

**PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI, DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI  
DILINGKUP DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN  
RUANG, PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN  
KABUPATEN TAKALAR**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Oleh:**

**ANDI JUNIANTI  
2018.MM.11281**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PPS STIE NOBEL INDONESIA  
2021**

**PENGESAHAN TESIS**

**PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI, DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DI  
LINGKUP DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG,  
PERUMAHAN DAN KAWASAN PEMUKIMAN  
KABUPATEN TAKALAR**

Oleh:

**ANDI JUNIANTI  
2018.MM.1.1281**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada Tanggal 20 Maret 2021  
dinyatakan telah memenuhi syarat:

Menyetujui,

**Komisi Pembimbing**

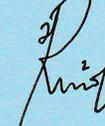
*School Of Business*

Ketua,



**Dr. Muhammad Idris, S.E., M.Si**

Anggota



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

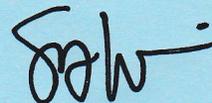
**Mengetahui:**

Direktur PPS STIE Nobel Indonesia



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

Ketua Prodi Magister Manajemen



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

**HALAMAN IDENTITAS**  
**MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI**

**JUDUL TESIS :**

***PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI, DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DILINGKUP DINAS  
PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG, PERUMAHAN DAN KAWASAN  
PERMUKIMAN KABUPATEN TAKALAR***

Nama Mahasiswa : Andi Junianti  
NIM : 2018 MM 11281  
Program Studi : Magister Manajemen  
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

**KOMISI PEMBIMBING:**

Ketua : Dr. Muhammad Idris, S.E., M.Si.  
Anggota : Dr. Andi Ririn Oktaviani, S.E., M.M.

**TIM DOSEN PENGUJI :**

Dosen Penguji 1 : Dr. Maryadi Idris, S.E., M.Si.  
Dosen Penguji 2 : Dr. H. Nawir Rahman, S.E., M.Si.

Tanggal Ujian : 20 Maret 2021  
SK Penguji Nomor : 023/SK/PPS/STIE-NI/IV/2021

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andi Junianti  
NIM : 2018MM11281  
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Di Lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Takalar

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu Perguruan Tinggi pasca sarjana, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia gelar Magister Manajemen saya dibatalkan.

Makassar, 20 Maret 2021



Andi Junianti

2018.MM.1.1281

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur dihanturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga Tesis dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dilingkup Dinas Pekerjaan Umum , Penataan Ruang, Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar” dapat diselesaikan. Tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak kekurangan-kekurangan dalam penulisan dan pembahasannya juga menyadari bahwa penulisan ini tidak akan tersusun tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. **Dr. H. Mashur Razak, S.E., M.M.** selaku, Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar.
2. **Dr. Maryadi, S.E., M.M.** selaku Direktur Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
3. **Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., CA.** selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
4. **Prof. Dr. H. Saban Echdar, S.E., M.Si.** selaku Ketua Komisi Pembimbing, dan **Dr. Maryadi, S.E, M.M.** selaku anggota Komisi Pembimbing yang telah bersedia membimbing, menyumbangkan masukan dan saran serta kritikan untuk kesempurnaan tesis ini.
5. Keluarga yang tercinta yang senantiasa memberikan dukungan do'a, nasehat, dan motivasi yang diberikan selama kuliah sampai penulisan tesis ini sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

6. Bapak/Ibu Dosen, serta staf Program Pascasarjana Program Studi Manajemen STIE Nobel Indonesia Makassar, atas bantuan yang telah di berikan selama ini, kiranya akan menjadi bekal hidup dalam mengabdikan ilmu saya dikemudian hari.
7. Teman sejawat mahasiswa prodi Magister Manajemen PPs STIE Nobel Indonesia Makassar atas bantuan dan kerja samanya selama ini. Dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga senantiasa mendapatkan kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga tesis ini terselesaikan dengan baik.

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

Makassar, April 2021

Penulis,



**Andi Junianti**

## ABSTRAK

**Andi Junianti. 2021. Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.** Dibimbing Oleh DR.Muhammad Idris, SE, MSi dan DR.Andi Ririn Oktaviani, SE,MM.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan Di Lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar sebanyak 91 orang. Sedangkan sampel penelitian ditentukan berdasarkan penentuan sampel jenuh. Metode analisis data yang digunakan untuk menganalisis data penelitian adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil temuan penelitian ini adalah (1) Kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai di Lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar. (2) Kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar. (3) Lingkungan kerja merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kualitas pelayanan di Lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.

Kata Kunci: Kompetensi, Motivasi, Lingkungan kerja, dan Kualitas Pelayanan Pegawai.



## **ABSTRACT**

***Andi Junianti. 2021. The Influence of Competence, Motivation, and Work Environment on Service Quality in the Public Works, Spatial Planning, Housing and Settlement Areas of Takalar District. Supervised by DR.Muhammad Idris, SE, MSi and DR.Andi Ririn Oktaviani, SE, MM***

*This research is a quantitative study using a questionnaire as a means of collecting research data. This study aims to determine the influence of competence, motivation, and work environment on service quality in the scope of the Public Works, Spatial Planning, Housing and Settlement Areas of Takalar Regency.*

*The population used in this study were all employees at the Public Works, Spatial Planning, Housing and Settlement Office of Takalar Regency as many as 91 people. While the research sample is determined based on the determination of saturated samples. The data analysis method used to analyze the research data is multiple linear regression analysis.*

*The findings of this study are (1) Competence, motivation, and work environment have a positive and partially significant effect on the service quality of employees in the scope of the Public Works, Spatial Planning, Housing and Settlement Areas of Takalar Regency. (2) Competence, motivation, and work environment have a positive and significant effect simultaneously on the quality of service for employees in the scope of the Public Works, Spatial Planning, Housing and Settlement Areas of Takalar Regency. (3) The work environment is the most dominant variable affecting the quality of services in the scope of the Public Works, Spatial Planning, Housing and Settlement Areas of Takalar Regency.*

***Keywords: Compentensi, Motivation, Work Environment and Service Quality.***



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
SAMPUL DALAM .....	i
PENGESAHAN TESIS .....	ii
HALAMAN IDENTITAS .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Kemampuan Individu .....	14
2.3 Lingkungan Kerja.....	20
2.4 Kepuasan Kerja .....	29
2.5 Semangat Kerja .....	38

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....	44
3.1 Kerangka Konseptual.....	44
3.2 Hipotesis.....	46
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	47
BAB IV METODE PENELITIAN .....	51
4.1 Pendekatan Penelitian .....	51
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
4.3 Populasi dan Sampel .....	51
4.4 Teknik Pengumpulan Data .....	51
4.5 Uji Instrumen Penelitian .....	51
4.6 Teknik Analisa Data .....	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	56
5.1 Hasil Penelitian.....	56
5.1.1. Deskripsi Obyek Penelitian .....	56
5.1.2. Deskripsi Responden .....	57
5.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	60
5.1.4. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	65
5.1.5. Uji Asumsi Klasik.....	69
5.1.6. Analisis Jalur dan Pengujian Hipotesis .....	74
5.2 Pembahasan.....	83
5.2.1. Pengaruh Kemampuan Individu terhadap Kepuasan kerja .....	83
5.2.2. Pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kepuasan kerja .....	84
5.2.3. Pengaruh Kemampuan Individu terhadap Semangat Kerja pegawai .....	84
5.2.4. Pengaruh Lingkungan kerja terhadap Semangat kerja pegawai .....	85

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

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
3.1. KerangkaKonsep Penelitian.....	46
5.1. Hasil Uji Normalitas.....	70
5.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73
5.3. Hasil Uji Hipotesis .....	79

## DAFTAR TABEL

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

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1: SURAT IZIN PENELITIAN**

**LAMPIRAN 2: KUESIONER PENELITIAN**

**LAMPIRAN 3: TABULASI DATA**

**LAMPIRAN 4: HASIL ANALISIS DATA**

1. UJI VALIDITAS

2. UJI RELIABILITAS

3. ANALISIS DESKRIPTIF

4. ASUMSI KLASIK

*1) UJI NORMALITAS*

*2) UJI HETEROKEDASTISITAS*

*3. UJI MULTIKOLINERITAS*

5. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

**LAMPIRAN 5. STRUKTUR ORGANISASI**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dewasa ini organisasi menghadapi banyak tantangan dari lingkungan. Perubahan-perubahan terjadi begitu cepat dan kadang-kadang tidak dapat diduga. Perubahan-perubahan ini antara lain dalam bidang ekonomi, teknologi, pasar dan persaingan. Perubahan ini mengharuskan organisasi untuk mengubah semua kebiasaan yang sudah dilakukan selama ini untuk menghadapi tingkat persaingan yang tinggi dan untuk mencapai sasaran yang diinginkan. Untuk itu diperlukan suatu pendekatan baru dalam mengevaluasi kinerja pegawai yang dikenal dengan manajemen kinerja. Melaksanakan manajemen kinerja akan memberikan manfaat bagi organisasi, tim, dan individu. Manajemen kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan mengaitkan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada keseluruhan unit kerjanya.

Di lain sisi, seiring perkembangan zaman yang dibarengi dengan kemajuan teknologi informasi, dimana perkembangan tersebut berdampak pada kegiatan manajerial organisasi. Teknologi yang berkembang saat ini telah hampir menjangkau seluruh aspek manajemen. Contoh penggunaan seperti Pimpinan organisasi yang wajib memanfaatkan teknologi yang ada untuk mendukung perkembangan SDM. Tidak sedikit aplikasi atau program *online* yang bisa dipakai

untuk memudahkan pimpinan organisasi dalam kegiatan mengatur SDM sehari-hari.

Penggunaan teknologi dalam aktivitas kerja organisasi membuat SDM dalam organisasi harus beradaptasi dengan perubahan-perubahan tersebut. Setiap pegawai diharuskan mampu mengembangkan bakat dan potensinya guna mampu menggunakan setiap peralatan kerja dalam memaksimalkan setiap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Dengan penerapan teknologi informasi yang baik akan berdampak pada kinerja pegawai yang berkesinambungan dan juga secara otomatis berdampak pada perbaikan kinerja organisasi secara keseluruhan. Untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dibutuhkan program pengembangan dan pelatihan yang bertujuan untuk memperbaiki kompetensi para SDM. Kompetensi merupakan elemen utama dalam kinerja sumber daya manusia, karena sumber daya manusia yang unggul adalah mereka yang mampu menggunakan kompetensinya secara tepat dalam bekerja.

