

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP MUTU
PELAYANAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA
EREMERASA KABUPATEN BANTAENG**

SKRIPSI



**NARI
NIM: 105721122920**

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

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

**Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda Air Minum
Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

NARI

NIM: 105721122920

*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
MAKASSAR
2024**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

"Ilmu adalah cahaya, tekad adalah api, dan kerja keras adalah bahan bakarnya. Teruslah belajar, tetap fokus pada tujuan, dan jangan pernah menyerah dalam menghadapi tantangan. Ingatlah bahwa setiap langkah kecil membawamu lebih dekat pada impianmu. Jadilah seperti pohon yang tumbuh perlahan namun menghasilkan buah yang manis dan teduh yang bermanfaat bagi sekitarnya."

Persembahan

Karya ini kupersembahkan dengan segenap cinta dan rasa syukur kepada kedua orangtuaku tercinta, yang tak pernah lelah memberikan dukungan, doa, dan pengorbanan tanpa batas. Untuk saudara-saudaraku yang selalu menjadi penyemangat dalam setiap langkahku. Kepada para guru dan dosen yang telah membimbing dengan sabar dan memberikan ilmu yang tak ternilai harganya. Serta untuk sahabat-sahabat seperjuangan yang telah berbagi suka dan duka selama perjalanan akademik ini. Semoga karya ini menjadi awal dari kontribusiku untuk agama, bangsa, dan negara.

PESAN DAN KESAN

Perjalanan menyelesaikan skripsi ini telah memberikan banyak pelajaran berharga tentang ketekunan, kesabaran, dan pentingnya dukungan dari orang-orang terdekat. Proses ini mengajarkan bahwa kesuksesan tidak datang dalam semalam, melainkan melalui usaha konsisten dan pantang menyerah. Kepada adik-adik tingkat, percayalah pada kemampuan diri sendiri dan jangan takut untuk meminta bantuan ketika dibutuhkan. Ingatlah bahwa skripsi bukan akhir dari perjalanan, melainkan awal dari petualangan baru dalam mengaplikasikan ilmu untuk kebaikan masyarakat.



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

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan
Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten
Bantaeng

Nama Mahasiswa : Nari
NIM : 105721122920
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan Bahwa Penelitian Ini Telah diteliti dan diujikan di depan panitia
panguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 30 Agustus 2024, di Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

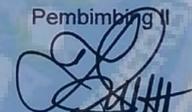
Makassar, 30 Agustus 2024

Menyetujui,

Pembimbing I


Dr. H. Andi Jam'an, S.E.,M.Si
NBM: 651 507

Pembimbing II

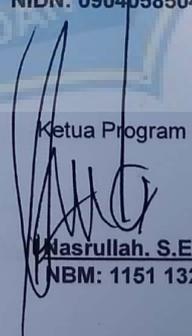

Zalkha Soraya, S.E.,M.M
NIDN: 0904058504

Mengetahui,

Dekan


Dr. H. Andi Jam'an, S.E.,M.Si
NBM: 651 507

Ketua Program Studi


Nasrullah, S.E.,M.M
NBM: 1151 132



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

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

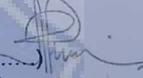
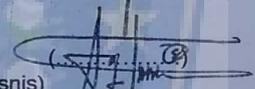
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Nari, Nim : 105721122920 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0012/SK-Y/61201/091004/2024 Tanggal 25 Safar 1446 H/ 30 Agustus 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 25 Safar 1446 H
30 Agustus 2024 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T.,M.T.,IPU. (.....) 
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E.,M.Si (.....) 
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E.,M.Acc (.....) 
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. H. Andi Jam'an, S.E.,M.Si (.....) 
2. Dr. Samsul Rizal, S.E.,M.M (.....) 
3. Sri Andayaningsih, S.E., M.M (.....) 
4. Zalkha Soraya, S.E.,M.M (.....) 

Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, S.E.,M.Si

NBM : 651 507



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nari
Stambuk : 105721122920
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda
Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Dengan ini menyatakan Bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Makassar, 30 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan,



NARI
NIM:105721122920

Diketahui Oleh:



Dekan

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651507

Ketua Program Studi

Nasrullah, S.E., M.M
NBM: 1151 132

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

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

Nama : Nari
NIM : 105721122920
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

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

“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng”.

Beserta perangkat yang ada (Jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihkan 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, 30 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan



Nari
NIM: 105721122920

ABSTRAK

NARI. 2024. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng*. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Andi Jam'an dan Zalkha Soraya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana, dengan jumlah sampel sebanyak 89 responden yang terdiri dari pelanggan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mengukur persepsi pelanggan terhadap kinerja pegawai dan mutu pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan, ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 4,992 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,666 pada taraf signifikansi 0,05. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,223 menunjukkan bahwa 22,3% variasi mutu pelayanan dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai, sementara 77,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Temuan ini menegaskan pentingnya meningkatkan kinerja pegawai untuk memperbaiki mutu pelayanan. Disarankan agar perusahaan memperkuat program pelatihan dan pengembangan pegawai serta memperbaiki aspek-aspek lain seperti infrastruktur dan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: *Kinerja Pegawai, Mutu Pelayanan, Manajemen SDM.*

ABSTRACT

NARI. 2024. *The Influence of Employee Performance on the Service Quality of the Tirta Eremerasa Drinking Water Company, Bantaeng Regency. Thesis for the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Andi Jam'an and Zalkha Soraya.*

This research aims to examine the influence of employee performance on service quality at Perumda Air Minum Tirta Eremerasa, Bantaeng Regency. The method used in this research is simple linear regression analysis, with a sample size of 89 respondents consisting of customers of Perumda Air Minum Tirta Eremerasa. Data collection is carried out through questionnaires that measure customer perceptions of employee performance and service quality.

The research results show that employee performance has a significant influence on service quality, as indicated by the t-count value of 4.992 which is greater than the t-table of 1.666 at a significance level of 0.05. The coefficient of determination (R^2) of 0.223 indicates that 22.3% of the variation in service quality can be explained by employee performance, while the remaining 77.7% is influenced by other factors not included in this model. These findings emphasize the importance of improving employee performance to improve service quality. It is recommended that companies strengthen employee training and development programs and improve other aspects such as infrastructure and technology to improve service quality.

Keywords: *Employee Performance, Service Quality, HR Management.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan 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 Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng” ini dapat 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 terima kasih kepada kedua orang tua penulis, Bapak Podding dan Ibu Mina, yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang, dan do'a tulus. Terima kasih juga kepada seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan baik materi maupun moral, dan do'a restu yang telah mereka berikan kepada penulis. Semoga segala bantuan tersebut menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

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

1. Kedua Orang tua saya bapak Podding dan ibu Mina yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam menemani setiap langkah saya, yang merupakan anugerah yang terbesar dalam kehidupan saya, saya berharap dapat menjadi anak yang bisa dibanggakan.
2. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T.,M.T.,IPU Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. H. Andi Jam'an., SE., M. Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Nasrullah, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

5. Bapak Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
6. Ibu Zalkha Soraya, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
7. Ibu Mira, SE., M.Ak., selaku Penasehat Akademik, terima kasih telah memberikan bimbingan dan nasehat selama masa studi.
8. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
9. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
10. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
11. Rekan-rekan sahabat Kiki putri Ramadani, Nuraira Rahman, Sinta pratiwi, dan Nurfadillah terima kasih atas bantuan, motivasi, dan kebersamaan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.
12. Terima Kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.
13. Kepada diri saya sendiri karena telah berhasil melalui proses yang panjang selama dibangku perkuliahan, Terimakasih sudah sabar mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan. Tetap bertahan, dan selalu sehat dalam setiap proses skripsi dan selalu bersyukur atas apa yang telah diberikan Allah SWT.

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 kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Setiap masukan dan koreksi dari berbagai pihak akan menjadi bahan pembelajaran yang sangat berharga bagi penulis dalam mengembangkan kemampuan akademis dan pengetahuan lebih lanjut di masa depan.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama kepada almamater tercinta, Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam

bidang etika kerja dan pengalaman kerja, serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa, akademisi, dan praktisi di bidang manajemen sumber daya manusia. Penulis berharap karya ini dapat menjadi inspirasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang akan mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja pegawai.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, Agustus 2024

NARI
NIM: 105721122920



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Teori	11
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2. Kinerja Pegawai.....	14
3. Mutu Pelayanan	20

B. Tinjauan Empiris	26
C. Kerangka Pikir	28
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Jenis dan Sumber Data	30
D. Populasi dan Sampel	31
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Defenisi Operasional Variabel dan Pengukuran	33
G. Metode Analisis Data	34
H. Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
B. Penyajian Data (Hasil Penelitian).....	45
C. Analisis dan Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	78
BIOGRAFI PENULIS.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Data Populasi.....	31
Tabel 3.2 Skala Likert	33
Tabel 3.3 Defenisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian.....	49
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (X).....	50
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan (Y).....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.9 Analisis Data Asumsi Klasik Uji Normalitas.....	57
Tabel 4.10 Analisis Data Asumsi Klasik Uji Multikolonieritas.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Glejser.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Park.....	66
Tabel 4.13 Uji Asumsi Klasik.....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	67
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng.....	42
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2. Data Deskripsi Responden.....	89
Lampiran 3. Tabulasi Data (Hasil Angket Variabel X, Y).....	86
Lampiran 4. Hasil SPSS Karakteristik Responden.....	90
Lampiran 5. Hasil SPSS Deskripsi Variabel X, Y.....	92
Lampiran 6. Hasil SPSS Uji Validitas Variabel X, Y.....	101
Lampiran 7. Hasil SPSS Uji Reliabilitas Variabel X, Y.....	104
Lampiran 8. Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik dan Hipotesis.....	105
Lampiran 9. R Tabel & T Tabel.....	106
Lampiran 10. Dokumentasi.....	112
Lampiran 11. Surat Persetujuan Seminar Proposal.....	113
Lampiran 12. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	114
Lampiran 13. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	115
Lampiran 14. Surat Hasil Validasi Data Kuantitatif	116
Lampiran 15. Surat Hasil Validasi Abstrak	117
Lampiran 14 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	118

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang memegang peranan penting dalam terlaksananya seluruh kegiatan atau aktivitas perusahaan, baik secara individu maupun secara kelompok, oleh karena itu harus dikelola dengan baik melalui manajemen sumber daya manusia (MSDM). Dalam suatu perusahaan manusia dan organisasi merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, karena saling bergantung.

Pada hakekatnya manusia sebagai penggerak utama dan penentu jalannya suatu organisasi atau instansi-instansi. Karena pentingnya unsur manusia dalam menjalankan suatu pekerjaan maka perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan. pegawai merupakan faktor penting dalam setiap organisasi baik dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan secara efektif dan efisien.

Suatu organisasi bukan hanya mengharapkan pegawai yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi adalah adanya pegawai yang mampu dan terampil serta mempunyai semangat kerja yang tinggi, sehingga dapat diharapkan suatu hasil kerja yang memuaskan. Kenyataannya tidak semua pegawai mempunyai kemampuan dan ketrampilan serta semangat kerja sesuai dengan harapan organisasi.

Menurut Hasibuan (2019:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengelola hubungan dan peran pegawai agar berkontribusi secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Mangkunegara (2018:2) manajemen sumber daya manusia adalah suatu pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya yang tersedia pada individu. Kemampuan tersebut dikembangkan secara optimal dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan untuk pengembangan individu pegawai.

Kinerja pegawai merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam kurun waktu tertentu. Menurut Hasibuan (2017) kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan seseorang dalam melaksanakan tugas atau keterampilan, usaha dan kemampuannya. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dilakukan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2019:67).

Menurut Moeheriono (2012) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing, untuk mencapai tujuan organisasi.

Salah satu faktor yang mempunyai pengaruh besar terhadap kinerja seorang karyawan adalah Kemampuannya dalam melaksanakan pekerjaan. Sebab dalam suatu organisasi,seluruh anggota perusahaan harus mempunyai kemampuan profesional yang baik agar dapat meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan fungsinya.

Dalam hal ini instansi harus memantau kinerja setiap pegawai untuk memastikan bahwa mereka telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan yang diharapkan. Penilaian kinerja ini sangat penting dalam menilai kinerja karyawan untuk menentukan apakah perusahaan akan terus bekerja sama dengan karyawan jika kinerjanya baik. Karena kinerja pegawai mempunyai pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk mempertahankan para pelanggan Perumanda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng.

Pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi organisasi dalam bidang apapun. Namun sebagian besar organisasi atau perusahaan masa kini banyak yang hanya lebih memfokuskan pada hal-hal yang teknis dan seputar kinerja perusahaan dan hanya sedikit sekali yang memperhatikan dari sisi manusianya. Itu sebabnya sangat diperlukan juga mengenai pelayanan bermutu atau berkualitas. Bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pengunjung atau pelanggan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan suatu perusahaan atau organisasi dalam memuaskan kebutuhan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pengunjung atau pelanggan (Dianty et al. 2021).

Menurut penelitian Hermawan dkk. (2016), ketidakpuasan masyarakat terhadap transparansi kualitas layanan kemungkinan besar disebabkan oleh

kemampuan agen dalam menjelaskan informasi kepada publik yang tidak sesuai harapan masyarakat. Secara keseluruhan kualitas pelayanan menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan dan ketepatan penyampaian, sesuai dengan harapan masyarakat Kabupaten Bantaeng.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng merupakan badan usaha milik pemerintah Kabupaten Bantaeng yang didirikan berdasarkan peraturan daerah Nomor 1 Tahun 1980 tanggal 28 Maret sebagai perusahaan daerah air minum tirta eremerasa kabupaten bantaeng. Sesuai dengan peraturan pendirian perusahaan, tujuan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Di Kabupaten Bantaeng adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan air yang tinggi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memberikan kontribusi terhadap pendapatan utama daerah.

Program yang dilaksanakan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, diwilayah perkotaan dan dipedesaan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memperoleh air bersih, sehat dan mencukupi kebutuhan untuk rumah tangga dan industri, guna mendukung pembangunan perekonomian kesehatan kondisi penduduk.

Sebagai salah satu badan usaha milik negara diwilayah Bantaeng. Kehadiran Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng sangat penting bagi masyarakat, begitu pula pentingnya keberadaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Secara administratif kabupaten bantaeng

terdiri dari 8 kecamatan dan 67 Kelurahan/Desa pada tahun 2022. Kabupaten ini dilewati oleh jaringan pipa distribusi utama dan merupakan wilayah pemasok utama Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng.

Kabupaten Bantaeng mengambil sumber air baku dari mata air Eremerasa, kayu loe, dammo, mannaraki, pucili, bonto-bonto, dan campaga dengan kualitas air yang memenuhi syarat yang ditentukan berdasarkan hasil uji laboratorium yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng. Saat ini pelayanan yang diberikan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng kepada masyarakat antara lain: instalasi baru, relokasi sementara, perubahan nama, perubahan alamat, perbaikan pipa air, pembayaran tagihan air dan pelayanan air itu sendiri.

Kondisi sumber air sebagian besar di wilayah kabupaten bantaeng dalam keadaan baik, sedangkan pertumbuhan pelanggan mengalami kelambatan karena jaringan distribusi belum mencapai sasaran pelayanan, dari seluruh jumlah pelanggan yang ada. Jika di bandingkan besaran cakupan pelayanan yang dicapai oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng baru mencapai 32,1% dari seluruh jumlah penduduk kabupaten bantaeng yang pada akhir tahun 2022 telah mencapai 199.399 jiwa.

Adapun sambungan pelanggan Perusahaan Umum Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng yaitu sambungan rumah tangga sebanyak 17.269 unit, sosial 156 unit, instansi pemerintah 117 unit, niaga 266 unit, industri 4 unit, hidrant umum 135 unit. Aspek pelayanan pelanggan yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa

Kabupaten Bantaeng belum mampu menjamin kepuasan pelanggan secara utuh yaitu kualitas, kuantitas, kontinuitas dan komunikasi dengan pelanggan.

Upaya Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat nampaknya tidak sesuai dengan realita perilaku konsumen dalam menyikapi pelayanan yang telah diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Karena masih banyak pelanggan yang mengeluhkan pelayanan PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng.

Warga Kecamatan Bantaeng menilai kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Air Minum setempat dianggap belum bisa memberikan hasil terbaik seperti yang diharapkan masyarakat. Berbagai keluhan dan kekhawatiran masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng menjadi tantangan bagi instansi tersebut.

Permasalahan kualitas pelayanan menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian bagi semua perusahaan untuk dapat bertahan dalam lingkungan bisnis, khususnya untuk Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Masyarakat Kabupaten Bantaeng menuntut pelayanan yang cepat dan hasil produksi yang baik. Sebagai pelanggan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, jika tidak puas dengan kualitas pelayanan maka masyarakat akan bosan. Hal ini kemungkinan pelanggan untuk memilih solusi lain seperti pemasangan sumur.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, masih terdapat pegawai Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng memiliki

kinerja yang kurang maksimal . Hal ini terlihat dari kurangnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Misalnya, masih terdapat pegawai yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan seperti pegawai lambat dalam menangani pengaduan pelanggan terkait dengan air yang sering kali tersumbat ataupun tidak mengalir, dan sebagian besar keluhan dari pelanggan yaitu jumlah tagihan tarif air tidak sesuai dengan penggunaan konsumen, serta adanya pencabutan meteran yang dilakukan oleh petugas PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng yang menyebabkan pelanggan tidak bisa mendapatkan kebutuhan air yang diinginkan.

Permasalahan yang timbul dalam pengelolaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng umumnya berkaitan dengan objek kualitas dan kuantitas, pada musim hujan air sering kali keruh karena sistem drainase langsung ke sungai yang tidak memiliki sistem pengolahan. Sementara itu, pada musim kemarau, debit mata air berkurang akibat kemarau panjang dan beberapa wilayah mendistribusikan air secara bergilir sehingga pelanggan Perusahaan Air Minum Tirta Eremerasa di Kabupaten Bantaeng cenderung tidak memiliki ketidakpastian dalam memperoleh air.

Hasil dari penelitian sebelumnya yaitu penelitian Inten Pratiwi (2017) menunjukkan hasil bahwa kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian Andi Nur Islamiyah (2021) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh simultan dari kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa.

Sedangkan hasil penelitian Alwin Teniro, Zainuddin, Hasan Basri (2020) diketahui berdasarkan uji parsial yang menunjukkan bahwa variabel wujud fisik dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Tawar. Namun variabel kehandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Tawar.

Adanya perbedaan atau kesenjangan dalam hasil penelitian tersebut dapat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan, budaya masyarakat dan lain-lain. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan topik tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***"Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng"***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: "Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap mutu pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah: "Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng".

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin di peroleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

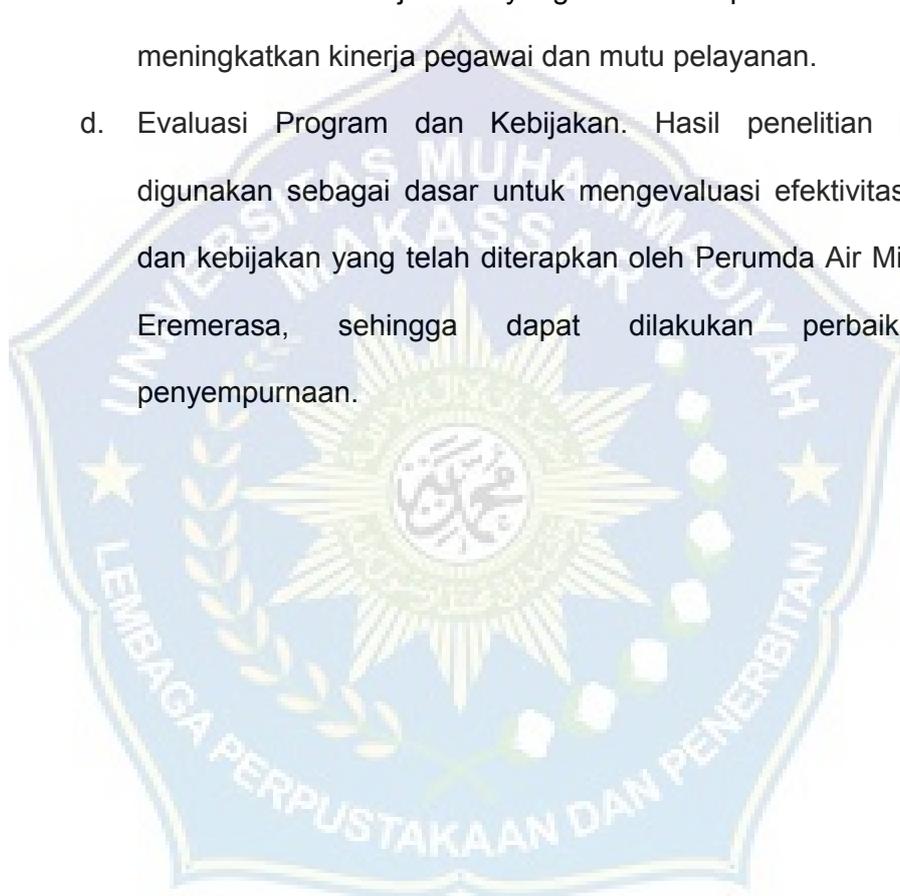
1. Manfaat Teoritis

- a. Pengembangan Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks kinerja pegawai dan mutu pelayanan. Hasil penelitian dapat menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dan bagaimana hal tersebut berdampak pada mutu pelayanan yang diberikan.
- b. Referensi untuk Penelitian Lanjutan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada hubungan antara kinerja pegawai dan mutu pelayanan. Peneliti lain dapat menggunakan hasil ini sebagai dasar untuk mengeksplorasi lebih dalam tentang variabel-variabel yang terkait.

2. Manfaat Praktis

- a. Peningkatan Kinerja Pegawai. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen Perumda Air Minum Tirta Eremerasa untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dan merancang program-program pelatihan serta pengembangan yang tepat untuk meningkatkan kinerja mereka.
- b. Peningkatan Mutu Pelayanan. Dengan memahami hubungan antara kinerja pegawai dan mutu pelayanan, Perumda Air Minum Tirta

- Eremerasa dapat mengimplementasikan kebijakan dan strategi yang efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan.
- c. Pengambilan Keputusan Manajerial. Penelitian ini menyediakan data dan informasi yang dapat digunakan oleh para pengambil keputusan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran dalam meningkatkan kinerja pegawai dan mutu pelayanan.
 - d. Evaluasi Program dan Kebijakan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas program dan kebijakan yang telah diterapkan oleh Perumda Air Minum Tirta Eremerasa, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan penyempurnaan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan pengelolaan personel dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut A.F.Stoner manajemen SDM adalah proses berkesinambungan yang bertujuan untuk menyediakan organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Menurut Hasibuan (2016:10), Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar berdaya guna dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan. menurut Mangkunegara (2018:2) manajemen sumber daya manusia adalah suatu pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya yang tersedia pada individu.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu bidang manajemen yang menitikberatkan pada fungsi staffing dalam proses manajemen. Kegiatan staffing meliputi penentuan kualifikasi calon pegawai rekrutmen, seleksi calon pegawai, menyelenggarakan training and development, melakukan evaluasi performa, dan memberikan kompensasi pada pekerja. Manajemen sumber daya manusia

seringkali juga disebut sebagai human resource management (HRM) dan manajemen personalia.

b. Fungsi Manajemen Sumber Daya manusia

- 1) Staffing (Keanggotaan). Staffing dalam fungsi manajemen sumber daya manusia merupakan fungsi yang mengatur keanggotaan. Fungsi SDM mempunyai tiga fungsi utama yaitu perencanaan, pensiun, dan seleksi. Fungsi SDM ini memegang peranan penting dalam menentukan kualitas sumber daya manusia dalam suatu perusahaan.
- 2) Evaluasi kinerja. Fungsi manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan tentunya akan melakukan penilaian kinerja terhadap para pegawainya. Manajemen SDM bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja sumber daya manusianya. Fungsi manajemen sumber daya ini meliputi penilaian dan evaluasi terkait kinerja yang diberikan selama periode waktu tertentu. Dengan evaluasi, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap karyawan memenuhi tanggung jawab dan tugasnya. Pengelolaan SDM juga harus berkembang dalam berbagai bentuk, misalnya dalam pelatihan.
- 3) Kompensasi dan pelatihan. Fungsi ini kemudian menangani kompensasi aktivitas SDM, yang juga akan berkaitan dengan kepuasan dan keuntungan yang diterima perusahaan. Kompensasi dapat mencakup gaji pokok, bonus, tunjangan, asuransi kesehatan, cuti, dan dana pensiun.

