

**PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI, DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN BUNTU BATU  
KABUPATEN ENREKANG**

**SKRIPSI**



**PUTRI AFIQA NUR  
105721131320**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2024**

**KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**JUDUL PENELITIAN**

**PENGARUH KOMPETENSI MOTIVASI DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN BUNTU BATU  
KABUPATEN ENREKANG**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Oleh :**

**PUTRI AFIQA NUR  
NIM : 105721131320**

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2024**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**“Hidup bukanlah masalah yang harus dipecahkan, tetapi kenyataan yang harus dialami”**

### **PERSEMBAHAN**

**Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik,  
Alhamdulillah Rabbil’alamin**

**Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati dan rasa syukur tiada Henti, skripsi ini kupersembahkan untuk :**

**Kedua orang tuaku tercinta yaitu bapak ismail dan ibu masni yang telah memberikan motivasi dan doa-doa yang baik Serta Kasih sayang yang tidak terhingga kepada anak-anaknya Orang-orang yang saya sayang dan almamaterku**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

*Jl. Sultan Alauddin No. 295 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar*

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang

Nama Mahasiswa : Putri Afiqa Nur

NIM : 105721107320

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

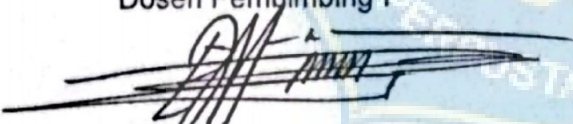
Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi Strata Satu (S1) pada tanggal 29 Juni 2024, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

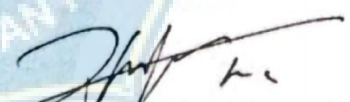
Makassar, 01 Juli 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


  
Dr. Edi Jusriasi, S.E., M.M  
NIDN: 0922027901

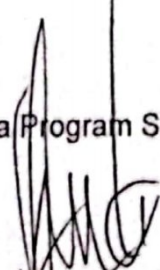
  
Irwan Abdullah, S.Sos., M.M  
NIDN: 0903117501

Mengetahui,

Dekan,

Ketua Program Studi Manajemen

  
Dr. H. Andi Jam'ani, SE., M.Si  
NBM : 651 507

  
Nasrullah, SE., M.M  
NBM : 1151 132





PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama : Putri Afiqa Nur, Nim : 105721131320, diterima dan disahkan oleh panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor **0009/SK/RY-161201/091004/2024 M**, Tanggal 22 Dzulhijjah 1445 H / 29 Juni 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 Dzulhijjah 1415

01 Juli 2024

**PANITIA UJIAN**

- |                  |  |         |
|------------------|--|---------|
| 1. Pengawas Umum | : Dr. Ir. H. Abd Rakhim Nanda, ST.MT.IPU<br>(Rektor Unismuh Makassar)          | (.....) |
| 2. Ketua         | : Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si<br>(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)            | (.....) |
| 3. Sekretaris    | : Agusdiwana Suarni, SE., M.Acc<br>(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) | (.....) |
| 4. Penguji       | : 1. Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si  | (.....) |
|                  | 2. Zalkha Soraya, SE., M.M   | (.....) |
|                  | 3. M Hidayat, SE., M.M   | (.....) |
|                  | 4. Irwan Abdullah, S.Sos., MM  | (.....) |

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

**Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si**  
NBM: 651 507





PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Afifa Nur  
Stambuk : 105721131320  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang

Dengan ini menyatakan bahwa :

*Skripsi yang saya ajukan kedepan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.*

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 01 Juli 2024

Yang membuat Pernyataan,



*[Signature]*  
Putri Afifa Nur  
NIM : 105721131320

Diketahui Oleh:

Dekan,

Ketua Program Studi Manajemen

*[Signature]*  
Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si  
NBM: 654 507

*[Signature]*  
Nasrullah, SE., M.M  
NBM : 1151 132

**HALAMAN PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Afiqa Nur  
NIM : 105721131320  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap  
Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buntu Batu  
Kabupaten Enrekang**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 01 Juli 2024

Yang membuat Pernyataan,

  
13940ALX373656725

**Putri Afiqa Nur**  
**NIM : 105721131320**



## ABSTRAK

**Putri Afiqa Nur. 2024. Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang. Jurusan Manajemen. Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh : Edi Jusriadi dan Irwan Abdullah.**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang. Berlokasi di pasui kecamatan buntu batu. Populasi penelitian ini adalah 32 Orang dan sampel berjumlah 32 pegawai pada kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang. Teknik pengambilan data sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner (angket), observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrument penelitian yang digunakan dalam pengumpulan metode skala likert dan penelitian data menggunakan perhitungan statistic melalui aplikasi *Statistical for the Social Science (SPSS)* versi 25. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan variabel kompetensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang. Dibuktikan dengan hasil uji t kompetensi dengan perolehan  $t \text{ hitung} = 0.260 < t \text{ tabel} = 2.048$  dan nilai signifikan yaitu  $0.796 > 0.5$ . Variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang dibuktikan dengan hasil uji t hitung  $2.466 > t \text{ tabel} 2.048$  dan nilai signifikan yaitu  $0.020 < 0.05$ . Variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang. Dibuktikan dengan hasil uji t hitung  $2.587 > t \text{ tabel} 2.048$  dan nilai signifikan yaitu  $0.015 < 0.05$  Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak H2 dan H3 diterima.

*Kata Kunci : Kompetensi, Motivasi, Lingkungan Kerja, Pelayanan Publik*



## ABSTRACT

**Putri Afiqa Nur. 2024. The Influence of Competence, Motivation, and Work Environment on the Quality of Public Services at the Buntu Batu District Office, Enrekang Regency. Management major. Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Edi Jusriadi and Irwan Abdullah.**

The aim of this research is to determine the influence of competency, motivation and work environment on the quality of public services at the Buntu Batu District Office, Enrekang Regency. Location in Pasui Kecamatan Buntu Batu. The population of this study was 32 people and the sample was 32 employees at the Buntu Batu District office, Enrekang Regency. The sample data collection technique uses a saturated sampling technique. The type of data used in this research is quantitative data obtained from distributed questionnaires and is related to the problem being studied. Data collection techniques were carried out using questionnaires, observation and documentation. In this research, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in collecting the Likert scale method and research data uses statistical calculations via the Statistics for the Social Science (SPSS) version 25 application. Based on the research results, it shows that the competency variable has a positive and insignificant effect on the quality of public services at the Buntu Batu District Office, Enrekang Regency. Proven by the results of the competency  $t$  test with  $t$  count = 0.260 <  $t$  table = 2.048 and a significant value of  $0.796 > 0.5$ . The work motivation variable has a positive and significant effect on the quality of public services at the Buntu Batu District Office, Enrekang Regency, proven by the  $t$ -test results of 2,466 >  $t$  table 2,048 and the significant value is  $0.020 < 0.05$ . Work environment variables have a positive and significant effect on the quality of public services at the Buntu Batu District Office, Enrekang Regency. Proven by the results of the  $t$  count test 2,587 >  $t$  table 2,048 and the significant value is  $0.015 < 0.05$ . So it can be concluded that  $H_1$  is rejected and  $H_2$  is accepted.

**Keywords:** Competence, Motivation, Work Environment, Public Service

## KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hambah-Nya. Shalawat serta salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang” terselesaikan dengan baik.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Ismail dan Ibu Masni yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus yang selalu di langitkan. Terimakasih untuk saudara – saudaraku Nur Inda Sari, Hesti Marwah dan Amelika Putri yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah mereka berikan

kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantaun dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi – tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr.Ir. H. Abd.Rakhim Nanda, ST.MT.IPM, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. H. Andi Jam`an, S.E.,M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, S.E.,M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Irwan Abdullah, S.Sos.,M.M selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak Faidul Adzim Musa, S.E. M.Si selaku Penasehat Akademik penulis yang senantiasa membantu, menasehati dan mengarahkan selama masa perkuliahan penulis.
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah memberikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan.

8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Kepada dinas Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang beserta seluruh jajarannya, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
10. Kepada pegawai Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang, penulis mengucapkan terimakasih atas kerja samanya dalam pengisian kuesioner dan penyampaian informasi mengenai hal-hal yang terkait penelitian.
11. Kepada sahabat-sahabatku, Aini, Ifa, Narti, Citra dan linda. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup dan kebersamai penulis dari masa studi hingga penyusunan skripsi. Serta, selalu mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat agar tidak pantang menyerah.
12. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa penulis tulis satu persatu yang telah memberikan semangat dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.



Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah – mudahan Skripsi sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu`alaikum Wr.Wb*

Makassar 12 Juni 2024



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR ....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori .....	8
1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
2. Kompetensi .....	12
3. Motivasi .....	14
4. Lingkungan Kerja.....	19
5. Kualitas Pelayanan Publik .....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Kerangka Pikir .....	29
D. Hipotesis.....	31
<b>BAB III MEODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>

A. Jenis Penelitian .....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
C. Jenis dan Sumber Data .....	32
D. Populasi dan Sampel.....	33
E. Metode Pengumpulan Data .....	34
F. Definisi Operasional.....	35
G. Metode Analisis Data .....	37
H. Uji Hipotesis.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
1. Profil Singkat .....	43
2. Visi dan Misi .....	44
3. Struktur Organisasi .....	45
B. Hasil Penelitian.....	47
1. Karakteristik Responden.....	47
2. Analisis Deskriptif variabel.....	52
C. Hasil Analisis Dan Pembahasan .....	56
3. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	56
4. Hasil Uji Validitas Data.....	58
5. Uji Asumsi Klasik .....	60
6. Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	66
7. Uji Hipotesis.....	67
8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
9. Keterbatasan Penelitian.....	73
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>79</b>
<b>BIOGRAFI PENULIS .....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Definisi Overasional Variabel .....	35
Tabel 3.2 Skala Likert .....	37
Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian .....	48
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Menurut Jenis kelamin.....	48
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Menurut Usia .....	49
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	50
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Menurut Lama Bekerja .....	50
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Menurut Golongan .....	51
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi (X1) .....	52
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Motivasi Kerja (X2) .....	53
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Lingkungan Kerja (X3)...	54
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (Y) .....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas .....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	62
Tabel 4.15 Hasil Regresi Linear Berganda .....	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	67
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	68



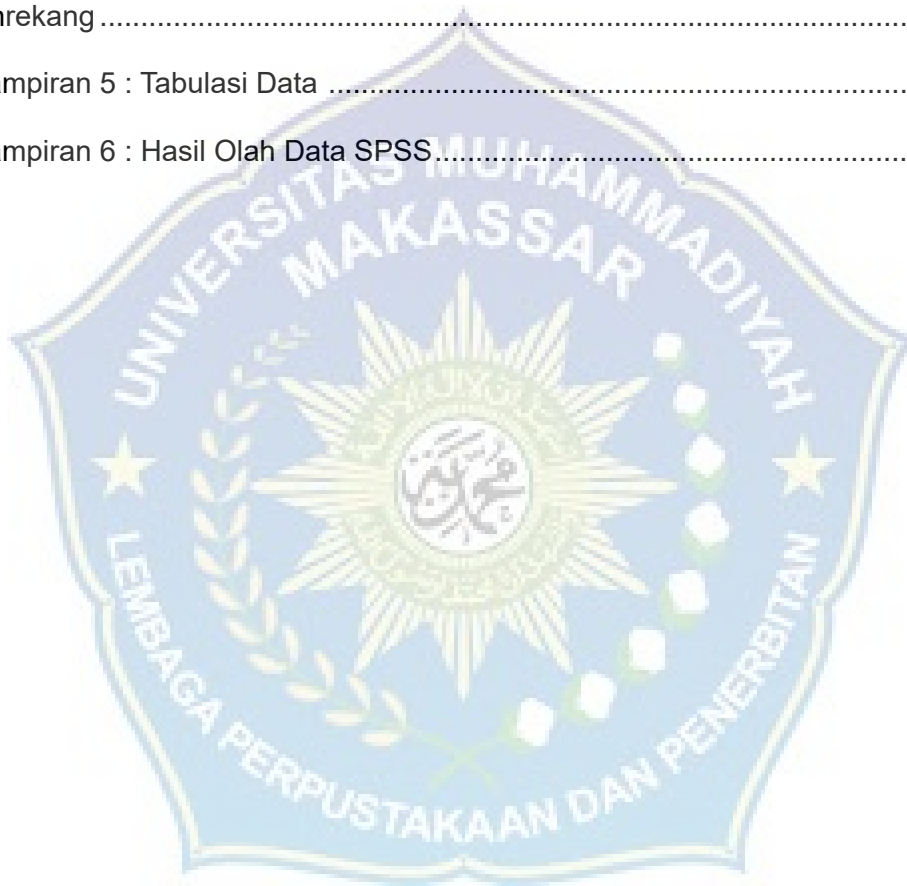
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Buntu Batu .....	45
Gambar 4.2 Kurva Normal P-P Plot .....	61
Gambar 4.3 Hasil Uji scatterplot.....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 : Surat Penelitian dan Surat Balasan Penelitian.....	84
Lampiran 3 : Dokumentasi Pembagian Kuesioner .....	86
Lampiran 4 : Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang .....	87
Lampiran 5 : Tabulasi Data .....	88
Lampiran 6 : Hasil Olah Data SPSS.....	92



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kantor kecamatan merupakan teknis yang menangani dan menggerakkan tempat administrasi yang penting di suatu daerah. Kantor kecamatan biasanya bertanggung jawab atas berbagai urusan administrasi, seperti pelayanan administrasi kependudukan, pembuatan dan legalisasi dokumen, perizinan, dan pengelolaan data wilayah di tingkat kecamatan. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi yang sangat ketat, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Dalam kondisi yang demikian hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan merebut konsumen potensial, seperti halnya lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi (Sinambela 2014).

Pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu (Istianto 2011:121). Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik

dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Sadu Wasistiono dalam Istianto (2011:121) mengemukakan bahwa “ tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik/masyarakat ”.

Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam sebuah organisasi pemerintahan diantaranya yaitu kompetensi yang dimiliki pegawai, lingkungan kerja dan hal yang dapat memotivasi pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Kompetensi merupakan kemampuan atau keahlian dasar dalam diri seseorang yang mencakup dari beberapa aspek. Kompetensi yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik dan kompetensi yang buruk akan menghasilkan kinerja yang buruk. Organisasi pemerintah yang pada dasarnya adalah melakukan pelayanan kepada publik akan sangat dituntut untuk bisa memberikan sebuah pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tentu dalam menciptakan pelayanan yang baik sangat dibutuhkan kompetensi yang baik pula dari dalam diri setiap pegawai.

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2019:271). Sedangkan menurut Mondy et al., (2016) dalam Aulia (2021), mengatakan bahwa kompetensi meliputi sekumpulan pengetahuan, keterampilan, sifat, dan perilaku yang bisa bersifat teknis, berkaitan dengan keterampilan antar pribadi, atau



berorientasi bisnis. Untuk bisa menciptakan kompetensi yang baik dalam diri setiap pegawai maka harus didukung juga dengan faktor lainnya, yaitu lingkungan kerja.

Lingkungan kerja merupakan salah satu komponen terpenting bagi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pegawai yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan oleh suatu organisasi. Lingkungan kerja terdiri dari dua macam yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Menurut Sedamaryanti (2020), Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan kerja dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Segala aspek lingkungan kerja memiliki kontribusi besar terhadap kelancaran jalannya operasional sebuah organisasi.

Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai dalam bekerja. Jika pegawai sudah merasa nyaman atau betah dengan lingkungan kerjanya maka segala aktivitas yang dilakukan oleh pegawai akan semakin efektif dan optimal. Sejalan dengan hal ini maka prestasi kerja pun akan meningkat. Namun sebaliknya, apabila kondisi lingkungan kerja tersebut tidak baik atau tidak mendukung baik dari segi tata letak ruangan ataupun hubungan pegawai dengan sesama rekan kerjanya,

dengan atasan ataupun dengan bawahannya. Maka hal ini akan berpengaruh buruk terhadap kinerja pegawai dalam organisasi tersebut.