Pengoptimalan sumber daya manusia merupakan cara terbaik dalam mencapai visi dan misi organisasi. Hal tersebut menjadi harapan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar. Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman mempunyai tugas melaksanakan urusan di bidang Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman berdasarkan asas desentralisasi dan tugas pembantuan.

Dengan berbagai tugas dan tanggung jawab yang dimiliki Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar dibutuhkan sinergi yang positif dari setiap aspek dalam organisasi untuk mencapai kinerja organisasi yang maksimal. Untuk mencapai kinerja organisasi yang maksimal, diperlukan program pengembangan kinerja yang berorientasi pada hasil kerja pegawai. Salah satu bentuk program pengembangan kinerja pegawai yang dilaksanakan yaitu dengan melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai. Program pelatihan dan pengembangan tersebut diperuntukkan untuk pengoptimalan kompetensi pegawai berdasarkan deskripsi pekerjaannya. Selain itu, program pelatihan dan pengembangan dimaksudkan agar para pegawai mengetahui dan mampu mengoperasikan peralatan yang berbasis teknologi seperti komputer, yang digunakan untuk menunjang pekerjaan mereka.

Hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis menemukan bahwa masih terdapat beberapa orang pegawai yang belum ahli mengoperasikan fasilitas kerja seperti komputer. Hal tersebut merupakan perhatian utama dalam program perbaikan kompetensi pegawai. Sebagai instansi Pemerintah, Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar harus mampu memaksimalkan kualitas pelayanan mereka terhadap masyarakat. Berbagai kritik dan saran dari masyarakat harus selalu didengarkan. Menurut Amstrong dalam (Sedarmayanti, 2017) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol

terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu, dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Kualitas pelayanan dengan standarisasi yang jelas dan mampu dimaksimalkan berdampak pada kepuasan masyarakat. Dibutuhkan kompetensi para pegawai agar mampu memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik kepada masyarakat di Kabupaten Takalar. Menurut Lubis, Hermanto, & Edison (2018) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dengan cermat dan benar, atau dengan kata lainnya memahami dan menguasai keahlian yang seharusnya ia kerjakan. Secara lebih terperinci, kompetensi adalah sekumpulan pengetahuan, keterampilan, dan sikap

terkait yang memengaruhi sebagian besar pekerjaan seseorang (peran atau tanggung jawab), yang berkorelasi dengan kinerja di tempat kerja, yang dapat diukur terhadap standar yang diterima dengan baik dan dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan.

Peranan kompetensi pegawai dalam memaksimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang harus selalu diperhatikan. Hasil temuan dari penelitian Motoh, Laloma, dan Tampongangoy (2015) yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompetensi Aparatur terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Mapanget Kota Manado”. Hasil penelitian ini menunjukkan kompetensi dan motivasi kerja bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kinerja publik aparat pelayanan Kecamatan Mapanget, kota Manado dengan pengaruh dan derajat tinggi penerimaan dalam penelitian ini. Meningkatkan motivasi dan kompetensi kerja secara simultan diikuti dengan peningkatan kinerja layanan publik.

Selain dari kompetensi, dibutuhkan juga dorongan yang mampu membuat para pegawai lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dorongan tersebut dikenal dengan istilah motivasi, yang dimana berperan penting dalam pembentukan perilaku seseorang dalam bertindak. Berdasarkan dari hasil pengumpulan data awal yang telah dilakukan, penulis menemukan bahwa pada laporan kinerja pegawai masih banyak pegawai yang memiliki tingkat motivasi rendah. Hal tersebut dapat terlihat dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang mereka selesaikan. Beberapa orang pegawai tidak mampu menyelesaikan target-

target kerja yang telah diberikan oleh Pimpinan kepadanya. Motivasi pegawai yang baik cenderung berdampak pada kualitas dan kuantitas kerja yang baik pula.

Menurut Locke dan Latham dalam (Sudiro, 2016) mengidentifikasi bahwa motivasi memengaruhi perolehan keterampilan oleh orang-orang dan sejauh mana mereka menggunakan kemampuan mereka. Menurut penulis “konsep motivasi mengacu pada faktor-faktor internal yang mendorong tindakan dan faktor-faktor eksternal yang dapat bertindak sebagai bujukan untuk bertindak. Tiga aspek tindakan yang dapat memengaruhi motivasi adalah arah (pilihan), intensitas (upaya), dan durasi (ketekunan). Motivasi dapat memengaruhi perolehan keterampilan dan kemampuan orang serta sejauh mana mereka memanfaatkan keterampilan dan kemampuan mereka, sehingga mampu berkinerja secara optimal.

Peranan motivasi kerja dalam hal memaksimalkan kualitas kerja pegawai dapat dilihat dari berbagai Penelitian terdahulu. Hasil temuan penelitian Triarini & Latrini (2016) yang “Pengaruh Kompetensi, Skeptisme Profesional, Motivasi, dan Disiplin Terhadap Kualitas Audit Kantor Inspektorat Kabupaten/Kota Di Bali”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki auditor, skeptisme profesional, motivasi serta disiplin sebagai seorang auditor internal aparat inspektorat, maka akan meningkatkan kualitas audit aparat inspektorat.

Kompetensi dan motivasi dua hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam hal memberikan suatu pelayanan yang optimal kepada masyarakat di Kabupaten Takalar. Namun tidak sampai disitu saja, dukungan dari lingkungan

kerja yang kondusif memengaruhi kualitas pelayanan para pegawai. Menurut Fahmi (2017) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat, fasilitas, dan lingkungan kerja fisik yang mendukung aktivitas kerja. Dengan kata lain bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain.

Lingkungan kerja di Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar cukup kondusif. Fasilitas kerja yang cukup lengkap, kenyamanan tempat kerja, keamanan tempat kerja, serta pola komunikasi antar pegawai yang sangat harmonis membantu para pegawai untuk bekerja dengan baik. Peranan lingkungan kerja dalam mencapai kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah hal yang sangat penting, seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Dahar, Pangkey, & Laloma (2019) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe). Hasil analisis korelasi maupun regresi linear sederhana menunjukkan bahwa Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan derajat determinasi sebesar 38,9%. Dengan demikian, hasil penelitian ini secara empiric telah membenarkan teoriteori yang mendasarinya sehingga hipotesis “Lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe”, dapat diterima keberlakuannya secara empiris dengan sangat meyakinkan.

Penulis memandang bahwa kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja menjadi variabel yang sangat penting untuk diperhatikan dalam mencapai kualitas pelayanan yang optimal pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar. Untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai di lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar?
2. Apakah kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai di lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar?
3. Manakah di antara variabel-variabel independen yang paling dominan memengaruhi kualitas pelayanan pegawai di lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh parsial kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh simultan kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang paling dominan memengaruhi kualitas pelayanan pegawai di lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakannya penelitian ini penulis berharap manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kompetensi, motivasi, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan.

b. Bagi Akademis

Untuk pengajar dan mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam proses belajar mengajar untuk mata kuliah manajemen sumber daya manusia khususnya untuk materi kompetensi, motivasi, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Teoretis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsi teoretis untuk penelitian-penelitian selanjutnya mengenai ilmu manajemen sumber daya manusia.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi instansi terkait dalam hal pemaksimalan kualitas pelayanan, perbaikan kompetensi, pemberian motivasi, dan penciptaan lingkungan kerja yang kondusif.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan dalam penelitian ini sebagai bahan referensi dan pembandingan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian terdahulu yang relevan adalah penelitian yang memiliki konsep penelitian yang sama dengan penelitian ini, adapun penelitian terdahulu yang dimaksud sebagai berikut:

**Tabel 2.1.**

**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1.	Triarini & Latrini (2016)	Pengaruh Kompetensi, Skeptisme Profesional, Motivasi, Dan Disiplin Terhadap Kualitas Audit Kantor Inspektorat Kabupaten/Kota Di Bali	Analisis Regresi Linear Berganda	Secara parsial dan simultan Kompetensi, Skeptisme Profesional, Motivasi, Dan Disiplin berpengaruh positif dan signifikan.
2.	Junaidi (2018)	Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Serta Citra Organisasi Pada Balai Pelatihan Kesehatan	Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian dan perhitungan statistik mengenai pengujian hipotesa dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : a. Kompetensi berpengaruh signifikan

		Provinsi Kalimantan Selatan		terhadap kualitas pelayanan. b. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. c. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik. d. Motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan publik. e. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik. f. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. g. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. h. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. i. Kepuasan publik berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi.
--	--	-----------------------------	--	--

3.	Risparyanto (2017)	Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan	Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan pustakawan tidak signifikan dengan sumbangan relatif sebesar 12,5%; (2) pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan pustakawan signifikan dengan sumbangan relatif sebesar 74,5%; dan (3) secara bersama pengaruh motivasi dan kompetensi terhadap kualitas layanan pustakawan signifikan dengan sumbangan efektif sebesar 84,2%.
4.	Suprpto, Banga, & Husain (2018)	Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara	Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan motivasi pegawai secara simultan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perizinan; kompetensi pegawai secara parsial

				berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perizinan; dan motivasi pegawai secara simultan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara.
5.	Sobari (2018)	Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bogor	Analisis Regresi Linear Berganda	Berdasarkan hasil penelitian: Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompetensi dan Motivasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bogor. Besarnya pengaruh Kompetensi dan Motivasi secara bersama-sama sebesar 76,4%.
6.	Susetyo Darmanto (2016)	Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Penyuluh Lapangan	Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian membuktikan bahwa kompetensi kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh

		Program Keluarga Berencana (PLKB) Di Kabupaten Pemalang		positif terhadap kinerja PLKB di Kabupaten Pemalang.
7.	Dahar, Pangkey, & Laloma (2019)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe)	Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil analisis korelasi maupun regresi linear sederhana menunjukkan bahwa Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan derajat determinasi sebesar 38,9%.
8.	Handayono & Utomo (2019)	Pengaruh Kondisi Psikis Pegawai, Kompensasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai UPTD Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang	Analisis Regresi Linear Berganda	Kondisi Psikis Pegawai, Kompensasi, Dan Lingkungan Kerja secara parsial dan simultan memengaruhi Kualitas Pelayanan Pegawai UPTD Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang.
9.	Safitri & Rustiana (2017)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan	Analisis Regresi Linear Berganda	Kesimpulan penelitian ini adalah ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja

		Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang		terhadap kualitas pelayanan
10.	Basir (2016)	Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan, Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Baubau	Analisis Regresi Linear Berganda	Pendidikan Dan Pelatihan, dan Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Baubau

## 2.2 Kompetensi

### 2.2.1 Pengertian Kompetensi

Menurut Lubis, Hermanto, & Edison (2018) mengemukakan bahwa kompetensi sebagai kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dengan cermat dan benar, atau dengan kata lainnya memahami dan menguasai keahlian yang seharusnya ia kerjakan. Secara lebih terperinci, kompetensi adalah sekumpulan pengetahuan, keterampilan, dan sikap terkait yang memengaruhi sebagian besar pekerjaan seseorang (peran atau tanggung jawab), yang berkorelasi dengan kinerja di tempat kerja, yang dapat diukur terhadap standar yang diterima dengan baik dan dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan.

