	51.9	51.9	92.6
	SS	6	7.4	7.4	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya merasa kantor memperhatikan keamanan dan keselamatan kerja, terlebih dalam masa pandemi Covid-19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.7	3.7	3.7
	TS	6	7.4	7.4	11.1
	N	12	14.8	14.8	25.9
	S	55	67.9	67.9	93.8
	SS	5	6.2	6.2	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya merasa keakraban dengan rekan kerja sangat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	10	12.3	12.3	13.6
	S	44	54.3	54.3	67.9
	SS	26	32.1	32.1	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya merasa suhu ruangan dapat mempengaruhi saya dalam bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.5	2.5	2.5
	TS	5	6.2	6.2	8.6
	N	28	34.6	34.6	43.2
	S	29	35.8	35.8	79.0
	SS	17	21.0	21.0	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya merasa pimpinan/atasan sangat mendukung dalam hal menyelesaikan suatu pekerjaan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.2	1.2	1.2
	TS	4	4.9	4.9	6.2
	N	15	18.5	18.5	24.7
	S	46	56.8	56.8	81.5
	SS	15	18.5	18.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Item Motivasi Kerja (X2)

Saya senang apabila pekerjaan saya bermanfaat bagi orang lain.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	5	6.2	6.2	6.2
	S	27	33.3	33.3	39.5
	SS	49	60.5	60.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya senang dengan penghargaan yang diberikan oleh pimpinan setelah menyelesaikan satu pekerjaan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	15	18.5	18.5	19.8
	S	52	64.2	64.2	84.0
	SS	13	16.0	16.0	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya senang dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	5	6.2	6.2	6.2
	S	42	51.9	51.9	58.0
	SS	34	42.0	42.0	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Pekerjaan saya dapat menambah dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	5	6.2	6.2	7.4
	S	47	58.0	58.0	65.4
	SS	28	34.6	34.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Dalam bekerja, penghasilan selalu menjadi salah satu pertimbangan utama saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.2	1.2	1.2
	TS	11	13.6	13.6	14.8
	N	22	27.2	27.2	42.0
	S	39	48.1	48.1	90.1
	SS	8	9.9	9.9	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya senang dengan kemampuan pimpinan dalam membuat kebijakan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.2	1.2	1.2
	N	37	45.7	45.7	46.9
	S	38	46.9	46.9	93.8
	SS	5	6.2	6.2	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya merasa cara pegawai dalam berinteraksi antara satu dengan yang lainnya sangat baik.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	9	11.1	11.1	12.3
	S	61	75.3	75.3	87.7
	SS	10	12.3	12.3	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Lingkungan dan kondisi tempat kerja saya menyenangkan dan mendukung penyelesaian pekerjaan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.5	2.5	2.5
	N	6	7.4	7.4	9.9
	S	61	75.3	75.3	85.2
	SS	12	14.8	14.8	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Item Komitmen Organisasi (X3)

