

**PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN
SEMANGAT KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
APARATUR SIPIL NEGARA PADA KANTOR DINAS
PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR KABUPATEN PINRANG**

TESIS

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Oleh

SUGENG WAHYUDI

**PROGRAM PASCASARJANA
STIE NOBEL INDONESIA**

2020

**PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN
SEMANGAT KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
APARATUR SIPIL NEGARA PADA KANTOR DINAS
PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR KABUPATEN PINRANG**

TESIS

Untuk Memenuhi Syarat

Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh :

SUGENG WAHYUDI

2017.MM.2.1135

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

**STIE NOBEL INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
MAKASSAR**

2020

PENGESAHAN TESIS

PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR KABUPATEN PINRANG

Oleh :

SUGENG WAHYUDI

2017.MM.2.1135

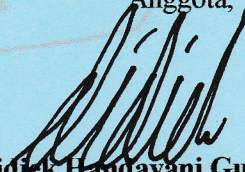
Menyetujui,
Komisi Pembimbing

Ketua,



Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si

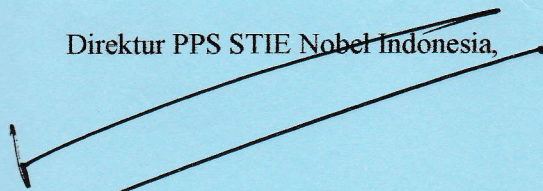
Anggota,



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

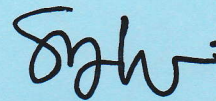
Mengetahui :

Direktur PPS STIE Nobel Indonesia,



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

Ketua Prodi Magister Manajemen,



Dr. Sylvia Sjarlis S.E., M.Si., Ak., CA

IDENTITAS MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI TESIS

**JUDUL TESIS : PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA FISIK
DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA PADA DINAS
PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR KABUPATEN
PINRANG**

Nama Mahasiswa : SUGENG WAHYUDI

NIM : 2017.MM.2.1135

Program Studi : Magister Manajemen

Minat : Reading, Travelling

KOMISI PEMBIMBING:

Ketua : Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si

Anggota : Dr. Didiek Handayani Gusti, S.E., M.Si

TIM PENGUJI:

Dosen Penguji 1 : Dr. Heri Sugeng Waluyo, S.E., M.M

Dosen Penguji 2 : Dr. Andi Ririn Oktaviani S.E., M.M.

Tanggal Ujian Tutup : Oktober 2020

SK Pembimbing Nomor :

Makassar, Oktober 2020

SUGENG WAHYUDI

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **SUGENG WAHYUDI**

Nim : 2017. MM. 2.1135

Program Studi : manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar -benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 20 September 2020

Yang menyatakan



SUGENG WAHYUDI

ABSTRAK

Sugeng Wahyudi. 2020. Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja, dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang, dibimbing oleh Ahmad Firman dan Didiek Handayani Gusti.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh kompetensi, lingkungan kerja, dan semangat kerja secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang (2) variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

Pendekatan penelitian adalah pendekatan survey. Penelitian dilaksanakan pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Waktu penelitian adalah bulan Oktober sampai November 2019. Penelitian ini menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang, sebanyak 70 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (sensus) yaitu semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 orang. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda (*Multiple Regression Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi, lingkungan kerja, dan semangat kerja secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang (2) kompetensi merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

Kata kunci: kompetensi, lingkungan kerja, semangat kerja, dan kualitas pelayanan



ABSTRACT

Sugeng Wahyudi. 2020. *The Effect of Competence, Work Environment, and Work Morale toward the Service Quality of Employees at the Water Resources Management Office of Pinrang Regency, supervised by Ahmad Firman and Didiek Handayani Gusti.*

This study aims to determine and analyze (1) the effect of competence, work environment, and work morale partially and simultaneously toward the service quality of employees at the Water Resources Management Office of Pinrang Regency (2) the most dominant variable affects the service quality of employees at the Water Resources Management Office in Pinrang Regency.

The study approach is a survey approach that was conducted at the Water Resources Management Office of Pinrang Regency in October to November 2019. This study used a survey method. The population in this study were all employees of the Water Resources Management Office of Pinrang Regency, as many as 70 people. Sampling in this study using a saturated sampling technique (census) in which all the population in this study were sampled. The sample used in this study were 70 people. The data analysis used was a Multiple Regression Analysis.

The results show that (1) there is a positive and significant effect of competence, work environment, and work morale partially and simultaneously toward the service quality of employees of the Water Resources Management Office of Pinrang Regency (2) competence is the most dominant variable affecting the service quality of employees at Water Resources Management Office in Pinrang Regency.

Keywords: *competence, work environment, morale, and service quality*



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, kekuatan dan kesehatan hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini yang berjudul “ Pengaruh Kompetensi Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang

Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia pada PPS STIE Nobel Indonesia.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman serta sumber daya yang penulis miliki. Namun penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam isi maupun teknis penulisannya. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya buah pikiran berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan tesis ini.

Banyak pihak yang dengan tulus dan ikhlas memberikan bantuan dan masukan dalam penulisan tesis, oleh sebab itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis.
2. Dr. Didiek Handayani Gusti, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran membantu dan memberikan saran-saran dan perhatian yang luar biasa.

3. Dr. Heri Sugeng Waluyo, S.E., M.M. dan Dr. Andi Ririn Oktaviani S.E., M.M. selaku dosen penguji atas kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan penulisan tesis ini.
4. Dr. Maryadi, S.E., M.M serta Bapak dan Ibu staf pengajar program Magister Manajemen Program Pasca Sarjana STIE Nobel Indonesia yang telah mengajarkan ilmunya melalui kegiatan pengajaran.
5. Keluarga yang kucintai bapak Djamsari dan Ibu Ariswaningsih (kedua orang tua penulis), istriku Rusnah, anak-anakku Muh. Aria Wibisana, Muh. Rachmananda Putra, dan Mutiara Ayu Salsabila.
6. Seluruh teman-teman yang ada di Kantor Dinas PSDA maupun di Kantor UPTD PSDA yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden.
7. Seluruh sahabat dan keluarga yang tidak sempat disebutkan satu persatu teristimewa Bapak Kadis Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang dan teman-teman Kepala Bidang maupun Kepala Seksi dan staf Kantor Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang yang telah memberikan bantuan dan *support* kepada penulis.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menempuh Pendidikan Pada Program Pasca Sarjana STIE Nobel Indonesia.

Semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan dan ketulusan Bapak/Ibu/saudara(i) dan teman-teman sekalian dan penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan orang lain.

Pinrang, September 2020

SUGENG WAHYUDI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
IDENTITAS MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Pengertian dan Arti Penting Kinerja	7

	Halaman
2.3. Kompetensi	13
2.4. Motivasi Kerja.....	21
2.5. Budaya Organisasi	31
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
3.1. Kerangka Konseptual	37
3.2. Hipotesis.....	38
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	39
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Jenis Penelitian.....	41
4.2. Populasi dan Sampel	41
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	41
4.4. Teknik Analisis Data.....	42
4.5. Uji Hipotesis	44
4.6. Uji Asumsi Klasik.....	45
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
5.2. Hasil Penelitian	56
5.2.1. Karakteristik Responden	56
5.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	58
5.3. Hasil Pengujian	67
5.4. Pembahasan.....	83
5.4.1. Pembahasan Hasil Penelitian	83
5.4.2. Keterbatasan Penelitian.....	88

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

6.1	Simpulan	89
6.2	Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Organisasi bersifat jasa merupakan organisasi yang sangat bertumpu pada pelayanannya kepada pelanggan. Dipemerintahan sendiri telah banyak organisasi yang bergerak dibidang jasa untuk melayani masyarakat. Pelayanan merupakan kunci pokok berhasilnya organisasi jasa. Dalam hal ini pentingnya memberikan pelayanan yang aman, nyaman dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat atas kepentingannya. Pelayanan Publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang/jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi (Istianto, 2011:106).

Salah satu lembaga atau instansi pemerintahan yang memberikan jasa pelayanan yaitu Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti di Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum mampu memenuhi harapan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini dibuktikan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang dikatakan ribet, tidak transparan, dan kurang informatif. Pegawai yang melayani juga terkesan cuek dan kurang ramah ditambah sarana dan

prasarana yang kurang memadai. Keluhan bukan cuma berasal dari masyarakat tapi juga dari beberapa pihak terkait juga melayangkan keluhan yang sama.

Kemudian terkait latar belakang pendidikan pegawai di Dinas Pengelolaan Sumberdaya Air Kabupaten Pinrang sendiri dapat dikatakan sudah cukup untuk melaksanakan tugasnya. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat rata-rata pendidikan akhirnya adalah starata satu dan sudah sesuai dengan tugas dan posisinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat didapatkan bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai terkesan cuek, kurang ramah, sehingga masyarakat merasa kurang nyaman. Disamping itu komunikasi pegawai dengan masyarakat dikatakan kurang baik karena banyak masyarakat yang merasa informasi-informasi yang diberikan kurang jelas dan kurang dipahami oleh masyarakat yang juga dapat membuat masyarakat merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu masih kurangnya keterampilan pegawai dalam mengoperasikan komputer membuat pelayanan jadi lebih lama.

Setelah dilakukan wawancara dengan pegawai di Dinas Pengelolaan Sumberdaya Air Kabupaten Pinrang didapatkan bahwa memang dalam kurangnya keterampilan dalam pengoperasian komputer dikarenakan pada saat proses pendidikan para pegawai belum diajarkan bagaimana pengoperasian komputer sehingga harus belajar secara otodidak dan dikarenakan kondisi umur yang sudah berumur membuat proses belajar secara otodidak membutuhkan waktu yang agak lama dalam memahaminya dan tidak semua pengoperasian komputer dapat

mereka pahami. Disamping itu lembaga tersebut sendiri belum pernah mengadakan pelatihan terkait pengoperasian komputer.

Dalam menilai dan melakukan pengembangan terhadap kualitas pelayanan organisasi tidak hanya dapat dinilai faktor dari dalam organisasi tapi juga harus dinilai dari faktor dari luar organisasi. Faktor yang dimaksud disini adalah faktor lingkungan organisasi.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang dapat mempengaruhi kerja para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang diembankan organisasi kepadanya Menurut Gie (2007:210), setiap kantor mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang harus pula diperhatikan sebaik-baiknya oleh setiap manajer perkantoran yang modern.

Di Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang sendiri kondisi lingkungannya dapat dikatakan masih kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari penataan meja yang tidak teratur, pencahayaan kurang, kurangnya ventilasi sehingga sirkulasi udara masih kurang, penataan ruangan yang kurang memadai sehingga menyulitkan masyarakat dalam melakukan pelayanan sehingga masyarakat merasa kurang nyaman. Bukan hanya masyarakat yang merasa kurang nyaman tapi pegawai di Dinas tersebut juga merasa kurang nyaman yang kadang-kadang muncul merasa bosan dan kurang bersemangat dalam bekerja yang tentunya akan berimbas pada kualitas pelayanan yang kurang memadai.

Terkait masalah semangat kerja, semangat kerja merupakan masalah yang sering kita temukan di lembaga pemerintahan. Berdasarkan observasi yang dilakukan di Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang hal ini dapat

dilihat dari kurangnya disiplin pegawai dalam bekerja misalnya istirahat saat jam kerja, terlambat datang, pulang terlalu awal. Hal ini kemungkinan dikarenakan kondisi lingkungan yang kurang nyaman mulai dari hubungan pribadi antar rekan kerja, kondisi ruangan yang kurang nyaman atau beban kerja yang diberikan terlalu besar.

Disamping itu lamanya waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan dapat membuat pelanggan terlalu lama antri. Hal ini dapat disebabkan karena kurang bersemangatnya pegawai dalam melakukan pelayanan, kurangnya komunikasi antar bidang dan pegawai juga merasa kurang bergairah dalam memberikan pelayanan. Di beberapa waktu pegawai merasa malas dalam melayani masyarakat yang akan membuat pelayananan kurang baik dan kurang maksimal.

Ada beberapa cara dalam meningkatkan semangat kerja diantaranya memberikan motivasi yang artinya memberikan dorongan dan dukungan kepada pegawai. Selain motivasi, pemberian insentif sebagai balas jasa atas kinerja yang telah mereka berikan, dengan pemberian insentif yang sesuai harapan pegawai akan berdampak langsung terhadap kinerja mereka karena merasa puas akan balas jasa mereka. Dengan memberikan pendidikan dan pelatihan juga dapat berdampak terhadap meningkatnya kinerja pegawai.

Pelayanan di Dinas Pengelolaan Sumberdaya Air Kabupaten Pinrang dapat dikatakan kurang efektif hal ini disebabkan kurangnya kesadaran pegawai dalam melihat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan mereka dan kurangnya pemahaman pegawai dalam mencapai tujuan dibentuknya lembaga tersebut. Di

lain sisi juga disebabkan karena kurangnya kompetisi di internal pegawai sehingga pegawai dapat bertindak sesuai keinginannya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara pada Kantor Dinas Pengelola Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang dari aspek kompetensi, lingkungan Kerja, dan semangat kerja aparatur.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka pokok-pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang ?
2. Apakah kompetensi, lingkungan kerja, dan semangat kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang ?
3. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.
2. Pengaruh kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.
3. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberi masukan kepada pemerintah (penentu kebijakan) sebagai dasar pertimbangan yang tepat dalam merumuskan strategi yang efektif untuk mengembangkan kapasitas Pegawai Negeri Sipil guna meningkatkan kinerja melalui peningkatan kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.
2. Memberi sumbangan pemikiran pemerintah Kabupaten Pinrang dalam mengambil kebijakan bagi pengembangan sumber daya manusia khususnya pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.
3. Mengembangkan konsep teoritis untuk memperkaya khasanah Ilmu Manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkenaan dengan pengembangan kinerja Pegawai Negeri Sipil

4. Memberi manfaat bagi penulis selaku seorang aparat dan dari aspek akademis sehingga dapat berbagi pengalaman kepada seluruh *stake holders* yang terlibat dalam pengembangan SDM dan kinerja.
5. Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi salah satu pedoman dalam peningkatan kualitas pelayanan pegawai dalam rangka mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang survive.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1.