Terkait dengan kompetensi ini, beberapa pakar, lembaga dan Undang-Undang mendefinisikan kompetensi sebagai berikut (Lubis, Hermanto, & Edison 2018):

1. Menurut Stephen A. Wood & Michael A. West “kompetensi menyatakan perilaku yang dibutuhkan untuk kinerja yang efektif dalam melaksanakan pekerjaan”.
2. Menurut Spencer “kompetensi adalah karakteristik mendasar seseorang yang secara tidak langsung terkait dengan pengaruh dan atau kinerja superior yang diacu oleh kriteria dalam situasi pekerjaan”.
3. Menurut Amstron, “kompetensi adalah apa yang orang bawa pada suatu pekerjaan dalam bentuk tipe dan tingkat-tingkat perilaku yang berbeda-beda. Kompetensi menentukan aspek-aspek proses kinerja perusahaan”.
4. Menurut Berker, Huselid, dan Ulrich, “kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan, atau karakteristik kepribadian seseorang yang secara langsung memengaruhi kinerjanya”.
5. Menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 menyebutkan, “kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan”.
6. Menurut Badan Nasional Sertifikasi Profesi, “kompetensi diartikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terobservasi mencakup atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan performa yang ditetapkan.

Berdasarkan pengertian dari para ahli diatas dapat disimpulkan kompetensi sekumpulan karakteristik yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja

yang dimiliki seseorang dalam menjalankan atau menyelesaikan setiap aktivitas kerja/tugas yang dibebankan kepadanya.

### **2.2.2 Jenis-Jenis Kompetensi**

Menurut Boyatzis dalam (Priansa, 2018) memberikan batasan kompetensi secara luas yaitu sesuatu yang mendasari karakteristik seseorang. Kompetensi dapat berupa suatu motif, sifat, ketrampilan, aspek *self image* seseorang atau peran sosial, ataupun suatu pengetahuan yang digunakan oleh seseorang". Dalam kompetensi ini menurut Rotwell dapat dibedakan menjadi empat, yaitu:

- 1) Kompetensi Teknis (*Technical Competence*), yaitu kompetensi mengenai bidang yang menjadi tugas pokok organisasi.
- 2) Kompetensi Manajerial (*Managerial Competence*) adalah kompetensi yang berhubungan dengan berbagai kemampuan manajerial yang dibutuhkan dalam menangani tugas-tugas organisasi.
- 3) Kompetensi Sosial (*Social Competence*) yaitu kemampuan melakukan komunikasi yang dibutuhkan oleh organisasi dalam pelaksanaan tugas pokoknya.
- 4) Kompetensi Intelektual /Strategik (*Intellectual/ Strategic Competence*) yaitu kemampuan untuk berpikir secara strategik dengan visi jauh ke depan.

Mengingat organisasi senantiasa dinamis seiring dengan perkembangan zaman, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta dihadapkan kepada era kompetitif, maka pengembangan kompetensi merupakan suatu hal yang harus dilakukan secara kontinyu dan terencana dalam suatu organisasi. Artinya setiap

pengembangan kompetensi SDM harus didasarkan pada hasil analisis kebutuhan pekerjaan atau *jobs* dan analisis jabatan, sehingga pengembangan tersebut tepat orang, tepat kebutuhan sasaran dan tepat jumlah (Priansa, 2018).

Dengan demikian tidak ada pengembangan kompetensi SDM yang menjadi beban organisasi, akan tetapi pengembangan kompetensi SDM merupakan alat yang sangat strategis untuk meningkatkan kinerja masing-masing individu dan kinerja organisasi. Dalam kaitan pengembangan kompetensi, pada hakekatnya kompetensi SDM dapat dikelompokkan atas 2 kelompok yaitu (Sinambela, 2019):

- 1) Kompetensi Umum (*General Competency*) Artinya dalam level organisasi yang eselonnya setingkat (setara) walaupun substansi tugas pokok organisasinya berbeda, namun jenis kompetensi umum yang dibutuhkan atau yang dimiliki dapat disamakan.
- 2) Kompetensi Khusus (*Spesific Competency*) Artinya setiap satuan unit kerj/organisasi tidak dapat disamakan jenis kompetensinya, karena latar belakang teknis substantif (*Technical Competence*). Dari kedua kelompok kompetensi tersebut, apabila dicermati secara seksama, maka pada umumnya pokok-pokok kompetensi tersebut dapat dikembangkan yaitu sebagai berikut :
  - a) Kompetensi kerjasama Tim;
  - b) Kompetensi komunikasi;
  - c) Kompetensi adaptasi terhadap perubahan;
  - d) Kompetensi kepuasan pelanggan;

- e) Kompetensi pemecahan masalah;
- f) Kompetensi kepemimpinan;
- g) Kompetensi pencapaian tujuan;
- h) Kompetensi teknis operasional;
- i) Kompetensi efektifitas pribadi.

### **2.2.3 Karakteristik Kompetensi**

Menurut Zainal, Ramly, Mutis, & Arafah (2015) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik. Dalam situasi kolektif, kompetensi merupakan faktor kunci penentu keberhasilan suatu organisasi. Kompetensi merupakan motif, sifat, dan konsep diri, sikap atau nilai atau keterampilan kognitif atau perilaku karakteristik individual apa saja yang dapat diukur atau dihitung dan yang dapat diperlihatkan untuk membedakan secara signifikan antara para pengunjuk kerja terbaik dan yang rata-rata. Berikut karakteristik dari kompetensi:

- 1) Motif: kebutuhan dasar atau pola pikir yang menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku individual, misalnya kebutuhan untuk berprestasi.
- 2) Sifat: bawaan umum untuk berperilaku atau merespon dengan cara tertentu, misalnya dengan kepercayaan diri, kontrol diri, resistensi stres atau kekerasan.
- 3) Konsep diri: sikap atau nilai yang diukur oleh tes responden yang menanyakan kepada orang apa yang mereka nilai; apa yang harus mereka lakukan; atau mengapa mereka tertarik dalam melakukan pekerjaan mereka.

- 4) *Content knowledge*: ini berhubungan dengan fakta atau prosedur baik secara teknis (misalnya bagaimana mengatasi komputer yang rusak atau interpersonal (misalnya teknik untuk umpan balik efektif). *Content knowledge* diukur oleh tes responden. Kebanyakan penemuan memperlihatkan *content knowledge* itu sendiri jarang membedakan pengunjung kerja terbaik dengan yang rata-rata.
- 5) Keterampilan kognitif behavioral (perilaku): apakah terselubung, (misalnya berpikir deduktif atau induktif) atau dapat diamati (misalnya, keterampilan mendengarkan secara aktif).

Amstrong dan Baron dalam (Edison, Anwar, & Komariyah, 2018) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada dibelakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik. Perilaku apabila didefinisikan sebagai kompetensi dapat diklasifikasikan sebagai:

- 1) Memahami apa yang perlu dilakukan dalam bentuk: alasan kritis, kapabilitas strategik, dan pengetahuan bisnis;
- 2) Membuat pekerjaan dilakukan melalui dorongan prestasi, pendekatan proaktif, percaya diri, kontrol, fleksibilitas, berkepentingan dengan efektivitas, persuasi dan pengaruh;
- 3) Membawa serta orang dengan motivasi, keterampilan antar pribadi, berkepentingan dengan hasil, persuasi, dan pengaruh.

Dari berbagai pandangan tersebut di atas dapat dirumuskan kesimpulan bahwa kompetensi merupakan kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu.

#### **2.2.4 Indikator Kompetensi**

Menurut Zainal, Ramly, Mutis, & Arafah (2015) adapun indikator kompetensi menurut diantaranya :

1. Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Untuk itu, setiap orang harus berpikir positif baik tentang dirinya maupun terhadap oranglain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir ke depan.

2. Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan dan diperbaiki. Selain itu pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti juga akan menambah kemampuan.

3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok,

menyelesaikan masalah dan sebagainya. Pengalaman dapat di kembangkan berdasarkan lamanya waktu kerja dalam perusahaan atau organisasi.

#### 4. Karakteristik Kepribadian

Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

#### 5. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa indikator kompetensi adalah keyakinan dan nilai-nilai, keterampilan, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi. Kompetensi yang dimiliki karyawan akan menunjang kinerja karyawan.

Semakin

baik kompetensi yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

## **2.3 Motivasi**

### **2.3.1 Pengertian Motivasi**

Menurut Zainal, Ramly, Mutis, & Arafah (2015) mengemukakan bahwa motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Daya dorong yang ada dalam diri seseorang sering disebut motif. Daya dorong di luar diri seseorang tersebut harus dapat ditimbulkan oleh pimpinan agar hal-hal diluar diri seseorang tersebut turut memengaruhinya.