Saya bertekad untuk menghabiskan karir di kantor ini.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.5	2.5	2.5
	TS	20	24.7	24.7	27.2
	N	48	59.3	59.3	86.4
	S	9	11.1	11.1	97.5
	SS	2	2.5	2.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya senang membicarakan hal-hal positif kantor ini dengan pegawai lain saat sedang tidak bekerja.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	12	14.8	14.8	16.0
	S	59	72.8	72.8	88.9
	SS	9	11.1	11.1	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya merasa bahwa kantor dan orang-orang didalamnya seperti bagian dari keluarga saya sendiri.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	7.4	7.4	7.4
	S	63	77.8	77.8	85.2
	SS	12	14.8	14.8	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya akan tetap bertahan di kantor ini, meskipun ada kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan di kantor lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.5	2.5	2.5
	TS	7	8.6	8.6	11.1
	N	56	69.1	69.1	80.2
	S	14	17.3	17.3	97.5
	SS	2	2.5	2.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saat ini, saya merasa butuh untu bekerja di kantor ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.2	1.2	1.2
	TS	2	2.5	2.5	3.7
	N	19	23.5	23.5	27.2
	S	56	69.1	69.1	96.3
	SS	3	3.7	3.7	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya telah memberikan upaya yang maksimal saat bekerja di kantor, untuk mendukung tercapainya tujuan kantor.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	8	9.9	9.9	9.9
	S	57	70.4	70.4	80.2
	SS	16	19.8	19.8	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya merasa memiliki kewajiban saat menjadi pegawai di kantor ini.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	6	7.4	7.4	8.6
	S	59	72.8	72.8	81.5
	SS	15	18.5	18.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya merasa memiliki banyak keuntungan apabila bekerja di kantor ini.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.2	1.2	1.2
	TS	3	3.7	3.7	4.9
	N	30	37.0	37.0	42.0
	S	41	50.6	50.6	92.6
	SS	6	7.4	7.4	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya merasa kantor ini layak mendapatkan loyalitas dari saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	12	14.8	14.8	16.0
	S	54	66.7	66.7	82.7
	SS	14	17.3	17.3	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Item Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Saya menilai kondisi peralatan atau perlengkapan seperti kursi, meja, komputer dan lain-lain baik dan layak digunakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	6	7.4	7.4	7.4
N	10	12.3	12.3	19.8
S	46	56.8	56.8	76.5
SS	19	23.5	23.5	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Menurut saya fasilitas fisik yang disediakan kantor memadai.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1.2	1.2	1.2
TS	6	7.4	7.4	8.6
N	11	13.6	13.6	22.2
S	54	66.7	66.7	88.9
SS	9	11.1	11.1	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Saya telah memberikan pelayanan yang sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2.5	2.5	2.5
N	12	14.8	14.8	17.3
S	30	37.0	37.0	54.3
SS	37	45.7	45.7	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Sebelum saya memberikan pelayanan, saya mengucapkan salam kepada pengguna layanan.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2.5	2.5	2.5
N	15	18.5	18.5	21.0
S	50	61.7	61.7	82.7
SS	14	17.3	17.3	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Saya menyampaikan hasil pemeriksaan apa adanya.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	6	7.4	7.4	7.4
N	9	11.1	11.1	18.5
S	54	66.7	66.7	85.2
SS	12	14.8	14.8	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Saya berusaha semaksimal mungkin untuk tidak berbuat kesalahan dalam melakukan pelayanan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	6	7.4	7.4	8.6
	S	48	59.3	59.3	67.9
	SS	26	32.1	32.1	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya siap memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	7	8.6	8.6	8.6
	S	45	55.6	55.6	64.2
	SS	29	35.8	35.8	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.5	2.5	2.5
	N	6	7.4	7.4	9.9
	S	54	66.7	66.7	76.5
	SS	19	23.5	23.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya menilai telah menggunakan komunikasi yang efektif dalam melayani.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	12	14.8	14.8	16.0
	S	53	65.4	65.4	81.5
	SS	15	18.5	18.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya telah memahami seluk beluk pekerjaan dengan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.5	2.5	2.5
	N	24	29.6	29.6	32.1
	S	49	60.5	60.5	92.6
	SS	6	7.4	7.4	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Saya memberikan perhatian yang pantas kepada pelanggan / masyarakat.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.2	1.2	1.2
N	19	23.5	23.5	24.7
S	53	65.4	65.4	90.1
SS	8	9.9	9.9	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Saya mengutamakan kepentingan pelanggan/masyarakat daripada kepentingan pribadi/golongan.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.2	1.2	1.2
N	11	13.6	13.6	14.8
S	55	67.9	67.9	82.7
SS	14	17.3	17.3	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Saya menilai telah memberikan rasa nyaman dalam melayani kepada pengguna layanan.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.2	1.2	1.2
N	11	13.6	13.6	14.8
S	55	67.9	67.9	82.7
SS	14	17.3	17.3	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Saya mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan/masyarakat.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.2	1.2	1.2
N	20	24.7	24.7	25.9
S	52	64.2	64.2	90.1
SS	8	9.9	9.9	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Saya menangani keluhan pelanggan/masyarakat dengan tepat.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.2	1.2	1.2
N	14	17.3	17.3	18.5
S	55	67.9	67.9	86.4
SS	11	13.6	13.6	100.0
Total	81	100.0	100.0	

- **UJI KOEFISIEN KORELASI**

Correlations

		LINGKUNGAN KERJA	MOTIVASI KERJA	KOMITMEN ORGANISASI	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
LINGKUNGAN KERJA	Pearson Correlation	1	.474**	.603**	.525**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	81	81	81	81
MOTIVASI KERJA	Pearson Correlation	.474**	1	.526**	.591**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	81	81	81	81
KOMITMEN ORGANISASI	Pearson Correlation	.603**	.526**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	81	81	81	81
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	Pearson Correlation	.525**	.591**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81

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

- **UJI ASUMSI KLASIK**

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

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		81
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3.54518503
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.092
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.827
Asymp. Sig. (2-tailed)		.501

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. UJI MULTIKOLONIERITAS → NILAI VIF < 10.00