Hasil Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
Faiza Nurmarshita (Jurnal Administrasi Publik Vol.1 No.6 Hal. 1220-1228, Tahun 2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)	Kompetensi pegawai, Lingkungan kerja, dan Kualitas pelayanan	Secara parsial besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 23,7% dan pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 17,6%. Sedangkan secara simultan koefisien determinasi diketahui sebesar 0,635 yang berarti kompetensi pegawai dan lingkungan secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 63,5%

<p>Yunni Hanitha (Jurnal Publika, Vol. 1, Nomor 01, Tahun 2013)</p>	<p>Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas</p>	<p>Kompetensi pegawai, dan Kualitas pelayanan</p>	<p>Adanya pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Koefisien determinasi diketahui sebesar 0,3068 yang berarti kompetensi pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Camat Sambas sebesar 30,69%.</p>
<p>Lingga Pratama (Jurnal Mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan Tahun 2013)</p>	<p>Pengaruh Semangat Kinerja Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang</p>	<p>Semangat kerja, dan Efektifitas pelayanan</p>	<p>Nilai determinan yang diperoleh sebesar 0,615. Hal ini berarti bahwa 61,5% efektivitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel semangat kerja pegawai</p>

2.2. Kompetensi

2.2.1 Pengertian Kompetensi

Menurut Lyle Spencer & Signe Spencer dalam Sudarmanto (2014:46), kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi.

Sedangkan menurut Badan Kepegawaian Negara mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai

Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien (Sudarmanto, 2014:49)

Dalam lingkungan perusahaan, baik di dalam negeri maupun luar negeri, pada awalnya hanya ada dua jenis definisi kompetensi yang berkembang pesat, yaitu:

1. Kompetensi yang didefinisikan sebagai gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik (*Miller, Rankin and Neathey, 2001*). Pengertian kompetensi jenis ini dikenal dengan nama kompetensi teknis atau fungsional (*technical/functional competence*) atau dapat juga disebut dengan istilah *hard skill/ hard competency* (kompetensi keras). Konsentrasi kompetensi teknis adalah pada pekerjaan, yaitu untuk menggambarkan tanggung jawab, tantangan, dan sasaran kerja yang harus dilakukan atau dicapai oleh si pemangku jabatan agar si pemangku jabatan dapat berprestasi dengan baik.
2. Kompetensi yang menggambarkan bagaimana seseorang diharapkan berperilaku agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik (*Miller, Rankin and Neathey, 2001*). Pengertian kompetensi jenis ini dikenal dengan nama kompetensi perilaku (*Behavioural competencies*) atau dapat juga disebut istilah kompetensi lunak (*soft skills/ soft competency*).
3. Kompetensi yang diartikan sebagai pengetahuan atau keterampilan individu. Pengertian kompetensi senada dengan pengertian ini adalah Dave Ulrich,

Profesor dari University of Michigan (1995), yang mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan, keterampilan, atau kemampuan individu yang diperagakan (*an individual's demonstrated knowledge, skills or abilities*) (Hutapea, 2013:3)

Dilihat dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan gabungan dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diimpelentasikan dalam mengerjakan tugas yang diembankan kepadanya dan dilihat seberapa baik kompetensinya dari hasil yang diberikan oleh pegawai tersebut.

2.2.2 Standar Kompetensi

Standar kompetensi adalah indikator dalam mengerjakan sesuatu atau dalam menduduki jabatan yang disajikan secara umum sebagai tolak ukur dalam keberhasilannya. Standar kompetensi biasanya diterbitkan pemerintah sebagai pemangku kebijakan. Menurut Hutapea (2013:6), penyajian standar kompetensi dibedakan menjadi 3, yang disesuaikan dengan kelompok penggunanya, yaitu:

1. Standar kompetensi untuk kelompok individu
2. Standar kompetensi lintas industri
3. Standar kompetensi untuk perusahaan

Standar kompetensi diterbitkan guna mengetahui capaian yang harus ditarget demi menjaga kualitas sumberdaya yang dimiliki dan juga menjaga mutu atas hasil yang diberikan. Dalam organisasi kompetensi SDM sangat penting karena berkaitan langsung dengan hasil yang dimiliki karena kompetensi SDM lah yang menjadi penggerak sumberdaya yang lain. Maka sangat perlu menjaga

kompetensi SDM tetap baik demi tercapainya tujuan organisasi. Terkait kompetensi SDM, kompetensi SDM dipengaruhi oleh kemampuan, keterampilan dan karakteristik pribadi. Kompetensi SDM menurut hasil kajian Perrin (1990) dalam bukunya Mangkunegara (2014:40) yaitu:

1. Memiliki kemampuan dalam menoperasikan komputer (Eksekutif Lini)
2. Memiliki pengetahuan yang luas tentang visi
3. Memiliki kemampuan mengantisipasi pengaruh perubahan
4. Memiliki kemampuan memberikan pendidikan tentang SDM

2.2.3 Komponen Kompetensi

Menurut Hutapea (2013:27) Orang yang memiliki kompetensi adalah orang yang memiliki prestasi baik daripada rekan-rekan kerjanya, maupun berinteraksi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja atau lingkungan bisnisnya, mampu menghadapi tantangan kerja dan memiliki konsistensi dalam berprestasi.

Menurut Spencer dalam Sudarmanto (2014:53), komponen-komponen kompetensi mencakup beberapa hal berikut :

1. *Motives* adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki seseorang yang menyebabkan tindakan. Motif menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku terhadap kegiatan atau tujuan tertentu dan menjauh dari yang lain.
2. *Traits* adalah karakteristik-karakteristik fisik dan respons-respons konsisten terhadap berbagai situasi atau informasi.
3. *Self concept* sikap, nilai, dan citra diri seseorang.

4. *Knowledge* adalah pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu.
5. *Skill* adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik atau tugas mental tertentu.

Berdasarkan komponen tersebut keterampilan dan pengetahuan sifatnya dapat dilihat dan lebih mudah dirubah demi peningkatan kualitas dan pengembangan diri, sebaliknya citra diri, watak, dan sikap yang sifatnya tidak terlihat maka sulit untuk dirubah dan dikembangkan melalui pendidikan dan pengembangan SDM.

Komponen utama kompetensi pengetahuan dan keterampilan memiliki ciri-ciri yang berbeda dari ketiga komponen utama kompetensi lainnya, yaitu konsep diri, ciri diri, dan motif.

2.2.4 Dimensi-Dimensi Kompetensi

Kompetensi sebagai suatu dasar dalam manajemen sumber daya manusia memiliki berbagai gugus dan dimensi. Gugus merupakan pengelompokan dari dimensi-dimensi yang sejenis atau serumpun (cluster), dimensi merupakan aspek-aspek yang lebih spesifik. Richard E. Boyatzis 1995 (dalam William,2002) yang dikutip Sudarmanto (2014:67), sedangkan membagi kompetensi dalam cluster (gugus) dan dimensi sebagai berikut :

- a. Kemampuan manajemen tujuan dan tindakan, memiliki dimensi sebagai berikut : efisiensi, perencanaan, inisiatif, perhatian kepada hal yang detail, control diri, fleksibilitas.

- b. Kemampuan manajemen orang, memiliki dimensi sebagai berikut : empati, persuasive, jaringan kerja, negosiasi, percaya diri, manajemen kelompok/tim, pengembangan orang lain, komunikasi lisan.
- c. Kemampuan logika analitis, memiliki dimensi sebagai berikut : menggunakan konsep, pengakuan pola-pola, pengembangan teori, pengembangan teknologi, analisis kuantitatif, objektivitas social, komunikasi tertulis.

2.2.5 Peran Kompetensi Dalam Organisasi

Demi tercapainya tujuan organisasi tergantung dari individu yang bekerja dalam organisasi tersebut. Semakin baik kinerja individu dalam organisasi maka akan semakin baik pula kinerja organisasi. Untuk mendapatkan itu organisasi harus bisa membuat pegawainya bekerja secara maksimal, efektif, dan efisien. Kompetensi pegawai sangatlah penting bagi organisasi karena akan berdampak langsung pada kinerja individu dalam mengerjakan tugas yang diembankan kepadanya.

Organisasi harus memiliki kompetensi inti, dimana kompetensi inti merupakan kompetensi pembentuk budaya dan misi suatu organisasi. Kompetensi seharusnya dimiliki tiap individu dalam organisasi. Kompetensi inti sebaiknya didukung oleh kompetensi lainnya sehingga terbentuk kompetensi yang solid, kuat sehingga organisasi mampu bersaing secara kompetitif dengan organisasi lain. Dengan solidnya kompetensi juga akan menciptakan sebuah inovasi baru dan tentunya sesuai dengan lingkungan bisnis yang dapat mendongkrak organisasi ke derajat yang lebih tinggi dan dapat bersaing dengan organisasi yang besar (Hutapea, 2013:64-65).

2.3. Lingkungan Kerja Fisik

2.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja Fisik

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor lingkungan fisik. Lingkungan fisik harus didesain sebaik mungkin karena lingkungan kerja fisik merupakan faktor yang sangat penting mempengaruhi kinerja pegawai. Dengan lingkungan kerja fisik yang baik akan memberikan stimulan yang akan membuat para pekerja memberikan kinerja terbaiknya.

Menurut Gie (2007:212) lingkungan kerja fisik adalah suatu hal yang meliputi cahaya, warna, udara, dan suara. Lebih lanjut lagi lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat pekerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Pengunjung yang datang pertama-tama berkenalan lingkungan kerja fisik sehingga organisasi harus membuat lingkungan kerja fisik yang baik sehingga para pengunjung langsung memberikan kesan yang baik saat baru berkunjung. Organisasi harus mampu memberikan kesan awal yang baik karena kesan awal akan mempengaruhi kesan-kesan selanjutnya.

Menurut Gie (2007:211-212) persyaratan lingkungan fisik suatu organisasi adalah :

1) Kebersihan

Kebersihan merupakan hal yang paling penting disemua aspek organisasi mulai dari bangunan, sarana-prasarana harus dijaga kebersihannya.

2) Luas Ruang Kantor

Untuk setiap petugas luas ruangan paling ideal yaitu sekitar 3,7 meter persegi atau sekitar 40 *Square feet*. Luas ruangan antar pegawai harus didesain sebaik mungkin untuk memberikan lingkungan kerja yang memadai.

3) Suhu Udara

Syarat minimum temperatur dalam ruang kerja yaitu ($16^{\circ}\text{C} = 61^{\circ}\text{F}$) sehingga tidak memberikan kondisi ruangan yang pengap agar pengunjung yang berkunjung merasa nyaman, pegawai yang melakukan pelayanan juga merasa nyaman.

4) Ventilasi

Pergantian udara yang segar dalam ruangan harus diatur sedemikian rupa dalam ruang kerja agar menimbulkan kenyamanan.

5) Penerangan Cahaya

Pentingnya pencahayaan yang memadai dan cukup, alat penerangan juga harus dirawat dengan sebaiknya.

6) Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan harus disediakan guna mengantisipasi jika pegawai sakit saat bekerja. Toilet, kamar kecil harus dijaga kebersihannya.

7) Fasilitas Cuci

Pentingnya ruang untuk cuci tangan atau cuci muka disamping itu perlengkapannya juga disediakan.

8) Air Minum

Organisasi harus menyediakan air minum yang bersih.

9) Tempat Pakaian

Organisasi harus menyediakan ruangan untuk pegawai jika diperlukan untuk ganti pakaian sekaligus tempat untuk menggantungkan baju yang tidak dipakai. Ruangan tersebut juga sekaligus tempat mengeringkan pakaian yang basah.

10) Tempat Duduk

Organisasi harus menyediakan tempat duduk yang nyaman bagi tiap pegawai agar pegawai merasa nyaman dalam bekerja.

11) Lantai, Gang, dan Tangga

Gang harus dijaga pencahayaannya, lantai juga harus dijaga kebersihannya. Tangga harus didesain agar tidak licin dan ruangan terbuka harus diberi pagar untuk menjaga keamanan.

12) Mesin

Bagian mesin merupakan bagian yang penting dimana yang menjaga harus tenaga ahli dan tidak boleh sembarang orang yang memasuki daerah tersebut.

13) Beban Berat

Sebisa mungkin pegawai tidak mengangkat beban yang berat karena akan menimbulkan kecelakaan dan membahayakan diri. Organisasi harus bisa menyediakan alat angkat yang memadai.

14) Pertolongan Pertama

Dalam ruang kerja harus disediakan kotak atau lemari obat untuk memberikan pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan yang tidak diinginkan dan tentunya harus memiliki pegawai yang bisa memberikan pertolongan.