Menurut Hasibuan dalam (Zainal, Ramly, Mutis, & Arafah, 2015) motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia pada umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Sedangkan menurut Sutrisno (2017) motivasi dapat bersumber dari dalam diri seseorang yang berupa kesadaran mengenai pentingnya manfaat pekerjaan yang dilaksanakannya. Tanpa adanya motivasi dari para pegawai untuk bekerja sama bagi kepentingan perusahaan, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan

tercapai. Apabila terdapat motivasi yang tinggi dari para pegawai, maka hal ini merupakan suatu jaminan atas keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Motivasi dibedakan menjadi dua yaitu motivasi positif dan motivasi negatif. Hasibuan, dalam (Zainal, Ramly, Mutis, & Arafah, 2015).

- 1) Motivasi positif, atasan memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.
- 2) Motivasi negatif, atasan memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasinya rendah). Dengan motivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam akan meningkat, karena mereka takut dihukum.

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah dorongan baik dari dalam diri pegawai ataupun dari luar yang memengaruhinya untuk melakukan sesuatu dengan mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya.

### **2.3.2 Teori-Teori Motivasi**

Teori-teori mengenai motivasi menurut Daft dalam (Mangkunegara, 2015) adalah sebagai berikut:

#### **1) Teori Hierarki Kebutuhan**

Abraham Maslow mengembangkan teori hierarki kebutuhan. Maslow mengemukakan manusia termotivasi oleh banyak kebutuhan dan bahwa kebutuhan-

kebutuhan ini ada dalam suatu susunan hierarki. Maslow mengidentifikasi lima tipe umum kebutuhan-kebutuhan yang memotivasi dalam susunan yang meningkat:

a) Kebutuhan fisiologis

Merupakan kebutuhan fisik manusia yang paling dasar, termasuk makanan, air, dan oksigen. Dalam susunan organisasi, kebutuhan fisiologis tercermin dalam kebutuhan-kebutuhan akan gairah kerja, ruang dan gaji pokok untuk menjamin kelangsungan hidup.

b) Kebutuhan akan rasa aman

Merupakan kebutuhan akan lingkungan fisik dan emosional yang aman dan terlindung dari ancaman-ancaman yaitu, kebutuhan akan kebebasan dari kekerasan dan akan masyarakat yang tertib. Dalam lingkungan kerja organisasi, kebutuhan akan rasa aman mencerminkan kebutuhan akan pekerjaan yang aman dan perlindungan pekerjaan.

c) Kebutuhan sosial

Kebutuhan yang mencerminkan keinginan untuk diterima oleh teman-teman, menjalin persahabatan, menjadi bagian dari suatu kelompok, dan dicintai. Dalam organisasi, kebutuhan-kebutuhan ini memengaruhi keinginan untuk memiliki hubungan baik dengan sesama pekerja, dan partisipasi dalam kelompok kerja.

d) Kebutuhan akan penghargaan

Kebutuhan-kebutuhan ini berkenaan dengan keinginan akan kesan diri yang positif dan untuk menerima perhatian, pengakuan, dan apresiasi dari orang lain. Dalam organisasi, kebutuhan akan penghargaan mencerminkan motivasi untuk

mendapatkan pengakuan, peningkatan tanggung jawab, status tinggi dan pujian atas kontribusi bagi organisasi.

e) Kebutuhan aktualisasi diri

Ini mempresentasikan kebutuhan pemenuhan diri, yang merupakan kategori kebutuhan tertinggi. Kebutuhan tersebut berkenaan dengan mengembangkan potensi maksimal seseorang, meningkatkan kompetensi seseorang, dan menjadi seseorang yang lebih baik. Kebutuhan aktualisasi diri dapat dipenuhi dalam organisasi dengan memberi orang-orang peluang untuk tumbuh, kreatif, dan mendapatkan pelatihan untuk melakukan tugas-tugas yang menantang serta kemajuan.

Menurut teori Maslow, kebutuhan tingkat bawah membutuhkan prioritas-prioritas yang harus dipenuhi sebelum kebutuhan tingkat lebih tinggi menjadi aktif. Kebutuhan-kebutuhan tersebut dipenuhi sesuai urutan: kebutuhan fisiologis datang sebelum kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan akan rasa aman sebelum kebutuhan sosial, dan seterusnya. Seseorang yang menginginkan keselamatan fisik akan mencurahkan usahanya untuk mendapatkan lingkungan yang lebih aman dan tidak akan merisaukan kebutuhan akan penghargaan atau aktualisasi diri. Setelah satu kebutuhan terpenuhi, kebutuhan tersebut mengalami penurunan kepentingan dan kebutuhan lebih tinggi selanjutnya akan diaktifkan.

2) Teori Kebutuhan yang Didapat

David McClelland dalam (Sutrisno, 2017) mengemukakan suatu teori yang menyatakan bahwa tipe-tipe kebutuhan tertentu didapat selama masa hidup individu

tersebut. Dengan kata lain, orang-orang tidak lahir dengan kebutuhan-kebutuhan ini, tetapi mungkin mempelajarinya melalui pengalaman hidup mereka. Tiga kebutuhan yang paling sering dipelajari adalah:

a) Kebutuhan akan pencapaian

Keinginan untuk mencapai sesuatu yang sulit, mencapai standar-standar kesuksesan yang tinggi, menguasai tugas-tugas yang kompleks dan menungguli orang lain.

b) Kebutuhan akan pertalian

Keinginan untuk membentuk hubungan pribadi yang akrab, menghindari konflik, dan menjalin persahabatan yang hangat.

c) Kebutuhan akan kekuasaan

Keinginan untuk memengaruhi atau mengendalikan orang lain, bertanggung jawab atas orang lain, dan memiliki otoritas atas orang lain.

3) Teori Harapan

Teori harapan mengemukakan bahwa motivasi bergantung pada harapan-harapan para individu berkenaan dengan kemampuan mereka untuk mengerjakan tugas-tugas dan menerima penghargaan yang diinginkan. Teori harapan berkenaan dengan karya Victor Vroom. Teori harapan tidak berhubungan dengan mengidentifikasi tipe-tipe kebutuhan, tetapi dengan memikirkan proses yang digunakan individu-individu untuk mencapai penghargaan. Kunci dari teori harapan adalah pengharapan akan berbagai hubungan antara usaha, kinerja, dan hasil-hasil dengan nilai hasil bagi individu tersebut (Sutrisno, 2016)

### 2.3.3 Tujuan Motivasi

Setiap organisasi tentu ingin mencapai tujuan, untuk mencapai tujuan tersebut, peranan manusia yang terlibat didalamnya sangat penting. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia yang bekerja di dalam organisasi tersebut, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja, atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Ada beberapa tujuan yang dapat diperoleh dari pemberian motivasi menurut

Hasibuan dalam (Busro, 2018) yaitu:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai.
2. Meningkatkan prestasi kerja pegawai.
3. Meningkatkan kedisiplinan pegawai.
4. Mempertahankan kestabilan organisasi.
5. Mengefektifkan pengadaan pegawai.
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
7. Meningkatkan loyalitas, kreatifitas dan partisipasi.
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan pegawai.
9. Meningkatkan rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas.
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Dalam hal pemberian motivasi ini, pimpinan harus mampu melihat situasi serta suasana kerja para pegawai pada saat bekerja, hal ini berguna untuk

memberikan motivasi pada saat kapan para pegawai diberikan motivasi baik itu motivasi positif maupun motivasi negatif.

#### **2.3.4 Prinsip-Prinsip Motivasi**

Terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja pegawai menurut Mangkunegara (2016) diantaranya yaitu :

a) Prinsip Partisipasi

Dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

b) Prinsip Komunikasi

Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah di motivasi kerjanya.

c) Prinsip mengakui andil bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil didalam usaha pencapaian tujuam. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah di motivasi kerjanya.

d) Prinsip pendelegasian wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

e) Prinsip memberi perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang akan diinginkan pegawai bawahannya, akan memotivasi pegawai bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

### **2.3.5 Indikator Motivasi**

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

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

Menurut Herzberg (Edison et al., 2018) menyatakan bahwa motivasi dapat diukur melalui beberapa faktor, yaitu:

1. Faktor Higiene (Higiene Factors)
  - a. Kebijakan organisasi
  - b. Pengawasan

- c. Gaji
  - d. Hubungan interpersonal
  - e. Kondisi kerja
2. Faktor Motivator (Motivator Factors)
- a. Prestasi
  - b. Pengakuan
  - c. Bekerja sendiri
  - d. Tanggung jawab
  - e. Kemajuan

Menurut Maslow dalam (Edison et al., 2018) ada lima jenjang kebutuhan yang tersusun dalam hierarki yang secara langsung membentuk motivasi setiap individu, antara lain:

1. *Physiological needs*

Yang termasuk kelompok ini adalah kebutuhan paling dasar, seperti mendapatkan makanan, air, udara, istirahat, dan hubungan seksual. Kebutuhan dasar ini muncul lebih dulu sebelum keinginan pada jenjang kedua, yaitu kebutuhan rasa aman.

2. *Safety needs*

Kebutuhan akan rasa aman mencakup semua kebutuhan terhadap lingkungan yang aman dan terlindungi, baik secara fisik maupun emosi, serta bebas dari ancaman termasuk lingkungan yang tertib dan kemerdekaan dari tindak kekerasan. Dalam lingkup dunia kerja, kebutuhan ini

terefleksikan menjadi keamanan kerja, pungutan liar, dan jenis pekerjaan yang aman, jaminan hari tua, dan kebutuhan masa pensiun nanti.

### 3. *Affection need*

Kebutuhan untuk disukai (rasa memiliki, sosial, dan cinta) merupakan kebutuhan yang lebih tinggi, setelah terpenuhi kebutuhan dasar fisik dan rasa amannya.

### 4. *Esteem needs*

Kebutuhan harga diri. Pada tingkatan ini, individu memiliki kebutuhan untuk berprestasi dan mendapatkan pengakuan serta penghargaan dari orang lain.

### 5. *Self actualization needs*

Kebutuhan pengembangan diri atau aktualisasi diri. Ini merupakan kebutuhan hierarki tertinggi, yaitu memenuhi diri sendiri dengan memaksimalkan keahlian dan potensi yang ada.