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.413	4.912		1.509	.135		
	LINGKUNGAN KERJA	.059	.162	.032	.364	.717	.603	1.659
	MOTIVASI KERJA	.484	.160	.248	3.024	.003	.684	1.461
	KOMITMEN ORGANISASI	1.045	.152	.624	6.894	.000	.562	1.779

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

3. UJI AUTOKORELASI

- Jumlah n = 81
- jumlah k (independen variabel) = 3
- Nilai dL = 1.588
- Nilai dU = 1.689
- Nilai Dw = 1.666
- Kesimpulan = Dw < dU (1.666 < 1.689) = Terdapat autokorelasi

Model Summary^b

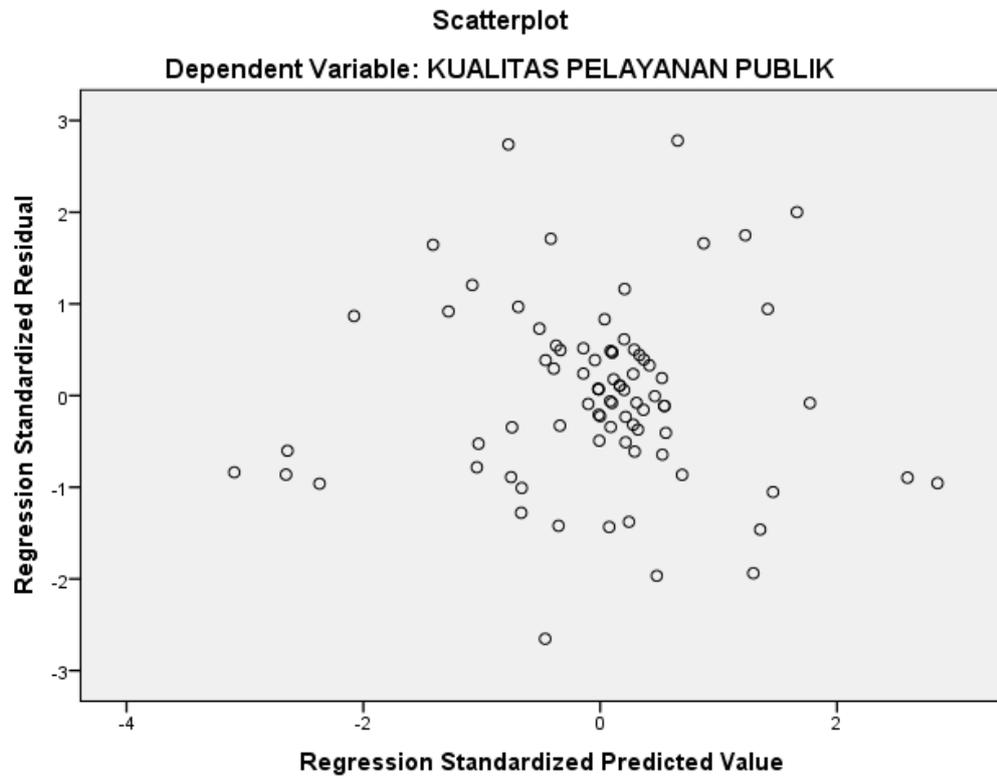
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.804 ^a	.646	.632	3.614	1.666

a. Predictors: (Constant), KOMITMEN ORGANISASI, MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

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 = 1.991**

t hitung > t tabel = ADA PENGARUH

t hitung < t tabel = TIDAK ADA PENGARUH

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.413	4.912		1.509	.135		
	LINGKUNGAN KERJA	.059	.162	.032	.364	.717	.603	1.659
	MOTIVASI KERJA	.484	.160	.248	3.024	.003	.684	1.461
	KOMITMEN ORGANISASI	1.045	.152	.624	6.894	.000	.562	1.779

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

2. **UJI F → F TABEL = 2.72**

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1832.755	3	610.918	46.785	.000 ^b
	Residual	1005.467	77	13.058		
	Total	2838.222	80			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

b. Predictors: (Constant), KOMITMEN ORGANISASI, MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA

3. **UJI KOEFISIEN REGRESI**

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.804 ^a	.646	.632	3.614	1.666

a. Predictors: (Constant), KOMITMEN ORGANISASI, MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK



Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)

NOBEL INDONESIA INSTITUTE

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

SURAT KETERANGAN

No.099/BPK/S.KET/NII/STIE-NII/IX/2020

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

Nama : SOFYAN
NIM : 2018MM11426
Program Studi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (MSDM)
No. HP : 085256788885

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 selanjutnya digunakan sebagai syarat untuk mengikuti ujian hasil.



Kabag. Pelatihan & Pengembangan SDM,

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