- 4) Pelatihan dan pengembangan. Fungsi manajemen SDM yang penting adalah pelatihan dan pengembangan departemen SDM bertanggung jawab untuk membantu pihak manajer dalam membuat program-program pelatihan bagi tiap lapisan pegawai agar menghasilkan kinerja yang lebih berkualitas.
- 5) Employee relation. Manajemen SDM merupakan manajemen yang berhubungan langsung dengan para SDM disemua lini. Bagi perusahaan yang memiliki serikat pekerja didalamnya, fungsi manajemen SDM haruslah aktif dalam mengurus segala masalah dan negosiasi dari serikat pekerja. Tanggung jawab utama departemen SDM adalah untuk menghindari praktik-praktik yang tidak sehat seperti mogok kerja. Dalam perusahaan yang tidak memiliki serikat kerja, departemen sumber daya manusia dibutuhkan untuk terlibat dalam hubungan karyawan.
- 6) Personal research. Fungsi manajemen SDM ini, untuk melakukan analisis terhadap masalah individu dan perusahaan serta membuat perubahan yang sesuai. Manajemen SDM juga akan berfungsi sebagai pencari solusi dari masalah-masalah yang terjadi atau personal research. Masalah yang sering diperhatikan oleh departemen sumber daya manusia dapat meliputi penyebab terjadinya ketidakhadiran atau keterlambatan karyawan, prosedur penarikan dan seleksi yang baik, dan penyebab ketidakpuasan tenaga kerja.
- 7) Kesehatan serta keselamatan kerja. Fungsi manajemen SDM yang terakhir adalah menciptakan kesehatan dan keselamatan

yang kerja yang baik dilingkungan perusahaan. Keselamatan dan kesehatan kerja akan berpengaruh terhadap kredibilitas perusahaan. Sebuah manajemen SDM harus memperhatikan keselamatan pekerjanya melalui program yang dijalankan. Hal ini dilaksanakan untuk meminimalisir kejadian yang tidak diharapkan dan menciptakan suasana aman dan keselamatan dilingkungan kerja.

2. Kinerja Pegawai

a. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitatif dan kuantitatif yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja individu dalam suatu organisasi. Sementara itu, efektivitas organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai oleh organisasi. Istilah organisasi berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi yang dicapai oleh seseorang).

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2019: 67). Menurut Sinaga (2020: 14), kinerja adalah hasil kerja atau kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang dipegaruhi oleh

beberapa faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu tertentu.

Hamdiyah (2016: 5) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah prestasi kerja yang mencerminkan perbandingan antara prestasi kerja dengan standar yang telah ditentukan. Fadil Sandewa (2018: 97) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika.

Untuk meningkatkan efisiensi personel, pegawai harus mampu melaksanakan tugasnya. Kinerja seorang pegawai bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai kemampuan yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugasnya. Manajemen dapat mengukur kinerja berdasarkan kinerja masing-masing karyawan.

Kinerja adalah suatu tindakan bukan kejadian. kinerja sendiri terdiri dari banyak komponen dan tidak langsung terlihat hasilnya. Kinerja pegawai merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas agar berhasil dalam pekerjaannya. Kinerja tergantung pada kombinasi keterampilan dan kesempatan yang diperoleh.

Menurut Wilsom Bangun (2012) menjelaskan bahwa peningkatan kinerja merupakan sesuatu yang diinginkan oleh pemberi kerja maupun karyawan. Pengusaha ingin karyawannya berkinerja baik untuk meningkatkan kinerja dan keuntungan perusahaan. Di sisi lain,

karyawan tertarik pada pengembangan diri dan promosi pekerjaan. Secara umum dapat dikatakan bahwa tujuan dari kinerja pegawai yang baik adalah untuk meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu, perbaikan sistem kerja dilakukan oleh seluruh komponen yang ada dalam perusahaan. Hal ini memerlukan sistem kinerja yang baik.

Kinerja pegawai dapat diukur melalui metode penilaian kinerja, evaluasi atasan, umpan balik rekan kerja, dan pengukuran terhadap pencapaian tujuan atau indikator yang ditetapkan organisasi. Pengukuran ini berarti pegawai mempunyai peluang untuk menentukan tingkat kinerjanya. Terdapat faktor-faktor kinerja pegawai yang saling berhubungan dan mempengaruhi hasil kerja individu, yaitu hasil kerja pegawai harus sesuai dengan tujuan dan strategi organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan pegawai sesuai dengan kemampuan dan keahliannya, berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Kasmir (2016), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu:

- 1) Kompetensi. Kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar dan sesuai dengan yang ditetapkan.

- 2) Pengetahuan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang bagus.
- 3) Kepribadian. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lain. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.
- 4) Motivasi kerja. Motivasi kerja adalah dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika pegawai memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan) maka pegawai tersebut akan menghasilkan kinerja yang baik.
- 5) Kepemimpinan. Kepemimpinan adalah perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelolah dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.
- 6) Gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan adalah sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Dalam praktiknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasinya.
- 7) Budaya organisasi. Budaya organisasi adalah kebiasaan-kebiasan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.

- 8) Kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau gembira seseorang sebelum dan sesudah melakukan suatu pekerjaan.
- 9) Lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah suasana atau kondisi disekitar lokasi atau tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.
- 10) Loyalitas. Loyalitas adalah kesetiaan pegawai untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan itu ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun dalam kondisi kurang baik.
- 11) Komitmen. Komitmen adalah kepatuhan pegawai untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.
- 12) Disiplin kerja. Disiplin kerja adalah usaha pegawai untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu.

c. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja pada hakikatnya merupakan faktor kunci keberhasilan dan efektivitas pengembangan suatu perusahaan karena adanya kebijakan atau program SDM yang lebih baik diperusahaan. Dari sudut pandang dinamika pertumbuhan perusahaan evaluasi kinerja individu sangat berguna, sehingga anda dapat mengetahui kondisi kerja karyawan yang sebenarnya.

Budiharjo (2017:23) mengatakan evaluasi kinerja pegawai dapat diartikan sebagai upaya untuk mengukur kinerja dari setiap pegawai dalam perusahaan. Hal ini mengacu pada tingkat produktivitas dan efisiensi kerja seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan tertentu, sesuai dengan uraian tugas yang diberikan oleh perusahaan.

Prasasti (2016:249) mengatakan bahwa penilaian kinerja berfungsi sebagai alat komunikasi yang memungkinkan karyawan melihat hasil pekerjaannya, apakah targetnya tercapai atau tidak, sehingga mempengaruhi keberhasilan karirnya. Selain itu, standar penilaian kinerja merupakan tanggung jawab perusahaan untuk menetapkan suatu standar yang dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaannya berdasarkan standar tertentu dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Penilaian kinerja merupakan alat yang digunakan untuk mengukur standar yang ditetapkan oleh manajemen sumber daya manusia. Standar sangat diperlukan dalam penilaian kinerja untuk mendefinisikan dengan jelas apa yang harus dilakukan oleh karyawan dalam pekerjaannya.

d. Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja merupakan ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran organisasi, baik pada tahap perencanaan, tahap pelaksanaan maupun tahap setelah kegiatan selesai. Selain itu, indikator kinerja memastikan bahwa hasil harian menunjukkan kemajuan terhadap tujuan dan

sasaran organisasi yang bersangkutan. Menurut Yulianto (2020:9) ada lima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja seorang pegawai, yaitu:

- 1) Kualitas. Merupakan mutu pekerjaan seorang pegawai yang diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas/kesempurnaan, yang menggambarkan keterampilan dan kemampuan pegawai.
- 2) Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah, unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas yang dilakukan pada awal waktu yang ditentukan, ditinjau dari sudut koordinasi dengan hasil, dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas tersebut.
- 4) Efektifitas adalah tingkat pemanfaatan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan mentah).
- 5) Kemandirian. Merupakan kemampuan pegawai untuk melakukan tugasnya.

3. Mutu Pelayanan

a. Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan merupakan keadaan yang dinamis berkaitan dengan sumber daya manusia, produk, jasa, proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi dan melampaui kualitas pelayanan yang diharapkan (Tjiptono: 2012).

Kualitas menunjukkan seberapa baik pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pengunjung atau pelanggan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan suatu perusahaan atau organisasi dalam

memuaskan kebutuhan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pengunjung atau pelanggan (Dianty et al. 2021). Sistem pengendalian mutu adalah suatu proses yang dilakukan untuk memastikan bahwa aoutput dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan dan dilakukan dengan menggunakan pendoman atau standar yang telah ditentukan (Widiansyah: 2019).

Kualitas mengacu pada kualitas sumber daya manusia, yang terdiri dari kemampuan fisik dan non fisik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pada industri apapun merupakan salah satu syarat terpenting untuk mempercepat pembangunan (Ekawati: 2019).

b. Konsep Mutu Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas juga merupakan suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan. Jika suatu perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas, maka perusahaan tersebut dapat memperoleh manfaat yang besar, terutama dengan memberikan kepuasan pelanggan dan citra baik perusahaan. Secara garis besar konsep ini mempunyai empat pokok pikiran, yaitu: Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan Kenyamanan.

Keempat unsur pokok tersebut membentuk satu kesatuan pelayanan yang terpadu, artinya pelayanan menjadi tidak lengkap bila salah satu unsur tersebut diabaikan. Untuk mencapai hasil yang unggul, setiap pegawai harus memiliki keterampilan tersebut, anatara lain berpenampilan baik dan berpenampilan ramah, memperhatikan semangat kerja dan selalu siap melayani pelanggan, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, mengelola

pekerjaan dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat dan penting untuk dapat menangani keluhan konsumen dengan baik.

Berikut ini beberapa pelayanan yang baik dan harus diikuti serta dipenuhi oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng antara lain sebagai berikut:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik. Karyawan yang melayani pelanggan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam melayani pelanggannya. Karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan dan berpegetahuan luas.
- 2) Tersedia sarana dan prasarana. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, penting juga untuk memperhatikan sarana dan prasana yang dimiliki perusahaan. Dengan segala sarana dan prasarana, pelanggan akan merasa betah.
- 3) Bertanggung jawab. Seorang karyawan yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan melayaninya dengan rasa penuh tanggung jawab, karena akan mencerminkan bahwa karyawan bertanggung jawab atas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani pelanggan, seorang karyawan dituntut mampu melayani secara tepat dan cepat. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan.

- 5) Mampu berkomunikasi. Dalam melayani pelanggan, seorang karyawan harus mampu berbicara dengan baik kepada setiap pelanggan atau calon pelanggan dan cepat memahami keinginan pelanggan.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan. Kemampuan menjaga rahasia perusahaan dan pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan. Perusahaan harus mempunyai karyawan yang mempunyai pengetahuan dan kemampuan tertentu. Mereka perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan. Perusahaan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan. Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan bersangkutan.

c. Indikator Mutu Pelayanan

Menurut Zeitham, Parasuraman dan Berry (2014), terdapat lima dimensi utama pokok dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang baik, yang mana pelanggan menggunakan kelima dimensi tersebut untuk melakukan evaluasinya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Keandalan (reliability). Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila kesepakatan yang telah diungkapkan dapat tercapai dengan baik. Ketepatan dan keakuratan ini meningkatkan kepercayaan konsumen. Ketika perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, maka karyawan harus selalu jujur dalam menyelesaikan masalah agar konsumen tidak merasa tertipu. Artinya jika pelayanan dapat diandalkan bertanggung jawab an pegawainya sopan dan santun maka pelanggan akan merasa dihargai.
- 2) Daya tanggap (responsiveness). Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkaitan dengan profesionalisme. Dalam artian pegawai yang profesional dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Profesionalisme tersebut tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam melakukan pekerjaan, seseorang dikatakan profesional apabila ia bekerja sesuai dengan keterampilan dan kemampuannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan sebuah amanah. Kegagalan untuk memberikan otorisasi ini akan mengakibatkan tidak diberikan layanan kepada konsumen. Oleh karena itu, kepercayaan konsumen merupakan suatu hal yang harus dijaga dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang

bergerak di bidangnya dan melaksanakan perkerjaannya dengan cepat dan tepat.