Terciptanya lingkungan kerja yang aman dan nyaman merupakan salah satu cara bagi sebuah organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian Raziq & Maulabakhsh (2019) menyebutkan bahwa lingkungan kerja yang baik salah satunya meningkatkan produksi dan kinerja karyawan dimana pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas organisasi serta dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan. Sepertinya hampir seluruh organisasi memiliki tujuan yang sama dalam menjalankan tugasnya yaitu memaksimalkan kinerja pada sumber daya manusia yang dimilikinya. Karena sumber daya manusia merupakan kunci kesuksesan dalam sebuah organisasi. Untuk itu, organisasi sangat perlu memperhatikan lingkungan kerja guna memaksimalkan kinerja pegawai sehingga dapat memungkinkan tujuan organisasi tercapai dengan baik.

Selain lingkungan kerja, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi. Sehingga dalam hal ini organisasi juga harus memperhatikan faktor ini agar terciptanya kinerja yang lebih maksimal. Organisasi perlu memberikan hal-hal yang dapat memotivasi pegawai dalam bekerja. Karena tidak semua pegawai mampu memberikan kinerja yang optimal dengan kesadaran dirinya sendiri. Dalam hal ini organisasi harus mampu memberikan dorongan agar pegawai termotivasi untuk bisa melaksanakan kinerjanya secara optimal.

Menurut Malthis (2019), motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Sedangkan

menurut Hasibuan (2020) motivasi adalah pemberi penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seorang, agar mereka mau bekerja sama. Bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Kemudian menurut Handoko (2018), motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Sejatinya pegawai bekerja untuk memenuhi kebutuhan dalam dirinya, berupa pangan, sandang dan pendidikan ataupun kebutuhan lainnya. Dalam hal ini sebuah organisasi harus mampu memahami kebutuhan yang diinginkan oleh pegawai untuk mendorong kinerja karyawan ke dampak yang positif bagi organisasi.

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Maya Laisila (2020) dan Bob Alexandro Hutagalung (2022), dengan judul Faktor Motivasi, lingkungan Kerja, Kompetensi Pengaruhnya Terhadap Kinerja pegawai. Hasilnya menunjukkan bahwa Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, permasalahan yang di temukan pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang dari sisi kompetensi kemampuan pegawai dalam hal memberikan penjelasan kepada masyarakat kurang dipahami, kemudian dari sisi motivasi pegawai dalam hal memberikan pelayanan masi kurang dimana lambatnya proses pelayanan, dan dari sisi lingkungan kerja kurang mendukung seperti sarana prasarana yang masi kurang.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti ini sangat penting dilakukan karena apabila kualitas pelayanan publik ini kurang optimal maka akan berdampak pada kepuasan masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kompetensi Pegawai Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang?
2. Apakah Motivasi Kerja Pegawai Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang?
3. Apakah Lingkungan Kerja Pegawai Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang?



3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Lingkungan Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang?

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori di bidang manajemen sumber daya manusia terkait dengan kompetensi, motivasi, lingkungan kerja, dan pelayanan publik.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, peneliti ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman nyata dalam bidang pelayanan publik di dalam pemerintahan.
- b. Bagi instansi, hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan kepada pegawai pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang baik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.
- c. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan bisa menambah referensi untuk digunakan pada penelitian selanjutnya dengan judul yang sejenis.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen berasal dari kata kerja "*manage*" yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola. Sementara itu, sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya dalam suatu organisasi dan meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Menurut Cardoso Gomes (2003) Sumber Daya Manusia adalah orang-orang yang merancang dan memproduksi barang atau jasa, memantau kualitas, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya financial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting dalam suatu organisasi atau instansi, tanpa adanya manusia maka suatu organisasi tidak akan berfungsi, oleh karena itu sumber daya manusia harus di kelola dengan baik dan benar. Sumber Daya Manusia adalah potensi yang dikembangkan oleh manusia untuk menghasilkan hal yang bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai sumber untuk memperoleh pendapatan atau dapat memberikan nilai ekonomi.

Manajemen atas sumber daya manusia yang tepat dan terencana yang didasarkan atas prinsip-prinsip dasar pengadaan, penghargaan, dan pengembangan individu sangat penting dan

dibutuhkan untuk memastikan keberlanjutan dan kemajuan sumber daya manusia.

Menurut Hamali (2016) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Sedangkan menurut Mangkunegara (2016) mengatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Adapun menurut Handoko (2013) menjelaskan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Sedangkan menurut Mutiara (2018) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang terdiri atas, perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisa pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang di tetapkan.

## **b. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Setelah di atas diuraikan definisi dari manajemen sumber daya manusia, maka berikut ini peneliti akan menjelaskan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia. Menurut Mathis dan Jackson dalam (Azhar Affandi, Achmad Rozi & Denok Sunarsi, 2021) fungsifungsi dan diuraikan di bawah ini yaitu:

### **1. Staffing (Keanggotaan)**

Fungsi manajemen sumber daya manusia yang pertama adalah staffing atau fungsi yang mengatur keanggotaan. Staffing mencakup tiga aktivitas diantaranya perencanaan, penarikan dan seleksi.

### **2. Evaluasi Kerja**

Fungsi manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan akan melakukan evaluasi kinerja terhadap Sumber Daya Manusia-nya. Manajemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja dari Sumber Daya Manusia tersebut. Fungsi manajemen sumber daya manusia ini dapat mencakup penilaian dan evaluasi kinerja yang disampaikan selama periode tertentu.

### **3. Kompotensi**

Fungsi ini nantinya akan berurusan dengan kompensasi atas kinerja yang telah diberikan oleh para Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan kepuasan serta keuntungan yang telah diterima oleh perusahaan. Kompensasi dapat

berupa gaji pokok, bonus, insentif, asuransi kesehatan, cuti, dan dana pensiun.

#### 4. Pelatihan dan pengembangan

Guna meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang penting adalah pelatihan dan pengembangan. Departemen Sumber Daya Manusia bertanggung jawab untuk membantu pihak manajer dalam membuat program-program pelatihan bagi tiap lapisan karyawan agar menghasilkan kinerja yang lebih berkualitas.

#### 5. *Employee Relation*

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan manajemen yang berhubungan langsung dengan para Sumber Daya Manusia disemua ini. Bagi perusahaan yang memiliki serikat pekerja di dalamnya, fungsi manajemen Sumber Daya Manusia haruslah aktif dalam mengurus segala masalah, negosiasi dan serikat pekerja.

#### 6. *Personal Research*

Fungsi manajemen Sumber Daya Manusia yang berikutnya untuk melakukan analisis terhadap masalah individu dan instansi serta membuat perubahan yang sesuai. Manajemen Sumber Daya Manusia juga akan berfungsi sebagai pencari solusi dari masalahmasalah yang terjadi atau personal research.



## 7. Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Fungsi manajemen Sumber Daya Manusia yang terakhir adalah menciptakan kesehatan dan keselamatan kerja yang baik di lingkungan instansi. Kesehatan dan keselamatan kerja akan berpengaruh terhadap kredibilitas instansi.

## 2. Kompetensi

### a. Pengertian Kompetensi

Finch dan Crunckilton dalam Aulia (2021) menyatakan bahwa kompetensi meliputi tugas, keterampilan, sikap, nilai dan apresiasi yang diberikan dalam rangka keberhasilan atau penghasilan hidup. Sedangkan menurut Robbin dalam Aulia (2021) bahwa kompetensi adalah kemampuan (ability) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Mulyasa (2021), mendefinisikan kompetensi sebagai perangkat perilaku efektif yang terkait dengan eksplorasi dan investigasi, menganalisis dan memikirkan, serta memberikan perhatian dan mempersepsi yang mengarah pada seseorang menemukan cara-cara untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Sedangkan Sedarmayanti (2018), mengatakan kompetensi lebih dekat pada kemampuan atau kapabilitas yang diterapkan dan menghasilkan pegawai atau pemimpin atau pejabat yang menunjukkan kinerja yang tinggi disebut mempunyai kompetensi.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan dasar yang ada dalam diri seseorang yang digunakan untuk menyelesaikan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

#### **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi**

Menurut Michael (2020) terdapat beberapa faktor yang dimiliki seseorang untuk memperoleh keahlian atau kecakapan dalam kompetensi, diantaranya sebagai berikut:

##### **1. Keyakinan dan nilai-nilai**

Keyakinan yang dimaksud dalam hal ini yaitu pada pribadi seseorang mengenai pandangannya terhadap orang lain.

##### **2. Keterampilan**

Keterampilan merupakan kemampuan dalam diri seseorang yang bisa dikembangkan atau bisa dipelajari, seperti keterampilan berbicara didepan umum dan keterampilan menulis atau keterampilan lainnya.

##### **3. Pengalaman**

Dalam hal ini untuk melihat pengalaman dalam diri seseorang bisa dilakukan dengan cara melihat komunikasi dalam sebuah kelompok, cara penyelesaian masalah, serta keahlian dalam berorganisasi.

##### **4. Motivasi**

Pemberian apresiasi kepada pegawai dapat mendorong kinerja pegawai menjadi lebih semangat dalam menyelesaikan

tugas-tugas nya, sehingga dapat meningkatkan pula kompetensi seseorang.

### c. Indikator Kompetensi

Adapun yang menjadi indikator kompetensi menurut Wibowo (2018) yaitu :

- 1) Pengetahuan: Informasi yang dimiliki seorang karyawan ini melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidangnya,
- 2) Keterampilan: merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas yang di berikan oleh perusahaan kepada karyawan yang dikerjakan dengan baik dan maksimal
- 3) Sikap kerja: merupakan pola tingkah laku seorang karyawan di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perusahaan.

## 3. Motivasi

### a. Pengertian Motivasi

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai – nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu invisible yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu dalam mencapai tujuan. Apabila individu termotivasi, mereka akan membuat pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu karena dapat memuaskan keinginan mereka.

Menurut Hasibuan (dalam Febrianti, N.R 2020) motivasi kerja adalah pemberian daya gerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan.

Menurut Andika (2019) Motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia, motivasi disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan - kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat bertindak dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal. Motivasi sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Karena pada umumnya pegawai akan memiliki produktivitas kerja yang tinggi apabila perusahaan mendukung pelaksanaan tugas mereka.

#### **b. Tujuan Motivasi**

Pegawai harus termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga dapat termotivasi untuk bekerja keras dan mencapai prestasi yang bermanfaat. Liang Gie, dalam Firdaus (2018), menyatakan bahwa pemberian motivasi memiliki tujuan agar orang dan pegawai dapat melaksanakan kinerja yang diharapkan organisasi dengan antusias.

Tujuan motivasi menurut Hasibuan (2019:146) adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
2. Meningkatkan produktivitas karyawan dan kedisiplinan karyawan.
3. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan.
4. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
5. Mempertinggi tingkat tanggung jawab karyawan terhadap tugasnya.
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
7. Mengefektifkan pengadaan karyawan. (8) Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan

### **c. Indikator Motivasi**

Menurut Herzberg yang dikutip Luthans (2011) motivasi adalah keinginan untuk melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuannya. Dalam motivasi terdapat 2 (dua) faktor, yakni faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik.

#### **1. Faktor intrinsik**

Faktor instrinsik merupakan pendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dari dalam diri orang. Menurut Herzberg yang dikutip oleh Luthans (2011) Yang terdiri atas:

##### **a. Prestasi kerja**

Keberhasilan pegawai dapat dilihat dari prestasi yang diraihinya, agar seseorang pegawai dapat berhasil dalam

melaksanakan pekerjaannya, maka pemimpin harus mempelajari bawahannya dan pekerjaannya dengan memberikan kesempatan kepadanya agar bawahan dapat berusaha mencapai hasil yang terbaik.

b. Penghargaan

Pemimpin harus memberi pernyataan penghargaan terhadap keberhasilan bawahannya dengan cara langsung menyatakannya, surat penghargaan, memberi hadiah, dan memberikan promosi.

c. Pekerjaan itu sendiri

Pimpinan membuat usaha yang riil dan meyakinkan sehingga bawahan mengerti akan pentingnya pekerjaan yang dilakukan dan berusaha agar bawahan tidak merasa bosan dengan pekerjaannya dan dengan tepat menyelesaikan pekerjaannya.

d. Tanggung jawab

Tanggung jawab dapat menjadi faktor motivator bagi bawahan apabila pimpinan menghindari supervise atau pengawasan yang ketat, yaitu dengan membiarkan bawahan bekerja sendiri sepanjang pekerjaan itu memungkinkan dan menerapkan prinsip partisipasi. Prinsip partisipasi yang diterapkan pimpinan membuat bawahan sepenuhnya merencanakan dan melaksanakan pekerjaannya sendiri



#### e. Pengembangan & Pertumbuhan

Pengembangan merupakan salah satu faktor motivator bagi bawahan. Jika faktor pengembangan ini benar-benar berfungsi sebagai motivator, maka pemimpin dapat memulainya dengan melatih bawahannya untuk pekerjaan agar lebih bertanggung jawab.

#### 2. Faktor Ekstrinsik

Faktor ekstrinsik merupakan pendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dari luar diri orang tersebut, terutama dari organisasi tempat dia bekerja. Menurut Herzberg yang dikutip Luthans (2011) terdiri atas:

##### a. Supervisi

Kualitas pengawasan yang kurang baik dapat menimbulkan kekecewaan bagi karyawan. Pimpinan harus paham cara mensupervisi karyawan sesuai dengan tanggung jawabnya. Pimpinan harus memiliki kecakapan untuk mengawasi karyawan dalam bekerja agar mereka merasa nyaman. Oleh karena itu, para pimpinan harus berusaha memperbaiki dirinya dengan jalan mengikuti pelatihan dan pendidikan.

##### b. Kondisi kerja

Kondisi kerja adalah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja.

c. Hubungan interpersonal

Intepersonal relation menunjukkan hubungan perseorangan antara bawahan dengan atasannya dan antara bawahan dengan rekan kerjanya, dimana kemungkinan bawahan merasa tidak dapat bergaul dengan atasannya atau rekan kerjanya

d. Bayaran dan keamanan

Bayaran dan keamanan adalah sebuah bentuk pembayaran atau sebuah hak yang diberikan oleh sebuah perusahaan atau instansi kepada pegawai atau karyawan.

e. Kebijakan perusahaan

Kebijaksanaan perusahaan adalah tingkat kesesuaian yang dirasakan tenaga kerja terhadap semua kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan.

**4. Lingkungan Kerja**

**a. Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja merupakan sesuatu yang berada di sekitar para pegawai. Lingkungan kerja dapat menyangkut kehidupan psikologi, sosial dan fisik dalam sebuah organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja setiap pegawai. Lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan kerja yang mampu memberikan rasa aman dan nyaman pada setiap pegawai. Lingkungan kerja yang baik adalah kebutuhan yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi kepada pegawai nya guna meningkatkan kinerja pegawai sehingga akan mempermudah tujuan dalam organisasi. Lingkungan kerja

merupakan tempat yang paling dekat dengan pegawai dalam melaksanakan segala aktivitas nya. Maka sangat penting bagi organisasi untuk memberikan lingkungan kerja yang menyenangkan kepada setiap pegawai nya agar tercipta nya waktu kerja yang efektif dan efisien.

Menurut Sedarmayanti (2017), lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Lingkungan kerja dapat dikatakan baik apabila pegawai dalam organisasi tersebut merasa aman dan nyaman serta mampu menyelesaikan segala tugas yang dibebankan secara sehat dan optimal.