## **2.4 Lingkungan Kerja**

### **2.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja**

Menurut Zainal, Ramly, Mutis, & Arafah (2015) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai serangkaian faktor yang mempengaruhi kinerja dari fungsi-fungsi/ aktivitas-aktivitas manajemen sumber daya manusia yang terdiri dari faktor-faktor internal yang bersumber dari dalam organisasi.

Menurut Nitisemito dalam (Marwansyah, 2019) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam

menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya.

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

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

#### **2.4.2 Jenis-Jenis Lingkungan Kerja**

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

##### **1. Lingkungan kerja Fisik**

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

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

## 2. Lingkungan Kerja Non Fisik

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

### 2.4.3 Dimensi Lingkungan Kerja

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

#### 1. Penerangan

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu

diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.

## 2. Temperatur/Suhu Udara

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

## 3. Kelembaban

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasa dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan

pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran, karena sistem penguapan. Pengaruh lain adalah makin cepatnya denyut jantung karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antar panas tubuh dengan suhu disekitarnya.

#### 4. Sirkulasi Udara

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

#### 5. Kebisingan

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi,

maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

#### 6. Getaran mekanis

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

#### 7. Bau-bauan

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

#### 8. Tata Warna

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

#### 9. Dekorasi

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

#### 10. Keamanan

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

#### **2.4.4 Indikator Lingkungan Kerja**

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

##### 1. Penerangan

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

##### 2. Sirkulasi udara

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

##### 3. Kenyamanan

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

#### 4. Tata Letak (*Lay Out*)

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

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

##### 1. Hubungan dengan atasan

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

##### 2. Hubungan sesama rekan kerja

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

##### 3. Keamanan

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

##### 4. Komunikasi

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

## **2.5 Kualitas Pelayanan**

### **2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Ruang lingkup pelayanan publik dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pasal 5 ayat (3) Pelayanan barang publik meliputi, (Taufiqurokhman & Satispi, 2018):

1. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
2. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;
3. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya

sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

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

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

Sementara pada Pasal 5 ayat (7) pelayanan administratif meliputi (Taufiqurokhman & Satispi, 2018):

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.

2. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

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

Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat, pelayanan untuk masyarakat tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya pelayanan umum tersebut.

Dengan kata lain, terdapat korelasi antara kepentingan umum dengan pelayanan umum. Namun sebelum berbicara mengenai pelayanan umum, perlu kiranya klarifikasi tentang pengertian “umum” itu sendiri. Dari berbagai studi telaahan, istilah umum dimaksudkan sebagai terjemahan dari kata publik yang pengertiannya cukup luas.

Keseluruhan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan masyarakat, pemerintah bertugas sebagai pelayan masyarakat sedangkan yang dilayani adalah masyarakat. Oleh karena itu jelas bahwa misi pemerintah dalam memberikan pelayanan bukan profit oriented (mencari untung), melainkan sebagai kewajiban yang harus diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Pemerintah harus tetap memperlakukan setiap orang dengan adil dan tanpa memandang status sosial. Setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan masyarakat diharapkan untuk dapat meningkatkan kinerjanya kepada masyarakat dan selalu berfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi keinginan serta kepuasan masyarakat.

### **2.5.2 Ruang Lingkup Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Crosby, Lethimen dan Wyckoff dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam

rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu, dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan.

Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan pendapat di atas, dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan dan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Agar pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas jasa yang diberikan, maka penyedia jasa harus mengetahui apa yang menjadi harapan konsumen, sehingga tidak terjadi perbedaan antara kinerja yang diberikan dengan harapan pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan mempersepsikan secara baik atas kualitas jasa yang diterima.

### **2.5.3 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan**

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

1. Dedikasi dan disiplin - Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan

pekerjaannya. Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

2. Jujur - Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.
3. Inovatif - Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.
4. Tekun - Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan

sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

5. Ulet - Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.
6. Sumber Daya Manusia - Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan profesional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.
7. Kepemimpinan - Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

#### **2.5.4 Karakteristik Pelayanan Publik**

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

1. Adaptabilitas

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

2. Posisi tawar pengguna/klien

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

3. Type pasar

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

4. Locus control

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

5. Sifat pelayanan

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

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut. Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Dalam pembahasan ini, pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang ada sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengan dan level atas agar pelayanan publik dapat tepat sasaran . pelayanan yang diberikan juga harus mendekatkan birokrasi dengan masyarakat (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Menurut Taufiqurokhman & Satispi (2018) Tetapi ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas publik, antarala lain:

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

### **2.5.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

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

1. Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
2. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.

3. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan
4. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
5. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

#### **2.5.6 Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut (Taufiqurokhman & Satispi, 2018):

1. Kesederhanaan - dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak

berbelitbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian - dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan - dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan - dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi - dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. Ekonomis - dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa

pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan dan Pemerataan - yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan Waktu - pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Rivai, Pasuraman, dan Benny dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) menjelaskan bahwa ada 10 (sepuluh) indikator kualitas kinerja pelayanan, yaitu:

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

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

## **BAB III**

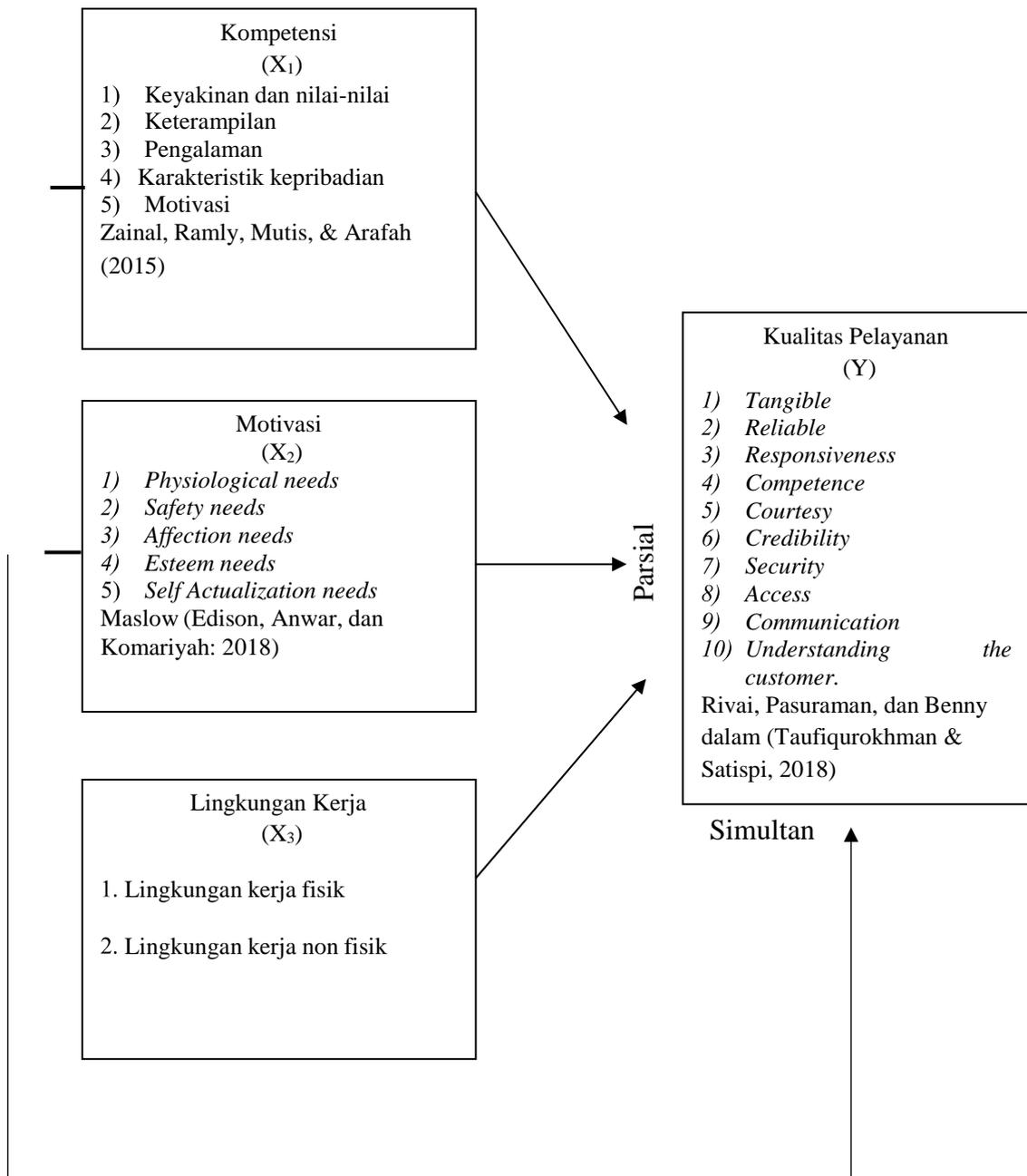
### **KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

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

Menurut Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka konseptual yang baik akan menjelaskan secara teoretis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoretis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk hubungan antar variabel penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka konseptual.

Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari kompetensi ( $X_1$ ), motivasi ( $X_2$ ), lingkungan kerja ( $X_3$ ), serta variabel dependen adalah kualitas pelayanan ( $Y$ ). Teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen adalah analisis regresi linear berganda. Dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda maka akan diketahui hubungan parsial dan simultan, serta variabel apa yang paling dominan memengaruhi kualitas pelayanan di Lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.

Setelah dilakukan penelitian hasil dan rekomendasi penelitian kembali pada instansi terkait. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.1 di bawah ini:



**Gambar 3.1.**  
**Kerangka Konseptual Penelitian**

### **3.2. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang harus dibuktikan kebenarannya. Mengacu pada rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka diajukan hipotesis sebagai dugaan sementara terhadap rumusan masalah yang diajukan yaitu:

1. Diduga bahwa kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai di Lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
2. Diduga bahwa kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.
3. Diduga bahwa lingkungan kerja merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kualitas pelayanan di Lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar.