- 3) Jaminan (assurance). Pengetahuan dan wawasan, sopan santun, kepercayaan diri, dan tanggap terhadap konsumen. Apabila pihak penyedia jasa menunjukkan keramahan, kesopanan dan kelembutan maka akan meningkatkan persepsi dan nilai positif konsumen terhadap perusahaan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, yang harus selalu memperhatikan etika komunikasi agar layanan yang diberikan tidak dimanipulasi. Agar perusahaan mempunyai kepercayaan konsumen yang cukup.
- 4) Empati (Empathy). Kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau personal yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami keluhan dan keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memahami pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Sikap empati pegawai diwujudkan dalam pemberian layanan informasi dan pengaduan konsumen, melayani transaksi pelanggan dengan senang hati, membantu pelanggan yang mengalami kesulitan transaksi atau dalam hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan perusahaan. Kemudian, pemberian perhatian dan bantuan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap pelayanan lembaga tersebut. Ini membawa preferensi, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

- 5) Bukti langsung (tangible). Kemampuan memberikan pelayanan penunjang tempat dan prasarana kepada konsumen. Misalnya saja fasilitas seperti gedung, ruangan yang nyaman, tempat duduk/kursi, kebersihan, udara segar, dan peningkatan peralatan komunikasi.

B. Tinjauan Empiris

Tujuan dari penelitian terdahulu ini adalah untuk mengkaji variabel-variabel atau menjadi acuan penulis selama melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang diinginkan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Berikut ini adalah hasil penelitian terdahulu yang relevan:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti Dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Andi Nur Islamiyah (2021)	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa	Kuantitatif	Kuesioner	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh simultan dari kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kab. Gowa.
2	Rinda Rara Restu (2022)	Pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda	Kuantitatif	Kuesioner	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kinerja pegawai dengan variabel kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

3	Novida Anggraini (2017)	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Jati Padang Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan	Kuantitatif	Survey	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.
4	Alwin Teniro, Zainuddin Hasan Basri (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Tawar.	Kuantitatif	Kuesioner	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Tawar.
5	Noviah Dwi Putri (2020)	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi pada kantor Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo	Kuantitatif	Observasi kuesioner	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Tanggulangin kabupaten Sidoarjo
6	Bismawati (2019)	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara	Kuantitatif	Kuesioner	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Kabupaten Mamuju
7	Seruni Retna Yulistiwa Putri Debby (2018)	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung	Kuantitatif	Kuesioner	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Tiket Kereta Api Di Stasiun Bandung.
8	Inten Pratiwi (2017)	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan DanPencatatan Sipil Kota Bandung	Kuantitatif	Observasi Kuesioner	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.
9	Dewi permata Sari (2018)	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Rodok Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito	Kuantitatif	Kuesioner	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Rodok Kecamatan

		Timur			Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur
10	Armita Wulandari (2021)	Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Tirta Anoa Kota Kendari	Kuantitatif	Kuesioner Wawancara Dokumentasi	Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PDAM Tirta Anoa Kota Kendari

C. Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2017:60), kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana suatu teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Dalam penelitian ini adalah variabel independennya adalah kinerja pegawai (X) dan variabel dependennya adalah mutu pelayanan (Y). Oleh karena itu, kerangka model penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 2.1. Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut “Kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng.”



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang akan menjelaskan hubungan pengaruh kinerja pegawai (Variabel X) terhadap mutu pelayanan (Variabel Y). Oleh karena itu, secara ilmiah jenis penelitian ini mempunyai nilai yang jelas dalam mengukur seberapa besar suatu variabel (X) mempengaruhi suatu variabel (Y). Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah menggunakan deskripsi kuantitatif karena merupakan sebuah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan peristiwa-peristiwa yang ada dan yang telah terjadi.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini adalah Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Jalan Gagak No.2 Pallantikang, Kec. Bantaeng, Kab. Bantaeng, Sulawesi Selatan 92411. Waktu penelitian yang akan dibutuhkan yaitu kurang lebih 2 bulan, mulai dari bulan Januari-februari 2024.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Data kuantitatif adalah informasi dalam bentuk numerik, yang menurut formatnya data kuantitatif dapat diolah dengan metode perhitungan atau statistik.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer adalah sekunder yaitu:

- a. Data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dari objek yang akan diteliti, yaitu perusahaan Umum Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng yang masih bersifat data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti. Data tersebut diperoleh dari pengisian kuesioner, pengamatan dan wawancara.
- b. Data sekunder adalah data yang dicatat, diakses atau meminta data baku dari pihak yang telah mengumpulkannya dilapangan yang masih memiliki relevansi dengan penelitian, seperti dari buku-buku dan tulisan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan subjek penelitian. Menurut handaayani (2020), populasi adalah kumpulan dari setiap unsur yang diteliti yang mempunyai ciri-ciri yang sama, dapat berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa atau sesuatu yang diteliti. Jika seorang peneliti ingin mengkaji seluruh unsur suatu wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh Pegawai perusahaan umum daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng.

Tabel 3.1 Data Populasi

No	Status Pegawai	Jumlah	Prosentasi
1	Direktur	1	0.87%
2	Pegawai Tetap	78	68.42%
3	Kontrak Dan Harian Lepas	35	30.7%
Jumlah		114	100%

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Arikunto (2017), Sampel adalah ukuran nilai dan karakteristik suatu populasi. Untuk menentukan sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Konstanta 5 %

(Persen kekeliruan karena kesalahan pengambilan sampel)

Berdasarkan rumus di atas diketahui Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng mempekerjakan 89 pegawai. Jadi, jumlah sampel untuk penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{114}{1 + 114 \cdot (5\%)^2}$$

$$n = \frac{114}{1 + 114 \cdot 0,0025}$$

$$n = \frac{114}{1 + 0,285}$$

$$n = \frac{114}{1,285}$$

$$n = 88,7$$

$$n = 89 \text{ orang}$$

E. Tehnik Pengumpulan data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi. Observasi adalah pengumpulan data melalui observasi langsung terhadap subjek yang diteliti. Dalam hal ini penulis mengamati secara langsung implementasi kinerja pegawai pada sistem penerapan Mutu Pelayanan di PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng.
2. Kuesioner (Angket). Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi dengan memberikan pernyataan tertulis atau daftar pertanyaan kepada responden. Saat pengumpulan data menggunakan metode penelitian ini, peneliti memberikan pertanyaan untuk masing-masing variabel. Setiap alternatif jawaban diberikan skor 1-5 untuk memudahkan responden di Kantor Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng dalam mengisi kuesioner.

Tabel 3.2 Skala Likert

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

3. Dokumentasi. Mengumpulkan referensi atau catatan yang berhubungan dengan variabel penelitian dan menggunakan skala pengukuran data.

F. Definisi Operasional variabel

Definisi operasional suatu variabel merupakan petunjuk untuk melakukan pengukuran variabel. Definisi operasional merupakan informasi yang sangat berguna dalam penelitian yang akan menggunakan variabel

yang sama. Dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel (X), yaitu variabel kinerja pegawai sebagai variabel bebas, sedangkan untuk variabel (Y) mutu pelayanan merupakan variabel terikat. Berikut adalah definisi operasional variabelnya:

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kinerja Pegawai (X)	Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian 	Interval
Mutu Pelayanan (Y)	Mutu Pelayanan merupakan keadaan yang dinamis berkaitan dengan sumber daya manusia, produk, jasa, proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi serta melebihi kualitas layanan yang diharapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti langsung 	Interval

G. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018), analisis data adalah proses pengumpulan dan menyusun informasi secara sistematis mulai dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun

kedalam pola, memilih apa yang penting dan dapat diteliti, serta membuat kesimpulan yang mudah dipahami bagi diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data yang digunakan untuk menyederhanakan data agar lebih mudah diinterpretasikan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana untuk memverifikasi data yang diperoleh dan menguji hipotesis yang diajukan. Dalam penulisan ini metode analisis regresi dipilih karena dengan metode analisis regresi sederhana dapat diambil kesimpulan langsung mengetahui satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Sedangkan model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji analisis regresi liner sederhana merupakan suatu pendekatan atau metode untuk mengetahui bagaimana pengaruh dan atau hubungan antara satu variabel independen (X) dengan satu variabel dependen (Y). analisis ini mengetahui arah hubungan anantara variabel independenn dengan variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun rumus yang digunakan:

$$Y = \alpha + \beta X +$$

Dimana :

Y = Variabel Dependen (Mutu Pelayan)

X = Variabel Independen (Kinerja Pegawai)

a = Konstanta

β = Koefisien Regresi

e = Standar Eror

2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan-

pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validasi dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel hitung (*correlate item -total correlations*) dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Nilai korelasi diuji untuk melihat signifikannya pada (α) 0,05 atau taraf signifikansi 5%. Untuk mengecek valid atau tidaknya setiap indikator dapat dihitung dengan cara membandingkan antara nilai r hitung dengan nilai r pada tabel, jika nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2013 :45).

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013:41).

Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan menggunakan SPSS dengan melihat nilai Cronbach Alpha (α). Untuk menguji reliabilitas dapat dihitung dengan rumus Alpha (α), kriteria uji reliabilitas instrumen menggunakan Cronbach Alpha (α) $>$ 0,60 (Ghozali, 2013:42). Rumus *alpha* adalah sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \delta t^2}{k-1} \right)$$

Keterangan:

r = Realibilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

δt^2 = Skor nilai jawaban responden pertanyaan

$\sum \delta t^2$ = Total skor nilai jawaban responden

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah serangkaian pengujian yang digunakan untuk memeriksa apakah data yang digunakan dalam analisis regresi, memenuhi syarat yang diperlukan untuk analisis yang tepat, khususnya pada regresi linear berganda. Beberapa pengujian asumsi klasik termasuk.

- a. Uji Normalitas. Menurut (Ghozali. 2018 dalam Eli Priyatna Blogger. 2017) bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.
- b. Uji Multikolinearitas. Uji multikolinearitas dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan tak bebas apakah linear atau tidak. Linear dapat diartikan hubungan seperti garis lurus. Uji multikolinearitas umumnya digunakan sebagai persyaratan analisis bila data penelitian akan analisis menggunakan regresi linear sederhana atau regresi linear berganda. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel-variabel bebas dan tak bebas penelitian tersebut terletak pada suatu garis lurus atau tidak. (Ilhami Cahaya Putri dkk, 2023).
- c. Uji Heteroskedastisitas. Menurut (Ghozali. 2018 dalam Eli Priyatna Blogger. 2017) bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya pola tertentu pada grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat atau dependen yaitu $zpred$ dengan residualnya $sresid$.

H. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara mengenai hubungan antar variabel dalam suatu penelitian yang harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis disusun berdasarkan teori dan temuan empirik yang terkait dengan variabel-variabel yang dapat diuraikan dan dijelaskan. Uji hipotesis dilakukan untuk menganalisis masalah yang diteliti dan menarik kesimpulan. Uji ini untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji hipotesis yang digunakan yaitu Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).

Uji statistik t menunjukkan seberapa besar pengaruh setiap variabel independen secara individu dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Pada uji statistik t, nilai hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel, dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Bila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $\text{profitabilitas} < \text{tingkat signifikan}$ (0,05), maka H_a diterima dan H_o ditolak, variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Bila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $\text{profitabilitas} > \text{tingkat signifikan}$ (0,05), maka H_a ditolak dan H_o diterima, variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng memiliki sejarah panjang yang bermula dari pendirian Badan Pengelola Air Minum (BPAM) pada tahun 1982. Pada tahun 1988, melalui Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 1, BPAM berubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bantaeng. Transformasi ini bertujuan untuk mengelola penyediaan air bersih yang berkualitas bagi masyarakat Bantaeng serta memberikan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah (PAD).

Pada tahun 1992, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 277/KPTS/1992, pengelolaan prasarana dan sarana air bersih di Kabupaten Bantaeng diserahkan dari BPAM kepada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Sejak saat itu, PERUMDA Air Minum Tirta Eremerasa berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan air minum yang memadai dan berkualitas untuk masyarakat, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Seiring berjalannya waktu, PERUMDA Air Minum Tirta Eremerasa mengalami perkembangan signifikan. Hingga akhir tahun 2022, perusahaan ini memiliki kapasitas terpasang sebesar 350 liter per detik dengan kapasitas produksi sebesar 193 liter per detik. Layanan air

bersih ini mencakup 21.319 sambungan rumah, yang meliputi sekitar 32,1% dari total populasi di wilayah pelayanan, termasuk Kecamatan Bantaeng, Eremerasa, Bissappu, Pa'jukukang, Uluere, Sinoa, Tompobulu, dan Gantarangkeke.