15) Penjagaan Kebakaran

Organisasi harus menyiapkan alat pemadam kebakaran setidaknya menyiapkan APAR di tiap ruangan untuk mengantisipasi jika secara tiba-tiba terjadi kebakaran yang tidak diinginkan. Didalam kantor juga harus tersedia jalur evakuasi diri yang jelas dan mudah dipahami termasuk lonceng jika terjadi kebakaran untuk memberitahukan kepada seluruh pegawai.

16) Pemberitahuan Kecelakaan

Setiap kecelakaan dalam lingkup organisasi harus dilaporkan kepada pihak berwajib termasuk jika pegawai absen selama tiga hari tanpa kabar.

2.3.2 Unsur-Unsur Lingkungan Kerja Fisik

Unsur-unsur lingkungan kerja fisik antara lain :

1) Cahaya

Salah satu faktor vital dalam sarana kantor yaitu pencahayaan. Didalam kantor harus diatur pencahayaan yang memadai, tidak gelap, dan tidak terlalu terang. Dengan intensitas yang tepat akan meningkatkan efisiensi kerja pegawai, karena membuat mata tidak lelah, mengurangi kesalahan, dan dapat bekerja lebih cepat. Tidak semua beres kerja dikantor karena masalah pencahayaan tapi dengan cahaya yang tidak memadai juga dapat membuat pekerjaan dikantor menjadi tidak beres (Gie, 2007:212).

Berikut beberapa keuntungan dengan penerangan yang memadai :

1. Produktifitas yang meningkat (*office productivity*)
2. Dapat menurunkan ketegangan urat syaraf mata sehingga mata tidak mudah lelah yang jika mata lelah akan berdampak pada melemahnya fisik dan juga mental pegawai.
3. Kualitas pekerjaan yang bertambah baik dan lebih cepat.

Matahari merupakan cahaya yang abadi dan sifatnya yang gratis sehingga sangat penting untuk memanfaatkan cahaya matahari dalam pencahayaan tanpa harus menggunakan lampu buatan yang memerlukan listrik yang tentunya akan berefek pada pemanasan global dan juga perlunya biaya untuk menggunakan cahaya buatan tersebut. Berdasarkan penelitian cahaya matahari dapat tembus 6-7,5 meter dalam ruangan. Maka untuk menggunakan cahaya matahari desain kantor harus didesain seefisien mungkin untuk memanfaatkan cahaya matahari. Namun jika sudah tidak bisa menggunakan cahaya matahari sehingga banyak organisasi yang menggunakan lampu untuk penerangan.

2) Warna

Warna merupakan salah satu faktor penting dalam lingkungan kerja fisik karena warna akan memberikan dampak pada jiwa para pegawai meskipun dampaknya tidak terlalu besar. Namun dengan warna yang sesuai akan memberikan pengaruh yang positif sebaliknya warna yang tidak sesuai akan memberikan dampak yang negatif pada pegawai yang akan mempengaruhi kinerja para pegawai.

Apabila dalam penggunaan warna dinding ataupun perlatan kantor tepat, maka kegembiraan maupun ketenangan para pegawai dapat tercipta. Selain itu, dengan menggunakan warna yang cocok akan mengurangi timbulnya kesilauan yang ditimbulkan oleh adanya sinar atau cahaya yang berlebihan (Gie, 2007: 216) Penataan warna dalam kantor penting meliputi lantai, dinding, langit-langit, dan sarana-prasarana yang ada didalam kantor.

Dalam merencanakan lingkungan kerja fisik yang baik salah satu yang perlu dipertimbangkan adalah faktor warna dilingkungan kerja. Dengan pemilihan warna yang pas akan memberikan pengaruh yang positif pada kinerja pegawai karena pegawai akan merasa nyaman, dan merasa bebas sehingga memberikan suasana hati yang nyaman sehingga akan lebih nyaman dan bersemangat dalam mengerjakan tugas yang dikerjakannya. Terlebih untuk pengunjung akan merasa nyaman dilingkungan kantor sehingga tidak merasa bosan saat melakukan pelayanan.

3) Udara

Udara merupakan faktor yang penting bagi pegawai. Suasana kantor yang panas akan menurunkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas. Pentingnya sirkulasi udara yang baik dalam kantor sehingga akan menjaga kesegaran fisik para pegawai sehingga tidak mudah lelah dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Menurut Gie (2007:219) faktor paling penting dalam mengatur udara adalah udara yang tidak panas dan kandungan uap air dalam udara. Dalam menjalankan aktifitas tubuh manusia selalu mengeluarkan panas sehingga

dibutuhkan udara yang lebih rendah dibanding suhu tubuh. Udara yang panas akan menurunkan semangat kerja, mudah mengantuk, mudah lelah yang akan membuat pelayanan kurang maksimal.

4) Suara

Suara dapat memengaruhi konsentrasi pekerja oleh karena itu lingkungan kerja harus diusahakan tidak ada suara-suara yang dapat mengganggu konsentrasi pegawai yang bekerja. Misalnya suara mesin yang bising dan suara kendaraan yang lalu lalang. Dan tidak kalah penting yaitu suara dari manusia itu sendiri.

Pimpinan harus memerhatikan suara bising dalam lingkungan organisasi karena dapat memengaruhi semangat kerja, kesenangan kerja dan dapat mempengaruhi pendengaran pekerja yang mengakibatkan timbulnya kesalahan yang akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu di tiap organisasi berusaha menghilangkan suara bising atau paling tidak menekannya sampai tingkat paling rendah. Suara bising yang mengganggu konsentrasi pegawai dapat mengakibatkan turunnya kinerja pegawai yang berdampak pada menurunnya jumlah dan mutu pekerjaan yang dilaksanakannya.

Selain beberapa usaha diatas, suatu cara yang akhir-akhir ini dijalankan diluar negeri untuk menambah efisiensi kerja ialah menggunakan musik. Dari percobaan-percobaan telah terbukti bahwa lagu-lagu yang tenang dan lembut dapat mengurangi ketegangan syaraf dan kejenuhan serta menambah kegembiraan kerja (Gie, 2007: 220).

2.4. Semangat Kerja

2.4.1 Pengertian Semangat

Semangat kerja merupakan salah satu faktor untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi sehingga pimpinan harus jeli melihat semangat kerja pegawai. Dengan semangat kerja yang tinggi akan menjadi salah satu ciri pegawai yang akan memberikan kinerja yang baik. Pekerjaan juga akan selesai dengan cepat dan sesuai target atau bahkan melebihi target yang telah ditentukan.

Semangat kerja merupakan salah satu kekuatan yang muncul dalam diri seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang diembankan kepadanya. Dengan dukungan semangat pegawai akan memberikan kinerja yang lebih baik. Semangat para pegawai tidak hanya muncul dari dalam diri sendiri tapi juga dari lingkungan pegawai misalnya dukungan keluarga, dukungan dari pelanggan dan pimpinan yang memberikan motivasi dalam bekerja. Dengan tertanamnya semangat kerja dalam diri pegawai diharapkan para pegawai dapat melayani pelanggan sesuai harapan pelanggan. Tanpa semangat kerja, hasil yang didapatkan juga akan berdampak yaitu menurunnya kualitas dan jumlah yang dihasilkan.

Menurut Hasibuan (2014:94) Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai kecakapan yang maksimal. Semangat kerja ini akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkreaitivitas dalam pekerjaannya.

2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Semangat

Salah satu cara dalam meningkatkan semangat kerja karyawan adalah dengan ikut menyertakan pegawai dalam menentukan cara atau metode dalam menyelesaikan suatu permasalahan.

Berikut beberapa faktor yang perlu diperhatikan pimpinan yang dapat mempengaruhi semangat kerja :

- a. Adanya tingkat kehidupan yang layak
- b. Adanya perasaan terlindung, ketentraman dalam bekerja
- c. Adanya kondisi-kondisi bekerja yang menyenangkan
- d. Suasana dan rasa kekeluargaan
- e. Perlakuan yang adil dari atasan
- f. Pengakuan dan penghargaan terhadap sumbangan-sumbangan dan jasa-jasa yang diperbuatnya
- g. Terhadap perasaan berhasil dan kesadaran untuk ingin berkembang
- h. Kesempatan berpartisipasi dan diikutsertakan dalam menentukan kebijakan (policy)
- i. Kesempatan untuk tetap memiliki rasa harga diri

Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk meningkatkan semangat kerja karyawan yaitu dengan memenuhi kebutuhan pokok pegawai, memberikan kompensasi kepada pegawai sebagai balas jasa mereka sesuai dengan kemampuan organisasi. Dengan pemberian kompensasi sesuai harapan pegawai atas kinerjanya mereka akan menjadi motivasi sekaligus meningkatkan kesetiaan mereka kepada organisasi. Pimpinan juga harus jeli melihat posisi yang tepat bagi

pegawai karena dengan posisi yang tepat maka mereka akan lebih paham akan tugas dan fungsi mereka sehingga mereka akan memberikan kinerja terbaik mereka sesuai keahlian dan kemampuan mereka. Perlunya juga menjaga kondisi lingkungan yang memadai agar pegawai tidak mudah bosan dan lelah sehingga menurunkan semangat kerja mereka.

2.5. Kualitas Pelayanan

2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan (*service*) menurut Kotler dalam Laksana (2013:85) yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Pengertian pelayanan oleh Roth dalam bukunya Istianto (2011:106) pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya *museum* atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya *restaurant*.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli dan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah semua jenis kegiatan yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan pelanggan. Pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang sifatnya mempermudah, mempercepat, kemampuan, ramah tamah, hubungan yang baik yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan tersebut.

2.5.2 Karakteristik Jasa/Pelayanan (*Service*)

Karakteristik jasa menurut Gasperz yang dikutip Sadu dalam Laksana (2013:86) terdiri dari 12 karakteristik, yaitu :

- 1) Pelayanan merupakan output tak berbentuk (*intangible output*)
- 2) Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar
- 3) Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi
- 4) Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan
- 5) Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan
- 6) Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan
- 7) Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal
- 8) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan
- 9) Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya
- 10) Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan
- 11) Pengukuran efektifitas pelayanan bersifat subyektif
- 12) Option penetapan harga lebih rumit

2.5.3 Prinsip-prinsip Pelayanan

Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 dalam bukunya Istianto

(2011:112-117) maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Pure Tangible Goods

2. Tangible Goods with accompanying Service

3. Major Service

4. Pure Service

1) Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan ini artinya organisasi dalam memberikan pelayanan diselenggarakan dengan asas kemudahan dan mudah dipahami oleh masyarakat dalam meminta pelayanan.

Pada dasarnya prinsip ini menekankan pada prosedur pelayanan termasuk persyaratan maupun langkah teknis dalam pelayanan umum

2) Kejelasan dan Kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

1. Prosedur tata cara pelayanan. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
2. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
3. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pelayanan.
4. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3) Keamanan

Prinsip ini menekankan pada proses serta hasil yang didapatkan saat melakukan pelayanan. Pelayanan harus memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum dalam artian bahwa prinsip ini harus memperhatikan beberapa faktor seperti keamanan, nyaman, tertib, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu.

2.5.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa.

Menurut Istianto (2011:117), enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik tersebut meliputi:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam strategi dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

6. Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan pelanggan yang dilayani.

2.5.5 Sistem Pelayanan Publik

Sadu Wasistiono dalam bukunya Istianto (2011:122) mengemukakan bahwa tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut Pelayan Publik (*Public Servant*). Sadu Wasistiono menjelaskan bahwa ada enam alasan mengapa pemerintah harus memahami dan committed terhadap pentingnya manajemen pelayan publik yaitu :

1. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalamnya. Padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
2. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur pemerintah lebih menandalkan kewenangan daripada kekuatan pasar ataupun kebutuhan konsumen.
3. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping, maupun ke atas.
4. Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan *etic*, yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada pandangan *etic* yakni pandangan mereka yang menerima jasa layanan pemerintah.
5. Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

6. Penyelenggaraan pemerintah yang tidak demokratis dan cenderung represif seperti yang selama ini dipraktekkan, selalu berupaya menekan adanya kontrol sosial dari masyarakat.