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

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Secara rinci operasional variabel penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1. Variabel penelitian dan Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Kompetensi (X <sub>1</sub> )	Kompetensi merupakan sekumpulan pengetahuan, keterampilan, dan sikap terkait yang memengaruhi sebagian besar pekerjaan seseorang (peran atau tanggung jawab), yang berkorelasi dengan kinerja di tempat kerja, yang dapat diukur terhadap standar yang diterima dengan baik dan dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan.	1) Keyakinan dan nilai-nilai 2) Keterampilan 3) Pengalaman 4) Karakteristik kepribadian 5) Motivasi Zainal, Ramly, Mutis, & Arafah (2015)	Skala Likert  5 = Sangat Setuju  4 = Setuju  3 = Kurang Setuju  2 = Tidak Setuju  1 = Sangat Tidak Setuju
Motivasi (X <sub>2</sub> )	Motivasi berasal dari kata latin <i>movere</i> yang berarti dorongan atau menggerakkan	1) <i>Physiological needs</i> 2) <i>Safety needs</i> 3) <i>Affection needs</i> 4) <i>Esteem needs</i> 5) <i>Self Actualization needs</i> Maslow (Edison, Anwar, dan Komariyah: 2018)	Skala Likert  5 = Sangat Setuju  4 = Setuju  3 = Kurang Setuju  2 = Tidak Setuju  1 = Sangat Tidak Setuju
Lingkungan kerja Kerja (X <sub>3</sub> )	Lingkungan kerja sebagai serangkaian faktor yang mempengaruhi kinerja dari fungsi-fungsi/ aktivitas-aktivitas manajemen	1) Lingkungan kerja fisik a) Penerangan b) Sirkulasi udara c) Kenyamanan	Skala Likert  5 = Sangat Setuju

	sumber daya manusia yang terdiri dari faktor-faktor internal yang bersumber dari dalam organisasi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Tata letak</li> <li>2) Lingkungan kerja non fisik <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Hubungan dengan atasan</li> <li>b) Hubungan sesama rekan kerja</li> <li>c) Keamanan</li> <li>d) Komunikasi</li> </ul> </li> </ul> Sedarmayanti (2017)	4 = Setuju 3 = Kurang Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju
Kualitas pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Tangible</i></li> <li>2) <i>Reliable</i></li> <li>3) <i>Responsiveness</i></li> <li>4) <i>Competence</i></li> <li>5) <i>Courtesy</i></li> <li>6) <i>Credibility</i></li> <li>7) <i>Security</i></li> <li>8) <i>Access</i></li> <li>9) <i>Communication</i></li> <li>10) <i>Understanding the customer.</i></li> </ul> Rivai, Pasuraman, dan Benny dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018)	Skala Likert 5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Kurang Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju

Sumber: Data diolah, 2020.

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana suatu pendekatan yang secara primer menggunakan paradigma *postpositivism* dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (seperti pemikiran tentang sebab akibat, reduksi kepada variabel, hipotesis, dan pertanyaan spesifik menggunakan pengukuran dan observasi, serta pengujian teori), menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survei yang memerlukan data statistik. Cara pandang postpositivist atau biasa juga disebut positivisme, merupakan cara pandang yang menyatakan bahwa eksistensi kenyataan/realitas sosial dan realitas fisik adalah independen atau terpisah bebas atau berada di luar diri peneliti. Dalam penelitian kuantitatif pengukuran terhadap gejala yang diamati merupakan hal yang sangat penting. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen yang disusun berdasarkan indikator dari variabel yang diteliti, kemudian menghasilkan data kuantitatif.

Penelitian ini merupakan kuantitatif korelasional dengan menggunakan metode survei. Penelitian kuantitatif korelasional merupakan suatu tipe penelitian yang melihat hubungan antara satu atau beberapa variabel independen dalam memengaruhi variabel dependen. Tujuan utama melakukan penelitian korelasional yaitu untuk menjelaskan pentingnya tingkah laku manusia atau meramalkan suatu hasil. Dengan demikian, penelitian korelasional berbentuk deskriptif karena

menggambarkan suatu hubungan antar variabel penelitian. Karena itu, penelitian kuantitatif korelasional merupakan upaya untuk menerangkan dan meramalkan suatu hubungan antar variabel penelitian.

Dalam penelitian ini hubungan korelasional yang ditetapkan yaitu pengaruh kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar. Variabel independen terdiri dari kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja, sedangkan yang berperan sebagai variabel dependen yaitu kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) sebagai alat pengumpul data (instrumen penelitian) dimana hasil penyebaran/pengisian kuesioner penelitian oleh responden (pegawai) diolah dan dianalisis, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang dapat menjadi temuan untuk penelitian ini.

#### **4.2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar yang beralamat di Jalan Diponegoro, Bajeng, Pattallassang, Kabupaten Takalar, Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan September 2020 sampai dengan Oktober 2020.

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

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar sebanyak 91 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 91 orang pegawai.

#### **4.4. Jenis dan Sumber Data**

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

##### **1. Jenis Data**

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan suatu bentuk data numerik yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner penelitian. Kuesioner penelitian tersebut menggunakan skala *likert*, dimana untuk opsi jawabannya menggunakan data kuantitatif (numerik).

##### **2. Sumber Data**

Sumber data penelitian didapatkan dari sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer didapatkan dari hasil penyebaran instrumen penelitian yang telah memuat jawaban-jawaban responden mengenai variabel-variabel penelitian yang disajikan dalam bentuk kuesioner. Sedangkan, sumber sekunder didapatkan dari pengambilan data penelitian yang berupa data yang telah ada sebelumnya (diolah sebelumnya) yang diambil dari Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar yang digunakan sebagai pelengkap penelitian ini.

#### **4.5. Teknik Pengumpulan Data**

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

1. Wawancara

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

2. Daftar pertanyaan (Kuesioner)

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*.

3. 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. 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, 2019). 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, Kurang Setuju (KS) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1.

#### **4.7. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Kuesioner yang digunakan merujuk pada pengukuran skala likert yang dikembangkan pertama kali pada tahun 1928 oleh Rensis Likert dimana skala ini memiliki fungsi mengukur sikap, perilaku, perspektif, dan membandingkan suatu obyek dengan obyek lainnya yang diidentifikasi sebagai variabel atau masalah dalam penelitian. Untuk mengetahui tingkat kelayakan dan kehandalan kuesioner penelitian digunakan uji validitas dan uji reliabilitas (Ghozali, 2018). Adapun pengukuran skala likert berdasarkan dengan beberapa opsi jawaban/pengukuran yaitu sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) – 5
2. Setuju (S) – 4
3. Kurang Setuju (KS) – 3
4. Tidak Setuju (TS) – 2
5. Sangat Tidak Setuju – 1

##### **4.7.1. Uji Validitas**

Menurut Noor (2017) menerangkan bahwa validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur (instrumen) itu mengukur apa yang ingin diukur. Kuesioner penelitian ini terbentuk dari empat konsep teoritis. Keempat konsep tersebut adalah kompetensi, motivasi, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan. 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 nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 5%, maka ítem tersebut di nyatakan valid atau sah.

#### **4.7.2. Uji Reliabilitas**

Menurut Noor (2017) menyatakan bahwa suatu instrumen dapat dikatakan andal (reliabel) bila alat ukur tersebut mengarah pada keajegan 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.

#### **4.7.3. Uji Asumsi Klasik**

Menurut Ghozali (2018) uji asumsi klasik merupakan persyaratan utama dalam pengujian regresi linear berganda. Data penelitian dianggap layak untuk dianalisis dalam pemodelan regresi ketika sudah memenuhi kriteria pengujian asumsi klasik.

1. Uji Normalitas Regresi

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

2. 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.

### 3. Uji Multikolinearitas

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

## 4.8. Teknik Analisis Data

### 4.8.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Narimawati, Sarwono, Munanda, & Winanti (2020) analisis regresi linear berganda merupakan suatu bentuk pengujian dalam statistik yang bertujuan untuk mengetahui ketergantungan variabel terikat terhadap variabel bebas. Dalam penelitian ini analisis linear berganda dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen (X) yang ditunjukkan oleh kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap variabel dependen (Y) yang ditunjukkan oleh kualitas pelayanan pegawai di lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar. Sebelum melakukan pengujian regresi berganda syarat uji regresi yang harus dipenuhi.

Bentuk umum dari model yang akan digunakan adalah:

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

Dimana:

$$Y = \text{Kualitas Pelayanan}$$

$\alpha$  = Konstanta

$X_1$  = Kompetensi

$X_2$  = Motivasi

$X_3$  = Lingkungan kerja

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

$e$  = *Error Standard*

#### 4.8.2. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial merupakan suatu bentuk pengujian statistik yang berguna untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini pengujian parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu: kompetensi ( $X_1$ ), motivasi ( $X_2$ ), dan lingkungan kerja ( $X_3$ ), terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan ( $Y$ ) secara sendiri-sendiri (parsial) (Ghozali, 2018).

a. Pengujian hipotesis pertama sampai ketiga

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

- a)  $H_0$  berarti kompetensi ( $X_1$ ), motivasi ( $X_2$ ), dan lingkungan kerja ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan ( $Y$ )
- b)  $H_a$  berarti kompetensi ( $X_1$ ), motivasi ( $X_2$ ), dan lingkungan kerja ( $X_3$ ), berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan ( $Y$ )

- c) Dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  dan dengan *degree of freedom*  $(n - k - 1)$  dimana  $n$  adalah jumlah observasi dan  $k$  adalah jumlah variabel independen. Sedangkan  $t$  tabel ditentukan dengan melihat tingkat signifikan sebesar  $5\%$  dan  $df = (n - 1)$ , sehingga (Ghozali, 2017).