PERUMDA Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng didirikan berdasarkan berbagai dasar hukum, termasuk Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi Selatan dan Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyertaan Modal kepada PERUMDA. Selain itu, peraturan-peraturan lain seperti Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum juga menjadi landasan penting bagi operasional perusahaan ini.

2. Visi dan Misi Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

a. Visi:

“Mewujudkan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng yang Profesional, Sehat dan Mandiri dalam melayani Kebutuhan Air Minum Masyarakat dan Berkontribusi pada Pembangunan Kabupaten Bantaeng”.

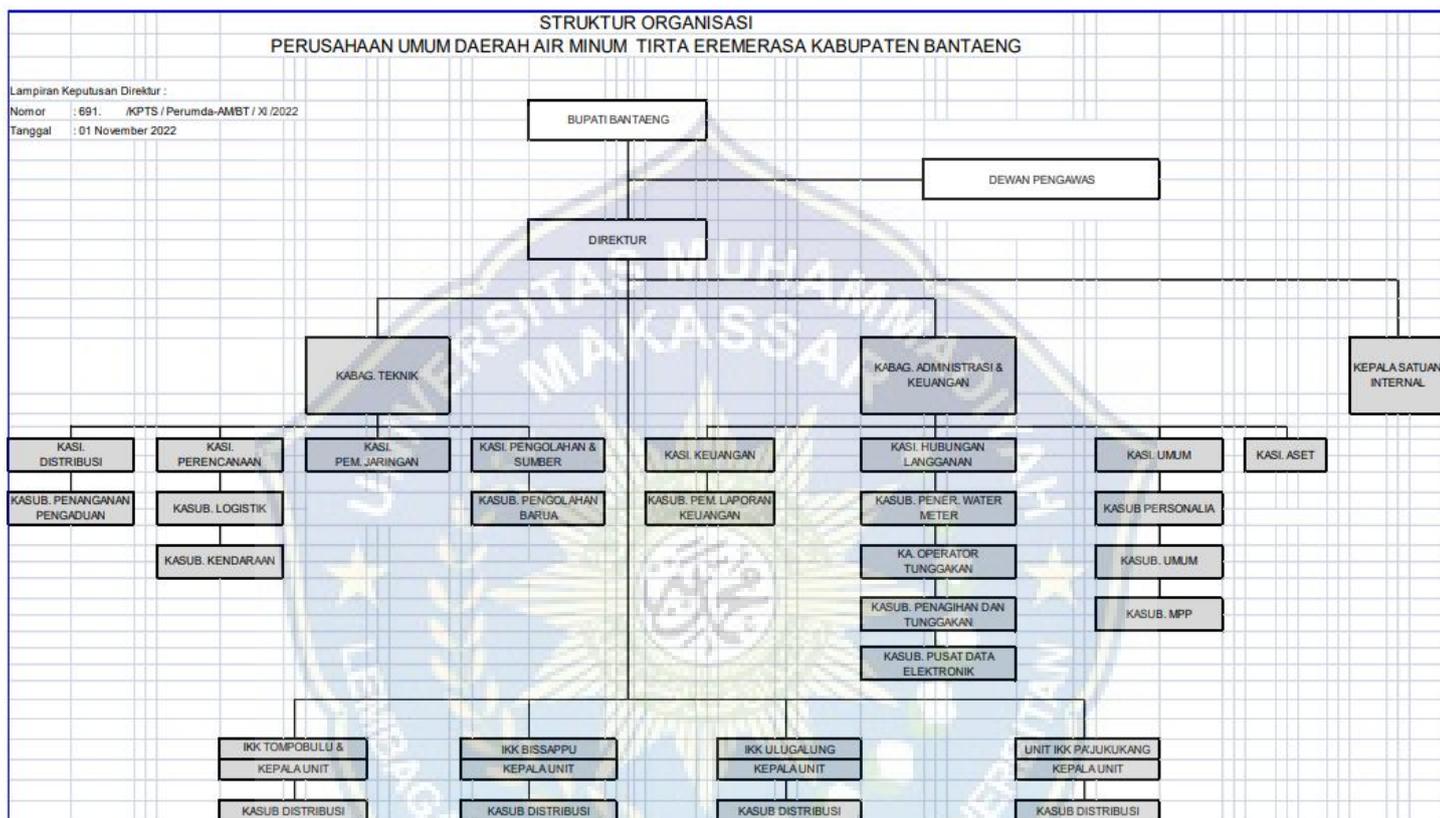
Visi ini mengandung arti bahwa Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng ingin menjadi perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan stakeholder serta melayani kebutuhan air minum masyarakat dan berkontribusi pada pembangunan Kabupaten Bantaeng

b. Misi:

- 1) Mengelola perusahaan berdasarkan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG): Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng berkomitmen untuk menjalankan tata kelola perusahaan yang baik demi mencapai kinerja yang transparan, akuntabel, dan berkelanjutan.
- 2) Meningkatkan kompetensi dan kualitas sumber daya manusia dalam pengelolaan perusahaan dan pelayanan kepada masyarakat: Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng berupaya untuk selalu meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
- 3) Meningkatkan cakupan pelayanan air minum yang berkualitas: Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng terus berusaha untuk memperluas jangkauan layanan air minum yang memenuhi standar kualitas demi memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat di wilayah pelayanannya.
- 4) Memberikan kontribusi pendapatan kepada Pemerintah Kabupaten Bantaeng: Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng berperan dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) melalui kegiatan operasional yang efisien dan produktif.
- 5) Menjaga kelestarian lingkungan: Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng berkomitmen untuk melakukan pengelolaan air yang ramah lingkungan dan berkelanjutan,

guna memastikan sumber daya air tetap tersedia untuk generasi mendatang

3. Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

4. Job Description Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 8 Tahun 2019 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural Pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng terdiri atas:

- 1) Direktur: Memimpin dan mengawasi seluruh operasional perusahaan, Bertanggung jawab atas pengambilan keputusan

strategis dan Melapor kepada Dewan Pengawas dan Bupati Bantaeng.

- 2) Dewan Pengawas: Mengawasi kebijakan dan operasional perusahaan dan Memberikan arahan strategis kepada Direktur.
- 3) Kepala Satuan Internal: Bertanggung jawab atas pengawasan internal, Menyusun laporan audit internal dan Menjaga kepatuhan terhadap regulasi dan standar operasional.
- 4) Kabag Teknik: Mengawasi semua kegiatan teknis perusahaan dan Memastikan kelancaran distribusi dan pemeliharaan jaringan air.
- 5) Kasi Distribusi: Bertanggung jawab atas distribusi air ke pelanggan, dan Mengelola penanganan pengaduan distribusi air.
- 6) Kasi Perencanaan: Menyusun rencana teknis dan pengembangan jaringan air dan Melakukan studi kelayakan dan evaluasi teknis.
- 7) Kasi Pemeliharaan Jaringan: Memastikan jaringan air selalu dalam kondisi baik dan Mengawasi pemeliharaan rutin dan perbaikan jaringan.
- 8) Kasi Pengolahan & Sumber: Mengelola sumber air baku dan proses pengolahan air dan Memastikan kualitas air sesuai standar yang ditetapkan.
- 9) Kasub Pengolahan Barua: Bertanggung jawab atas pengolahan air di unit Barua dan Melaporkan hasil pengolahan air kepada Kasi Pengolahan & Sumber.
- 10) Kabag Administrasi & Keuangan: Mengelola administrasi umum dan keuangan perusahaan dan Bertanggung jawab atas laporan keuangan dan anggaran.

- 11) Kasi Keuangan: Menyusun laporan keuangan perusahaan dan Mengelola anggaran dan keuangan harian.
- 12) Kasi Hubungan Langganan: Mengelola hubungan dengan pelanggan dan Menangani pemasangan meteran air dan penagihan.
- 13) Kasub Penanganan Pengaduan: Mengelola pengaduan dari pelanggan terkait layanan air dan Menyusun laporan pengaduan dan tindak lanjutnya.
- 14) Kasub Logistik: Mengelola logistik dan pengadaan barang dan Memastikan ketersediaan bahan dan peralatan.
- 15) Kasub Kendaraan: Mengelola dan memelihara kendaraan operasional perusahaan.
- 16) Ka. Operator Tunggakan: Mengelola data tunggakan pelanggan dan Menyusun strategi penagihan tunggakan.
- 17) Kasub Pener. Water Meter: Mengelola pemasangan dan pemeliharaan meteran air dan Melaporkan penggunaan air pelanggan.
- 18) Kasub Penagihan dan Tunggakan: Bertanggung jawab atas penagihan dan pengelolaan tunggakan.
- 19) Kasub Pusat Data Elektronik: Mengelola sistem informasi dan data perusahaan dan Menyusun laporan data elektronik.
- 20) Kasi Umum: Mengelola administrasi umum dan personalia dan Menyusun laporan administrasi.
- 21) Kasi Aset: Mengelola aset perusahaan dan Menyusun laporan pengelolaan aset.

- 22) Kasub Personalia: Mengelola sumber daya manusia dan rekrutmen dan Menyusun laporan kepegawaian.
- 23) Kasub Umum: Mengelola administrasi umum dan Menyusun laporan kegiatan umum.
- 24) Kasub MPP (Manajemen Pelayanan Pelanggan): Mengelola manajemen pelayanan pelanggan dan Menyusun laporan pelayanan pelanggan.
- 25) Unit IKK Tompobulu & Kepala Unit: Mengelola operasional unit IKK Tompobulu dan Bertanggung jawab atas distribusi dan pemeliharaan jaringan air di wilayahnya.
- 26) IKK Bissappu Kepala Unit: Mengelola operasional unit IKK Bissappu dan Bertanggung jawab atas distribusi dan pemeliharaan jaringan air di wilayahnya.
- 27) IKK Ulugalung Kepala Unit: Mengelola operasional unit IKK Ulugalung dan Bertanggung jawab atas distribusi dan pemeliharaan jaringan air di wilayahnya.
- 28) Unit IKK Pa'jukukang Kepala Unit: Mengelola operasional unit IKK Pa'jukukang dan Bertanggung jawab atas distribusi dan pemeliharaan jaringan air di wilayahnya.

B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)

1. Analisis Deskriptif

a. Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam statistik SPSS, deskripsi karakteristik responden merujuk pada ringkasan data demografis dan profil lain yang relevan dari para responden yang terlibat dalam penelitian. Sesuai dengan judul

skripsi "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng" dengan jumlah 89 responden, deskripsi karakteristik ini akan mencakup informasi seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan status kepegawaian mereka di kantor ketenagakerjaan. Data ini biasanya disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, dan persentase untuk memberikan gambaran umum tentang siapa saja yang berpartisipasi dalam penelitian, sehingga dapat membantu dalam interpretasi hasil analisis mengenai hubungan antara Kinerja Pegawai Terhadap dan Pelayanan.

1) Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Kantor Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Usia	Frekuensi	Persentase
13-18 Tahun	9	10,1
19-25 Tahun	37	41,6
26-35 Tahun	17	19,1
36-45 Tahun	11	12,4
46 Tahun Ke Atas	15	16,9
Total	89	100,0

Sumber: Olahan Data Primer SPSS 25 tahun 2024.

Tabel 4.1 menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan usia di Kantor Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, yang menjadi subjek dalam penelitian berjudul "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng". Dari 89 responden, mayoritas berada pada rentang usia 19-25 tahun, yaitu sebanyak 37 orang (41,6%). Kelompok usia 26-35 tahun memiliki frekuensi 17 orang (19,1%), diikuti

oleh kelompok usia 46 tahun ke atas dengan 15 orang (16,9%). Kelompok usia 36-45 tahun mencakup 11 orang (12,4%), sedangkan kelompok usia 13-18 tahun hanya terdiri dari 9 orang (10,1%). Data ini penting untuk menganalisis bagaimana variasi usia mempengaruhi persepsi dan penilaian terhadap kinerja pegawai dan mutu pelayanan yang diberikan.

2) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Kantor Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	55	61,8
Laki-Laki	34	38,2
Total	89	100,0

Sumber: Olahan Data Primer SPSS 25 tahun 2024.

Tabel 4.2 menampilkan distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di Kantor Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, yang relevan dengan penelitian berjudul "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng". Dari total 89 responden, mayoritas adalah perempuan sebanyak 55 orang (61,8%), sedangkan laki-laki berjumlah 34 orang (38,2%). Data ini memberikan gambaran tentang proporsi gender di antara responden yang menilai kinerja pegawai dan mutu pelayanan. Pemahaman terhadap distribusi jenis kelamin ini penting untuk mengevaluasi apakah terdapat perbedaan persepsi dan pengalaman layanan yang mungkin dipengaruhi oleh faktor gender, yang pada gilirannya

dapat mempengaruhi hasil penelitian mengenai mutu pelayanan yang diberikan oleh pegawai Perumda Air Minum Tirta Eremerasa.

3) Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Kantor Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	4	4,5
SMP	7	7,9
SMA/SMK	27	30,3
D3	3	3,4
S1	26	29,2
S2	13	14,6
S3	9	10,1
Total	89	100,0

Sumber: Olahan Data Primer SPSS 25 tahun 2024.

Tabel 4.3 menggambarkan distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan di Kantor Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, yang berhubungan dengan penelitian berjudul "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng". Dari total 89 responden, mayoritas memiliki pendidikan SMA/SMK sebanyak 27 orang (30,3%), diikuti oleh responden dengan pendidikan S1 sebanyak 26 orang (29,2%). Responden dengan pendidikan S2 berjumlah 13 orang (14,6%), sedangkan mereka yang memiliki pendidikan S3 mencapai 9 orang (10,1%). Sebanyak 7 orang (7,9%) memiliki pendidikan SMP, dan 4 orang (4,5%) berpendidikan SD. Responden dengan pendidikan D3 adalah yang paling sedikit, hanya 3 orang (3,4%). Data ini penting

untuk memahami bagaimana tingkat pendidikan mempengaruhi persepsi dan penilaian terhadap kinerja pegawai dan mutu pelayanan yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Eremerasa, mengingat bahwa tingkat pendidikan dapat memengaruhi harapan dan standar kualitas layanan di antara para responden.

4) Deskripsi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian PNS (Ya/Tidak)

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian PNS (Ya/Tidak) di Kantor Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Status PNS	Frekuensi	Persentase
Ya	24	27,0
Tidak	65	73,0
Total	89	100,0

Sumber: Olahan Data Primer SPSS 25 tahun 2024.

Tabel 4.4 menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan status kepegawaian PNS di Kantor Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Dari total 89 responden, mayoritas atau 65 orang (73,0%) berstatus non-PNS, sementara 24 orang (27,0%) berstatus PNS. Data ini relevan dengan topik penelitian mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan, karena komposisi status kepegawaian dapat mempengaruhi kinerja dan pada gilirannya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Air Minum tersebut. Perbedaan status kepegawaian mungkin mencerminkan variasi dalam pengalaman, pelatihan,

atau motivasi kerja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara keseluruhan.

b. Deskripsi Variabel Penelitian

Untuk mengetahui frekuensi intensitas kondisi masing masing variabel dapat diketahui dengan perkalian antara skor tertinggi dalam setiap variabel dengan jumlah item pertanyaan yang ada setiap variabel yang kemudian dibagi dalam 2 kategori adalah sebagai berikut:

1) Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (X)

Terdapat 11 pertanyaan variabel Kinerja Pegawai. Hasil jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Deskripsi Kinerja Pegawai (X)

Item Pertanyaan	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden & Persentase										N	Skor	Rerata (Mean)	
		STS		TS		KS		S		SS					
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
X1	Kualitas	0	0	0	0	1	1,1	60	67,4	28	31,5	89	100	4,30	
X2		0	0	0	0	5	5,6	62	69,7	22	24,7	89	100	4,19	
X3	Kuantitas	0	0	0	0	2	2,2	65	73	22	24,7	89	100	4,22	
X4		0	0	0	0	4	4,5	51	57,3	34	38,2	89	100	4,34	
X5	Ketepatan Waktu	0	0	1	1,1	8	9	55	61,8	25	28,1	89	100	4,17	
X6		0	0	0	0	8	9	43	48,3	38	42,7	89	100	4,34	
X7	Efektivitas	0	0	0	0	5	5,6	60	67,4	24	27	89	100	4,21	
X8		0	0	0	0	1	1,1	62	69,7	26	29,2	89	100	4,28	
X9	Kemandirian	0	0	0	0	6	6,7	59	66,3	24	27	89	100	4,20	
X10		0	0	0	0	17	19,1	47	52,8	25	28,1	89	100	4,09	
X11		0	0	0	0	1	1,1	61	68,5	27	30,3	89	100	4,29	
Rata-Rata Variabel X															4,24

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Tabel 4.5 menggambarkan deskripsi kinerja pegawai berdasarkan berbagai indikator seperti kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian dalam konteks

penelitian mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa di Kabupaten Bantaeng. Data di tabel ini menunjukkan frekuensi jawaban responden dalam skala STS (Sangat Tidak Setuju) hingga SS (Sangat Setuju) dengan skor tertinggi pada indikator X4 (Ketepatan Waktu) sebesar 4,34. Nilai rata-rata keseluruhan variabel kinerja pegawai adalah 4,24, menunjukkan bahwa responden umumnya memberikan penilaian yang tinggi terhadap kinerja pegawai. Hal ini menandakan bahwa kinerja pegawai memiliki dampak positif terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Eremerasa.

2) Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan (Y)

Terdapat 16 pertanyaan variabel Mutu Pelayanan. Hasil jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan (Y)

Item Pertanyaan	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden & Persentase										N	Skor	Rerata (Mean)
		STS		TS		KS		S		SS				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Y1	Kehandalan	0	0	1	1,1	5	5,6	59	66,3	24	27	89	100	4,19
Y2		0	0	0	0	11	12,4	62	69,7	16	18	89	100	4,06
Y3		0	0	0	0	20	22,5	59	66,3	10	11,2	89	100	3,89
Y4	Daya Tanggap	0	0	0	0	23	25,8	47	52,8	19	21,3	89	100	3,96
Y5		0	0	0	0	7	7,9	72	80,9	10	11,2	89	100	4,03
Y6		1	1,2	0	0	6	6,7	58	65,2	24	27	89	100	4,17
Y7	Jaminan	0	0	1	1,1	7	7,9	68	76,4	13	14,6	89	100	4,04
Y8		0	0	0	0	12	13,5	53	59,6	24	27	89	100	4,13
Y9		0	0	0	0	6	6,7	63	70,8	20	22,5	89	100	4,16
Y10	Empati	0	0	0	0	6	6,7	67	75,3	16	18	89	100	4,11
Y11		0	0	0	0	12	13,5	64	71,9	13	14,6	89	100	4,01
Y12		0	0	1	1,1	11	12,4	61	68,5	16	18	89	100	4,03
Y13	Bukti	1	1,1	1	1,1	5	5,6	67	75,3	15	16,9	89	100	4,06

Y14	Langsung	0	0	0	0	6	6,7	61	68,5	22	24,7	89	100	4,18
Y15		0	0	0	0	11	12,4	61	68,5	17	19,1	89	100	4,07
Y16		0	0	0	0	11	12,4	45	50,6	33	37,1	89	100	4,25
Rata-Rata Variabel Y														4,08

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Tabel 4.6 menggambarkan deskripsi variabel mutu pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng berdasarkan berbagai indikator seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Data menunjukkan frekuensi jawaban responden dari skala STS (Sangat Tidak Setuju) hingga SS (Sangat Setuju), dengan nilai rata-rata tertinggi pada indikator Y16 (Bukti Langsung) sebesar 4,25, menunjukkan bahwa aspek visual dan fisik layanan sangat diapresiasi oleh pelanggan. Secara keseluruhan, rata-rata variabel mutu pelayanan mencapai 4,08, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh Perumda ini sangat baik. Ini menunjukkan adanya korelasi positif antara kinerja pegawai yang baik dengan peningkatan mutu pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

c. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Hasil uji statistik deskriptif dalam SPSS memberikan gambaran umum tentang karakteristik dasar data yang digunakan dalam penelitian. Statistik deskriptif ini mencakup ukuran-ukuran seperti mean (rata-rata), median (nilai tengah), mode (nilai yang paling sering muncul), standar deviasi (ukuran sebaran data dari rata-rata), minimum dan maksimum (nilai terkecil dan terbesar), serta range

(selisih antara nilai maksimum dan minimum). Informasi ini sangat penting untuk memahami distribusi dan variasi data sebelum melakukan analisis statistik lebih lanjut, seperti uji t atau regresi, karena membantu mengidentifikasi pola, tren, dan potensi anomali dalam data. Berikut hasilnya variabel X dan Y:

Tabel 4.7. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel X (Kinerja Pegawai)

Hasil Uji	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Mean	4,30	4,19	4,22	4,34	4,17	4,34	4,21	4,28	4,20	4,09	4,29
Median	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Std. Deviation	0,486	0,520	0,471	0,563	0,626	0,639	0,532	0,476	0,547	0,685	0,482
Minimum	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Tabel 4.7 menunjukkan hasil uji statistik deskriptif untuk variabel X (Kinerja Pegawai) berdasarkan sebelas indikator yang diukur (X1 hingga X11). Tabel ini mencakup beberapa statistik penting: jumlah sampel (N) yang konsisten sebesar 89 untuk semua indikator, mean (rata-rata) yang berkisar antara 4,09 hingga 4,34, median yang sebagian besar adalah 4,00, standar deviasi yang menunjukkan variasi data dari rata-rata berkisar antara 0,476 hingga 0,685, serta nilai minimum dan maksimum yang tetap pada 3 dan 5 untuk semua indikator. Statistik deskriptif ini memberikan gambaran umum tentang distribusi dan variabilitas kinerja pegawai, dengan nilai rata-rata dan median yang cukup tinggi serta standar deviasi yang relatif kecil, mengindikasikan bahwa data cenderung terdistribusi di sekitar nilai tengah.

Tabel 4.8. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Y (Mutu Pelayanan)

Hasil Uji	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
N	89	89	89	89	89	89	89	89
Mean	4,19	4,06	3,89	3,96	4,03	4,17	4,04	4,13
Median	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Std. Deviation	0,581	0,551	0,573	0,689	0,438	0,644	0,520	0,625
Minimum	2	3	3	3	3	1	2	3
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5
Hasil Uji	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16
N	89	89	89	89	89	89	89	89
Mean	4,16	4,11	4,01	4,03	4,06	4,18	4,07	4,25
Median	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Std. Deviation	0,520	0,487	0,533	0,593	0,610	0,534	0,560	0,662
Minimum	3	3	3	2	1	3	3	3
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Tabel 4.8 menyajikan hasil uji statistik deskriptif untuk variabel Y (Mutu Pelayanan) berdasarkan enam belas indikator yang diukur (Y1 hingga Y16). Tabel ini menunjukkan jumlah sampel yang konsisten sebanyak 89 untuk semua indikator. Rata-rata (mean) berkisar antara 3,96 hingga 4,25, dengan nilai median sebagian besar adalah 4,00, menunjukkan bahwa nilai tengah data cukup tinggi. Standar deviasi, yang mengukur seberapa tersebar data dari rata-ratanya, bervariasi dari 0,438 hingga 0,689, menunjukkan adanya variasi dalam mutu pelayanan yang dirasakan. Nilai minimum bervariasi antara 1 hingga 3, dan nilai maksimum tetap konsisten pada 5 untuk semua indikator. Secara keseluruhan, statistik deskriptif ini memberikan gambaran umum tentang distribusi dan variasi mutu pelayanan yang cenderung positif, dengan nilai rata-rata dan median yang tinggi serta standar deviasi yang menunjukkan adanya beberapa variasi di antara responden.