Sedangkan Nitisemito (2018) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai sumber informasi dan tempat untuk melakukan aktifitas, sehingga kondisi lingkungan kerja yang baik harus diwujudkan agar karyawan merasa lebih betah dan nyaman di dalam ruang kerja untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga tingkat efisiensi yang tinggi dapat tercapai. Pegawai yang bekerja pada lingkungan kerja yang baik tentu akan menghasilkan kinerja yang baik, namun sebaliknya jika pegawai bekerja pada lingkungan kerja yang kurang baik akan membuat pegawai merasa malas, lelah dan bahkan tidak efisien sehingga akan menciptakan kinerja yang kurang baik yang akan berpengaruh buruk kepada organisasi. Berdasarkan beberapa pengertian tentang lingkungan kerja diatas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala hal

yang berada di dekat pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, baik lingkungan kerja secara fisik ataupun non fisik yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam suatu organisasi.

#### **b. Jenis-jenis Lingkungan Kerja**

Sedarmayanti (2017) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja nonfisik.

##### **1. Lingkungan kerja fisik**

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

- lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan, seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya.
- lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang memengaruhi 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 nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja,

ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan nonfisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

Dalam sebuah organisasi harus bisa menjalin hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan atau dengan sesama rekan kerja. Dengan seperti ini maka organisasi akan mampu menciptakan lingkungan kerja non fisik yang baik. Seperti halnya yang dikatakan oleh Nitisemito (2019), perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan pengendalian diri.

### **c. Indikator Lingkungan**

Menurut Nitisemito (1992) dalam Kaltsum (2015) indikator yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja yaitu:

#### **a. Suasana kerja**

Suasana kerja yaitu kondisi yang ada disekitar lingkungan karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi kinerjanya. Suasana kerja dapat meliputi fasilitas seperti alat bantu pekerjaan, pencahayaan serta kebersihan.

#### **b. Hubungan antar pegawai**

Hubungan antara sesama rekan kerja harus harmonis karena merupakan salah satu faktor yang dapat

mempengaruhi karyawan tersebut tetap bertahan dalam suatu organisasi. Hubungan yang harmonis dan kekeluargaan merupakan faktor yang penting dalam lingkungan pekerjaan.

**c. Tersedianya fasilitas kerja**

Hal ini dimaksudkan peralatan yang diperlukan dalam bekerja harus lengkap. Apabila fasilitas yang diperlukan tersedia, maka, dapat mempercepat proses dalam bekerja.

**5. Kualitas Pelayanan Publik**

**a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml et al dalam Laksana (2008:88) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai: “the extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions”. Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka”

Tjiptono dalam Umam (2014:271) menuliskan, “kualitas pelayanan ditentukan oleh reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding, dan tangibles”. Sedangkan menurut Sinambela (2014:43), “pelayanan birokrasi yang berkualitas, dapat didefinisikan melalui ciri-cirinya; (i) pelayanan yang bersifat anti



birokratis, (ii) distribusi pelayanan, (iii) desentralisasi dan berorientasi kepada klien”

Berdasarkan pengertian beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat mutu atas tindakan yang diberikan oleh seseorang yang dirasakan oleh konsumen atau penerima layanan untuk memenuhi kebutuhannya oleh perusahaan atau organisasi tertentu.

#### **b. Standar Kualitas Pelayanan Publik**

Hardiyansyah (2011:28) menuliskan: Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Hardiyansyah (2011:28) sekurang-kurangnya meliputi : Prosedur pelayanan Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi petugas pelayanan.

### c. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Tangible (berwujud), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.
2. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
3. Responsiveness (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
4. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance
5. Emphaty (Empati), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

### B. Penelitian Terdahulu

Adapun sumber rujukan dalam penelitian ini mengacu dari beberapa penelitian sebelumnya dapat di jelaskan pada tabel berikut :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	Nama Peneliti dan Tahun penelitian	Judul penelitian	Hasil penelitian
1.	Rosminah (2021)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. lingkungan kerja fisik (X1) dan Lingkungan kerja non fisik (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan tingkat signifikan <math>0,000 &lt; 0,05</math>.</li> <li>2. Lingkungan kerja fisik (X1) dan lingkungan kerja non fisik (X2) secara parsial</li> </ol>
2.	Daniel Surjosuseno (2018)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi UD Pabrik Ada Plastic.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan tingkat signifikan <math>4,087 &gt; 1,697</math>.</li> <li>2. Motivasi kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan tingkat signifikan <math>1,608 &lt; 39 1,697</math>.</li> <li>3. Lingkungan kerja memiliki pengaruh lebih besar dari momotivasi kerja. Dibuktikan</li> </ol>

			melalui perbandingan nilai statistik dengan nilai sebesar 4,087 > 1,608.
3.	Natasya Supit (2019)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Setres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional XVI Ambon.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.</li> <li>2. Terdapat pengaruh setres kerja terhadap kinerja pegawai.</li> <li>3. Terdapat pengaruh antara lingkungan kerja dan setres kerja terhadap kinerja pegawai.</li> </ol>
4.	Anggreany Hustia (2020)	Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan WFO Masa Pandemi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat pengaruh signifikan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.</li> <li>2. Terdapat pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.</li> <li>3. Terdapat pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.</li> <li>4. Terdapat pengaruh signifikan motivasi kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.</li> </ol>
5.	Mohammad Rifky Bagus Pratama, Mochammad	Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivasi kerja dan kepuasan kerja secara simultan</li> </ol>

	Al Musadieg , Gunawan Eko Nurtjahjono (2017).	(Studi Pada Karyawan Giant Hypermarket Mall Olympic Garden Malang).	berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ . 2. Motivasi kerja secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ . 3. Kepuasan kerja secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ .
6.	Teddy Andrianto, Joshua Pandapoan Siringoringo (2020)	Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di pabrik kayu.	1. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. 2. Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
7.	Wenna Junianta Turnip (2020)	Pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di perusahaan XYZ.	1. Motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. 2. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
8.	Ronal Donra Sihaloho dan Hotlin Siregar (2019).	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karaywan Pada PT. Super Setia Sagita Medan.	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

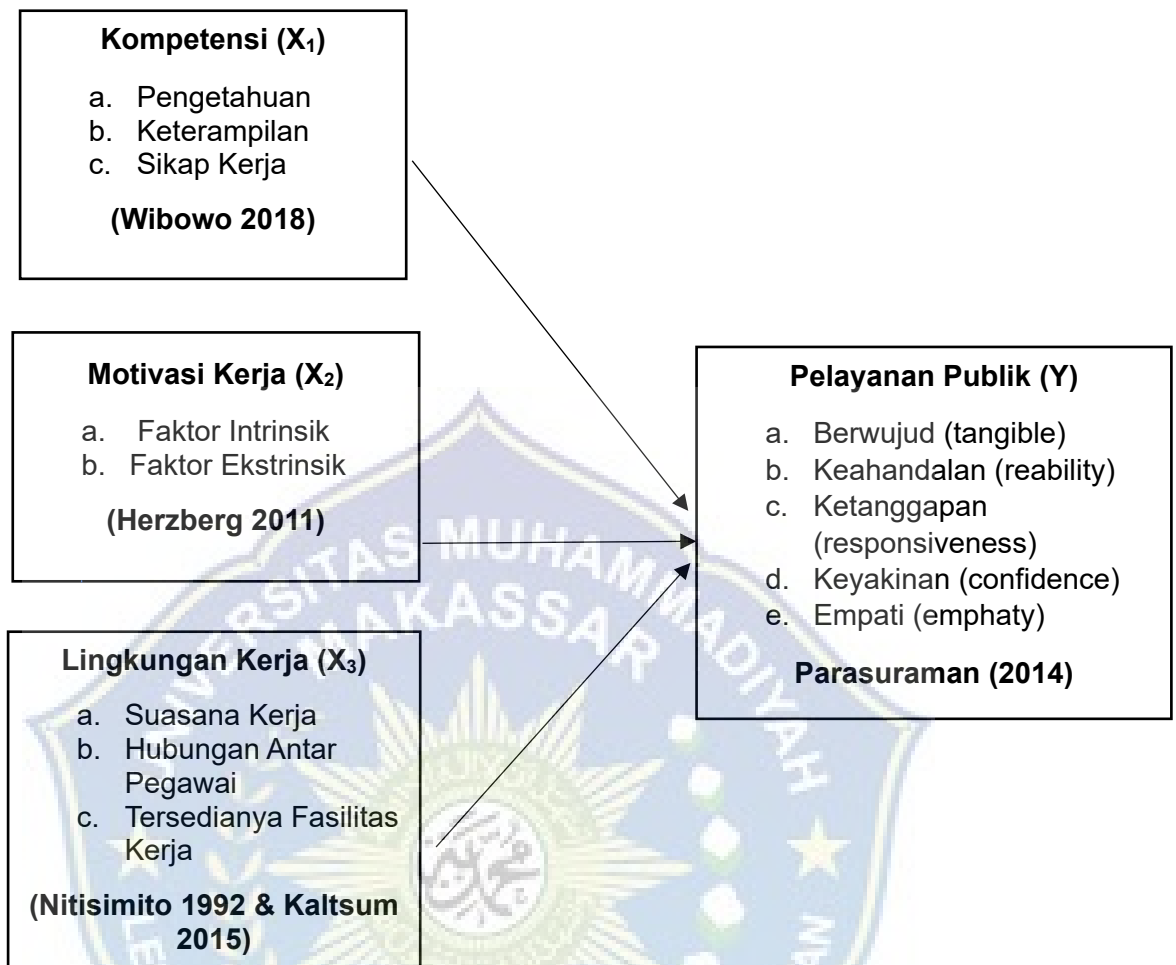
9.	Burhanudin, Mohammad Zainul, Muhammad Harlie (2019).	Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada Rumah Sakit Islam Banajrmasin.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.</li> <li>2. Lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.</li> <li>3. Komitmen berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.</li> </ol>
10.	Yulius Dharma (2017)	Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dengan organisasi kewarganegaraan sebagai variabel di Bank Aceh Syariah	Terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil mapping jurnal maka hal yang berbeda dengan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dari objek, variabel, dan waktu.

### C. Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2019) kerangka konsep atau kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan penjabaran landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan maka dapat disusun kerangka pikir.





**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**

#### D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014:96), “hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan

sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik dengan data.

Berdasarkan pada teori yang digunakan untuk masalah pendekatan dan pencapaian tujuan penelitian ini, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Kompetensi Pegawai Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang.
2. Motivasi Kerja Pegawai Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang.
3. Lingkungan Kerja Pegawai Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif bersifat pemaparan dan bertujuan untuk memberikan gambaran atau uraian suatu masalah, keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya untuk mengungkapkan fakta. Dengan pengujian hipotesis melalui pengukuran variabel dengan instrumen yang dilakukan dengan *skala likert* penelitian ini diharapkan dapat diketahui Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buntu Bantu Kabupaten Enrekang.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan Di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan direncanakan selama 2 bulan mulai dari bulan Februari sampai Maret Tahun 2024

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

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

- a. Data kualitatif adalah data sekunder yang di peroleh dari kantor kecamatan buntu batu kabupaten enrekang seperti struktur organisasi, sejarah, visi misi, dan lainnya.

- b. Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh oleh instansi Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang yang diteliti dalam bentuk angka-angka dan dapat digunakan untuk pembahasan lebih lanjut.

## 2. Sumber Data

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber atau objek penelitian. Sumber data primer adalah penyebaran kuesioner kepada responden pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang.
- b. Data sekunder yaitu data atau sumber yang bersifat menunjang pembahasan dan analisis baik dalam bentuk laporan maupun dokumentasi. Data sekunder ini dapat di peroleh dari dokumen-dokumen pada tempat penelitian yaitu sejarah organisasi, visi dan misi, maupun data-data lainnya pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang sebanyak 32 orang.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono 2012:81). Adapun sampel dalam

penelitian ini termasuk populasi kecil, maka digunakan Teknik sampel jenuh (semua populasi sekaligus adalah sampel). Maka jumlah sampel yang digunakan adalah 32 orang yang merupakan seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan langkah strategis dan penting dalam kegiatan penelitian ini. Hal ini dikarenakan untuk mendapat data yang objektif dan valid dalam penelitian. Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut

1. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui aktivitas mengamati sebuah objek secara langsung dan mendetail guna menemukan informasi mengenai objek penelitian pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang.
2. Kuesioner, yaitu seperangkat pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang disusun dan disebarakan kepada responden sesuai jumlah sampel penelitian tersebut. Kuesioner ini dimaksud untuk memperoleh data dari responden pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang.
3. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data dengan mempelajari laporan dan dokumen yang ada pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang.

## F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

### 1. Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel digunakan agar tidak menimbulkan penafsiran ganda yaitu dengan memberikan batasan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

NO	VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	INDIKATOR
1.	Kompetensi (X <sub>1</sub> )	Kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam hal pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat.	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Sikap Kerja (Hutapea & Nurianna 2008)
2.	Motivasi Kerja (X <sub>2</sub> )	Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktifitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang.	1. Faktor Intrinsik 2. Faktor Ekstrinsik (Herzberg 2011 )
3.	Lingkungan Kerja (X <sub>3</sub> )	lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja/karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karywan dalam melaksanakan pekerjaannya	1. Suasana Kerja 2. Hubungan Antar Pegawai 3. Tersedianya Fasilitas Kerja ( Nitisemito 1992 & Kaltsum 2015 )



		sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal.	
4.	Pelayanan Publik (Y)	Suatu hasil kerja atau prestasi kerja yang dicapai oleh pegawai sesuai dengan kemampuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam instansi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berwujud (tangible)</li> <li>2. Keandalan (reability)</li> <li>3. Ketanggapan (responsiveness)</li> <li>4. Keyakinan (confidence)</li> <li>5. Empati (emphaty)</li> </ol> ( Parasuraman 2014 )

## 2. Pengukuran Variabel

Pada penelitian ini, pengukuran variabel akan menggunakan metode *skala likert*, yaitu melalui daftar pertanyaan (indikator) yang diajukan sebagai alat ukur. Dengan indikator skala likert dimana jawaban atau kouesioner diberikan bobot.

Soekardi (2007) menyatakan bahwa skala likert ini telah banyak digunakan oleh para peneliti guna untuk memastikan sikap seseorang. Skala ini menilai sikap atau tingkah laku yang diinginkan oleh para peneliti dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden. Sedangkan menurut Sugiyono (2006) *skala likert* adalah variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator digunakan menjadi titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan.

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

PERTANYAAN	BOBOT
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### G. Metode Analisis Data

Metode analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif, uji analisis linear sederhana dan uji hipotesis. Data analisis menggunakan alat analisis yang terdiri dari:

#### 1. Uji instrument Penelitian

##### a. Uji Validasi

Validitas adalah ketetapan atau kecermatan suatu instrument dalam pengukuran. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total (total keseluruhan faktor).

Pengukuran validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total). Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor, berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item

dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara item dengan skor faktor (penjumlahan dari beberapa faktor). Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya digunakan uji signifikansi valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Teknik pengujian SPSS sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson) dan Corrected Item-Total Correlation. Dian Yunita (2018).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas di antaranya metode tes ulang, formula Flanagan, Cronbach's Alpha, metode formula KR (Kuder-Richardson) – 20, KR – 21, dan metode Anova Hoyt. Metode yang sering digunakan dalam penelitian adalah metode Cronbach's Alpha. Metode ini sangat cocok digunakan pada skor dikotomi (0 dan 1) akan menghasilkan perhitungan yang setara dengan menggunakan metode KR-20 dan Anova Hoyt. Reliabilitas dapat dipercaya artinya, instrument dapat memberikan hasil yang tepat. Alat ukur instrument dikategorikan reliabel jika menunjukkan konstanta hasil pengukuran dan mempunyai ketepatan hasil

pengukuran sehingga terbukti bahwa alat ukur itu benar-benar dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Dian Yunita (2018).