#### 4.8.3. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan merupakan suatu bentuk pemodelan dalam regresi linear yang memiliki fungsi untuk mengetahui hubungan linear variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat (Narimawati, Sarwono, Munanda, & Winanti, 2020). Untuk mengetahui pengaruh bersama-sama antara kompetensi ( $X_1$ ), motivasi ( $X_2$ ), dan lingkungan kerja ( $X_3$ ), secara bersama-sama terhadap variabel terikat kualitas pelayanan ( $Y$ ), maka digunakan uji simultan (uji F). Pengujian hipotesis simultan ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel dependen. Hipotesis statistiknya dinyatakan sebagai berikut:

- a)  $H_0$  : berarti secara simultan variabel kompetensi ( $X_1$ ), motivasi ( $X_2$ ), dan lingkungan kerja ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ )
- b)  $H_1$  : berarti secara simultan variabel kompetensi ( $X_1$ ), motivasi ( $X_2$ ), dan lingkungan kerja ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ )

Dengan tingka

$t$  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 = jumlah pengamatan (sampel)

k = Banyaknya variabel

Sedangkan F tabel ditentukan dengan melihat tingkat signifikan  $\alpha$  sebesar 5% dan  $df = (n-1)$ , sehingga (Ghozali, 2017)

- a) Jika F hitung > F tabel atau Sig. F < 5 % maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima yakni secara simultan berarti secara simultan variabel kompetensi (X<sub>1</sub>), motivasi (X<sub>2</sub>), dan lingkungan kerja (X<sub>3</sub>) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y).
- b) Jika F hitung < atau Sig.F > 5% maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak yakni secara simultan variabel kompetensi (X<sub>1</sub>), motivasi (X<sub>2</sub>), dan lingkungan kerja (X<sub>3</sub>) tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y).

#### 4.8.4. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut Narimawati, Sarwono, Munanda, & Winanti (2020) koefisien determinasi adalah suatu bentuk penilaian dalam pemodelan regresi yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel bebas mampu memengaruhi variabel terikat. Koefisien determinasi digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen yang terdiri dari kompetensi (X<sub>1</sub>), motivasi (X<sub>2</sub>), dan lingkungan kerja (X<sub>3</sub>) dalam memengaruhi kualitas

pelayanan. Koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh dalam bentuk angka/persentase. Jika korelasi ( $R^2$ ) yang dihasilkan mendekati angka 1 maka semakin besar pengaruhnya. Untuk mengukur besarnya pengaruh variabel-variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), yaitu dengan cara :

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

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

Dimana:

R= Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel yang diteliti

X = Variabel independen

Y = Variabel terikat

Dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ). Koefisien ini disebut koefisien penentu karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basir, M. A. (2016). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan, Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Baubau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 1(1), 86. <https://doi.org/10.24905/jip.v1i1.435>
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia.
- Dahar, V., Pangkey, M. S., & Laloma, A. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Sam Ratulangi*, 2(1).
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta. CV.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta. CV.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayono, & Utomo, H. (2019). Pengaruh Kondisi Psikis Pegawai, Kompensasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai UPTD Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang. *Among Makarti*, 12(23), 58–79.
- Junaidi, J. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Serta Citra Organisasi Pada Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan. *DIA: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 15(1), 33. <https://doi.org/10.30996/dia.v15i1.1828>.
- Lubis, Y., Hermanto, B., & Edison, E. (2018). *Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia (Cetakan Ke1)*. Bandung: Alfabeta. CV.
- Mangkunegara, A. P. A. A. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (Edisi kedua)*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara, A. P. A. A. (2016). *Perencanaan Sumber Daya Manusia (VII)*. Jakarta: Refika Aditama.
- Marwansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta. CV.

- Narimawati, U., Sarwono, J., Munanda, D., & Winanti, M. B. (2020). *Metode Penelitian dalam Implementasi Ragam Analisis* (Edisi 1). Yogyakarta: Andi Offset.
- Noor, J. (2017). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Edisi Pert). Jakarta: Kencana.
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta. CV.
- Risparyanto, A. (2017). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.22146/bip.26202>.
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 120–130.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja* (Cetakan Kedua). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sobari, R. A. R. (2018). *Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bogor*. 7(2).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. CV.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. CV.
- Suprpto, Banga, W., & Husain, S. N. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara. *Pelayanan*, 9(2), 61–69.
- Susetyo Darmanto, R. (2016). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Penyuluh Lapangan Program Keluarga Berencana (PLKB) Di Kabupaten Pemalang. *Media Ekonomi dan Manajemen*, 29(1), 68–82. <https://doi.org/10.24856/mem.v29i1.220>.

- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Perr). Jakarta:Kencana.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori Dan Perkembangan ManajemenPelayanan Publik. *Umj Press 2018*, 266.
- Triarini, D., & Latrini, M. (2016). Pengaruh Kompetensi, Skeptisme Profesional, Motivasi, Dan Disiplin Terhadap Kualitas Audit Kantor Inspektorat Kabupaten/Kota Di Bali. *E-Jurnal Akuntansi, 14*(2), 1092–1119.
- Zainal, V. R., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, W. (2015). *Praktik, Manajemen sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Press.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## PROGRAM PASCASARJANA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI NOBEL INDONESIA

Status Terakreditasi "B" Oleh BAN-PT

Nomor : 647/PPS/STIE-NI/XI/2020  
Lampiran : Satu Berkas  
Perihal : Izin Penelitian Tesis

Makassar, 27 November 2020

**Kepada Yth. :**  
**Kepala Dinas PUPRPKP Kabupaten Takalar**  
**Di-**  
**Takalar**

Sehubungan dengan rencana penelitian untuk penyusunan Tesis Mahasiswa Program Pascasarjana **STIE Nobel Indonesia** Makassar tersebut di bawah ini :

Nama Mahasiswa : **Andi Junianti**  
NIM : 2018MM11281  
Program Studi : Magister Manajemen (S2)  
Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman pada Kabupaten Takalar.

Komisi Pembimbing : 1. Dr. Muhammad Idris, S.E., M.Si  
2. Dr. Andi Ririn Oktaviani, S.E., M.M.

Waktu Penelitian : Selama bulan November – Desember 2020

Untuk keperluan tersebut di atas, Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu menerima Mahasiswa Kami tersebut untuk mengadakan Penelitian di Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Atas perhatian dan kerjasamanya Kami ucapkan terima kasih.

Direktur Program Pascasarjana  
**STIE Nobel Indonesia Makassar**  
  
Marvadi, S.E., M.M.

*Tembusan :*

1. Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar;
2. Ketua PRODI MM PPS-STIE Nobel Indonesia Makassar;
3. Mahasiswa Ybs.;
4. Peringgal



**PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR  
DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG,  
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN**

Jl. DIPONEGORO NO. 78A 92212 TAKALAR  
☎ (0418) 21148 FAX. (0418) 323170

Nomor : 600 / 524 / DPUPR/PPK-SEK/NI/2020  
Lampiran :  
Perihal : Peretujuan Ijin Penelitian

Kepada  
Yth. Direktur Program Pascasarjana  
STIE Nobel Indonesia Makassar  
Di -

TEMPAJ

1. Menindaklanjuti Surat Direktur Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar Nomor : 647/PPS/STIE-NU/NI/2020 tanggal 27 November 2020 perihal Ijin Penelitian Tesis.
2. Sehubungan dengan butir 1 (satu) di atas, pada prinsipnya dapat disetujui untuk mengadakan penelitian pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kab. Takalar selama bulan November s/d Desember 2020 diberikan kepada :

Nama Mahasiswa : ANDI JUNIANTI  
NIM : 2018MM11281  
Program Studi : Magister Manajemen (S2)  
Judul Penelitian : Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman pada Kabupaten Takalar.

3. Dengan ketentuan yang bersangkutan dapat menaati peraturan yang berlaku pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kab. Takalar.
4. Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Nip : 19690809 199103 1 006

## **KUESIONER PENELITIAN**

**Assalamualaikum Wr. Wb.**

Responden yang terhormat,

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu sejenak mengisi kuesioner penelitian ini dengan judul “Pengaruh kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di lingkup Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar”. Kuesioner ini disusun dalam rangka menyelesaikan program studi Pascasarjana Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia STIE Nobel Indonesia Makassar.

Saya berharap Bapak/Ibu menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan, lakukan, dan alami. Bapak/Ibu diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban yang benar atau salah. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Bapak/Ibu mengisi kuesioner ini adalah bantuan tak ternilai bagi saya.

Akhirnya, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, dan peneliti mohon maaf apabila ada pernyataan yang tidak berkenan di hati Bapak/Ibu.

**Wassalamualaikum Wr. Wb.**

**Hormat saya,**

**Peneliti,**

**Andi Junianti**

**2018MM11281**

## Hasil Olah Data

### □ UJI VALIDITAS ITEM ( $r > 0.2061$ )

#### 1. Validitas Kompetensi (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kompetensi
X1.1	Pearson Correlation	1	.503**	.249*	.386**	.086	.692**
	Sig. (2-tailed)		.000	.017	.000	.416	.000
	N	91	91	91	91	91	91
X1.2	Pearson Correlation	.503**	1	.250*	.677**	.023	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000		.017	.000	.827	.000
	N	91	91	91	91	91	91
X1.3	Pearson Correlation	.249*	.250*	1	.161	.347**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.017	.017		.128	.001	.000
	N	91	91	91	91	91	91
X1.4	Pearson Correlation	.386**	.677**	.161	1	.128	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.128		.228	.000
	N	91	91	91	91	91	91
X1.5	Pearson Correlation	.086	.023	.347**	.128	1	.474**
	Sig. (2-tailed)	.416	.827	.001	.228		.000
	N	91	91	91	91	91	91
Kompetensi	Pearson Correlation	.692**	.752**	.622**	.719**	.474**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91

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

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

#### 2. Validitas Motivasi (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Motivasi
X2.1	Pearson Correlation	1	.184	.201	.914**	.379**	.831**
	Sig. (2-tailed)		.080	.056	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
X2.2	Pearson Correlation	.184	1	.310**	.192	.102	.505**
	Sig. (2-tailed)	.080		.003	.068	.338	.000
	N	91	91	91	91	91	91
X2.3	Pearson Correlation	.201	.310**	1	.204	.142	.538**
	Sig. (2-tailed)	.056	.003		.053	.181	.000
	N	91	91	91	91	91	91
X2.4	Pearson Correlation	.914**	.192	.204	1	.452**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.068	.053		.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
X2.5	Pearson Correlation	.379**	.102	.142	.452**	1	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.338	.181	.000		.000
	N	91	91	91	91	91	91
Motivasi	Pearson Correlation	.831**	.505**	.538**	.854**	.608**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91