2.5.6 Perilaku Karyawan dalam Pelayanan

Menurut Nawar (2002:14) secara psikologis perilaku karyawan yang diinginkan oleh manajemen dari setiap para karyawan adalah sebagai berikut :

1. Tepat waktu
2. Bisa dipercaya
3. Adanya kemauan untuk selalu bekerja sama
4. Adanya motivasi dalam bekerja
5. Mau menjalankan pekerjaan dengan baik (sesuai tugas dan tanggung jawab)
6. Memiliki loyalitas atau adanya pengabdian terhadap perusahaan
7. Memiliki rasa hormat terhadap diri, teman, pimpinan, dan kepada para tamu
8. Dalam berkomunikasi hendaknya selalu mengikuti jalur komunikasi

2.5.7 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan/lembaga. Dalam hal ini pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen atau dengan melihat indikator yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Stamatis dalam Tjiptono (2004:14) memodifikasi delapan dimensi Garvin menjadi tujuh dimensi yang bisa diterapkan pada industri jasa :

1. Fungsi (*function*) : kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa
2. Karakteristik atau ciri tambahan (*features*) : kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap
3. Kesesuaian (*conformance*) : kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan
4. Keandalan (*reliability*) : kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu
5. Serviceability : kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan
6. Estetika (*aesthetics*) : pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera
7. Persepsi : reputasi kualitas

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1. Kerangka Konseptual

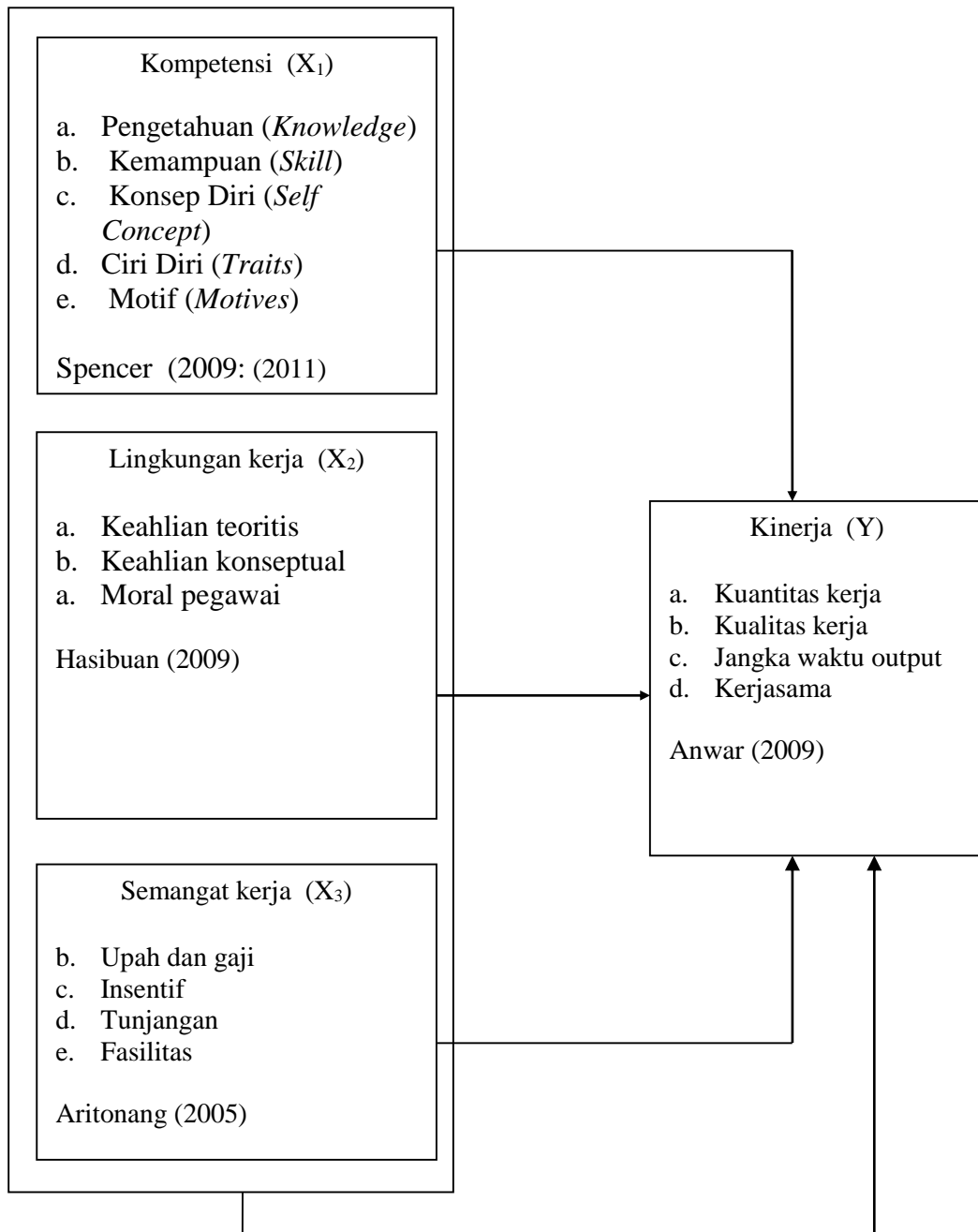
Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan aparat pemerintahan. Dengan demikian Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta pegawai dapat memaksimalkan pelayanan yang menyenangkan dan meniadakan pengalaman yang tidak menyenangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat melalui masyarakat.

Menurut Lyle Spencer & Signe Spencer dalam Sudarmanto (2014:46), kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi

Selain kompetensi pegawai, lingkungan kerja khususnya yang berupa fisik merupakan faktor yang mendominasi dari kualitas pelayanan itu sendiri.

Dengan semangat kerja yang tinggi berarti seseorang mau melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Hal ini juga sudah dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lingga Pratama tahun 2013 bahwa hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara semangat kerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan.

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



Gambar 3.1.

Kerangka Konseptual Penelitian

3.2. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.
2. Kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.
3. Variabel semangat kerja yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

3.3. Definisi Operasional Variabel

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

- a. Variabel bebas /independen (X)
 1. Kompetensi (X_1) adalah karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan criteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi.
 2. Lingkungan kerja fisik (X_2) adalah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat pekerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung

3. Semangat kerja (X_3) adalah keinginan diri untuk bekerja dengan sungguh-sungguh untuk mencapai hasil yang diharapkan.

b. Variabel terikat / dependen (Y)

Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

Yang dimaksud kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh organisasi guna memenuhi harapan masyarakat.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian survey yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 2012). Survey merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Penelitian survey dapat digunakan untuk maksud penjajakan (*eksploratif*), menguraikan (*deskriptif*), dan penjelasan (*explanatory*) yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesa, evaluasi, prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial.

Survey dalam penelitian ini adalah suatu desain yang digunakan untuk penyelidikan mengenai pengaruh variabel kompetensi, tingkat lingkungan kerja, semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang, sehingga dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

4.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada Kantor Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan September 2019 sampai dengan November 2019.

4.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:72). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang yang berjumlah 40 orang.

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 40 orang pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

4.4. Jenis dan 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

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terlibat langsung didalam penelitian ini untuk memperoleh informasi tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian.

b. Daftar pertanyaan (Kuisisioner)

Teknik yang digunakan angket atau kuisisioner dalam suatu cara pengumpulan data dengan memberikan dan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka dapat memberi respon atas daftar pertanyaan tersebut. Jawaban tersebut selanjutnya diberi skor dengan skala *Likert*.

c. Studi dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara meninjau, membaca, dan mempelajari berbagai macam buku, jurnal, dan informasi dari internet yang berhubungan dengan penelitian.

4.6. Instrumen Penelitian

4.6.1. Uji Validitas dan Reabilitas

Kesimpulan penelitian yang berupa jawaban permasalahan penelitian, dibuat berdasarkan hasil proses pengujian data yang meliputi : pemilihan, pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, kesimpulan tergantung pada kualitas data yang dianalisis dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan

data penelitian. Dua alat untuk mengukur kualitas data yaitu uji validitas dan uji realibilitas.

a. Uji Validitas

Menurut Ancok dan Singarimbun (2014), menerangkan bahwa validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur (instrumen) itu mengukur apa yang ingin diukur. Kuesioner penelitian ini terbentuk dari empat konsep teoritis. Instrumen yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan valid atau shahih apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tetap. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 5%, maka sistem tersebut dinyatakan valid atau shahih (Tiro dan Sukarna, 2012).

Menurut Nasution (2013:74), menjelaskan bahwa suatu alat pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur oleh alat itu. Meter itu valid karena memang mengukur jarak.

b. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dapat dikatakan andal (reliabel) bila alat ukur tersebut mengarah pada kesenjangan atau konsisten, dimana tingkat reliabilitasnya memperlihatkan sejauh mana alat ukur dapat diandalkan dan dipercaya sehingga hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan pengukuran berulang-ulang terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama pula. Suatu instrumen dikatakan andal, bila memiliki koefisien keandalan atau reliabilitas sebesar 0,60 atau lebih (Tiro dan Sukarna, 2012). Nasution (2013:77), menjelaskan bahwa suatu alat pengukur dikatakan *reliable* bila alat itu dalam mengukur suatu gejala

pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang *reliable* secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama.

4.6.2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau tidak. Uji ini dilakukan sebagai prasyarat dalam analisis *independent sample t test* dan ANOVA.

b. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.

4.6.3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi.

d. Uji Normalitas Regresi

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak.

4.7. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala *Likert* sebagai alat untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013:132). Peneliti memberikan lima alternatif jawaban kepada responden dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 5 untuk keperluan analisis kuantitatif penelitian, dengan alternatif jawaban Sangat Setuju (SS) skor 5, Setuju (S) skor 4, Ragu-ragu (R) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1.

4.8. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kompetensi, lingkungan kerja, dan semangat kerja serta kualitas pelayanan pegawai. Dalam analisis ini digunakan bentuk tabel dan nilai rata-rata untuk memperjelas deskripsi variabel.

Teknik analisa data kuantitatif yang diperoleh dari hasil kuesioner dengan menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisis

linier berganda dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen (X) yang ditunjukkan oleh kompetensi, lingkungan kerja, dan semangat kerja terhadap variabel dependen (Y) yang ditunjukkan oleh kualitas pelayanan pegawai. Sebelum melakukan pengujian regresi berganda syarat uji regresi yang harus dipenuhi.

Bentuk umum dari model yang akan digunakan adalah:

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

Dimana:

Y = Kualitas pelayanan pegawai

a = konstanta

X₁ = Kompetensi

X₂ = Lingkungan kerja

X₃ = Semangat kerja

b₁, b₂, b₃, = Koefisien pengaruh

e = Kesalahan Prediksi

Kemudian untuk mengetahui pengaruh kompetensi (X₁), lingkungan kerja (X₂), dan semangat kerja (X₃), terhadap variabel terkait yaitu kualitas pelayanan pegawai (Y), secara parsial maka dilakukan uji t.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu: kompetensi (X₁), lingkungan kerja (X₂), dan semangat kerja (X₃), terhadap variabel terkait yaitu kualitas pelayanan pegawai (Y) secara bersama-sama, maka dilakukan uji F.

a. Pengujian hipotesis pertama,

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

- a) H_0 berarti variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) H_a berarti variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- c) Dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ dan dengan *degree of freedom* $(n - k - 1)$ dimana n adalah jumlah observasi dan k adalah jumlah variabel independent. Sedangkan t tabel ditentukan dengan melihat tingkat signifikan sebesar 5% dan $df = (n-1)$, sehingga (Ghozali,2011)

b. Pengujian hipotesis kedua

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

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

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

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

Dimana :

R^2 = R Square

n = Banyaknya Data

k = Banyaknya variabel independen

Sedangkan F tabel ditentukan dengan melihat tingkat signifikan α sebesar 5% dan $df = (n-1)$, sehingga (Ghozali, 2011)

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

c. Pengujian hipotesis ketiga

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk menguji variabel-variabel independen yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen. Apabila diantara variabel-variabel independen yang mempunyai nilai koefisien regresi (R) lebih besar diantara yang lainnya maka variabel tersebut merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011).

5.1.2. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 70 orang responden pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang sebagaimana dimaksud dalam metode penelitian, maka diperoleh beberapa karakteristik-karakteristik secara umum yaitu bahwa dari 70 orang responden tersebut sebagian besar adalah berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 39 orang atau 55,7 persen dan sisanya sebanyak 31 orang atau sekitar 44,3 persen yang berjenis kelamin wanita.

Untuk lebih jelasnya perbedaan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin tersebut dapat dilihat sebagaimana tabel berikut :

Tabel 5.1 : Sebaran responden menurut jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pria	39	55,7
2.	Wanita	31	44,3
	Total	70	100

Sumber : Data Diolah, 2019

Tabel berikut ini akan memperlihatkan sebaran responden menurut kelompok umur yang ada pada pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

Tabel 5.2 : Sebaran responden menurut kelompok umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 35	7	10,0
2.	35 – 40	19	27,1
3.	41 – 45	16	22,9
4.	46 – 50	16	22,9
5.	> 50	12	17,1
	Total	70	100

Sumber : Data Diolah, 2019

Dari tabel tersebut di atas terlihat bahwa kelompok umur yang terbanyak adalah antara umur 35 - 40 tahun dengan jumlah 19 orang responden atau sekitar 27,1 persen, sedangkan kelompok umur yang paling sedikit jumlahnya yaitu <35 tahun yang hanya berjumlah 7 orang atau 10 persen saja. Kelompok umur 41-45 tahun dan kelompok umur 46-50 tahun yakni masing-masing sebanyak 16 orang atau 22,9 persen. Sebaran responden menurut masa kerjanya dapat dilihat sebagaimana tabel berikut:

Tabel berikut ini akan memperlihatkan sebaran responden menurut tingkat pendidikan yang ada pada pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

Tabel 5.2 : Sebaran responden menurut tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SLTA	20	28,6
2.	D3	1	1,4
3.	S1	36	51,4
4.	S2	13	18,6
	Total	70	100

Sumber : Data Diolah, 2019

Tabel berikut ini akan memperlihatkan pengelompokan responden menurut masa kerja.

Tabel 5.3 : Sebaran responden menurut masa kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 10	0	00,0
2.	10 – 15	48	68,6
3.	16 – 20	13	18,6
4.	21 – 25	9	12,9
	Total	70	100

Sumber : Data Diolah, 2019

Apabila dilihat dari masa kerja pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang maka sebagian responden memiliki masa kerja 10-15 tahun sebanyak 48 orang atau 68,6 persen, masa kerja 16-20 tahun sebanyak 13 orang atau 18,6 persen, dan masa kerja 21-25 tahun sebanyak 9 orang atau 12,9 persen, namun tidak ada responden yang memiliki masa kerja dibawah 10 tahun.