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghozali (2013:160) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji dilakukan dengan menggunakan metode kolmogorov-Swirnov Test (K-S), dengan dasar pengambilan keputusan jika dinilai probability plot of Regression Standardized Residual dimana apabila data menyebar disekitar garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menurut Sujarweni (2020) diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen jika VIF yang di hasilkan antara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut Sujarweni (2020) menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan

yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan gambar scatterplot, regresi yang tidak terjadi jika titik – titik data mengumpul hanya diatas atau dibawah saja, penyebaran titik – titik tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik – titik data tidak berpola.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan terhadap model lebih dari satu variabel independen, untuk mengetahui sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel dependen. Pada penelitian menggunakan alat bantu program SPSS untuk mempermudah proses pengolahan data penelitian dari program tersebut akan didapatkan output berupa hasil pengolahan dari data yang telah dikumpulkan, kemudian output hasil pengolahan data tersebut diinterpretasikan akan dilakukan analisis terhadapnya. Persamaan regresi berganda yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2006) :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y	: Pelayanan Publik
$\alpha$	: Konstanta
$\beta_{1,2,3}$	: Koefisien regresi
X1	: Kompetensi Pegawai
X2	: Motivasi Kerja
X3	: Lingkungan Kerja
e	: Error

#### 4. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen dalam penelitian (Ghozali, 2006). Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol sampai dengan satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Kemampuan variabel independen yang hanya dapat menjelaskan variasi variabel dependen yang terbatas akan ditunjukkan dengan Adjusted R Square atau nilai  $R^2$  yang kecil. Sedangkan variabel independen yang hampir semua memberikan informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variasi variabel dependen akan menunjukkan Adjusted R Square atau nilai  $R^2$  yang mendekati satu (Ghozali, 2006)

#### H. Uji Hipotesis

Rancangan uji hipotesis berfungsi untuk mengetahui korelasi antara dua variabel yang diteliti. Oleh karena itu peneliti menggunakan uji kuantitatif maka diperlukan hipotesis statistik yang terjadi dari  $H_a$  dan  $H_o$ . Hipotesis merupakan pernyataan-pernyataan yang menggambarkan suatu hubungan antara dua variabel yang berkaitan dengan suatu kasus tertentu dan merupakan anggapan sementara yang perlu diuji kebenarannya tentang dugaan dalam suatu penelitian serta memiliki manfaat bagi proses penelitian agar efektif dan efisien Uji pasrial (Uji t)

##### a. Uji Parsial (t)

Selain itu pengujian ini juga dapat dilakukan dengan melakukan pengamatan nilai signifikan t pada tingkat  $\alpha$  (0,05). Analisis didasarkan pada perbandingan antara signifikan t dengan signifikan 0,05. Dasar

keputusan yang diambil dalam uji t yaitu : 1. Jika signifikan  $t < 0,05$ , maka hipotesis  $H_0$  ditolak. Artinya bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. 2. Jika signifikan  $t > 0,05$ , maka hipotesis  $H_0$  diterima. Artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.





## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Profil Singkat

Kecamatan buntu-batu merupakan salah satu kecamatan yang terdiri dari 12 kecamatan yang ada di kabupaten enrekang, sulawesi selatan. Kecamatan buntu-batu terbentuk pada 19 januari 2007, hasil pemekaran dari kecamatan baraka. Kecamatan ini berjarak sekitar 53 kilometer dari ibu kota kabupaten enrekang. Bisa ditempuh menggunakan roda dua atau roda empat sekitar 1 jam 50 menit dari kota enrekang, Kantor kecamatan buntu batu kabupaten enrekang merupakan sebuah organisasi pemerintah yang berperan penting dalam melaksanakan kegiatan pemerintah terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sejalan dengan potensi dan peran yang dimiliki kantor kecamatan buntu batu kabupaten enrekang, kompetensi ini penting untuk memastikan bahwa kantor kecamatan dapat memberikan layanan yang berkualitas, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelatihan dan pengembangan berkelanjutan bagi pegawai juga penting untuk meningkatkan kompetensi ini sesuai dengan perkembangan dan tuntutan zaman, motivasi juga perlu karena memiliki beberapa manfaat bagi individu dan organisasi, seperti meningkatkan produktivitas, kepuasan kerja, dan sebagainya. Dengan demikian motivasi kerja merupakan kunci dalam mencapai keberhasilan individu dan kesuksesan organisasi secara keseluruhan.

Dan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan. Secara keseluruhan, lingkungan kerja yang baik adalah investasi yang membawa banyak manfaat jangka panjang bagi pegawai dan organisasi.

Pengelolaan kantor kecamatan melibatkan serangkaian kegiatan administratif dan operasional, pengelolaan yang baik di kantor kecamatan sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik diberikan dengan baik dan program pemerintah berjalan efektif, yang pada akhirnya berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat setempat.

## **2. Visi dan Misi**

### **A. Visi**

“Terwujudnya koordinasi pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan menuju pelayanan prima untuk menunjang visi kabupaten enrekang sebagai agropolin yang religius berwawasan lingkungan “

### **B. Misi**

1. Menciptakan aparatur pemerintah yang berorientasi pelayanan prima
2. Menciptakan aparatur pemerintahan yang kreatif, inovatif, efisien dan efektif serta mampu memberdayakan masyarakat
3. Melakukan hubungan koordinasi dan sinkronisasi antara unit kerja Pemerintah Kabupaten Enrekang
4. Menciptakan hubungan harmonis dan terpadu antara seksi yang ada dalam organisasi Kecamatan Buntu Batu

5. Melakukan pembinaan, pemberdayaan dan pelibatan masyarakat dalam penyusunan kebijakan pemerintah
6. Dalam melaksanakan tupoksi, aparat saling sipakatau dan sipanggingaran.

### 3. Struktur Organisasi

#### a) Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu lembaga, organisasi maupun perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Berikut ini adalah struktur organisasi yang ada pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang.



**Gambar 4.1**

**Struktur organisasi Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang**

## **b) Tugas Pokok setiap Jabatan**

### 1. Ketua Camat

Tugas pokok seorang camat di Indonesia adalah menjalankan fungsi pemerintahan umum di tingkat kecamatan.

### 2. Kasi Pemerintahan

Tugas kasi pemerintahan adalah pengelolaan administrasi pemerintahan, pembinaan wilayah, pelaksanaan kebijakan pemerintahan, penyelesaian masalah pemerintahan, pengawasan evaluasi, dan penyuluhan dan sosialisasi.

### 3. Kasi ketentraman dan ketertiban

Tugas kasi ketentraman dan ketertiban adalah pemeliharaan ketentraman dan ketertiban, penegakan peraturan daerah, pencegahan dan penanggulangan, pengelolaan keamanan lingkungan, penanganan konflik sosial, pelaksanaan operasi yustisi, pembinaan dan pengawasan masyarakat, koordinasi dengan instansi terkait.

### 4. Kasi pembangunan

Tugas kasi pembangunan adalah perencanaan pembangunan, pelaksanaan program pembangunan, pengawasan dan pengendalian, pelaporan, koordinasi

dan sinkronisasi, pemberdayaan masyarakat, pengelolaan sumber daya.

#### 5. Kasi kesejahteraan sosial

Tugas kasi kesejahteraan sosial adalah perencanaan program kesejahteraan sosial, pelaksanaan program kesejahteraan, pembinaan dan pengembangan sosial, pendataan dan verifikasi data, koordinasi antar lembaga, penyuluhan dan sosialisasi, pelaporan dan evaluasi, penanganan masalah sosial, kerjasama dengan stakeholder.

#### 6. Kasi umum

Tugas kasi umum adalah administrasi umum, pengelolaan aset dan logistik, pelayanan kepegawaian, keuangan dan anggaran, pelayanan publik, keberhasilan dan ketertiban, koordinasi kegiatan, pembinaan dan pengawasan.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai kantor kecamatan buntu batu kabupaten enrekang. Berikut ini deskripsi mengenai identitas responden penelitian berdasarkan dengan hasil pengolahan kuesioner yang terdiri dari jenis kelamin, usia, masa kerja, dan pendidikan terakhir responden.

**a. Data jumlah kuesioner yang disebar**

**Tabel 4.1**  
**Data Sampel Penelitian**

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Jumlah kuesioner yang disebar	32	100%
2	Jumlah kuesioner yang tidak kembali	0	0
3	Jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah	0	0
4	Jumlah kuesioner yang dapat diolah	32	100%

Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

**b. Jenis Kelamin**

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner penelitian maka diperoleh data tentang jenis kelamin.

**Tabel 4.2**  
**Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin**

Keterangan Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Pria	21	65.6%
Wanita	11	34.4%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan data sampel, menunjukkan bahwa jenis kelamin pria lebih mendominasi dari pada jenis kelamin perempuan, hal ini dikarenakan jumlah responden yang berjenis kelamin pria berjumlah 21 orang atau sebesar 65.6% sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 11 atau sebesar 34.4%.

### c. Usia

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner penelitian maka diperoleh data tentang usia responden saat bekerja sebagai karyawan yang dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.3**  
**Deskripsi Responden Menurut Usia**

Keterangan (Usia)	Jumlah Responden	Presentase %
20-30 tahun	5	15.6%
31-40 tahun	16	50%
41-50 tahun	8	25%
>51 tahun	3	9.4%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa Pegawai kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang didominasi oleh usia 31-40 tahun sebanyak 16 orang atau sebesar 50%. Jumlah kedua adalah usia 41-50 tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 25%. Jumlah ketiga adalah 20-30 tahun atau sebesar 15.6%. dan yang terakhir adalah usia >51 tahun sebanyak 3 orang atau sebesar 9.4%

### d. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner penelitian maka diperoleh data tentang pendidikan terakhir responden saat bekerja sebagai karyawan yang dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 4.4

## Deskripsi Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase (%)
SMA	3	9.4%
Diploma (D3)	2	6.3%
Sarjana (S1)	25	78.1%
Magister (S2)	2	6.3%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa pendidikan terakhir responden didominasi oleh Sarjana (S1) sebanyak 25 orang atau sebesar 78.1%. kemudian SMA/SMK sebanyak 3 orang atau sebesar 9.4%, dan Magister (S2) dan Diploma (D3) sebanyak 2 orang atau sebesar 6.3%.

## e. Usia

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner penelitian maka diperoleh data tentang masa kerja responden yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5

## Deskripsi Responden Menurut Masa Kerja

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase (%)
<b>1-5 tahun</b>	<b>5</b>	<b>15.6%</b>
<b>6-10 tahun</b>	<b>13</b>	<b>40.6%</b>
<b>11-15 tahun</b>	<b>9</b>	<b>28.1%</b>
<b>&gt;20 tahun</b>	<b>5</b>	<b>15.6%</b>
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa responden sebagian besar dalam penelitian ini telah bekerja selama 6-10 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 40.6%. Kemudian responden dengan kategori lama bekerja selama 11-15 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 28.1%, responden dengan kategori lama bekerja selama 1-5 dan >20 tahun sebanyak 5 orang atau sebesar 15.6%.

#### f. Golongan

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner penelitian maka diperoleh data tentang Golongan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.6**  
**Deskripsi Responden Menurut Golongan**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
<b>Kontrak</b>	<b>15</b>	<b>46.9%</b>
<b>I</b>	<b>3</b>	<b>9.4%</b>
<b>II</b>	<b>5</b>	<b>15.6%</b>
<b>III</b>	<b>5</b>	<b>15.6%</b>
<b>IV</b>	<b>4</b>	<b>12.2%</b>
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa kategori golongan responden Kontrak sebanyak 15 orang atau sebesar 46.9%. Golongan I sebanyak 3 orang atau 9.4%. Golongan II dan III sebanyak 5 orang atau sebesar 15.6%. dan yang terakhir Golongan IV sebanyak 4 orang atau sebesar 12.2%.

## 2. Analisis Deskriptif Variabel

Hasil dari deskriptif variabel pada penelitian ini diperoleh dari hasil sumber data *interpretasi* dari responden, selanjutnya hasil data tersebut disajikan peneliti secara sistematis sebagai berikut :

### a. Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi

Variabel Pengaruh Kompetensi (X1) dalam penelitian ini mengukur 3 indikator yang merupakan hasil dari jawaban responden. Dari hasil yang diperoleh secara ringkas pada tabel berikut :

**Tabel 4.7**  
**Jawaban Responden Terhadap Variabel Kompetensi (X1)**

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	STS		TS		KS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1 Pengetahuan											
X1.1	0	0	0	0	0	0	27	84%	5	15.6%	4.16
X1.2	0	0	0	0	0	0	24	75%	8	25%	4.25
X1.2 Keterampilan											4.20
X1.2.1	0	0	0	0	1	3.1%	29	90.6%	2	6.3%	4.03
X1.2.2	0	0	1	3.1%	3	9.4%	22	68.8%	6	18.8%	4.03
X1.3 Sikap Kerja											4.03
X1.3.1	0	0	0	0	1	3.1%	21	65.6%	10	31.3%	4.28
X1.3.2	0	0	0	0	0	0	24	75%	8	25%	4.25
Mean Variabel Kompetensi											4.26
											4.16

Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel kompetensi dapat diartikan bahwa responden memberi nilai bagus, hal ini terlihat dari nilai rata-rata sebesar 4.16. Hal ini berarti para responden memahami kompetensi yang dimaksudkan dalam penelitian ini. Indikator yang memiliki rerata tertinggi adalah indikator sikap kerja dengan nilai rata-rata sebesar 4.26, selanjutnya indikator pengetahuan dengan nilai rata-rata 4.20, dan yang terendah adalah indikator keterampilan kerja dengan nilai rata-rata 4.03. Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi dengan indikator sikap kerja terbilang sangat baik dan indikator keterampilan juga terbilang baik sehingga kompetensi pada kantor kecamatan buntu batu enrekang dinilai sangat baik.

#### b. Analisis Deskriptif Variabel Motivasi

Variabel Motivasi (X2) dalam penelitian ini mengukur 2 indikator yang merupakan hasil dari jawaban responden. SBB :

**Tabel 4.8**  
**Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi (X2)**

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	STS		TS		KS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Faktor Intrinsik											
X2.1	0	0	0	0	1	3.1%	23	71.9%	8	25%	4.22
X2.2	0	0	0	0	5	15.6%	23	71.9%	4	12.5%	3.97
X2.3	0	0	0	0	1	3.1%	27	84.4%	4	12.5%	4.09
Faktor Ekstrinsik											4.09
X2.4	0	0	0	0	1	3.1%	24	75%	7	21.9%	4.19
X2.5	0	0	0	0	0	0	24	75%	8	25%	4.25
X2.6	0	0	0	0	0	0	27	84.4%	5	15.6%	4.16
Mean Variabel Motivasi											4.02
Mean Variabel Motivasi											4.05

Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel motivasi dapat diartikan bahwa responden memberi nilai bagus, hal ini terlihat dari nilai rata-rata sebesar 4.05. Hal ini berarti para responden memahami motivasi kerja yang dimaksudkan dalam penelitian ini. Indikator yang memiliki rerata tertinggi adalah indikator intrinsik dengan nilai rata-rata sebesar 4,09, dan yang terendah adalah indikator keterampilan kerja dengan nilai rata-rata 4.02. Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi dengan indikator intrinsik terbilang sangat baik dan indikator ekstrinsik juga terbilang baik sehingga motivasi kerja pada kantor kecamatan buntu batu enrekang dinilai sangat baik.