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

### 3. Validitas Lingkungan kerja (X3)

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Lingkungan Kerja
X3.1	Pearson Correlation	1	.358**	.679**	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91
X3.2	Pearson Correlation	.358**	1	.328**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	91	91	91	91
X3.3	Pearson Correlation	.679**	.328**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	91	91	91	91
Lingkungan Kerja	Pearson Correlation	.845**	.713**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91

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

### 4. Validitas Kualitas pelayanan (Y)

#### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Kualitas Pelayanan
Y.1	Pearson Correlation	1	.162	-.202	.041	-.191	-.128	.213	.048	-.052	.212	.252
	Sig. (2-tailed)		.126	.095	.898	.192	.234	.043	.671	.622	.044	.016
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y.2	Pearson Correlation	.162	1	.307**	.183	.158	.266*	-.055	.108	.077	-.048	.452**
	Sig. (2-tailed)	.126		.003	.082	.139	.011	.602	.318	.486	.608	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y.3	Pearson Correlation	-.202	.307**	1	.189	.278**	.425**	.048	.232*	.185	.108	.537**
	Sig. (2-tailed)	.055	.003		.058	.008	.000	.652	.027	.054	.309	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y.4	Pearson Correlation	.041	.183	.189	1	.520**	.366**	.041	.219*	.386**	.097	.665**
	Sig. (2-tailed)	.898	.082	.058		.003	.000	.888	.037	.000	.359	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y.5	Pearson Correlation	-.191	.158	.278**	.520**	1	.403**	.078	.019	.226*	.048	.536**
	Sig. (2-tailed)	.152	.138	.008	.000		.000	.464	.857	.032	.665	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y.6	Pearson Correlation	-.128	.266*	.425**	.366**	.403**	1	-.005	.118	.305**	.058	.591**
	Sig. (2-tailed)	.234	.011	.000	.000	.000		.965	.267	.003	.584	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y.7	Pearson Correlation	.213	-.055	.048	.041	.078	-.005	1	.102	.272**	.245*	.383**
	Sig. (2-tailed)	.043	.602	.652	.898	.464	.965		.336	.009	.019	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y.8	Pearson Correlation	.048	.108	.232*	.219*	.019	.118	.102	1	.150	-.082	.414**
	Sig. (2-tailed)	.671	.318	.027	.037	.857	.267	.336		.156	.440	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y.9	Pearson Correlation	-.052	.077	.185	.386**	.226*	.305**	.272**	.150	1	.243*	.579**
	Sig. (2-tailed)	.622	.486	.064	.000	.032	.003	.009	.156		.020	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y.10	Pearson Correlation	.212	-.048	.108	.097	.048	.058	.245*	-.082	.243*	1	.365**
	Sig. (2-tailed)	.044	.688	.309	.359	.883	.584	.019	.440	.020		.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.252	.452**	.537**	.665**	.536**	.591**	.383**	.414**	.579**	.365**	1
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

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

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

## □ Uji Reliabilitas

### 1. Reliabilitas Kompetensi (X1)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	91	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.663	5



Nilai Cronbach's Alpha  
 $0.663 > 0.60$

### 2. Reliabilitas Motivasi (X2)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	91	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	5



Nilai Cronbach's Alpha  
 $0.704 > 0.60$

### 3. RELIABILITAS LINGKUNGAN KERJA (X3)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	91	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	3



Nilai Cronbach's Alpha  
 $0.712 > 0.60$

### 4. RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN (Y)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	91	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.626	10



Nilai Cronbach's Alpha  
 $0.626 > 0.60$

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

**Jenis Kelamin Pegawai**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	66	72.5	72.5	72.5
	P	25	27.5	27.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**Masa Kerja Pegawai**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	11.0	11.0	11.0
	2	40	44.0	44.0	54.9
	3	24	26.4	26.4	81.3
	4	3	3.3	3.3	84.6
	5	2	2.2	2.2	86.8
	6	9	9.9	9.9	96.7
	7	3	3.3	3.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**Tingkat Pendidikan Pegawai**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	2	2.2	2.2	2.2
	S1	51	56.0	56.0	58.2
	S2	9	9.9	9.9	68.1
	S3	1	1.1	1.1	69.2
	SD	2	2.2	2.2	71.4
	SMA	26	28.6	28.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**Usia Pegawai**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25	1	1.1	1.1	1.1
	26-30	2	2.2	2.2	3.3
	31-35	9	9.9	9.9	13.2
	36-40	26	28.6	28.6	41.8
	41-45	22	24.2	24.2	65.9
	46-50	15	16.5	16.5	82.4
	51-55	16	17.6	17.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

## 2.DESKRIPTIF ITEM PERNYATAAN

### Item Kompetensi (X1)

#### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	4.4	4.4	4.4
	Setuju	63	69.2	69.2	73.6
	Sangat Setuju	24	26.4	26.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

#### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3.3	3.3	3.3
	Setuju	67	73.6	73.6	76.9
	Sangat Setuju	21	23.1	23.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

#### X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.2	2.2	2.2
	Setuju	59	64.8	64.8	67.0
	Sangat Setuju	30	33.0	33.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

#### X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.2	2.2	2.2
	Setuju	63	69.2	69.2	71.4
	Sangat Setuju	26	28.6	28.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

#### X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	63	69.2	69.2	69.2
	Sangat Setuju	28	30.8	30.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

## Item Motivasi (X2)

### X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Kurang Setuju	2	2.2	2.2	3.3
	Setuju	59	64.8	64.8	68.1
	Sangat Setuju	29	31.9	31.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	63	69.2	69.2	69.2
	Sangat Setuju	28	30.8	30.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	4.4	4.4	4.4
	Setuju	65	71.4	71.4	75.8
	Sangat Setuju	22	24.2	24.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Kurang Setuju	3	3.3	3.3	4.4
	Setuju	58	63.7	63.7	68.1
	Sangat Setuju	29	31.9	31.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	10	11.0	11.0	11.0
	Setuju	71	78.0	78.0	89.0
	Sangat Setuju	10	11.0	11.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

## Item Lingkungan kerja (X3)

### X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	67	73.6	73.6	73.6
	Sangat Setuju	24	26.4	26.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Setuju	65	71.4	71.4	72.5
	Sangat Setuju	25	27.5	27.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.2	2.2	2.2
	Setuju	69	75.8	75.8	78.0
	Sangat Setuju	20	22.0	22.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

## Item Kualitas pelayanan (Y)

### Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.2	2.2	2.2
	Setuju	54	59.3	59.3	61.5
	Sangat Setuju	35	38.5	38.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.2	2.2	2.2
	Setuju	69	75.8	75.8	78.0
	Sangat Setuju	20	22.0	22.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	6.6	6.6	6.6
	Setuju	69	75.8	75.8	82.4
	Sangat Setuju	16	17.6	17.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Kurang Setuju	4	4.4	4.4	5.5
	Setuju	61	67.0	67.0	72.5
	Sangat Setuju	25	27.5	27.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	6.6	6.6	6.6
	Setuju	73	80.2	80.2	86.8
	Sangat Setuju	12	13.2	13.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**Y.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3.3	3.3	3.3
	Setuju	66	72.5	72.5	75.8
	Sangat Setuju	22	24.2	24.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**Y.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	4.4	4.4	4.4
	Setuju	73	80.2	80.2	84.6
	Sangat Setuju	14	15.4	15.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**Y.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	36	39.6	39.6	39.6
	Sangat Setuju	55	60.4	60.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**Y.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	63	69.2	69.2	69.2
	Sangat Setuju	28	30.8	30.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**Y.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	72	79.1	79.1	79.1
	Sangat Setuju	19	20.9	20.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

## □ UJI ASUMSI KLASIK

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

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0209820
	Std. Deviation	1.25411736
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.091
	Negative	-.064
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.059 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## 2. UJI MULTIKOLONIERITAS → NILAI VIF < 10.00

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	13.301	2.142		6.210	.000		
	Kompetensi	.230	.098	.161	2.343	.021	.733	1.364
	Motivasi	.677	.088	.517	7.696	.000	.768	1.303
	Lingkungan Kerja	.782	.141	.372	5.558	.000	.774	1.291

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

## □ UJI HIPOTESIS

1. **UJI T** → **T TABEL = 1.987** t hitung > t tabel = ADA PENGARUH  
 t hitung < t tabel = TIDAK ADA PENGARUH

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.301	2.142		6.210	.000
	Kompetensi	.230	.098	.161	2.343	.021
	Motivasi	.677	.088	.517	7.696	.000
	Lingkungan Kerja	.782	.141	.372	5.558	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

2. **UJI F** → **F TABEL = 2.71**

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	328.043	3	109.348	67.234	.000 <sup>b</sup>
	Residual	141.495	87	1.626		
	Total	469.538	90			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

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

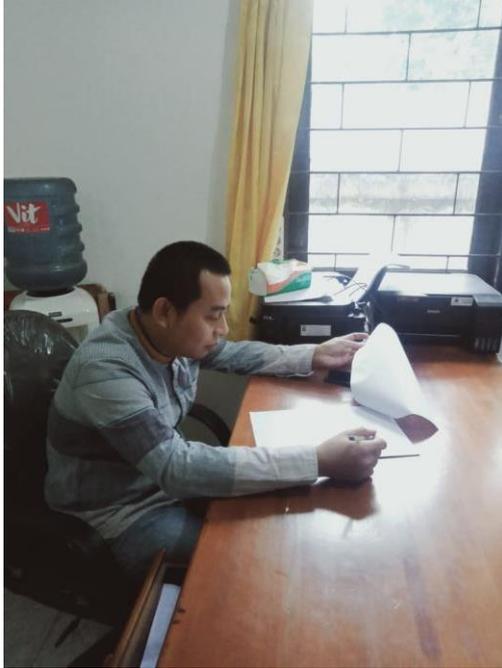
3. **UJI KOEFISIEN REGRESI**

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 <sup>a</sup>	.699	.688	1.275

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

## Dokumentasi Penelitian











Lampiran 5

**STRUKTUR ORGANISASI  
DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG, PERUMAHAN DAN  
KAWASAN PERMUKIMAN  
KABUPATEN TAKALAR.**