Berdasarkan uraian dan tabel distribusi frekuensi sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, dapat diperoleh gambaran tentang profil dari responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini.

5.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil pengumpulan data di lapangan melalui pengumpulan jawaban yang diperoleh dari responden maka diperoleh informasi kongkrit tentang variabel-variabel penelitian yang dimaksud terdiri atas : variabel terikat (kualitas pelayanan pegawai) dan Variabel bebas (kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja).

1. Kompetensi (X₁)

Gambaran distribusi frekuensi kompetensi dapat diurai pada tabel berikut :

Tabel 5.4. Distribusi frekuensi item-item variabel kompetensi

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pegawai mengetahui apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab dari bidang pekerjaan masing-masing.	0	0	0	0	3	4,3	43	61,4	24	34,3
2.	Pegawai mengetahui bagaimana menggunakan semua peralatan yang mendukung dalam pekerjaan yang telah disediakan oleh organisasi	0	0	0	0	3	4,3	51	72,9	16	22,9

3.	Pegawai mampu memanfaatkan peralatan kerja yang disediakan oleh perusahaan dengan baik sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.	0	0	0	0	5	7,1	48	68,6	17	24,3
4.	Pegawai memiliki kemampuan dalam mengorganisir pekerjaan yang sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing	0	0	0	0	4	5,7	51	72,9	15	21,4
5.	Pegawai mampu berkomunikasi dengan jelas baik dalam bentuk lisan maupun tulisan	0	0	0	0	2	2,9	58	82,9	10	14,3

Sumber : Data Primer Diolah (Lampiran 3)

Keterangan : Skor 1 = sangat tidak setuju, Skor 2 = tidak setuju, Skor 3 = ragu-ragu, Skor 4 = setuju, dan skor 5 = sangat setuju

Berdasarkan Tabel 5.4, pegawai mengetahui apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab dari bidang pekerjaan masing-masing dimana 34,3% responden menyatakan sangat setuju, 61,4% responden menyatakan setuju, 4,3% responden menyatakan ragu-ragu serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kedua berupa pegawai mengetahui bagaimana menggunakan semua peralatan yang mendukung dalam pekerjaan yang telah disediakan oleh organisasi, dimana 22,9% responden menyatakan sangat setuju, 72,9% responden menyatakan setuju, kemudian 4,3% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris ketiga pegawai mampu memanfaatkan peralatan kerja yang disediakan oleh perusahaan dengan baik sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, dimana 24,3% responden menyatakan sangat setuju, 68,6% responden menyatakan setuju, kemudian 7,1% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris keempat yaitu pegawai memiliki kemampuan dalam mengorganisir pekerjaan yang sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing, dimana 21,4% responden menyatakan sangat setuju, 72,9% responden menyatakan setuju, kemudian 5,7% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kelima berupa pegawai mampu berkomunikasi dengan jelas baik dalam bentuk lisan maupun tulisan, dimana 14,3% responden

menyatakan sangat setuju, 82,9% responden menyatakan setuju, kemudian 2,9% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

2. Lingkungan kerja (X₂)

Gambaran distribusi frekuensi lingkungan kerja dapat diurai pada tabel berikut :

Tabel 5.5. Distribusi frekuensi item-item variabel lingkungan kerja

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Lingkungan kerja yang kondusif sangat mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan	0	0	0	0	1	1,4	52	74,3	17	24,3
2.	Pegawai selalu giat bekerja dengan kondisi ruang kerja yang nyaman.	0	0	0	0	3	4,3	52	74,3	15	21,4
3.	Pegawai selalu membangun hubungan kerja baik dengan pimpinan maupun dengan sesama rekan kerja	0	0	0	0	2	2,9	56	80	12	17,1
4.	Menurut pegawai, kesempatan	0	0	0	0	2	2,9	60	85,7	8	11,4

	berprestasi dalam bekerja terbuka bagi sesama rekan kerja										
5.	Menurut pegawai, komunikasi yang baik antara rekan kerja, atasan dengan bawahan dan pelanggan membantu kelancaran pelaksanaan pekerjaan.	0	0	0	0	2	2,9	57	81,4	11	15,7

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Keterangan : Skor 1 = Sangat Tidak Setuju, Skor 2 = Tidak Setuju, Skor 3 = Ragu-ragu, Skor 4 = Setuju, dan Skor 5 = Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 5.5., unsur item empiris pertama berupa lingkungan kerja yang kondusif sangat mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan, dimana 24,3% responden menyatakan sangat setuju, 74,3% responden menyatakan setuju, kemudian 24,3% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju..

Pada item empiris kedua berupa pegawai selalu giat bekerja dengan kondisi ruang kerja yang nyaman, dimana 21,4% responden menyatakan sangat setuju, 74,3% responden menyatakan setuju, kemudian 4,3% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris ketiga pegawai selalu membangun hubungan kerja baik dengan pimpinan maupun dengan sesama rekan kerja, dimana 17,1% responden menyatakan sangat setuju, 80% responden menyatakan setuju, kemudian 2,9%

responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris keempat berupa menurut pegawai, kesempatan berprestasi dalam bekerja terbuka bagi sesama rekan kerja, dimana 11,4% responden menyatakan sangat setuju, 85,7% responden menyatakan setuju, kemudian 2,9% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kelima menurut pegawai, komunikasi yang baik antara rekan kerja, atasan dengan bawahan dan pelanggan membantu kelancaran pelaksanaan pekerjaan, dimana 15,7% responden menyatakan sangat setuju, 81,4% responden menyatakan setuju, kemudian 2,9% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

3. Semangat kerja (X₃)

Gambaran distribusi frekuensi semangat kerja dapat diurai pada tabel berikut :

Tabel 5.6. Distribusi frekuensi item-item variabel semangat kerja

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Frekuensi kehadiran menentukan semangat pegawai untuk bekerja dengan baik	0	0	1	1,4	3	4,3	39	55,7	27	38,6
2.	Semangat bekerja pegawai timbul setelah bekerjasama dengan rekan kerja	0	0	0	0	3	4,3	52	74,3	15	21,4
3.	Semangat kerja Pegawai berpengaruh terhadap tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan atasan	0	0	0	0	2	2,9	52	74,3	16	22,9
4.	Pegawai merasa senang bekerja disini tanpa merasa terpaksa dan tertekan dalam bekerja	0	0	0	0	2	2,9	51	72,9	17	24,3
5.	Pegawai menjalin hubungan	0	0	0	0	0	0	53	75,7	17	24,3

	yang harmonis terhadap sesama rekan kerja selama bekerja disini											
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Keterangan : Skor 1 = Sangat Tidak Setuju, Skor 2 = Tidak Setuju, Skor 3 = Ragu-ragu, Skor 4 = Setuju, dan Skor 5 = Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 5.6., unsur item empiris pertama frekuensi kehadiran menentukan semangat pegawai untuk bekerja dengan baik, dimana 38,6% responden menyatakan sangat setuju, 55,7% responden menyatakan setuju, 4,3% responden menjawab ragu-ragu, 1,4% responden menjawab tidak setuju, serta 0% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kedua, semangat bekerja pegawai timbul setelah bekerjasama dengan rekan kerja, dimana 21,4% responden menyatakan sangat setuju, 74,3% responden menyatakan setuju, kemudian 4,3% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris ketiga semangat kerja pegawai berpengaruh terhadap tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan atasan, dimana 22,9% responden menyatakan sangat setuju, 74,3% responden menyatakan setuju, kemudian 2,9% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris keempat berupa pegawai merasa senang bekerja disini tanpa merasa terpaksa dan tertekan dalam bekerja, dimana 24,3% responden

menyatakan sangat setuju, 72,9% responden menyatakan setuju, kemudian 2,9% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kelima pegawai menjalin hubungan yang harmonis terhadap sesama rekan kerja selama bekerja disini, dimana 24,3% responden menyatakan sangat setuju, 75,7% responden menyatakan setuju, serta 0% menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju

4. Kualitas pelayanan pegawai (Y)

Pada indikator kualitas pelayanan pegawai dapat ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 5.7. Distribusi frekuensi item-item variabel kualitas pelayanan pegawai

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pegawai cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahan	0	0	0	0	3	4,3	52	74,3	15	21,4
2.	Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas	0	0	0	0	2	2,9	49	70	19	27,1
3.	Pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan	0	0	0	0	0	0	48	68,6	22	31,4
4.	Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	0	0	0	0	0	0	48	68,6	22	31,4
5.	Pada saat melakukan pelayanan, para pegawai tidak memandang status sosial pengunjung	0	0	0	0	0	0	47	67,1	23	32,9

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Keterangan : Skor 1 = Sangat Tidak Setuju, Skor 2 = Tidak Setuju, Skor 3 = Ragu-ragu, Skor 4 = Setuju, dan Skor 5 = Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 5.8., unsur item empiris pertama berupa pegawai cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahannya, 21,4% responden menyatakan sangat setuju, 74,3% responden menyatakan setuju, kemudian 4,3% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kedua pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas dimana 27,1% responden menyatakan sangat setuju, 70% responden menyatakan setuju, kemudian 2,9% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris ketiga pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan, dimana 31,4% responden menyatakan sangat setuju, 68,6% responden menyatakan setuju, serta 0% menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris keempat pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dimana 31,4% responden menyatakan sangat setuju, 68,6% responden menyatakan setuju, serta 0% menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kelima berupa pada saat melakukan pelayanan, para pegawai tidak memandang status sosial pengunjung, dimana 32,9% responden menyatakan sangat setuju, 67,1% responden menyatakan setuju, serta 0% menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

5.1.4. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut, formulasi koefisien yang digunakan adalah Pearson Product Moment Test dengan program SPSS 25. seperti yang tampak pada Tabel 5.8. Menurut Sugiyono (2001 : 123), korelasi antara skor total item adalah merupakan interpretasi dengan mengkonsultasikan nilai r kritis. Jika r hitung lebih besar dari r kritis, maka instrumen dinyatakan valid. Dari tabel statistik dengan $df = (N-2) = (70-2) = 68 = 0,235$. Dari uji validitas yang dilakukan terhadap skor setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut dalam penelitian ini, maka didapatkan hasil seluruh item variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan sah atau valid, dengan nilai korelasi Pearson antar butir pertanyaan dengan totalnya positif di atas angka 0,235.

Tabel 5.8 : Hasil uji item variabel

Variabel	Item	Korelasi Item Total	R Kritis	Keterangan
Kualitas pelayanan pegawai (Y)	1	0,728	0,235	Valid
	2	0,693	0,235	Valid
	3	0,699	0,235	Valid
	4	0,662	0,235	Valid
	5	0,738	0,235	Valid
Variabel kompetensi (X ₁)	1	0,654	0,235	Valid
	2	0,632	0,235	Valid
	3	0,784	0,235	Valid
	4	0,703	0,235	Valid
	5	0,594	0,235	Valid
Variabel lingkungan kerja (X ₂)	1	0,789	0,235	Valid
	2	0,749	0,235	Valid
	3	0,788	0,235	Valid
	4	0,524	0,235	Valid
	5	0,669	0,235	Valid
Variabel semangat kerja (X ₃)	1	0,684	0,235	Valid
	2	0,658	0,235	Valid
	3	0,611	0,235	Valid
	4	0,653	0,235	Valid
	5	0,634	0,235	Valid

Sumber: Data Diolah, 2019

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dengan internal consistency dilakukan dengan cara menguji instrumen hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Konsep reliabilitas menurut pendekatan ini adalah konsistensi antara item-item dalam suatu instrumen. Tingkat keterkaitan antar item pertanyaan dalam suatu instrumen untuk mengukur variabel tertentu menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal instrumen yang bersangkutan. Dari hasil pengolahan data, nilai alpha masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 5.9. sebagai berikut :

Tabel 5.9 : Uji reliabilitas masing-masing variabel

Nama Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan pegawai (Y)	0,746	Reliabel
Kompetensi (X ₁)	0,700	Reliabel
Lingkungan kerja (X ₂)	0,751	Reliabel
Semangat kerja (X ₃)	0,649	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2019

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas dapat diterima dengan menggunakan reliabilitas Cronbach`s Alpha > 0,60 (Zeithaml Berry). Hasil pengujian seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas menunjukkan hasil lebih besar dari 0,6 (> 60 %), maka pengukuran tersebut dapat diandalkan.

5.1.5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan asumsi persamaannya sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

$$Y = \text{Kualitas pelayanan pegawai}$$

$$X_1 = \text{Kompetensi}$$

$$X_2 = \text{Lingkungan kerja}$$

$$X_3 = \text{Semangat kerja}$$

$$b_0 = \text{Konstanta}$$

$$b_{1-3} = \text{Koefisien regresi}$$

$$e = \text{Residual atau random error}$$

Dengan menggunakan alat bantu program analisa data SPSS Ver. 25 maka diperoleh nilai koefisien regresi masing-masing variabel yang meliputi

kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja, dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 5.10 : Hasil perhitungan regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.434	1.750		.248	.805		
1 Kompetensi	.399	.097	.399	4.123	.000	.500	2.001
Lingkungan Kerja	.362	.100	.329	3.613	.001	.564	1.773
Semangat Kerja	.241	.099	.232	2.442	.017	.519	1.928

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil print out SPSS diperoleh koefisien dalam perhitungan regresi di atas, maka persamaan regresinya menjadi :

$$Y = 0,434 + 0,399X_1 + 0,362X_2 + 0,241X_3$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Formulasi regresi linear berganda di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 0,434 mempunyai pengertian bahwa jika skor meliputi kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja nilainya tetap/konstan maka peningkatan

kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang mempunyai nilai sebesar 0,434.