### c. Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja

Variabel Lingkungan Kerja (X3) dalam penelitian ini mengukur 3 indikator yang merupakan hasil dari jawaban responden. Hasil yang diperoleh secara ringkas pada tabel berikut :

**Tabel 4.9**  
**Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja (X3)**

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	STS		TS		KS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
<b>Suasana Kerja</b>											
X3.1	0	0	0	0	2	6.3%	21	65.6%	9	28.1%	4.22
X3.2	0	0	0	0	1	3.1%	22	68.8%	9	28.1%	4.25
<b>Hubungan Antar Pegawai</b>											4.23
X3.3	0	0	0	0	0	0	23	71.9%	9	28.1%	4.28
X3.4	0	0	0	0	0	0	22	22%	10	31.3%	4.31
<b>Tersedianya Fasilitas Kerja</b>											4.29
X3.5	0	0	0	0	0	0	28	87.5%	4	12.5%	4.13
X3.6	0	0	0	0	0	0	26	81.3%	6	18.8%	4.19
<b>Mean Variabel Lingkungan Kerja</b>											4.16
											4.22

Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel lingkungan kerja dapat diartikan bahwa responden memberi nilai bagus, hal ini terlihat dari nilai rata-rata sebesar 4.22. Hal ini berarti para responden memahami kompetensi yang dimaksudkan dalam penelitian ini. Indikator yang memiliki rerata tertinggi adalah indikator hubungan antar pegawai dengan nilai rata-rata sebesar 4.29, selanjutnya indikator suasana kerja dengan nilai rata-rata 4.23, dan yang terendah adalah indikator tersedianya fasilitas kerja dengan nilai rata-rata 4.16. Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja dengan indikator hubungan antar pegawai terbilang sangat baik dan indikator suasana kerja juga terbilang baik sehingga kompetensi pada kantor kecamatan buntu batu enrekang dinilai sangat baik.

#### d. Analisis Deskriptif Pelayanan Publik

Variabel Pelayanan Publik (Y) dalam penelitian ini mengukur 5 indikator yang merupakan hasil dari jawaban responden. Dari hasil yang diperoleh secara ringkas pada tabel berikut :

**Tabel 4.10**

#### **Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan Publik (Y)**

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	STS		TS		KS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
<b>Berwujud</b>											
Y.1					1	3.1%	22	28.1%	9	28.1%	4.25
Y.2					3	9.4%	22	28.1%	7	21.9%	4.13
<b>Kehandalan</b>											4.19
Y.3							26	81.3%	6	18.8%	4.19
Y.4							25	78.1%	7	21.9%	4.22

<b>Ketanggapan</b>										<b>4.20</b>	
<b>Y.5</b>							<b>27</b>	<b>84.4%</b>	<b>5</b>	<b>15.6%</b>	<b>4.16</b>
<b>Y.6</b>							<b>28</b>	<b>87.5%</b>	<b>4</b>	<b>12.5%</b>	<b>4.13</b>
<b>Keyakinan</b>										<b>4.14</b>	
<b>Y.7</b>							<b>28</b>	<b>87.5%</b>	<b>4</b>	<b>12.5%</b>	<b>4.13</b>
<b>Y.8</b>							<b>26</b>	<b>81.3%</b>	<b>6</b>	<b>18.8%</b>	<b>4.19</b>
<b>Empati</b>										<b>4.16</b>	
<b>Y.9</b>							<b>23</b>	<b>71.9%</b>	<b>9</b>	<b>28.1%</b>	<b>4.28</b>
<b>Y.10</b>							<b>21</b>	<b>65.6%</b>	<b>11</b>	<b>34.4%</b>	<b>4.34</b>
<b>Mean Variabel Kualitas Pelayanan Publik</b>										<b>4.31</b>	
										<b>4.02</b>	

Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel kualitas pelayanan publik dapat diartikan bahwa responden memberi nilai bagus, hal ini terlihat dari nilai rata-rata sebesar 4.02. Hal ini berarti para responden memahami kualitas pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini. Indikator yang memiliki rerata tertinggi adalah indikator empati dengan nilai rata-rata sebesar 4,31, dan yang terendah adalah indikator keyakinan dengan nilai rata-rata 4.14. Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dengan indikator empati terbilang sangat baik dan indikator keyakinan juga terbilang baik sehingga motivasi kerja pada kantor kecamatan buntu batu enrekang dinilai sangat baik

## C. Hasil Analisis Dan Pembahasan

### 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, Sugiyono



(2018). Sedangkan menurut Ghozali (2018), Statistik Deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (mean), standard deviasi, nilai minimum, nilai maksimum, range, kurtosis, dan skewness.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
TOTALX1	32	21	30	25.00	1.723	
TOTALX2	32	23	30	24.88	1.385	
TOTALX3	32	23	30	25.38	1.792	
TOTALY	32	39	50	42.00	3.027	
Valid N (listwise)	32					

Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai N (Jumlah Data) yaitu 32, dimana variabel Kompetensi memiliki nilai minimum sebesar 21 dan maximum 30, dengan mean 25.00 serta standar deviasi yaitu 1.723. Variabel Motivasi memiliki nilai minimum sebesar 23 dan maximum 30, dengan mean 24.88 serta standar deviasi yaitu 1.385. Variabel Lingkungan Kerja memiliki nilai minimum sebesar 23 dan maximum 30, dengan mean 25.38 serta standar deviasi yaitu 1.792. Sedangkan variabel Pelayanan Publik memiliki nilai minimum 39 dan maximum 50 dengan mean yaitu 42.00 dan standar deviasi sebesar 3.027.

## 2. Hasil Uji Validitas Data

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (correlated itemtotal correlations) dengan nilai  $r$  tabel. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

#### 1. Uji Validitas

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Variabel**

No	Variabel	item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Kompetensi (X1)	X1.1	0.558	0.349	VALID
		X1.2	0.766	0.349	VALID
		X1.3	0.545	0.349	VALID
		X1.4	0.840	0.349	VALID
		X1.5	0.394	0.349	VALID
		X1.6	0.596	0.349	VALID
2	Motivasi Kerja (X2)	X2.1	0.468	0.349	VALID
		X2.2	0.557	0.349	VALID
		X2.3	0.380	0.349	VALID
		X2.4	0.581	0.349	VALID
		X2.5	0.529	0.349	VALID
		X2.6	0.544	0.349	VALID
3	Lingkungan Kerja (X3)	X3.1	0.696	0.349	VALID
		X3.2	0.851	0.349	VALID
		X3.3	0.655	0.349	VALID
		X3.4	0.583	0.349	VALID
		X3.5	0.616	0.349	VALID
		X3.6	0.488	0.349	VALID
4	Pelayanan Publik (Y)	Y.1	0.671	0.349	VALID
		Y.2	0.616	0.349	VALID
		Y.3	0.726	0.349	VALID

		Y.4	0.685	0.349	VALID
		Y.5	0.751	0.349	VALID
		Y.6	0.761	0.349	VALID
		Y.7	0.825	0.349	VALID
		Y.8	0.806	0.349	VALID
		Y.9	0.723	0.349	VALID
		Y.10	0.640	0.349	VALID

Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dan positif dibanding r tabel untuk  $(df) = 32-2 = 30$  dan alpha 0,05 di dapat r tabel sebesar 0,349. Maka, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel X1, X2, X3 dan Y adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ini digunakan untuk menguji akurasi serta ketetapan dari pengukuran. Instrument *reliabel* agar menggunakan suatu batas nilai Cronbach alpa 0.60. Jika reliabilitas  $>0.60$  adalah *reliabel* atau konsisten, sedangkan  $<0.60$  adalah tidak *reliabel* atau tidak konsisten.

**Tabel 4.13**

### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach`s Alpha	N of Items	Keterangan
Kompetensi (X1)	0.670	6	<i>Reliabel</i>
Motivasi Kerja (X2)	0.429	6	<i>Reliabel</i>
Lingkungan Kerja (X3)	0.727	6	<i>Reliabel</i>
Pelayanan publik (Y)	0.886	10	<i>Reliabel</i>

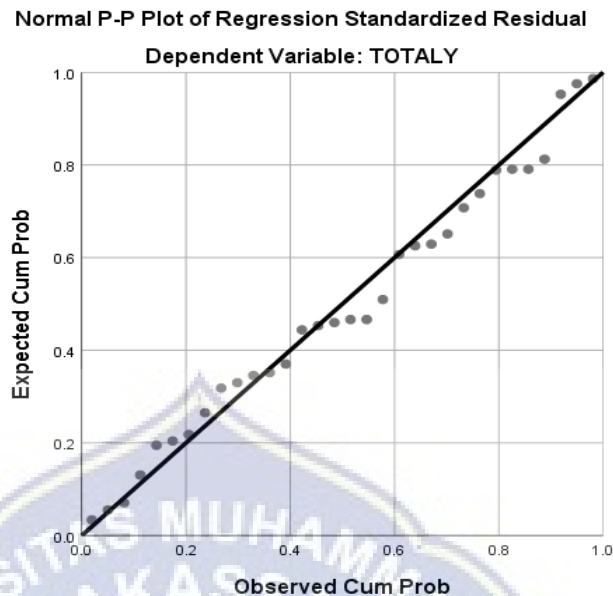
Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha atas variabel kompetensi sebesar 0.670, motivasi kerja sebesar 0.429, lingkungan kerja sebesar 0.727, dan pelayanan publik sebesar 0.886. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai cronbach's alpha lebih dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relative sama dengan jawaban sebelumnya.

### **3. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu cara untuk menguji dengan melihat normal probability plot, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2018).



Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

**Gambar 4.2**

**Kurva Normal P-P Plot**

Berdasarkan hasil gambar 4.2 di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan garis diagonal, hal ini menandakan bahwa model asumsi normalitas dan model regresi layak digunakan untuk menganalisis interaksi variabel-variabel bebas (kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan).

**b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas ini berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi yang kuat antar variabel independen. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai cut off yang umum dipakai

untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance  $\geq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $\leq 10$ . Nilai regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen (Ghozali,2018:107).

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.161	8.395		.138	.891		
TOTALX1	.074	.283	.042	.260	.796	.681	1.467
TOTALX2	.795	.322	.364	2.466	.020	.810	1.234
TOTALX3	.758	.293	.449	2.587	.015	.587	1.704

a. Dependent Variable: TOTALY

Sumber ; olahan SPSS 26, tahun 2024

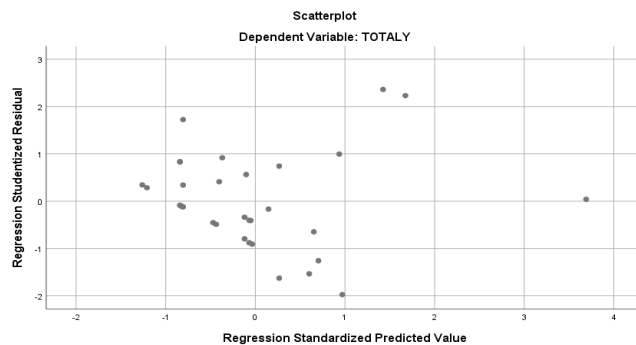
Berdasarkan tabel 4.15, perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan bahwa nilai VIF kompetensi adalah 1.467, nilai VIF Motivasi Kerja adalah 1.234, nilai VIF Lingkungan Kerja adalah 1.704. Ini menunjukkan tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi. Hasil perhitungan juga menunjukkan nilai tolerance masing-masing variabel adalah Kompetensi sebesar 0.681, Motivasi kerja sebesar 0.810, Lingkungan kerja sebesar 0.587. Ini berarti menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai Tolerance

kurang dari 0,10. Maka berdasarkan nilai Tolerance tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Hal sesuai dengan pernyataan Imam Ghozali (2017), bahwa yang umum digunakan untuk menilai adanya multikolinearitas apabila nilai  $VIF \leq 10$  atau nilai Tolerance  $\geq 0,10$ .

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Menurut Ghozali (2018), jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, juga melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik sacterrplot antara SRESID dan ZPRED, Ghozali (2018).





Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

**Gambar 4.3**  
**Gambar Uji Scatterplot**

Berdasarkan penyajian pada gambar 4.4 scatterplot menunjukkan bahwa data tersebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak terdapat pola yang jelas pada model persamaan regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kinerja pegawai berdasarkan variabel yang mempengaruhinya, yaitu kompetensi, lingkungan kerja dan motivasi kerja.

#### **4. Analisis Regresi Linear Berganda**

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan sebagai alat analisis statistik karena dalam penelitian ini dirancang untuk meneliti variabel yang berpengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dimana dalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel sebagai syarat dalam analisis regresi linier berganda.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients Beta		
(Constant)	1.161	8.395		.138	.891
Kompetensi	.074	.283	.042	.260	.796
Motivasi	.795	.322	.364	2.466	.020
Lingkungan	.758	.293	.449	2.587	.015

a. Dependent Variable: TOTALY  
Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

$$Y = 1.161 + 0.074(x_1) + 0.795(X_2) + 0.758(X_3) + e$$

- a. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) adalah menunjukkan besarnya nilai pelayanan publik (Y). Hal ini menyatakan jika variabel kompetensi, motivasi kerja dan lingkungan kerja dianggap konstan, maka nilai kinerja pegawai sebesar 1.161.
- b. Koefisien regresi variabel kompetensi (X1) sebesar 0.074 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kompetensi (X1) dengan pelayanan publik (Y). Hal ini dapat dikatakan jika semakin baik kompetensi yang dimiliki pegawai maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.
- c. Koefisien regresi variabel motivasi kerja (X2) sebesar 0.795 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara motivasi kerja (X2) dengan pelayanan publik (Y). Hal ini dapat dikatakan bahwa

semakin baik motivasi kerja maka dapat meningkatkan kinerja pegawai.

- d. Koefisien regresi variabel lingkungan kerja (X3) sebesar 0.758 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara lingkungan kerja (X3) dengan pelayanan publik (Y). Hal ini dapat dikatakan bahwa semakin baik lingkungan kerja maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.

#### **5. Uji Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, Ghazali (2018). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Pada output SPSS, koefisien determinasi terletak dalam tabel summary dan tertulis R square. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Namun, jika nilai  $R^2$  mendekati satu maka seluruh variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 <sup>a</sup>	.506	.453	2.238

a. Predictors: (Constant), Lingkungan(X3), Motivasi(X2), Kompetensi(X1)

Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Berdasarkan hasil tabel model summary diatas, nilai Adjusted R Square sebesar 0.453 atau 45.3% ini menunjukkan bahwa variabel kinerja yang dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi, motivasi kerja dan lingkungan kerja adalah sebesar 45.3%. Sedangkan sisanya sebesar 0.547 atau 54.5% (100% - 45.3%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian.

## 6. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Hasil pengujian hipotesis dengan uji t di hitung dengan menggunakan *software SPSS* dapat dilihat pada tabel 4.18 sebagai berikut :

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji t**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.161	8.395		.138	.891
	TOTALX1	.074	.283	.042	.260	.796
	TOTALX2	.795	.322	.364	2.466	.020
	TOTALX3	.758	.293	.449	2.587	.015

a. Dependent Variable: TOTALLY  
Sumber : olahan SPSS 25, tahun 2024

Jika dilihat dari hasil pada tabel 4.18 coefficients pada uji t diatas dan membandingkan t hitung dengan t tabel sebesar 2.048 yang diperoleh dari tabel t dengan  $df = n - k$  (32-4) yaitu 28 dan alpha 0.05. Apabila t hitung  $> t$  tabel, maka menunjukkan bahwa hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang berarti bahwa variabel bebas terbukti secara bermakna mempengaruhi variabel terikat.

Dari hasil pengujian tabel 4.18, bisa disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil t untuk variabel kompetensi (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0.796. Nilai ini lebih besar dari 0.5 ( $0.796 > 0.05$ ) dan t hitung lebih kecil dari t tabel (0.260)
2. Hasil t untuk variabel motivasi kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0.020. Nilai ini lebih kecil dari 0,5 ( $0.020 < 0.048$ ). nilai t positif

menunjukkan bahwa variabel X1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. maka dapat disimpulkan Ha2 diterima dan Ho2 ditolak. Hal ini dapat dikatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik kantor kecamatan buntu batu kabupaten enrekang.

3. Hasil t untuk variabel lingkungan kerja (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0.015. Nilai ini lebih kecil dari 0,5 (0.015.048). nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X3 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. maka dapat disimpulkan Ha3 diterima dan Ho3 ditolak. Hal ini dapat dikatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik kantor kecamatan buntu batu kabupaten enrekang.