2. Uji Instrument

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur kevalidan atau kesesuaian Kuesioner yang peneliti gunakan untuk memperoleh data dari responden. Uji validitas dilakukan dengan taraf signifikansi 0,05 hasil dari r-hitung pada output SPSS dibandingkan r-tabel yang dicari pada tabel $r_{df = n}$ ($df = 89$). Dalam pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 5% dan menghasilkan r_{tabel} 0,2061. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrument penelitian dikatakan valid. Berikut ini hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	keterangan
Kinerja Pegawai (X)	X1	0,284	0,2061	Valid
	X2	0,671	0,2061	Valid
	X3	0,416	0,2061	Valid
	X4	0,450	0,2061	Valid
	X5	0,453	0,2061	Valid
	X6	0,552	0,2061	Valid
	X7	0,777	0,2061	Valid
	X8	0,655	0,2061	Valid
	X9	0,218	0,2061	Valid
	X10	0,532	0,2061	Valid
	X11	0,812	0,2061	Valid
	Total	1	0,2061	Valid
Mutu Pelayanan (Y)	Y1	0,695	0,2061	Valid
	Y2	0,627	0,2061	Valid
	Y3	0,284	0,2061	Valid
	Y4	0,693	0,2061	Valid
	Y5	0,835	0,2061	Valid
	Y6	0,820	0,2061	Valid
	Y7	0,775	0,2061	Valid
	Y8	0,704	0,2061	Valid
	Y9	0,631	0,2061	Valid
	Y10	0,848	0,2061	Valid

Y11	0,718	0,2061	Valid
Y12	0,865	0,2061	Valid
Y13	0,846	0,2061	Valid
Y14	0,821	0,2061	Valid
Y15	0,846	0,2061	Valid
Y16	0,815	0,2061	Valid
Total	1	0,2061	Valid

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Tabel 4.7 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel kinerja

pegawai (X) dan mutu pelayanan (Y) di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel pada taraf signifikansi 0,05, dimana nilai r-tabel adalah 0,2061 dengan $df = 89$. Setiap item pertanyaan dianggap valid jika nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel. Berdasarkan tabel tersebut, semua item pada variabel kinerja pegawai (X) memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari 0,2061, dengan item X11 memiliki r-hitung tertinggi sebesar 0,812. Ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dalam variabel kinerja pegawai adalah valid dan dapat digunakan untuk penelitian ini.

Demikian pula, untuk variabel mutu pelayanan (Y), semua item juga memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari r-tabel, dengan item Y12 memiliki r-hitung tertinggi sebesar 0,865. Ini menandakan bahwa semua pertanyaan yang terkait dengan mutu pelayanan juga valid. Validitas dari kedua variabel ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya untuk mengukur kinerja pegawai dan mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, data yang diperoleh dari instrumen ini dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam menilai pengaruh

kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-onstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Pernyataan yang digunakan dalam penelitian dinyatakan reliabilitas apabila nilai yang ditetapkan yaitu Cronbach's Alpha $> 0,60$ (Ghozali. 2018:45 dalam Eli Priyatna Blogger. 2017). Berikut hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Pertanyaan
Kinerja Pegawai (X)	0,777	11
Mutu Pelayanan (Y)	0,949	16

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Tabel 4.8 menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk variabel kinerja pegawai (X) dan mutu pelayanan (Y) di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, menggunakan nilai Cronbach's Alpha sebagai ukuran. Reliabilitas adalah tingkat konsistensi alat ukur dalam mengukur konsep yang sama pada berbagai kesempatan. Sebuah instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Berdasarkan tabel tersebut, variabel kinerja pegawai memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,777 dengan 11 pertanyaan, menunjukkan bahwa instrumen ini cukup konsisten dan reliabel dalam mengukur kinerja pegawai.

Untuk variabel mutu pelayanan, nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh adalah 0,949 dengan 16 pertanyaan. Nilai ini menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi, menunjukkan bahwa instrumen ini sangat konsisten dalam mengukur mutu pelayanan. Dengan demikian, kedua variabel dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik, yang berarti bahwa data yang diperoleh dari instrumen ini dapat dipercaya dan diandalkan untuk analisis lebih lanjut. Hasil ini mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan efektif dalam menangkap informasi mengenai kinerja pegawai dan mutu pelayanan, yang pada akhirnya mendukung analisis lebih lanjut tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan rangkaian tes statistik yang digunakan dalam analisis regresi untuk memastikan bahwa model yang digunakan memenuhi syarat-syarat tertentu, sehingga hasil estimasi model menjadi valid dan tidak bias. Adapun jenis uji asumsi klasik pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah metode statistik yang digunakan untuk menentukan apakah data sampel berasal dari distribusi normal. Distribusi normal adalah distribusi probabilitas yang simetris dan berbentuk lonceng, di mana sebagian besar nilai data terkonsentrasi di sekitar mean. Uji normalitas penting dalam banyak

analisis statistik karena banyak teknik inferensial, seperti uji t dan analisis regresi, mengasumsikan bahwa data atau residual mengikuti distribusi normal. Metode yang umum digunakan untuk uji normalitas termasuk Kolmogorov-Smirnov, Shapiro-Wilk, dan analisis grafik seperti histogram, plot Q-Q, dan plot P-P.

Untuk mengambil keputusan dalam uji normalitas, kita biasanya melihat nilai signifikansi (p-value) dari uji statistik yang dipilih. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi (p-value) lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (misalnya 0,05), maka kita tidak menolak hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa data berasal dari distribusi normal.
- Sebaliknya, jika nilai signifikansi (p-value) lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, maka kita menolak hipotesis nol (H_0). Ini berarti data tidak berasal dari distribusi normal, menunjukkan adanya deviasi dari normalitas.

Berikut hasil uji normalitas pada penelitian ini:

Tabel 4.9
Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Variabel		Unstandardized Residual
Sampel		89
Normal Parameters	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,91253024
Most Extreme Differences	Absolute	0,218
	Positive	0,218
	Negative	-0,191
Test Statistic		0,218
Hasil Uji Sign Normalitas		0,200

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Tabel 4.9 menampilkan hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov untuk data residual yang tidak terstandarisasi dalam

penelitian tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Dengan jumlah sampel 89, mean dari residual adalah 0,0000000 dan standar deviasi sebesar 1,91253024. Nilai statistik uji adalah 0,218 dengan perbedaan ekstrem positif sebesar 0,218 dan negatif sebesar -0,191. Nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,200 menunjukkan bahwa data residual mengikuti distribusi normal, karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi, sehingga model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap valid untuk analisis lebih lanjut.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah metode untuk mendeteksi adanya korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam model regresi. Multikolinieritas terjadi ketika dua atau lebih variabel independen sangat berkorelasi, yang dapat menyebabkan kesulitan dalam mengestimasi koefisien regresi secara akurat dan membuat interpretasi model menjadi tidak jelas. Hal ini bisa mengakibatkan inflasi varians koefisien regresi, membuat estimasi menjadi tidak stabil dan sulit untuk menentukan pengaruh individual dari setiap variabel. Teknik yang umum digunakan untuk mendeteksi multikolinieritas termasuk Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai toleransi. VIF mengukur seberapa banyak varians koefisien yang meningkat karena adanya korelasi di antara variabel independen, sementara nilai toleransi adalah kebalikan dari VIF.

Untuk mengambil keputusan dalam uji multikolinieritas, kita biasanya melihat nilai VIF dan nilai toleransi dari setiap variabel independen dalam model. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai VIF lebih besar dari 10 (atau dalam beberapa literatur, lebih besar dari 5), atau nilai toleransi kurang dari 0,1, maka terdapat indikasi kuat adanya multikolinieritas di antara variabel independen. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa variabel independen sangat berkorelasi dan dapat menyebabkan masalah dalam interpretasi hasil regresi.
- Sebaliknya, jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,1, maka tidak ada indikasi multikolinieritas yang berarti. Dengan demikian, variabel independen dianggap tidak memiliki korelasi tinggi yang dapat mempengaruhi stabilitas dan keakuratan model regresi.

Berikut hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini:

Tabel 4.10
Uji Multikolinearitas

Model		Uji Multikolinieritas	
		Tolerance	VIF
1	(Konstanta)		
	Kinerja Pegawai (X)	1,000	1,000
a. Variabel Independen: Mutu Pelayanan (Y)			

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Tabel 4.10 menampilkan hasil Uji Multikolinearitas dalam penelitian mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Uji ini menggunakan statistik collinearity yang meliputi

nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Dalam tabel, variabel independen "Kinerja Pegawai (X)" memiliki nilai Tolerance sebesar 1,000 dan VIF sebesar 1,000. Nilai ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas dalam model, karena Tolerance berada di atas 0,1 dan VIF berada di bawah 10. Dengan demikian, variabel-variabel yang digunakan dalam model regresi tidak memiliki hubungan korelasi yang tinggi satu sama lain, sehingga hasil analisis regresi dapat diinterpretasikan secara valid dan tidak bias.

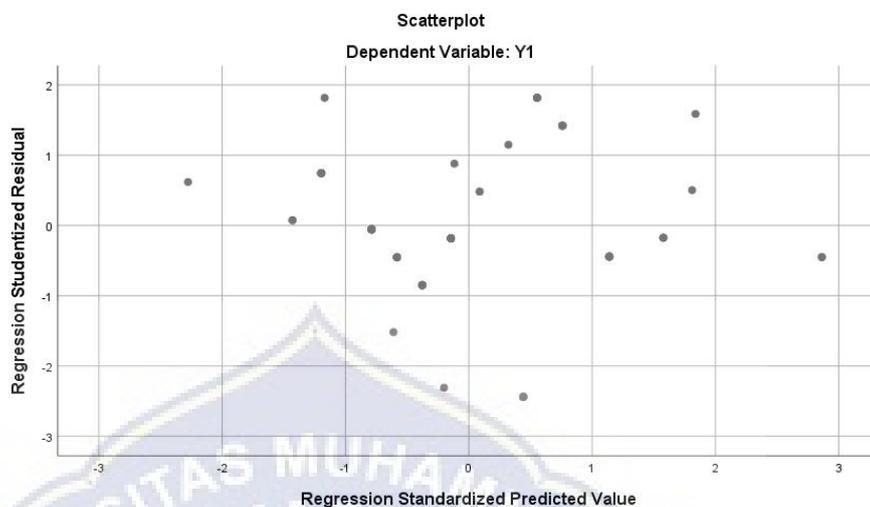
c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji ada tidaknya ketidaksamaan varian dari residual dalam model regresi. Ketidaksamaan varian ini mengindikasikan heterokedastisitas, yang berarti bahwa variabilitas residual tidak konstan di seluruh rentang pengamatan. Model regresi yang baik diharapkan tidak mengalami heterokedastisitas, karena keberadaannya dapat menyebabkan estimasi parameter regresi menjadi tidak efisien, serta inferensi statistik yang tidak valid.

1) Uji Heterokedastisitas Scatter Plot

Untuk mendeteksi heterokedastisitas, salah satu metode yang umum digunakan adalah dengan melihat pola pada grafik scatterplot antara SRESID (residual terstandarisasi) dan ZPRED (nilai prediksi terstandarisasi). Dalam grafik ini, sumbu Y merepresentasikan residual, sedangkan sumbu X merepresentasikan nilai prediksi. Berikut hasil spss dibawah ini:

Gambar 4.2
Uji Heterokedastisitas Scatter Plot



Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Gambar 4.2 menampilkan scatterplot hasil Uji Heterokedastisitas untuk menilai apakah terdapat pola penyebaran residual yang tidak konsisten pada model regresi yang digunakan dalam penelitian mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Dalam grafik ini, sumbu horizontal mewakili nilai prediksi standar regresi, sedangkan sumbu vertikal menunjukkan residual yang sudah distandarisasi. Pola penyebaran titik-titik yang tidak membentuk pola tertentu, seperti funnel atau fan shape, menunjukkan tidak adanya masalah heterokedastisitas, yaitu varians residual yang tidak konstan. Hal ini menandakan bahwa asumsi homoskedastisitas terpenuhi, dan model regresi yang digunakan dapat dianggap reliabel untuk analisis lanjutan, serta interpretasi hasil tidak akan bias oleh varians residual yang bervariasi.