2. Nilai koefisien regresi kompetensi (X_1) sebesar 0,399 berarti ada pengaruh positif kompetensi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang sebesar 0,399 sehingga apabila skor kompetensi naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang sebesar 0,399 poin.
3. Nilai koefisien regresi lingkungan kerja (X_2) sebesar 0,362 berarti ada pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang sebesar 0,362 sehingga apabila skor lingkungan kerja naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang sebesar 0,362 poin.
4. Nilai koefisien regresi semangat kerja (X_3) sebesar 0,241 berarti ada pengaruh positif semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang sebesar 0,241 sehingga apabila skor semangat kerja naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang sebesar 0,241 poin.

5.1.6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dari persamaan regresi linear berganda di atas dibuktikan dengan menguji.

1. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berfungsi untuk mendeteksi ada atau tidak adanya gejala multikolinearitas dengan menggunakan besaran nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang diolah menggunakan alat bantu program analisa data SPSS ver. 25 dimana nilai VIF dari masing-masing variabel bebas mempunyai nilai diantara 1 (satu) sampai dengan 10 (sepuluh). Berdasarkan Tabel 5.11. dapat dijabarkan nilai VIF masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 5.11 : Hasil uji multikolinearitas

Coefficients^a

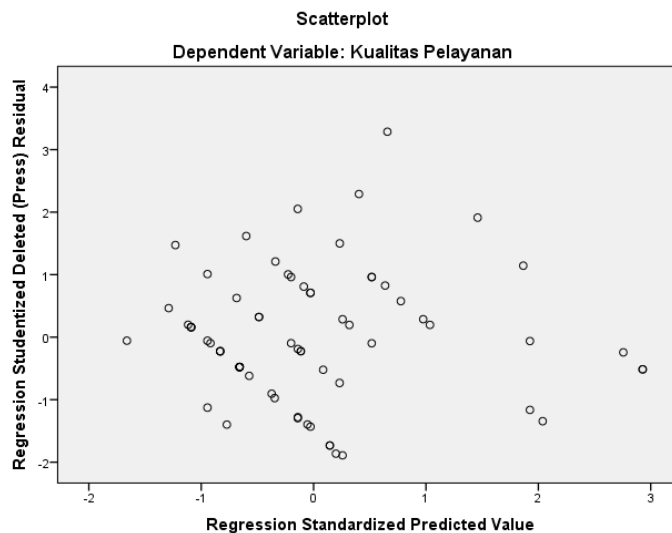
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.434	1.750		.248	.805		
1 Kompetensi	.399	.097	.399	4.123	.000	.500	2.001
Lingkungan Kerja	.362	.100	.329	3.613	.001	.564	1.773
Semangat Kerja	.241	.099	.232	2.442	.017	.519	1.928

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Diolah, 2019

2. Heterokedastisitas

Heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah variabel pengganggu mempunyai varians yang sama atau tidak. Suatu persamaan regresi dikatakan mempunyai heterokedastisitas apabila dalam hasil pengolahan data menggunakan SPSS ver. 25 tidak menggambarkan suatu pola yang sama dan membentuk suatu garis lurus atau bisa dikatakan bersifat homokedastik. Dalam penelitian ini gambar grafik scatter plot dapat ditampilkan dalam gambar 5.1



Sumber : Data Diolah, 2019

Gambar 5.1 : Grafik *scatter plot*

Dalam penampilan gambar grafik *Scatter Plot* menunjukkan pola penyebaran pada titik-titiknya dan tidak membentuk suatu pola tertentu sehingga dalam penelitian ini bisa dikatakan tidak mengandung heterokedastisitas.

3. Autokorelasi

Autokorelasi merupakan suatu keadaan dimana variabel pengganggu pada periode yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dapat dilihat dengan nilai Durbin-Watson. Apabila nilai Durbin-Watson dalam penelitian ini mendekati 2 (dua) maka bisa dikatakan bahwa penelitian ini tidak mengandung autokorelasi. Hasil dari penelitian ini dapat dilihat dari analisa pengolahan data menggunakan SPSS ver. 25 menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1,494 sehingga penelitian ini bisa dikatakan tidak mengandung autokorelasi.

Tabel 5.12 : Hasil uji autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.831 ^a	.691	.677	.954	1.581

a. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Lingkungan Kerja, Kompetensi

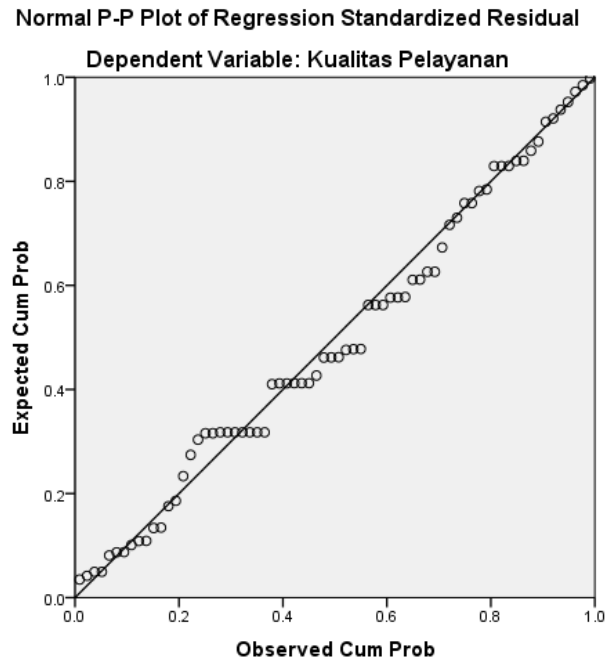
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Diolah, 2019

4. Normalitas

Untuk mengetahui hasil perhitungan bersifat normalitas dapat dilakukan dengan melihat gambar histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dalam penelitian ini terlihat bahwa untuk pengujian normalitas menunjukkan sifat normal dengan

ditampilkannya diagram probability plot yang membentuk pola garis lurus seperti yang terlihat dalam Gambar 5.2 berikut ini :



Sumber : Data Diolah, 2019

Gambar 5.2 : Uji normalitas

5.1.7. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang berkembang saat ini maka dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa pengujian, yaitu :

- Uji t (Pengujian secara parsial)
- Uji F (Pengujian secara simultan)
- Uji Beta (Pengujian secara dominan)

Dengan dibantu menggunakan program analisa pengolahan data SPSS Ver. 25., yang dapat diuraikan dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Untuk menguji variabel secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat digunakan uji t. Ini dapat dilihat dalam hasil analisa pengolahan data SPSS ver. 25 yang tertuang dalam Tabel 5.13 berikut :

Tabel 5.13 : Hasil uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.434	1.750		.248	.805		
1 Kompetensi	.399	.097	.399	4.123	.000	.500	2.001
Lingkungan Kerja	.362	.100	.329	3.613	.001	.564	1.773
Semangat Kerja	.241	.099	.232	2.442	.017	.519	1.928

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Diolah, 2019

Adapun hasil uji t masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh kompetensi (X_1) terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang (Y)

a) Merumuskan hipotesis

- $H_0 : b_1 = 0$, artinya X_1 secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Y atau tidak ada pengaruh variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.
- $H_a : b_1 \neq 0$, artinya X_1 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 25 diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel kompetensi sebesar 4,123 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000.

c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ dengan derajat bebas $(n-k-1) = (70-4-1) = 65$. yang ditentukan t_{tabel} sebesar 1,997.

d) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel}

Oleh karena t_{hitung} sebesar 4,123 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,997 yang berarti variabel kompetensi mempunyai pengaruh

signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

2. Pengaruh lingkungan kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang (Y)

a) Merumuskan hipotesis

- $H_0 : b_2 = 0$, artinya X_2 secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Y atau tidak ada pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.
- $H_a : b_2 \neq 0$, artinya X_2 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 25 diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel lingkungan kerja sebesar 3,613 dengan tingkat signifikan sebesar 0,001.

c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ dengan derajat bebas $(n-k-1) = (70-4-1) = 65$. yang ditentukan t_{tabel} sebesar 1,997.

d) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel}

Oleh karena t_{hitung} sebesar 3,613 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,997 yang berarti variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh

signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

3. Pengaruh semangat kerja (X_3) terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang (Y)

a) Merumuskan hipotesis

- $H_0 : b_3 = 0$, artinya X_3 secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Y atau tidak ada pengaruh variabel semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.
- $H_a : b_3 \neq 0$, artinya X_3 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 25 diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel semangat kerja sebesar 2,442 dengan tingkat signifikan sebesar 0,017.

c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ dengan derajat bebas $(n-k-1) = (70-4-1) = 65$. yang ditentukan t_{tabel} sebesar 1,997.

d) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel}

Oleh karena t_{hitung} sebesar 2,442 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,997 yang berarti variabel semangat kerja mempunyai pengaruh

signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 25 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang dengan ringkasan sebagai berikut :

- Variabel kompetensi (X_1) dengan nilai $t_{hitung} 4,123 > t_{tabel} 1,997$.
- Variabel lingkungan kerja (X_2) dengan nilai $t_{hitung} 3,613 > t_{tabel} 1,997$.
- Variabel semangat kerja (X_3) dengan nilai $t_{hitung} 2,442 > t_{tabel} 1,997$.

2. Pengujian Secara Simultan (Uji-F)

Uji F berfungsi untuk menguji variabel kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja, apakah dari ketiga variabel yang diteliti mempengaruhi secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Analisa dilakukan dengan menggunakan alat bantu program pengolahan data SPSS ver. 25 yang dapat dijelaskan dalam Tabel 5.14. berikut :

Tabel 5.14 : Hasil uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	134.331	3	44.777	49.245	.000 ^b
Residual	60.012	66	.909		
Total	194.343	69			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Lingkungan Kerja, Kompetensi

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS ver. 25 yang dituangkan dalam tabel di atas, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

a) Merumuskan Hipotesis

$H_0 : b_i = 0$, artinya variabel independen (X) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

$H_a : b_i \neq 0$, variabel independen (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

b) Menghitung nilai F_{hitung}

Berdasarkan hasil analisa data SPSS diketahui F_{hitung} sebesar 49,245 dengan signifikan 0,000.

c) Menentukan kriteria penerimaan

Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah = 0,05 atau dengan interval keyakinan sebesar 95% dengan $df_1 (k-1) = (4-1) = 3$, $df_2 (n-k) = (70-4) = 66$ dan diperoleh nilai $F_{tabel} = 2,744$.

d) Membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel}

Oleh karena nilai F_{hitung} sebesar 49,245, berarti variabel bebas/independen (X) yang meliputi kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang bisa dikatakan signifikan karena dari pengujian menunjukkan bahwa hasil $F_{hitung} = 49,245$ lebih besar dari $F_{tabel} = 2,774$ atau bisa dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Pengujian Secara Dominan (Uji Beta)

Uji beta yaitu untuk menguji variabel-variabel bebas/independen (X) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat/independen (Y) dengan menunjukkan variabel yang mempunyai koefisien beta standardized tertinggi. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 25 maka dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.15 : Hasil uji beta

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.434	1.750		.248	.805		
1 Kompetensi	.399	.097	.399	4.123	.000	.500	2.001
Lingkungan Kerja	.362	.100	.329	3.613	.001	.564	1.773
Semangat Kerja	.241	.099	.232	2.442	.017	.519	1.928

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang adalah variabel kompetensi (X1) sebesar 0,399 atau 39,9%.

Penelitian ini juga menemukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R square) dan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.16 : Hasil uji determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.831 ^a	.691	.677	.954	1.581

a. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Lingkungan Kerja, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Diolah, 2019

Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,691 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yang meliputi kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja mempunyai kontribusi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang sebesar 69,1%, sedangkan sisanya sebesar 30,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

5.4. Pembahasan

5.4.1. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas pelayanan pegawai

Oleh karena t_{hitung} sebesar 4,123 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,997 yang berarti variabel kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

Melalui pengujian hipotesis, kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Hal ini disebabkan setiap bagian pekerjaan, pegawai sudah memiliki SOP masing-masing yang harus diterapkan dan target kerja yang harus dicapai setiap pegawai sudah jelas sehingga kompetensi pegawai akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi akan meningkatkan kualitas pelayanan pegawai sehingga hipotesis pertama diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi merupakan salah satu faktor yang signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai. Pada umumnya gaya

kepemimpinan memiliki pengaruh yang kuat terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai. Kualitas pelayanan pegawai sangat penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi. Apabila kualitas pelayanan pegawai bagus, maka akan berpengaruh positif bagi organisasi dan mencapai tujuan yang optimal. Dalam mewujudkan tujuan yang optimal tentunya kualitas pelayanan pegawai harus tetap dilihat perkembangannya. Disinilah peran pimpinan sangat dibutuhkan. Pimpinan harus mengarahkan pegawai dengan baik dan benar. Selain itu, pimpinan juga harus dapat memberikan contoh yang baik bagi pegawai karena apabila kualitas pelayanan pegawai yang ditunjukkan pimpinan baik, maka pegawai pun akan mencontoh pimpinan (Ruyatnasih, 2013:1106).