## **7. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Pengaruh Kompetensi (X1), Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui tingkat signifikansi dari pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan buntu batu kabupaten enrekang. Tingkat signifikan antar variabel tersebut adalah sebesar ,796. Sehingga dapat diketahui bahwa nilai signifikan ,796 > 0,05, yang berarti kompetensi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik kecamatan buntu batu

kabupaten enrekang. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan “kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik kantor kecamatan buntu batu kabupaten enrekang”. Adalah ditolak

Berdasarkan nilai mean paling rendah yaitu indikator keterampilan maknanya keterampilan kerja di kantor kecamatan buntu batu masi perlu ditingkatkan karena dengan keterampilan yang baik dapat bekerja lebih efisien dan efektif sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini didukung penelitian Syafruddin Kitta, Nurhaeda Dan Muhammad idris (2023) dengan judul pengaruh pengaruh kompetensi, pengalaman kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai kantor PT. Makassar Megaputra Prima Telkomsel distribution center makassar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel (X1) menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan kinerja pegawai.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa kompetensi yang diberikan belum tercapai maksimal untuk meningkatkan kinerja kualitas pelanan publik. Hasil yang ditunjukkan dari kuesioner yang telah dibagikan walaupun banyak yang menyatakan positif dalam memberikan jawabannya, namun masih banyak responden yang menyatakan kurang setuju atas jawaban yang diberikan. Variabel kompetensi ditolak hal ini dikarenakan setiap pegawai yang bekerja pastinya memiliki

selera dan kebutuhan masing-masing yang rentan mempengaruhi motivasi mereka dalam bekerja.

## **2. Pengaruh Motivasi Kerja (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui tingkat signifikansi dari pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan publik. Tingkat signifikan antar variabel tersebut adalah sebesar ,020. Sehingga dapat diketahui bahwa nilai signifikan ,020 < 0,05, yang berarti motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan “motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik”. Adalah diterima.

Berdasarkan nilai mean yang paling rendah yaitu indikator faktor ekstrinsik maknanya pimpinan lebih memperhatikan sarana prasarana, mendapatkan gaji yang sesuai, dan mendapatkan pengarahan sehingga termotivasi dalam meningkatkan produktivitas dalam menjalankan pekerjaan sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini didukung penelitian Syafruddin Kitta, Nurhaeda Dan Muhammad idris (2023) dengan judul pengaruh pengaruh kompetensi, pengalaman kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai kantor PT. Makassar Megaputra Prima Telkomsel distribution center makassar. Hasil



penelitiannya menunjukkan bahwa variabel (X2) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan kinerja pegawai.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa motivasi memiliki dampak besar pada kualitas pelayanan publik seperti peningkatan kinerja pegawai : Motivasi yang tinggi pada pegawai publik dapat meningkatkan kinerja mereka. Pegawai yang termotivasi cenderung bekerja lebih keras, lebih efektif, dan lebih efisien dalam menjalankan tugasnya, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

### **3. Pengaruh Lingkungan Kerja (X3) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui tingkat signifikansi dari pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Tingkat signifikan antar variabel tersebut adalah sebesar ,015. Sehingga dapat diketahui bahwa nilai signifikan ,015 < 0,05, yang berarti motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan "lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik". Adalah diterima.

Berdasarkan nilai mean yang paling rendah yaitu indikator tersediannya fasilitas kerja maknanya fasilitas kerja di kantor kecamatan buntu batu kabupaten enrekang perlu diperhatikan lebih lanjut seperti meja kerja yang nyaman, komputer yang berfungsi dengan baik, dan ruangan yang cukup luas dapat meningkatkan

produktivitas dan efisiensi pegawai sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini didukung penelitian Syafruddin Kitta, Nurhaeda Dan Muhammad idris (2023) dengan judul pengaruh pengaruh kompetensi, pengalaman kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai kantor PT. Makassar Megaputra Prima Telkomsel distribution center makassar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel (X3) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan kinerja pegawai.

Jadi dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki dampak besar pada kualitas pelayanan publik dengan demikian menciptakan lingkungan kerja yang optimal adalah kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

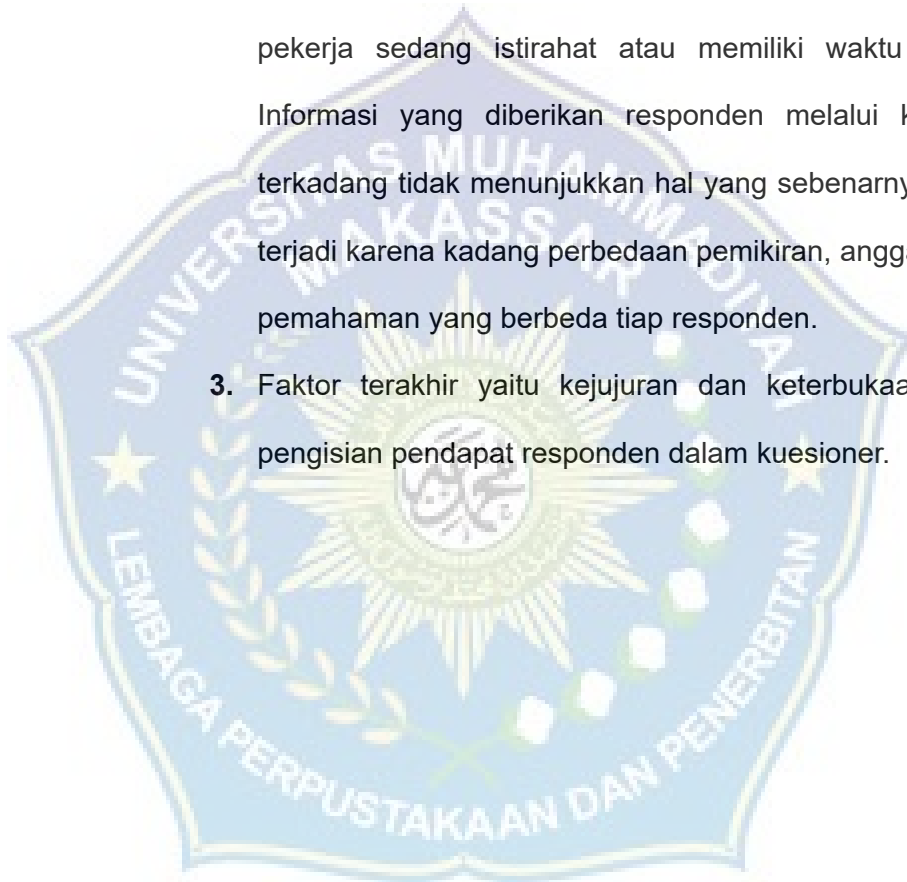
#### **8. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan yang dilakukan peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor agar dapat lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya, karena penelitian ini sendiri masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya.

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Jumlah responden yang hanya 32 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya.

2. Penelitian ini mempunyai keterbatasan pada proses pengumpulan data. Aktivitas yang padat dari responden dapat mempengaruhi konsentrasi responden dalam menjawab pertanyaan yang diajukan peneliti saat melakukan wawancara. Untuk meminimalisir keterbatasan ini peneliti melakukan penyebaran kuesioner pada saat pekerja sedang istirahat atau memiliki waktu kosong. Informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan hal yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden.
3. Faktor terakhir yaitu kejujuran dan keterbukaan dalam pengisian pendapat responden dalam kuesioner.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis dapat menyimpulkan.

1. Kompetensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan buntu batu kabupaten enrekang, hal ini bermakna bahwa kompetensi yang di miliki pegawai masih rendah sehingga kurang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
2. Motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan buntu batu kabupaten enrekang, hal ini bermakna bahwa motivasi kerja yang di miliki pegawai sangat tinggi sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
3. Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan buntu batu kabupaten enrekang, hal ini bermakna bahwa lingkungan kerja yang dimiliki kantor kecamatan buntu batu kabupaten enrekang sudah bagus sehingga pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

## B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang, maka :

1. Bagi pemimpin Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang agar kiranya lebih mempertahankan dan meningkatkan lagi kompetensi terhadap kinerja pegawai, memberikan motivasi terhadap setiap pegawainya, dan memperhatikan lingkungan kerja agar lingkungan kerja dirasa nyaman oleh pegawai.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat benar-benar memilih lokasi penelitian yang dapat membantu jalannya proses pengambilan dikarenakan banyaknya tanggung jawab pekerjaannya sendiri. Peneliti merasa dalam penelitian ini masih sederhana dan masih terdapat banyak kekurangan, sehingga peneliti selanjutnya diharap dapat lebih banyak teori yang terdapat dalam sistem pengendalian kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, M. (2015). KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA PETANI KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS. In *Jom FISIP* (Vol. 2, Issue 1).
- FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR LURAH BONE-BONE KABUPATEN LUWU UTARA.* (n.d.).
- Kasus, S., Kantor, D., Siabu, D., Salo, K., & Kampar, K. (n.d.). *ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT.*
- KINERJA APARATUR DESA BOJONG KECAMATAN WONOSEGORO KABUPATEN BOYOLALI DALAM.* (n.d.).
- Mendrofa, J., Nababan, B. O., Program, A., Manajemen, S., Dewantara, S., Raya, J., Bojong, P., Baru, D., Karadenan, I., Bogor, C., Dosen, ), & Program, T. (2019). "STUDI KASUS DI KECAMATANTAJURHALANG BOGOR" (Vol. 1, Issue 1).
- Pristiria, R. A., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. H. (2022). Faktor " Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *PERSPEKTIF*, 11(2), 533–546. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5897>
- Regurius, O. :, Loi, R., & Buulolo, G. (n.d.). PERANAN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Kantor Camat Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan). In *JURNAL GOVERNANCE OPINION* (Vol. 6). Oktober. <https://www.kabar->
- Sociopolitico, J., Afri, A., & Rahman, F. (2022). *EFEKTIVITAS PELAKSANAAN TUGAS APARATUR BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SAMUDA KOTA KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR.* 4(2).
- Sutarto, O. :, & Bawamenewi, A. (n.d.). EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT DI KECAMATAN GOMO KABUPATEN NIAS SELATAN. In *JURNAL GOVERNANCE OPINION* (Vol. 6). Oktober.
- Syafira, F., & Wahyuningsih, Y. E. (n.d.). *ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PADA GAMPONG LADANG KECAMATAN SUSOH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA).*

Affandi, H. A., Achmad Rozi,C., & Sunarsi, D. (2021). *Manajemen SDM strategik*. Bintang Visitama.

Ajabar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara.

Gomes, Faustino C. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono. 2006. "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Masram, & Mu'ah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In *Manajemen Sumber Daya Manusia*..

Kawiana, I.G.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia "MSDM"* Perusahaan, Denpasar : UNHI Press.

## LAMPIRAN 1 : KUESIONER

### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH KOMPENSI, MOTIVASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BUNTU BATU KABUPATEN ENREKANG

---

---

Kepada Yth,  
Pegawai Kecamatan Buntu Batu  
Di Enrekang

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Afiqa Nur  
Nim : 105721131320  
Program Studi : Manajemen  
Semester : 7 (Tujuh)  
No. Hp : 085823253249

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang sedang menyusun sebuah skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Oleh karena itu, saya mohon bantuan kepada bapak/ibu/saudara(i) untuk menjadi responden dalam penelitian ini dan kesediaan menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner ini. Informasi yang saya dapatkan akan dijaga kerahasiaannya dan semata mata hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Adapun judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buntu Batu kabupaten Enrekang”**.

Demikian saya ucapkan banyak terimakasih atas kesediaan bapak/ibu/saudara(i) yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya Peneliti

Putri Afiqa Nur



### **Petunjuk Pengisian**

Pada pertanyaan di bawah ini, responden di mohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan dengan memberikan tanda *check list* (✓) untuk setiap jawaban yang sesuai dengan diri anda.

### **Identitas Responden**

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Usia :
  - 20-3- Tahun  41-50 tahun
  - 31-40 tahun  >51 Tahun
4. Pendidikan :
  - SMA  D3  S1  S2  S3
5. Lama Kerja :
  - 1-5 Tahun  6-10 Tahun
  - 11-15  >20 Tahun
6. Golongan :
  - Kontrak  I  II  III  IV

### **Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda *check list* (✓) pada salah satu alternatif jawaban di kolom yang tersedia dan jawaban yang tepat menurut persepsi anda, berikut ini keterangan mengenai skor penilaian.

<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Point</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## Daftar Pernyataan

### 1. Variabel Kompetensi (X1)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b>Pengetahuan</b>					
1.	Saya memiliki tingkat pengetahuan yang memadai dalam bidang pekerjaan yang saya lakukan					
2.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan mengikuti metode kerja yang telah ditentukan					
<b>B.</b>	<b>Keterampilan</b>					
1.	Saya memiliki keterampilan sesuai dengan keahlian yang saya miliki					
2.	Saya mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik					
<b>C.</b>	<b>Sikap Kerja</b>					
1.	Saya memiliki semangat kerja yang tinggi					
2.	Saya mampu berkreaitivitas dalam bekerja					

### 2. Variabel Motivasi Kerja (X2)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b>Faktor Intrinsik</b>					
1.	Saya bisa mengarahkan kemampuan yang saya miliki untuk mencapai prestasi kerja yang optimal					
2.	Saya mendapatkan pujian dari pimpinan atas hasil pekerjaan yang saya lakukan					
3.	Saya senang dengan tanggung jawab yang ada dari pekerjaan saya saat ini					

<b>B.</b>	<b>Faktor Ekstrinsik</b>				
1.	Saya mendapatkan pengarahan dari pimpinan sehingga termotivasi dalam meningkatkan produktivitas dalam pekerjaan saya				
2.	Saya diberikan keluasan menggunakan fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang dalam pekerjaan saya				
3.	Saya mendapatkan gaji yang sesuai sehingga saya bersemangat untuk bekerja lebih baik				

### 3. Variabel Lingkungan Kerja (X3)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b>Suasana Kerja</b>					
1.	Suasana kerja dalam kantor nyaman dengan kondisi kebersihan yang ada					
2.	Penerangan dan sirkulasi udara dalam ruang kerja sudah baik					
<b>B.</b>	<b>Hubungan Antar Pegawai</b>					
1.	Kerjasama antar pegawai sudah terjalin sangat baik					
2.	Terjalin komunikasi yang baik antar pegawai maupun dengan atasan					
<b>C.</b>	<b>Tersedianya Fasilitas Kerja</b>					
1.	Fasilitas kerja yang disediakan terjaga dengan baik sehingga membantu saya dalam bekerja					
2.	Saya merasa nyaman dalam bekerja dengan fasilitas dan bidang pekerjaan yang memadai					

#### 4. Variabel Pelayanan Publik (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b>Berwujud (tangible)</b>					
1.	Pegawai berpakaian seragam bersih dan berpenampilan rapi					
2.	Pegawai selalu ada ditempat					
<b>B.</b>	<b>Kehandalan (reability)</b>					
1.	Pegawai dapat memberikan penyelesaian dan penanganan pelayanan dengan cepat					
2.	Pegawai memberikan solusi atas keluhan yang diberikan masyarakat					
<b>C.</b>	<b>Ketanggapan (responsiveness)</b>					
1.	Pegawai sigap dalam memberikan pelayanan					
2.	Pegawai mengerti dan mengetahui keinginan masyarakat					
<b>D.</b>	<b>Keyakinan (confidence)</b>					
1.	Pegawai memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat					
2.	Pegawai memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan pelayanan					
<b>E.</b>	<b>Empati (emphaty)</b>					
1.	Pegawai senyum dalam melayani masyarakat					
2.	Pegawai tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat					

**LAMPIRAN 2 : Surat Pebelitian dan Surat Balasan Penelitian**


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 239 Telp. 0855972 Faks (0411)865588 Makassar 90221 e-mail dp3@puhinmah.ac.id

Nomor : 3893/05/C.4-VIII/III/1445/2024  
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

14 March 2024 M  
 04 Ramadhan 1445

Kepada Yth.  
 Bapak / Ibu Bupati Enrekang  
 Cq. Ka. Kantor Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu  
 di -  
 Enrekang


 Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 202/05/A.2-II/III/45/2024 tanggal 14 Maret 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : PITRI AFIOA NUR  
 No. Stambulok : 10572 1131 320  
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
 Jurusan : Manajemen  
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Pengaruh Kompetensi Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 13 Maret 2024 s/d 13 Mei 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran



Ketua LP3M,  
  
 Mh. Arief Muhsin, M.Pd.  
 NBM 1127761

03-24

**PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jl. Jend. Sudirman, Km 3 Pinang Telp./Fax (0420) 21079*

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
 Nomor: 73.16/813/DPMPTSP/ENR/IP/III/2024

Berdasarkan Peraturan Bupati Enrekang nomor 73 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Enrekang Nomor 159 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, maka dengan ini memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

**PUTRI AFIQA NUR**

Nomor Induk Mahasiswa	: 105721131320
Program Studi	: MANAJEMEN
Lembaga	: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Pekerjaan Peneliti	: MAHASISWI
Alamat Peneliti	: LAMBA DEJA LANGDA
Lokasi Penelitian	: KANTOR KECAMATAN BUNTU BATU KABUPATEN ENREKANG

Anggota/Pengikut :  
 Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka **PENYUSUNAN SKRIPSI**  
 dengan Judul :  
**PENGARUH KOMPETENSI MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BUNTU BATU KABUPATEN ENREKANG**

Lamanya Penelitian : 2024-03-26 s/d 2024-05-26

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Menaatl semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Surat izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaatl ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Enrekang  
 26/03/2024 11:20:36  
 KEPALA DINAS,



**Dr. F. SHAIDAR BULU, ST, MT**  
 Pangkat: Pembina Tk1  
 NIP. 197505202002121005

Tembusan Kepada Yth:

1. Bupati Enrekang sebagai laporan
2. Kepala Bakesbangpol Kab. Enrekang
3. Desa/Lurah/Camat tempat peneliti
4. Mahasiswa ybt.

Balai Sertifikasi Elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSSN) Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)



### LAMPIRAN 3 : Dokumentasi Pembagian Kuesioner

#### LAMPIRAN DOKUMENTASI PEMBAGIAN KUESIONER



**LAMPIRAN 4: Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Buntu Batu  
Kabupaten Enrekang**





## LAMPIRAN 5 : TABULASI

Tabulasi X1 : Kompetensi

KOMPETENSI						
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total_X1
4	4	4	4	5	4	25
4	4	5	4	4	4	25
5	5	4	5	4	5	28
4	5	4	4	5	4	26
5	5	4	4	4	4	26
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	3	5	4	24
4	5	4	5	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	5	4	26
4	5	4	5	4	5	27
4	4	4	5	4	5	26
4	4	3	2	4	4	21
4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	4	22
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	5	25
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	4	4	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	3	5	4	24

Tabulasi X2 : Motivasi Kerja

MOTIVASI KERJA						
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total_X2
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	25
5	3	4	4	4	4	24
5	3	5	4	4	4	25
4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	5	5	4	25
4	3	4	4	4	4	23
5	4	4	5	4	5	27
5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	4	5	5	27
4	3	4	3	4	5	23
4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	23
4	4	3	4	5	4	24
4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	5	4	26
4	4	4	5	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	5	4	26
5	4	4	4	4	5	26
4	4	5	4	4	4	25

Tabulasi X3 : Lingkungan Kerja

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total_X3
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	4	4	26
5	5	4	5	5	4	28
5	5	5	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	4	4	28
4	4	5	5	4	4	26
5	5	4	4	5	5	28
4	4	4	5	4	4	25
4	5	4	5	5	4	27
4	5	5	5	4	5	28
4	4	4	5	4	4	25
5	4	4	4	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	5	25
5	5	5	5	4	4	28
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	4	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	5	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	4	4	23



## LAMPIRAN 6: HASIL OLAH DATA SPSS

### 1. HASIL STATISTIK DESKRIPTIF

#### ➤ KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTALX1	32	21	30	25.00	1.723
TOTALX2	32	23	30	24.88	1.385
TOTALX3	32	23	30	25.38	1.792
TOTALY	32	39	50	42.00	3.027
Valid N (listwise)	32				

#### JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	21	65.6	65.6	65.6
	PEREMPUAN	11	34.4	34.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

#### USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 TAHUN	5	15.6	15.6	15.6
	31-40 TAHUN	16	50.0	50.0	65.6
	41-50 TAHUN	8	25.0	25.0	90.6
	>51 TAHUN	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**PENDIDIKAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	3	9.4	9.4	9.4
	D3	2	6.3	6.3	15.6
	S1	25	78.1	78.1	93.8
	S2	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**LAMA BEKERJA**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 TAHUN	5	15.6	15.6	15.6
	6-10 TAHUN	13	40.6	40.6	56.3
	11-15 TAHUN	9	28.1	28.1	84.4
	>20 TAHUN	5	15.6	15.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**GOLONGAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KONTRAK	15	46.9	46.9	46.9
	I	3	9.4	9.4	56.3
	II	5	15.6	15.6	71.9
	III	5	15.6	15.6	87.5
	IV	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

## ➤ JAWABAN RESPONDEN

**Statistics**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTALX1
N	Valid	32	32	32	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.16	4.25	4.03	4.03	4.28	4.25	25.00
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	25.00
Std. Deviation		.369	.440	.309	.647	.523	.440	1.723

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	27	84.4	84.4	84.4
	SS	5	15.6	15.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	24	75.0	75.0	75.0
	SS	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	3.1	3.1	3.1
	S	29	90.6	90.6	93.8
	SS	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	3.1	3.1	3.1
	KS	3	9.4	9.4	12.5
	S	22	68.8	68.8	81.3
	SS	6	18.8	18.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	3.1	3.1	3.1
	S	21	65.6	65.6	68.8
	SS	10	31.3	31.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	



**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	24	75.0	75.0	75.0
	SS	8	25.0	25.0	100.0
Total		32	100.0	100.0	

**Statistic**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTALX 2
N	Valid	32	32	32	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.22	3.97	4.09	4.19	4.25	4.16	24.88
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	25.00
Std. Deviation		.491	.538	.390	.471	.440	.369	1.385

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	3.1	3.1	3.1
	S	23	71.9	71.9	75.0
	SS	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	15.6	15.6	15.6
	S	23	71.9	71.9	87.5
	SS	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	3.1	3.1	3.1
	S	27	84.4	84.4	87.5
	SS	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	3.1	3.1	3.1
	S	24	75.0	75.0	78.1
	SS	7	21.9	21.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	24	75.0	75.0	75.0
	SS	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	27	84.4	84.4	84.4
	SS	5	15.6	15.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**Statistic**

		X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL X3
N	Valid	32	32	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.22	4.25	4.28	4.31	4.13	25.38
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	25.00
Std. Deviation		.553	.508	.457	.471	.336	1.792

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	6.3	6.3	6.3
	S	21	65.6	65.6	71.9
	SS	9	28.1	28.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	3.1	3.1	3.1
	S	22	68.8	68.8	71.9
	SS	9	28.1	28.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	23	71.9	71.9	71.9
	SS	9	28.1	28.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	22	68.8	68.8	68.8
	SS	10	31.3	31.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**X3.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	28	87.5	87.5	87.5
	SS	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**X3.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	26	81.3	81.3	81.3
	SS	6	18.8	18.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**Statistic**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTALY
N	Valid	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.25	4.13	4.19	4.22	4.16	4.13	4.13	4.19	4.28	4.34	42.00
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	41.00
Std. Deviation		.508	.554	.397	.420	.369	.336	.336	.397	.457	.483	3.027

**Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	3.1	3.1	3.1
	S	22	68.8	68.8	71.9
	SS	9	28.1	28.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	9.4	9.4	9.4
	S	22	68.8	68.8	78.1
	SS	7	21.9	21.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	26	81.3	81.3	81.3
	SS	6	18.8	18.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	25	78.1	78.1	78.1
	SS	7	21.9	21.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**Y5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	27	84.4	84.4	84.4
	SS	5	15.6	15.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**Y6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	28	87.5	87.5	87.5
	SS	4	12.5	12.5	100.0
Total		32	100.0	100.0	

**Y7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	28	87.5	87.5	87.5
	SS	4	12.5	12.5	100.0
Total		32	100.0	100.0	

**Y8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	26	81.3	81.3	81.3
	SS	6	18.8	18.8	100.0
Total		32	100.0	100.0	

**Y9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	23	71.9	71.9	71.9
	SS	9	28.1	28.1	100.0
Total		32	100.0	100.0	

## Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	21	65.6	65.6	65.6
	SS	11	34.4	34.4	100.0
Total		32	100.0	100.0	

## LAMPIRAN 4: HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

## HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

## 1. UJI VALIDITAS

## ➤ UJI VALIDITAS X1

		Correlations						TOTAL
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
X1.1	Pearson	1	.547**	.238	.384*	-.068	.149	.558**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.001	.189	.030	.712	.415	.001
N		32	32	32	32	32	32	32
X1.2	Pearson	.547**	1	.178	.538**	.246	.333	.766**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.001		.331	.001	.176	.062	.000
N		32	32	32	32	32	32	32
X1.3	Pearson	.238	.178	1	.478**	.143	.178	.545**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.189	.331		.006	.434	.331	.001
N		32	32	32	32	32	32	32
X1.4	Pearson	.384*	.538**	.478**	1	.069	.538**	.840**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.030	.001	.006		.709	.001	.000
N		32	32	32	32	32	32	32
X1.5	Pearson	-.068	.246	.143	.069	1	-.035	.394*
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.712	.176	.434	.709		.849	.026



	N	32	32	32	32	32	32	32
X1.6	Pearson	.149	.333	.178	.538**	-.035	1	.596**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.415	.062	.331	.001	.849		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
TOTAL X1	Pearson	.558**	.766**	.545**	.840**	.394*	.596**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000	.026	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32

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

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

➤ **UJI VALIDITAS X2**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTALX 2
X2.1	Pearson	1	-.095	.226	.096	-.112	.340	.468**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.603	.213	.601	.542	.057	.007
	N	32	32	32	32	32	32	32
X2.2	Pearson	-.095	1	.014	.151	.307	.188	.557**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.603		.938	.409	.088	.303	.001
	N	32	32	32	32	32	32	32
X2.3	Pearson	.226	.014	1	.077	-.141	.119	.380*
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.213	.938		.676	.442	.516	.032
	N	32	32	32	32	32	32	32
X2.4	Pearson	.096	.151	.077	1	.389*	.012	.581**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.601	.409	.676		.028	.950	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X2.5	Pearson	-.112	.307	-.141	.389*	1	.149	.529**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.542	.088	.442	.028		.415	.002
	N	32	32	32	32	32	32	32

X2.6	Pearson Correlation	.340	.188	.119	.012	.149	1	.544**
	Sig. (2-tailed)	.057	.303	.516	.950	.415		.001
	N	32	32	32	32	32	32	32
TOTAL X2	Pearson Correlation	.468**	.557**	.380*	.581**	.529**	.544**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	.001	.032	.000	.002	.001	
	N	32	32	32	32	32	32	32

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

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

### ➤ UJI VALIDITAS X3

		Correlations						TOTALX
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	3
X3.1	Pearson Correlation	1	.488**	.387*	.101	.369*	.248	.696**
	Sig. (2-tailed)		.005	.029	.583	.038	.170	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X3.2	Pearson Correlation	.488**	1	.521**	.472**	.567**	.240	.851**
	Sig. (2-tailed)	.005		.002	.006	.001	.185	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X3.3	Pearson Correlation	.387*	.521**	1	.328	-.026	.234	.655**
	Sig. (2-tailed)	.029	.002		.067	.887	.198	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X3.4	Pearson Correlation	.101	.472**	.328	1	.357*	.022	.583**
	Sig. (2-tailed)	.583	.006	.067		.045	.907	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X3.5	Pearson Correlation	.369*	.567**	-.026	.357*	1	.303	.616**
	Sig. (2-tailed)	.038	.001	.887	.045		.092	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32



	Sig. (2-tailed)	.057	.101	.002		.025	.005	.005	.002	.056	.001	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y5	Pearson Correlation	.473*	.375*	.455*	.397*	1	.618*	.878*	.675*	.497*	.232	.751**
	Sig. (2-tailed)	.006	.034	.009	.025		.000	.000	.000	.004	.201	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y6	Pearson Correlation	.378*	.607*	.545*	.486*	.618*	1	.714*	.545*	.394*	.323	.761**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.001	.005	.000		.000	.001	.026	.071	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y7	Pearson Correlation	.378*	.607*	.545*	.486*	.878*	.714*	1	.787*	.394*	.323	.825**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.001	.005	.000	.000		.000	.026	.071	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y8	Pearson Correlation	.400*	.771*	.385*	.520*	.675*	.545*	.787*	1	.412*	.327	.806**
	Sig. (2-tailed)	.023	.000	.030	.002	.000	.001	.000		.019	.068	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y9	Pearson Correlation	.660*	.112	.590*	.342	.497*	.394*	.394*	.412*	1	.718*	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.543	.000	.056	.004	.026	.026	.019		.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y10	Pearson Correlation	.428*	.075	.495*	.572*	.232	.323	.323	.327	.718*	1	.640**
	Sig. (2-tailed)	.015	.681	.004	.001	.201	.071	.071	.068	.000		.000

	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
TOTAL Y	Pearson	.671*	.616*	.726*	.685*	.751*	.761*	.825*	.806*	.723*	.640*	1
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	n											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

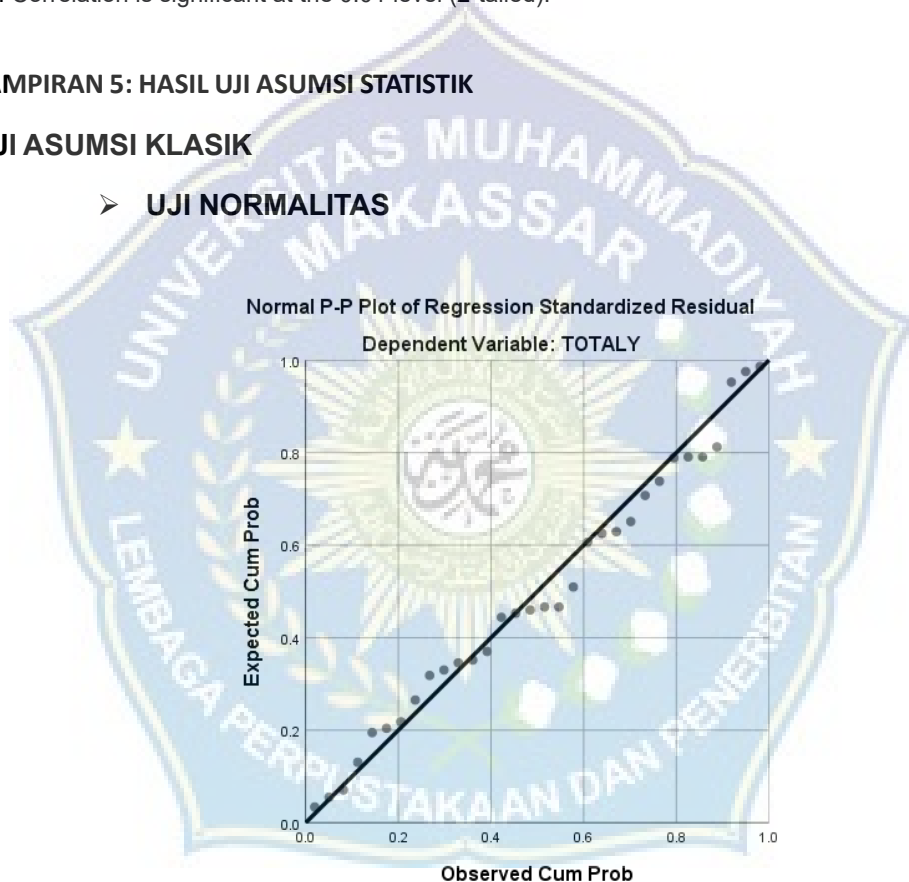
\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