Jika pegawai memiliki kompetensi yang baik maka kualitas pelayanan pegawainya juga baik. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia, seleksi pegawai, manajemen kualitas pelayanan pegawai, perencanaan, dan sebagainya (Wibowo, 2007:323).

Peningkatan kompetensi akan meningkatkan kualitas pelayanan pegawai bawahan dan kontribusinya pada perusahaan pun menjadi meningkat. Dengan demikian jika pegawai memiliki kompetensi maka akan menghasilkan kualitas pelayanan pegawai yang baik. Kompetensi yang baik dari pegawai dapat terlihat melalui cara berpikir yang kreatif dalam bekerja, mematuhi aturan –aturan pekerjaan dan mampu memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan yang tepat. Hal ini dapat dilakukan pegawai dengan cara mempelajari masalah, mengidentifikasi kesulitan-kesulitannya, merumuskan masalah dengan baik, mencari cara pemecahannya, memilih salah satu cara yang terbaik dimana

berbagai kemungkinan , mendiskusikan masalah itu dengan orang lain misalnya rekan kerja atau kepada atasan, dan melaksanakan cara pemecahan masalah yang telah ditentukan penelitian yang telah dilakukan mengenai penetapan tujuan.

2. Pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kualitas pelayanan pegawai

Oleh karena t_{hitung} sebesar 3,613 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,997 yang berarti variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

Lingkungan kerja membawa pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Hal ini mengindikasikan bahwa lingkungan kerja signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai. Semakin tinggi lingkungan kerja, maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai, dan begitu pula sebaliknya.

Hasil penelitian ini menunjukkan lingkungan kerja pada Uji t berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Penelitian ini tentunya sesuai dengan teori yang ditampilkan pada bab-bab sebelumnya, hal ini diakibatkan berbagai faktor seperti: status pegawai yang sebagian besar adalah pegawai tetap dan memiliki pangkat/golongan yang tinggi tetapi tidak mendapatkan kepercayaan memegang suatu jabatan karir sehingga lingkungan kerja yang diharapkan tidak tercapai dengan baik. Padahal seorang pegawai yang memiliki pangkat/golongan yang tinggi dan cukup senior biasanya memiliki kualitas pelayanan pegawai dan

pengalaman kerja yang baik. Dalam hal ini, pegawai biasanya tidak memiliki lingkungan kerja yang tinggi karena dasar penilaian jabatan karir tidak didasarkan pada kualitas pelayanan pegawai melainkan atas dasar kedekatan dengan pimpinan dan memiliki hubungan emosional yang tinggi untuk mendapatkan sebuah kepercayaan.

Selain itu, lingkungan kerja pegawai kebanyakan mengejar insentif kesejahteraan pegawai yang nilainya sudah dianggarkan tiap tahun tanpa ada dasar penilaian kualitas pelayanan pegawai dari pemerintah daerah. Sehingga perlu adanya kebijakan yang lebih relevan dari pemerintah daerah untuk mengatur insentif kesejahteraan pegawai demi peningkatan lingkungan kerja pegawai yang maksimal dalam pelayanan publik kepada masyarakat.

Ini membuktikan bahwa semakin tingginya lingkungan kerja pegawai maka akan semakin baik perilaku kualitas pelayanan pegawai dalam melakukan pekerjaan seperti tepat waktu, bersih, rapi, sesuai menggunakan SOP. Dengan melakukan pekerjaan baik maka Pengharapan, cita-cita, yang sudah terpatrit dalam diri pegawai melalui lingkungan kerja pengharapan yang di damba-dambakan akan mendorong pegawai untuk lebih giat, serius, dan semangat untuk melakukan pekerjaan, ia berpegang teguh bahwa dengan melakukan pekerjaan sebaik-baiknya maka mendapatkan imbalan pengharapan sebaik-baiknya yang setimpal dari pekerjaan.

Lingkungan kerja merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia, lingkungan kerja disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dengan

terlingkungan kerja untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat bertindak dan berbuat menurut cara - cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal.

3. Pengaruh Semangat kerja Terhadap Kualitas pelayanan pegawai

Oleh karena t_{hitung} sebesar 2,442 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,997 yang berarti variabel semangat kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

Semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Melalui pengujian hipotesis, semangat kerja terbukti membawa pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. Hal ini disebabkan oleh karena sebagian dari pegawai merasa memiliki rekan kerja yang ramah dan seringnya pujian yang diberikan pimpinan ataupun sesama rekan kerja terhadap kualitas pelayananyang diraih oleh pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa semangat kerja akan meningkatkan kualitas pelayanan pegawai. Hasil ini menunjukkan bahwa semangat kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai.

Pada variabel semangat kerja telah memperlihatkan adanya pengaruh yang sangat nyata dalam peranannya meningkatkan kualitas pelayanan pegawai, hal ini berlaku baik jika pelaksanaannya secara bersamaan dengan lingkungan kerja atau pun secara terpisah. Secara umum seorang pegawai dengan semangat yang tinggi cenderung memiliki kualitas pelayanan pegawai yang lebih baik sebab dengan

semangat yang muncul dari diri sendirilah seorang pegawai tidak akan merasa bahwa pekerjaannya adalah sebuah beban yang pantas untuk dihindari. Anggapan ini didukung oleh fakta penelitian yang menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki semangat yang tinggi dalam setiap aktivitas pekerjaannya.

Menurut Mahmudi (2005: 21), bahwa kualitas pelayanan pegawai merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya yaitu : (1) Faktor personal/individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, lingkungan kerja, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu; (2) Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader; dan (3) Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggotan tim; (4) Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi; (5) Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

4. Pengaruh Kompetensi, Lingkungan kerja dan Semangat kerja Terhadap Kualitas pelayanan pegawai

Oleh karena nilai F_{hitung} sebesar 49,245, berarti variabel bebas/independen (X) yang meliputi kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan

Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang bisa dikatakan signifikan karena dari pengujian menunjukkan bahwa hasil $F_{hitung} = 49,245$ lebih besar dari $F_{tabel} = 2,744$ atau bisa dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,691 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yang meliputi kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja mempunyai kontribusi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang sebesar 69,1%, sedangkan sisanya sebesar 30,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

5. Variabel yang Paling Dominan terhadap Kualitas pelayanan pegawai

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 25 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang dengan ringkasan sebagai berikut :

- Variabel kompetensi (X_1) dengan nilai $t_{hitung} 4,123 > t_{tabel} 1,997$
- Variabel lingkungan kerja (X_2) dengan nilai $t_{hitung} 3,613 > t_{tabel} 1,997$
- Variabel semangat kerja (X_3) dengan nilai $t_{hitung} 2,442 > t_{tabel} 1,997$

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang adalah variabel kompetensi (X_1).

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh signifikan kompetensi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang, dengan nilai $t_{hitung} 4,123 > t_{tabel} 1,997$.
2. Terdapat pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang, variabel lingkungan kerja (X_2) dengan nilai $t_{hitung} 3,613 > t_{tabel} 1,997$.
3. Terdapat pengaruh signifikan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang, dengan nilai $t_{hitung} 2,442 > t_{tabel} 1,997$.
4. Dari hasil uji F atau pengujian secara simultan menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 49,245 lebih besar dari $F_{tabel} = 2,744$. Hasil analisa menunjukkan bahwa variabel bebas/independen (X) faktor kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja secara simultan *berpengaruh signifikan* terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang sebesar 69,1% sedangkan sisanya 30,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

5. Dari penelitian juga diperoleh jawaban bahwa diantara kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja, maka kompetensi (X_1) merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang.

6.2. Keterbatasan Penelitian

Untuk mendapatkan suatu hasil penelitian yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah maka diperlukan ketelitian serta kecermatan seorang peneliti. Namun demikian setinggi apapun tingkat ketelitian dan kecermatan seorang peneliti disana pasti akan terdapat kesalahan ataupun kekeliruan kecil yang tidak mungkin dihindarinya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan diantaranya adalah :

1. Penelitian ini menggunakan alat ukur/instrumen yang memuat daftar pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur suatu fenomena dimana di dalam proses pengumpulan data dan responden memberikan penilaian terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut kemudian diukur berdasarkan skala Likert maka tidak menutup kemungkinan jawaban responden dipengaruhi oleh unsur-unsur yang sifatnya subyektifitas.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yang tidak memiliki pengontrolan variable sehingga kebenaran hubungan yang dihipotesiskan didasarkan pada keyakinan penemuan melalui pengujian hipotesis.

6.3. Saran

Dari kesimpulan yang dikemukakan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan kompetensi dan lingkungan kerja pegawai serta semangat kerja adalah memberikan layanan pengetahuan kepada para pegawai tentang semangat kerja, sistem kerja, standar kerja, dan beban kerja agar pegawai tetap memahami tugas pokok dan fungsi jabatan yang didudukinya walaupun ada perubahan-perubahan cara kerja, sistem kerja. Sehingga pekerjaan tetap bisa diselesaikan sesuai dengan target dan rencana yang diharapkan.
2. Organisasi hendaknya memperhatikan indikator-indikator kompetensi, seperti berorientasi terhadap hasil yang akan dicapai dan kepentingan semua pegawai dengan memberikan pelatihan keterampilan dan lingkungan kerja untuk memberi perhatian pada masalah secara detil. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga hasil kerja pegawai yang telah baik tetap terjaga atau bahkan dapat meningkat secara kualitas dan melingkungan kerja pegawai dalam berusaha mencari penyebab terjadinya permasalahan untuk menyelesaikan permasalahan kerja yang terjadi.
3. Organisasi juga perlu membuat tolok ukur/ penilaian kualitas pelayanan pegawai individu pegawai yang jelas setiap tahunnya, dimana kualitas pelayanan pegawai tersebut meliputi kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian yang dimiliki oleh setiap pegawai. Adanya tolok ukur yang jelas diharapkan pegawai akan terpacu untuk berprestasi dengan

bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kualitas kerja yang diinginkan organisasi, dapat bekerja tepat waktu walaupun tanpa pengawasan dari atasan, dapat memanfaatkan fasilitas kerja yang ada dan menjadi pegawai yang tetap berusaha mandiri walaupun mengalami kesulitan dalam bekerja.

4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat terus mengembangkan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan populasi organisasi Pemerintahan Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang yang bersifat *Non Profit Oriented*. Untuk menciptakan temuan baru dan lebih memahami seberapa besar pengaruh kompetensi- kompetensi, kecerdasan emosional dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai, penulis menyarankan bagi peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian dengan populasi organisasi yang bersifat *Profit Oriented* seperti perusahaan swasta.
5. Kajian kompetensi, lingkungan kerja dan semangat kerja adalah merupakan suatu studi perilaku yang sifatnya kontinyu, karena itu masih sangat dibutuhkan kajian-kajian yang lebih mendalam dan komprehensif untuk memperkaya pemahaman mengenai pengertian tersebut sehingga dibutuhkan penelitian lebih lanjut dengan variabel yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, Augusty. 2011. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : CV Indoprint.
- Gie, The Liang. 2007. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Hanitha, Yunni. 2013. “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas”. Dalam *Jurnal Publika*, Vol. 1 No. 01 Tahun 1. Pontianak : Universitas Tanjungpura.
- Hasibuan, H. Malayu S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hughes, Richard L., dkk. 2012. *Leadership : Memperkaya Pelajaran dari Pengalaman*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2013. *Kompetensi Plus*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Laksana, Fajar. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Nawar, Agus. 2002. *Psikolog Pelayanan*. Bandung : Alfabeta.
- Nurmashita, Faiza, dkk. 2013. “Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan”. Dalam *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.1 No. 6, Hal. 1220-1228. Malang : Universitas Brawijaya.
- Pratama, Lingga. 2013. “Pengaruh Semangat Kerja Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan”. Dalam *Jurnal Mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan*. Pontianak : Universitas Tanjungpura.
- Purwanto, Ngalim. 2005. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

- Ruky, Achmad S., *Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sudarmanto. 2014. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Wirjana, Bernardine R. 2007. *Mencapai Manajemen Berkualitas*. Yogyakarta : Andi Offset.