**LAMPIRAN 5: HASIL UJI ASUMSI STATISTIK**

**UJI ASUMSI KLASIK**

➤ **UJI NORMALITAS**



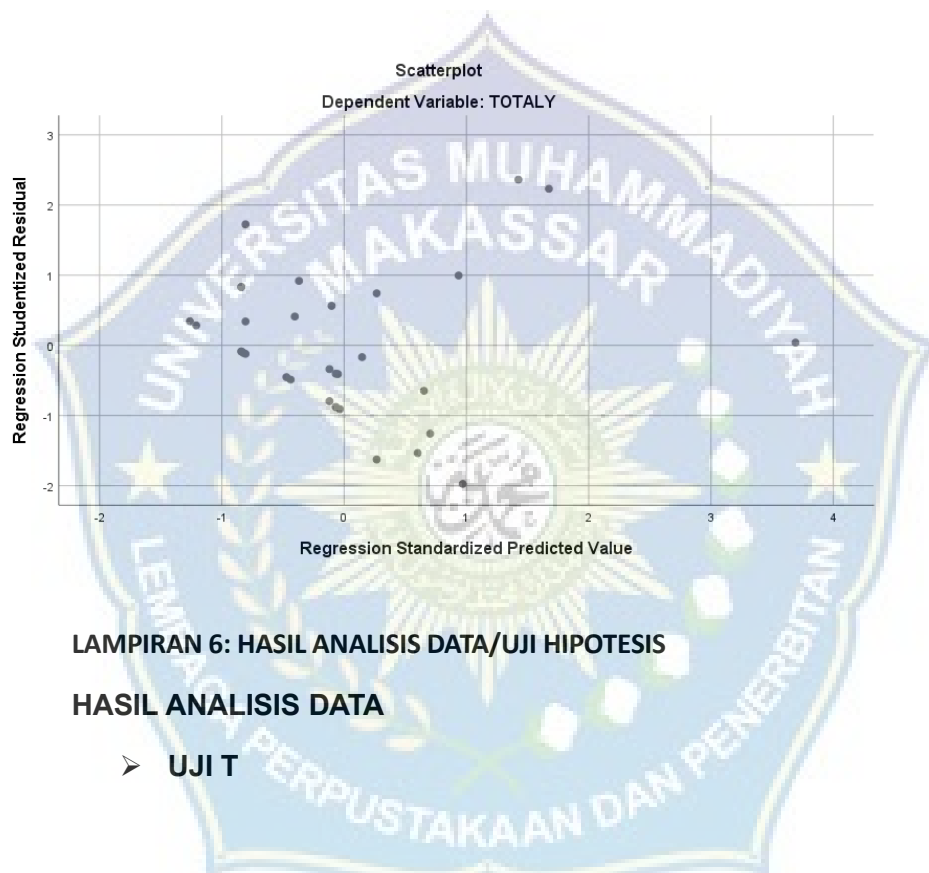
➤ **UJI MULTIKOLINEARITAS**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1. (Constant)	1.161	8.395		.138	.891		

TOTALX1	.074	.283	.042	.260	.796	.681	1.467
TOTALX2	.795	.322	.364	2.466	.020	.810	1.234
TOTALX3	.758	.293	.449	2.587	.015	.587	1.704

a. Dependent Variable: TOTALY

### ➤ Uji Heteroskedastisitas



## LAMPIRAN 6: HASIL ANALISIS DATA/UJI HIPOTESIS

### HASIL ANALISIS DATA

#### ➤ Uji T

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.161	8.395		.138	.891
	TOTALX1	.074	.283	.042	.260	.796
	TOTALX2	.795	.322	.364	2.466	.020
	TOTALX3	.758	.293	.449	2.587	.015

a. Dependent Variable: TOTALY

## LAMPIRAN HASIL INTERPRETASI DATI

### HASIL INTERPRETASI DATA

#### ➤ HASIL REGRESI LINEAR BERGANDA

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.161	8.395		.138	.891
	TOTALX1	.074	.283	.042	.260	.796
	TOTALX2	.795	.322	.364	2.466	.020
	TOTALX3	.758	.293	.449	2.587	.015

a. Dependent Variable: TOTALY

#### ➤ UJI DETERMINAS (R<sup>2</sup>)

**Model Summary**

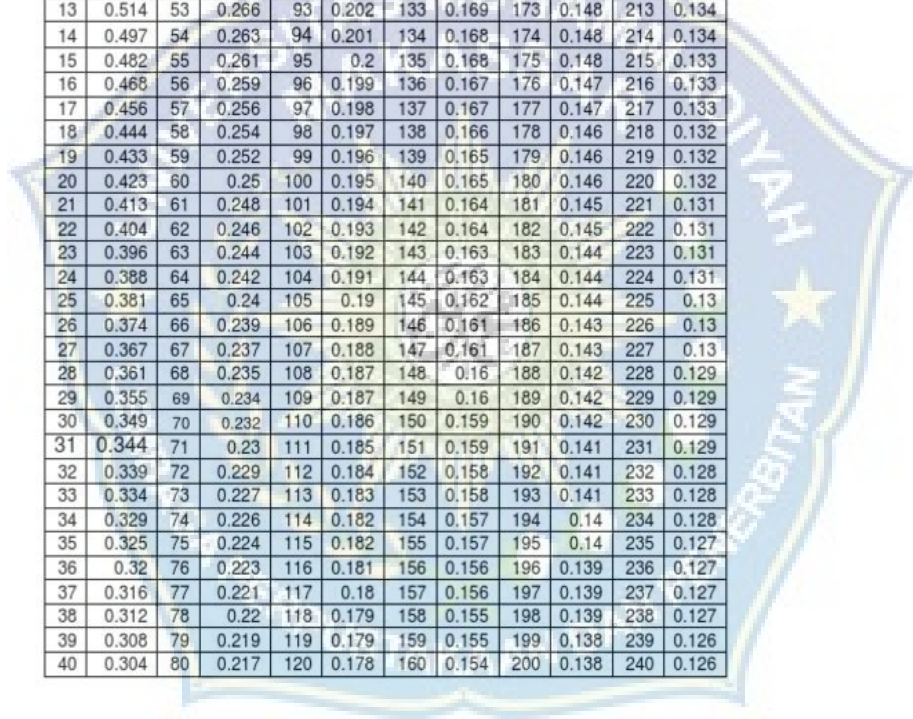
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 <sup>a</sup>	.506	.453	2.238

a. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX2, TOTALX1

**LAMPIRAN NILAI  $R_{tabel}$**

Tabel r Product Moment  
Pada Sig.0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	<b>52</b>	<b>0.268</b>	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	<b>0.344</b>	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126





**LAMPIRAN T**<sub>tabel</sub>

### Critical values of *t* for two-tailed tests

Significance level ( $\alpha$ )

Degrees of freedom ( <i>df</i> )	.2	.15	.1	.05	.025	.01	.005	.001
1	3.078	4.165	6.314	12.706	25.452	63.657	127.321	636.619
2	1.886	2.282	2.920	4.303	6.205	9.925	14.089	31.599
3	1.638	1.924	2.353	3.182	4.177	5.841	7.453	12.924
4	1.533	1.778	2.132	2.776	3.495	4.604	5.598	8.610
5	1.476	1.699	2.015	2.571	3.163	4.032	4.773	6.869
6	1.440	1.650	1.943	2.447	2.969	3.707	4.317	5.959
7	1.415	1.617	1.895	2.365	2.841	3.499	4.029	5.408
8	1.397	1.592	1.860	2.306	2.752	3.355	3.833	5.041
9	1.383	1.574	1.833	2.262	2.685	3.250	3.690	4.781
10	1.372	1.559	1.812	2.228	2.634	3.169	3.581	4.587
11	1.363	1.548	1.796	2.201	2.593	3.106	3.497	4.437
12	1.356	1.538	1.782	2.179	2.560	3.055	3.428	4.318
13	1.350	1.530	1.771	2.160	2.533	3.012	3.372	4.221
14	1.345	1.523	1.761	2.145	2.510	2.977	3.326	4.140
15	1.341	1.517	1.753	2.131	2.490	2.947	3.286	4.073
16	1.337	1.512	1.746	2.120	2.473	2.921	3.252	4.015
17	1.333	1.508	1.740	2.110	2.458	2.898	3.222	3.965
18	1.330	1.504	1.734	2.101	2.445	2.878	3.197	3.922
19	1.328	1.500	1.729	2.093	2.433	2.861	3.174	3.883
20	1.325	1.497	1.725	2.086	2.423	2.845	3.153	3.850
21	1.323	1.494	1.721	2.080	2.414	2.831	3.135	3.819
22	1.321	1.492	1.717	2.074	2.405	2.819	3.119	3.792
23	1.319	1.489	1.714	2.069	2.398	2.807	3.104	3.768
24	1.318	1.487	1.711	2.064	2.391	2.797	3.091	3.745
25	1.316	1.485	1.708	2.060	2.385	2.787	3.078	3.725
26	1.315	1.483	1.706	2.056	2.379	2.779	3.067	3.707
27	1.314	1.482	1.703	2.052	2.373	2.771	3.057	3.690
28	1.313	1.480	1.701	2.048	2.368	2.763	3.047	3.674
29	1.311	1.479	1.699	2.045	2.364	2.756	3.038	3.659
30	1.310	1.477	1.697	2.042	2.360	2.750	3.030	3.646
40	1.303	1.468	1.684	2.021	2.329	2.704	2.971	3.551
50	1.299	1.462	1.676	2.009	2.311	2.678	2.937	3.496
60	1.296	1.458	1.671	2.000	2.299	2.660	2.915	3.460
70	1.294	1.456	1.667	1.994	2.291	2.648	2.899	3.435
80	1.292	1.453	1.664	1.990	2.284	2.639	2.887	3.416
100	1.290	1.451	1.660	1.984	2.276	2.626	2.871	3.390
1000	1.282	1.441	1.646	1.962	2.245	2.581	2.813	3.300
Infinite	1.282	1.440	1.645	1.960	2.241	2.576	2.807	3.291

## Lampiran surat keterangan bebas plagiat



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**  
Akramat Kantor: Jl. Sultan Alauddin NO 259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax (0411) 865588

---

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Putri Afiqa Nur  
Nim : 105721131320  
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	2 %	10 %
2	Bab 2	0 %	25 %
3	Bab 3	6 %	10 %
4	Bab 4	3 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 14 Juni 2024  
Mengetahui,  
Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Nersyah S. Fathoni, M.P.  
NBM 01635501

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588  
Website: [www.library.unismuh.ac.id](http://www.library.unismuh.ac.id)  
E-mail : [perpustakaan@unismuh.ac.id](mailto:perpustakaan@unismuh.ac.id)

### Lampiran hasil plagiat

**BAB I PUTRI AFIQA NUR**  
105721131320  
by TahapTutup

**BAB II PUTRI AFIQA NUR**  
105721131320  
by TahapTutup

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH**  
**MAKASSAR**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN**  
**KEMASYARAKATAN**

**BAB I PUTRI AFIQA NUR 105721131320**  
ORIGINALITY REPORT

2%	2%	2%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Asosiasi Dosen, Pendidik dan Peneliti Indonesia	2%
---	--	----

Exclude quotes  Exclude bibliography  Exclude matches

**LULUS**

Submission date: 14-Jun-2024 07:07AM (UTC+0700)  
Submission ID: 240205522  
File name: BAB\_I\_-\_2024-06-14T080511.570.docx (20.01K)  
Word count: 1249  
Character count: 8527

**BAB II PUTRI AFIQA NUR 105721131320**  
ORIGINALITY REPORT

0%	2%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

turnitin		
----------	--	--

Exclude quotes  Exclude bibliography  Exclude matches

Submission date: 14-Jun-2024 07:08AM (UTC+0700)  
Submission ID: 2402055684  
File name: BAB\_II\_-\_2024-06-14T080512.945.docx (84.68K)  
Word count: 3314  
Character count: 22371

# BAB III PUTRI AFIQA NUR

105721131320

by TahapTutup

Submission date: 14-Jun-2024 07:09AM (UTC+0700)  
Submission ID: 2402056099  
File name: BAB\_III\_-\_2024-06-14T080513.939.docx (28.8K)  
Word count: 1732  
Character count: 11338

BAB III PUTRI AFIQA NUR 105721131320

ORIGINALITY REPORT

6%	2%	0%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	3%
2	docplayer.info Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	2%

Exclude quotes Off  
Exclude bibliography Off  
Exclude matches Off





BAB IV PUTRI AFIQA NUR  
105721131320  
by TahapTutup

Submission date: 14-Jun-2024 07:10AM (UTC+0700)  
Submission ID: 2402056747  
File name: BAB\_IV\_2024-06-14T080518.024.docx (208.18K)  
Word count: 5037  
Character count: 30261

BAB IV PUTRI AFIQA NUR 105721131320


ORIGINALITY REPORT

3%	3%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	3%
---	--	----

Exclude quotes Off Exclude matches 4.2%  
Exclude bibliography Off



BAB V PUTRI AFIQA NUR  
105721131320  
by TahapTutup

Submission date: 14-Jun-2024 07:11AM (UTC+0700)  
Submission ID: 2402057109  
File name: BAB\_V\_2024-06-14T080518.968.docx (19.97K)  
Word count: 375  
Character count: 2392

BAB V PUTRI AFIQA NUR 105721131320


ORIGINALITY REPORT

0%	0%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

--	--	--

Exclude quotes Off Exclude matches 2%  
Exclude bibliography Off



## Lampiran publikasi jurnal



**UNIVERSITAS SYEKH YUSUF AL-MAKASSARI GOWA**  
**SK KEMENDIKBUD RISTEK DIKTI NO 624/E/O/2022**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**LIQUIDITY: JURNAL ILMU MANAJEMEN DAN BISNIS**  
 Alamat: Perum BTN Andi Tonro Permai, Kab. Gowa Provinsi Sulawesi Selatan  
 No. Telp/ WA 0852-9973-5010 Email: [manajemen@usy.ac.id](mailto:manajemen@usy.ac.id)

No : C.002/MAN/LQDT/V/45/2024 Gowa, 15 Dzulhijjah 1445 H  
 Lampiran : - 22 Junii 2024 M  
 Hal : LOA (*letter of acceptance*)

Kepada Yth: Bpk/ibu/sdr.

**PUTRI AFIQA NUR**

Di-

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunianya, Shalawat dan salam selalu kita sanjungkan kepada Nabi besar Muhammad SAW semoga aktivitas keseharian kita dapat bernilai ibadah Aamiin.

Berdasarkan artikel Bapak/ibu yang diajukan ke redaksi Liquidity:Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis dengan Judul:

**PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BUNTU BATUKABUPATEN ENREKANG**

Bersama ini kami sampaikan bahwa hasil penilaian dari mitra bestari dan sidang dewan redaksi, artikel Bapak/ibu layak dimuat di Liquidity: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Vol 2 No.2 Juli 2024

*Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih*  
*Wassalamu A'laikum Wr, Wb*



Tembusan:

1. Rektor Universitas Syekh Yusuf Al Makassari Gowa
2. LPPM Universitas Syekh Yusuf Al Makassari Gowa
3. Arsip



## BIOGRAFI PENULIS



Putri Afiqa Nur, panggilan Pute lahir di Belalang pada tanggal 10 Mei 2002 dari pasangan suami istri Bapak Ismail dan Ibu Masni. Peneliti adalah anak pertama dari 4 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Belalang Desa Langda Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Negeri 78 Belalang lulus tahun 2014, SMP Negeri 2 Baraka lulus tahun 2017, SMA Negeri 10 Enrekang lulus tahun 2020, dan mulai tahun 2020 mengikuti program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Kampus niversitas Muhammadiyah sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulis skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Progam Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