LAMPIRAN

LAMPIRAN HASIL SPSS 25

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequency Table

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	39	55.7	55.7	55.7
Valid Wanita	31	44.3	44.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<35	7	10.0	10.0	10.0
35-40	19	27.1	27.1	37.1
Valid 41-45	16	22.9	22.9	60.0
46-50	16	22.9	22.9	82.9
>50	12	17.1	17.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SLTA	20	28.6	28.6	28.6
D3	1	1.4	1.4	30.0
Valid S1	36	51.4	51.4	81.4
S2	13	18.6	18.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Masa Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 10-15	48	68.6	68.6	68.6
16-20	13	18.6	18.6	87.1
21-25	9	12.9	12.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

DESKRIPSI VARIABEL

Frequencies

Statistics

	Kompetensi	Lingkungan Kerja	Semangat Kerja	Kualitas Pelayanan
N Valid	70	70	70	70
Missing	0	0	0	0
Mean	20.93	20.76	21.14	21.37
Std. Error of Mean	.201	.183	.193	.201
Median	20.50	20.00	21.00	21.00
Mode	20	20	20	20
Std. Deviation	1.680	1.527	1.618	1.678
Variance	2.821	2.331	2.617	2.817
Skewness	.853	1.480	.417	.808
Std. Error of Skewness	.287	.287	.287	.287
Kurtosis	.327	1.457	-.512	-.342
Std. Error of Kurtosis	.566	.566	.566	.566
Minimum	18	19	18	19
Maximum	25	25	25	25
Sum	1465	1453	1480	1496

Kompetensi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18	2	2.9	2.9	2.9
19	9	12.9	12.9	15.7
20	24	34.3	34.3	50.0
21	14	20.0	20.0	70.0
Valid 22	10	14.3	14.3	84.3
23	4	5.7	5.7	90.0
24	3	4.3	4.3	94.3
25	4	5.7	5.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Lingkungan Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
19	7	10.0	10.0	10.0
20	37	52.9	52.9	62.9
21	12	17.1	17.1	80.0
Valid 22	4	5.7	5.7	85.7
23	3	4.3	4.3	90.0
24	4	5.7	5.7	95.7
25	3	4.3	4.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Semangat Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18	1	1.4	1.4	1.4
19	9	12.9	12.9	14.3
20	21	30.0	30.0	44.3
21	9	12.9	12.9	57.1
Valid 22	16	22.9	22.9	80.0
23	8	11.4	11.4	91.4
24	4	5.7	5.7	97.1
25	2	2.9	2.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 19	3	4.3	4.3	4.3
20	28	40.0	40.0	44.3
21	11	15.7	15.7	60.0
22	10	14.3	14.3	74.3
23	10	14.3	14.3	88.6
24	2	2.9	2.9	91.4
25	6	8.6	8.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

DESKRIPSI TANGGAPAN RESPONDEN

Frequency Table

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	3	4.3	4.3	4.3
Setuju	43	61.4	61.4	65.7
Sangat Setuju	24	34.3	34.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	3	4.3	4.3	4.3
Setuju	51	72.9	72.9	77.1
Sangat Setuju	16	22.9	22.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	5	7.1	7.1	7.1
	Setuju	48	68.6	68.6	75.7
	Sangat Setuju	17	24.3	24.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	4	5.7	5.7	5.7
	Setuju	51	72.9	72.9	78.6
	Sangat Setuju	15	21.4	21.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	2	2.9	2.9	2.9
	Setuju	58	82.9	82.9	85.7
	Sangat Setuju	10	14.3	14.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	1	1.4	1.4	1.4
	Setuju	52	74.3	74.3	75.7
	Sangat Setuju	17	24.3	24.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	3	4.3	4.3	4.3
Valid Setuju	52	74.3	74.3	78.6
Valid Sangat Setuju	15	21.4	21.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	2	2.9	2.9	2.9
Valid Setuju	56	80.0	80.0	82.9
Valid Sangat Setuju	12	17.1	17.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	2	2.9	2.9	2.9
Valid Setuju	60	85.7	85.7	88.6
Valid Sangat Setuju	8	11.4	11.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	2	2.9	2.9	2.9
Valid Setuju	57	81.4	81.4	84.3
Valid Sangat Setuju	11	15.7	15.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.4	1.4	1.4
Valid Ragu-ragu	3	4.3	4.3	5.7
Valid Setuju	39	55.7	55.7	61.4
Valid Sangat Setuju	27	38.6	38.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	3	4.3	4.3	4.3
Valid Setuju	52	74.3	74.3	78.6
Valid Sangat Setuju	15	21.4	21.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	2	2.9	2.9	2.9
Valid Setuju	52	74.3	74.3	77.1
Valid Sangat Setuju	16	22.9	22.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	2	2.9	2.9	2.9
Valid Setuju	51	72.9	72.9	75.7
Valid Sangat Setuju	17	24.3	24.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

X3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	53	75.7	75.7	75.7
Valid Sangat Setuju	17	24.3	24.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	3	4.3	4.3	4.3
Valid Setuju	52	74.3	74.3	78.6
Valid Sangat Setuju	15	21.4	21.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	2	2.9	2.9	2.9
Valid Setuju	49	70.0	70.0	72.9
Valid Sangat Setuju	19	27.1	27.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	48	68.6	68.6	68.6
Sangat Setuju	22	31.4	31.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	48	68.6	68.6	68.6
Sangat Setuju	22	31.4	31.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Y.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	47	67.1	67.1	67.1
Sangat Setuju	23	32.9	32.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

VALIDITAS BUTIR PERTANYAAN

UJI VALIDITAS VARIABEL X1

		Correlations
		Total.X1
X1.1	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
X1.2	Pearson Correlation	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
X1.3	Pearson Correlation	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
X1.4	Pearson Correlation	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
X1.5	Pearson Correlation	.594**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
Total.X1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	70

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

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

UJI VALIDITAS VARIABEL X2

Correlations

		Total.X2
X2.1	Pearson Correlation	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
X2.2	Pearson Correlation	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
X2.3	Pearson Correlation	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
X2.4	Pearson Correlation	.524**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
X2.5	Pearson Correlation	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
Total.X2	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	70

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

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

UJI VALIDITAS VARIABEL X3

Correlations

		Total.X3
X3.1	Pearson Correlation	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
X3.2	Pearson Correlation	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
X3.3	Pearson Correlation	.611**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
X3.4	Pearson Correlation	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
X3.5	Pearson Correlation	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
Total.X3	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	70

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

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

UJI VALIDITAS VARIABEL Y

Correlations

		Total.Y
Y.1	Pearson Correlation	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
Y.2	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
Y.3	Pearson Correlation	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
Y.4	Pearson Correlation	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
Y.5	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
Total.Y	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	70

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

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

RELIABILITAS BUTIR PERTANYAAN

Reliability (X1)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.30	.548	70
X1.2	4.19	.490	70
X1.3	4.17	.538	70
X1.4	4.16	.500	70
X1.5	4.11	.401	70

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16.63	1.918	.397	.680
X1.2	16.74	2.020	.402	.673
X1.3	16.76	1.694	.599	.584
X1.4	16.77	1.889	.496	.635
X1.5	16.81	2.182	.403	.674

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.93	2.821	1.680	5

Reliability (X2) Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.23	.456	70
X2.2	4.17	.481	70
X2.3	4.14	.427	70
X2.4	4.09	.371	70
X2.5	4.13	.414	70

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	16.53	1.441	.623	.665
X2.2	16.59	1.464	.548	.696
X2.3	16.61	1.487	.636	.662
X2.4	16.67	1.876	.313	.770
X2.5	16.63	1.657	.471	.723

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.76	2.331	1.527	5

Reliability (X3)
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.649	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	4.31	.627	70
X3.2	4.17	.481	70
X3.3	4.20	.469	70
X3.4	4.21	.478	70
X3.5	4.24	.432	70

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	16.83	1.622	.377	.621
X3.2	16.97	1.825	.432	.582
X3.3	16.94	1.910	.375	.608
X3.4	16.93	1.835	.427	.585
X3.5	16.90	1.917	.429	.587

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.14	2.617	1.618	5

Reliability (Y)
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	4.17	.481	70
Y.2	4.24	.494	70
Y.3	4.31	.468	70
Y.4	4.31	.468	70
Y.5	4.33	.473	70

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	17.20	1.872	.542	.688
Y.2	17.13	1.911	.484	.711
Y.3	17.06	1.939	.506	.702
Y.4	17.06	1.997	.455	.720
Y.5	17.04	1.868	.561	.682

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.37	2.817	1.678	5

ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Semangat Kerja, Lingkungan Kerja, Kompetensi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.831 ^a	.691	.677	.954	1.581

a. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Lingkungan Kerja, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	134.331	3	44.777	49.245	.000 ^b
	Residual	60.012	66	.909		
	Total	194.343	69			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Lingkungan Kerja, Kompetensi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.434	1.750		.248	.805		
	Kompetensi	.399	.097	.399	4.123	.000	.500	2.001
	Lingkungan Kerja	.362	.100	.329	3.613	.001	.564	1.773
	Semangat Kerja	.241	.099	.232	2.442	.017	.519	1.928

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi n	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Kompetensi	Lingkungan Kerja	Semangat Kerja
1	1	3.992	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.003	34.565	.86	.22	.00	.08
	3	.002	42.080	.08	.03	.93	.32
	4	.002	43.775	.06	.75	.07	.61

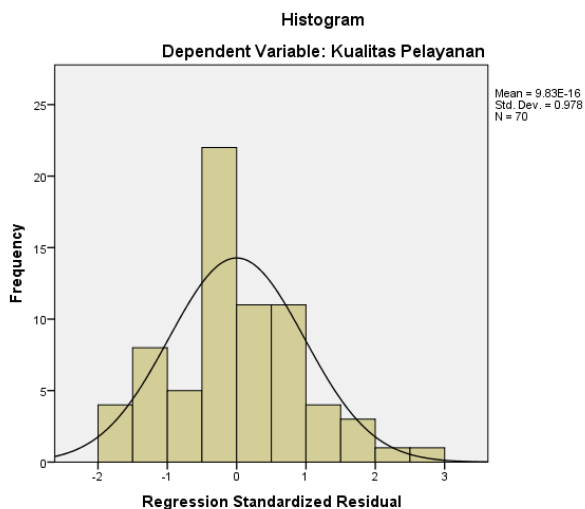
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Residuals Statistics^a

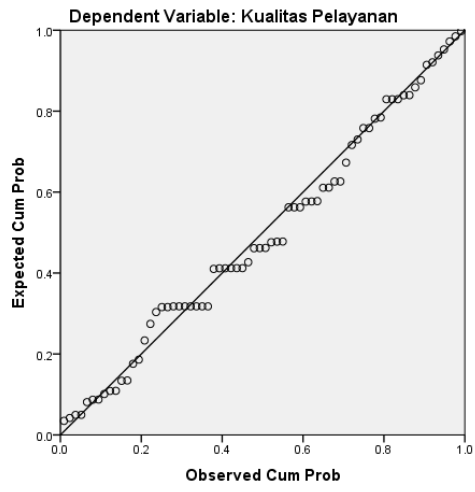
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.05	25.46	21.37	1.395	70
Std. Predicted Value	-1.662	2.928	.000	1.000	70
Standard Error of Predicted Value	.137	.434	.217	.071	70
Adjusted Predicted Value	19.06	25.53	21.36	1.397	70
Residual	-1.731	2.712	.000	.933	70
Std. Residual	-1.815	2.845	.000	.978	70
Stud. Residual	-1.855	3.066	.005	1.021	70
Deleted Residual	-1.847	3.152	.009	1.017	70
Stud. Deleted Residual	-1.891	3.286	.008	1.040	70
Mahal. Distance	.439	13.296	2.957	2.713	70
Cook's Distance	.000	.381	.024	.056	70
Centered Leverage Value	.006	.193	.043	.039	70

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

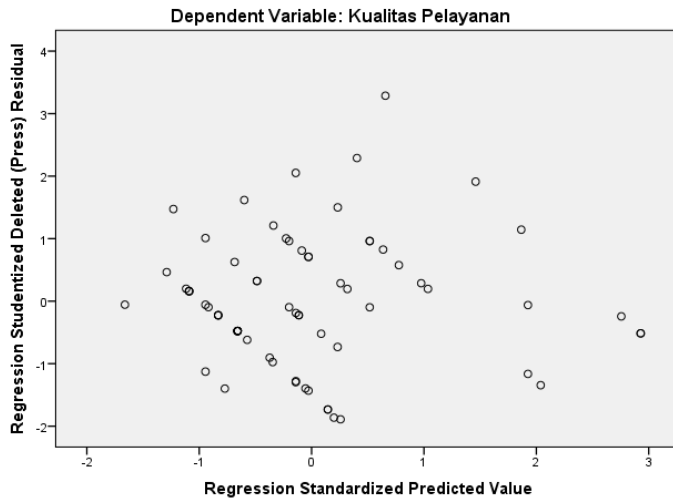
Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

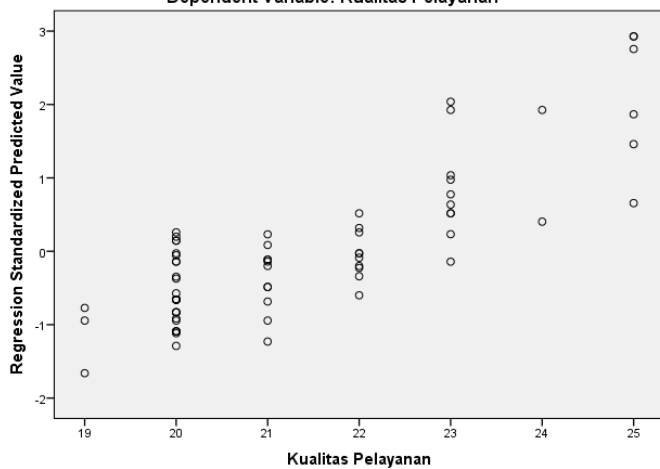


Scatterplot



Scatterplot

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan





LEMBAGA PENELITIAN DAN PUBLIKASI NOBEL INDONESIA
STIE NOBEL INDONESIA MAKASSAR
Jalan Sultan Alauddin No. 212 Makassar Sulawesi Selatan 90222
Telp : 081343774489 / 085299972162

TANDA BUKTI BEBAS PLAGIASI

Nama : SUGENG WAHYUDI
NIM : 2017.MM.2.1135
Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi, Lingkungan kerja dan Semangat kerja terhadap Kualitas Pelayanan pegawai pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang

Setelah dilakukan pegujian secara manual Tesis tersebut pada tanggal 25 Juni 2020 maka Tesis diatas dinyatakan bebas dari plagiasi.



Tim Uji Plagiasi

Dr.H.Muhammad Hidayat,SE,.MM

Ketua