2) Uji Heterokedastisitas Uji Glejser

Uji Glejser adalah metode statistik yang digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dalam sebuah model regresi. Heteroskedastisitas terjadi ketika varians dari kesalahan (residual) tidak konstan di seluruh rentang nilai variabel independen, yang dapat menyebabkan estimasi parameter menjadi tidak efisien dan hasil uji statistik menjadi tidak valid. Dalam Uji Glejser, residual absolut dari model regresi di-regresi-kan terhadap variabel independen atau transformasinya (seperti nilai absolut, akar kuadrat, atau logaritma dari variabel independen). Jika koefisien regresi signifikan, ini menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

Untuk mengambil keputusan dalam Uji Glejser, kita melihat nilai signifikansi (p-value) dari koefisien regresi pada model regresi antara nilai absolut residual dengan variabel independen. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi (p-value) lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (misalnya 0,05), maka kita menolak hipotesis nol (H_0) yang menyatakan tidak ada heteroskedastisitas. Ini berarti ada bukti adanya heteroskedastisitas dalam model.
- Sebaliknya, jika nilai signifikansi (p-value) lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, maka kita tidak menolak hipotesis nol (H_0). Ini berarti tidak ada bukti yang cukup untuk menyatakan adanya heteroskedastisitas, dan asumsi homoskedastisitas dianggap terpenuhi.

Berikut hasil ujinya:

Tabel 4.11
Hasil Uji Glejser

Model		t	Sig.
1	(Constant)	-1,079	0,284
	Motivasi	2,051	0,083
a. Dependent Variable: Abs_RES			

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Berdasarkan hasil Uji Glejser yang ditunjukkan pada Tabel 4.11, kita melihat dua variabel yaitu konstanta dan motivasi. Nilai t untuk konstanta adalah -1,079 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,284, dan untuk variabel motivasi nilai t adalah 2,051 dengan nilai signifikansi sebesar 0,083. Karena kedua nilai signifikansi ini lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,05), maka kita tidak menolak hipotesis nol (H_0). Ini berarti tidak ada bukti yang cukup untuk menyatakan adanya heteroskedastisitas dalam model regresi, dan asumsi homoskedastisitas dianggap terpenuhi. Dengan demikian, varians residual dianggap konstan di seluruh rentang nilai variabel independen, sehingga model regresi yang digunakan dapat dianggap valid tanpa adanya masalah heteroskedastisitas.

3) Uji Heterokedastisitas Uji Park

Uji Park adalah salah satu metode untuk mendeteksi heteroskedastisitas dalam model regresi. Teori di balik Uji Park didasarkan pada hubungan antara varians residual dan variabel independen dalam model regresi. Dalam uji ini, residual dari model regresi awal diambil dan dijadikan variabel dependen dalam regresi baru terhadap logaritma (atau bentuk lain) dari variabel independen.

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi (p-value) lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (misalnya 0,05), maka kita menolak hipotesis

nol (H_0) yang menyatakan tidak ada heteroskedastisitas. Ini berarti ada bukti adanya heteroskedastisitas dalam model.

- Sebaliknya, jika nilai signifikansi (p-value) lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, maka kita tidak menolak hipotesis nol (H_0). Ini berarti tidak ada bukti yang cukup untuk menyatakan adanya heteroskedastisitas, dan asumsi homoskedastisitas dianggap terpenuhi.

Berikut hasil ujinya:

Tabel 4.12
Hasil Uji Park

Model		t	Sig.
1	(Constant)	-3,178	0,002
	Motivasi	3,417	0,081
a. Dependent Variable: LN_RES3			

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Berdasarkan hasil Uji Park yang ditunjukkan pada Tabel 4.12, kita melihat dua variabel yaitu konstanta dan motivasi. Nilai t untuk konstanta adalah -3,178 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,002, menunjukkan bahwa konstanta memiliki pengaruh yang signifikan pada tingkat signifikansi 0,05, yang menandakan adanya heteroskedastisitas. Namun, nilai t untuk variabel motivasi adalah 3,417 dengan nilai signifikansi sebesar 0,081. Karena nilai signifikansi ini lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,05), kita tidak menolak hipotesis nol (H_0) untuk variabel motivasi. Ini berarti tidak ada bukti yang cukup untuk menyatakan adanya heteroskedastisitas terkait variabel motivasi, dan asumsi homoskedastisitas dianggap terpenuhi untuk variabel ini.

Berikut hasil rangkuman uji asumsi klasik yang telah dilakukan:

Tabel 4.13
Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji Asumsi Klasik	Keterangan
Normalitas	Memenuhi
Multikolinearitas	Memenuhi
Heterokedastistas	Memenuhi

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas, diperoleh informasi bahwa semua data telah memenuhi syarat uji asumsi klasik sehingga dapat dilanjutkan ke tahap analisis regresi linear sederhana.

4. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji Analisis Regresi Linear Sederhana adalah teknik statistik yang digunakan untuk menentukan hubungan linier antara satu variabel independen (prediktor) dengan satu variabel dependen (respon). Metode ini bertujuan untuk menemukan persamaan garis lurus yang paling sesuai yang dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen. Data yang dilakukan biasanya berskala interval atau rasio. Berikut hasil SPSS dibawah ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

	Model	B
1	(Constant)	12,757
	Kinerja Pegawai	0,466
a. Dependent Variable: Mutu Pelayanan		

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Tabel koefisien di atas menunjukkan hasil dari analisis regresi linear sederhana, dengan persamaan regresi:

$$Y=a+bXY$$

Di mana:

- Y adalah variabel dependen (Mutu Pelayanan)
- a adalah konstanta (intersep)
- b adalah koefisien regresi
- X adalah variabel independen (Kinerja Pegawai)

Dari tabel tersebut, nilai konstanta (a) adalah 12,757, dan koefisien regresi (b) untuk variabel X adalah 0,466. Maka, persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y=12,757+0,466X$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana yang ditunjukkan pada Tabel 4.14, persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y=12,757+0,466X$. Dalam persamaan ini, Y mewakili variabel dependen yaitu Mutu Pelayanan, dan X mewakili variabel independen yaitu Kinerja Pegawai. Konstanta (intersep) sebesar 12,757 menunjukkan nilai prediksi Mutu Pelayanan ketika Kinerja Pegawai bernilai nol. Koefisien regresi sebesar 0,466 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam Kinerja Pegawai akan meningkatkan Mutu Pelayanan sebesar 0,466 unit. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan positif antara Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam analisis regresi linear sederhana bertujuan untuk menentukan apakah hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) yang diidentifikasi oleh model regresi adalah signifikan secara statistik.

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut ini hasil dari uji t yang dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji t

Model	t	Sig.
1 (Constant)	5,359	0,000
Kinerja Pegawai	4,992	0,000

a. Dependent Variable: Mutu Pelayanan

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Tabel 4.15 menampilkan hasil uji t untuk variabel independen "Kinerja Pegawai" dalam analisis regresi terhadap variabel dependen "Mutu Pelayanan". Berdasarkan data yang ada, nilai t-hitung untuk konstanta adalah 5,359 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, dan untuk variabel Kinerja Pegawai, nilai t-hitung adalah 4,992 dengan nilai signifikansi juga 0,000. Dengan jumlah sampel (n) = 89 dan jumlah parameter variabel (k) = 1, diperoleh derajat kebebasan (df) sebesar 88. Pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, nilai t-tabel yang diperoleh adalah 1,666.

Karena nilai t-hitung untuk variabel Kinerja Pegawai (4,992) lebih besar dari t-tabel (1,666) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan adalah signifikan secara statistik. Dengan kata lain, kinerja pegawai memiliki kontribusi yang nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk menghitung tingkat keeratan pengaruh antara variabel antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2015:191). Uji Koefisien Determinasi (R^2) dalam SPSS digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi

variabilitas dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Berdasarkan hasil SPSS diperoleh tabel di bawah ini:

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
1	0,472	0,223
a. Predictors: (Konstanta), Kinerja Pegawai		
b. Variabel Dependen: Mutu Pelayanan		

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2024

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa kinerja pegawai berhubungan dengan mutu pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Nilai R sebesar 0,472 menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel ini. Namun, nilai R Square (R^2) sebesar 0,223 mengindikasikan bahwa hanya 22,3% dari variasi mutu pelayanan yang dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai. Artinya, meskipun kinerja pegawai berpengaruh terhadap mutu pelayanan, masih ada 77,7% faktor lain yang juga mempengaruhi mutu pelayanan yang tidak tercakup dalam model ini. Ini berarti, selain kinerja pegawai, ada faktor lain yang juga penting dalam menentukan kualitas pelayanan.

C. Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan hasil uji t yang disajikan dalam Tabel 4.15, terlihat bahwa variabel independen "Kinerja Pegawai" memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen "Mutu Pelayanan" di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Nilai t-hitung untuk konstanta adalah 5,359 dengan nilai signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa konstanta dalam model ini secara signifikan berbeda dari nol. Hal ini berarti bahwa ketika

kinerja pegawai tidak diperhitungkan, ada tingkat dasar mutu pelayanan yang tetap ada. Selanjutnya, nilai t-hitung untuk variabel "Kinerja Pegawai" adalah 4,992 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai ini lebih besar dari t-tabel sebesar 1,666 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, kita dapat menolak hipotesis nol (H_0) yang menyatakan tidak ada pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan.

Dalam analisis ini, hasilnya menunjukkan bahwa peningkatan dalam kinerja pegawai secara signifikan berkorelasi dengan peningkatan mutu pelayanan. Dengan kata lain, semakin baik kinerja pegawai, semakin tinggi mutu pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Temuan ini relevan bagi manajemen Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, karena menekankan pentingnya investasi dalam pelatihan dan pengembangan pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Peningkatan mutu pelayanan ini tidak hanya akan memperkuat citra perusahaan tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan daya saing di pasar. Oleh karena itu, manajemen perlu mempertimbangkan kebijakan dan strategi yang lebih efektif untuk mengelola dan memotivasi karyawan agar kinerja mereka terus meningkat.

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dalam Tabel 4.16, kita dapat melihat bahwa ada hubungan yang cukup kuat antara kinerja pegawai dan mutu pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, dengan nilai korelasi (R) sebesar 0,472. Ini menunjukkan bahwa ketika kinerja pegawai meningkat, mutu pelayanan juga cenderung meningkat. Namun, dengan nilai R Square (R^2) sebesar 0,223, dapat

disimpulkan bahwa kinerja pegawai hanya menjelaskan sekitar 22,3% dari variasi dalam mutu pelayanan. Artinya, meskipun ada kontribusi yang signifikan dari kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan, sebagian besar variasi mutu pelayanan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model regresi ini.

Pembahasan ini mengindikasikan bahwa selain kinerja pegawai, ada variabel lain yang memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor tersebut mungkin termasuk aspek teknis seperti infrastruktur dan teknologi, serta faktor manajerial seperti kebijakan perusahaan dan pengelolaan sumber daya. Selain itu, faktor eksternal seperti kondisi ekonomi, regulasi pemerintah, dan preferensi pelanggan juga bisa mempengaruhi mutu pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, manajemen Perumda Air Minum Tirta Eremerasa perlu mempertimbangkan berbagai aspek, tidak hanya kinerja pegawai. Peningkatan infrastruktur, adopsi teknologi terbaru, dan kebijakan manajemen yang proaktif dapat menjadi beberapa langkah strategis yang dapat diambil untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara komprehensif.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Waluyo, W., Harjoyo, H., & Zubaidah, S. (2021) yang menjelaskan bahwa Efisiensi kinerja pegawai pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Semakin tinggi efisiensi kinerja pegawai maka mutu pelayanan akan semakin baik. Dari hasil perhitungan statistik maka didapatkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($7,232 > 1,998$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terhadap pengaruh yang signifikan variabel efisiensi kinerja pegawai terhadap mutu

pelayanan.

Dan juga sejalan dengan hasil penelitian oleh Dewi, E. N. (2017) yang menjelaskan bahwa Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui nilai koefisien jalur $Y \rightarrow Z$ (PZY) sebesar 0,2699. Untuk mengetahui lebih lanjut pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan kesehatan, maka dilakukan pengujian yaitu dengan membandingkan antara thitung dan ttabel. Berdasarkan pengujian diperoleh nilai thitung 2,5958 dan ttabel sebesar 2,004. Selanjutnya untuk melihat signifikansi pengaruh tersebut dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa thitung $2,5958 > ttabel 2,004$, artinya bahwa H_0 ditolak atau dapat dinyatakan terdapat pengaruh signifikan antara variabel kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pamulihan Garut.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung untuk kinerja pegawai yang lebih besar daripada t-tabel, yang berarti bahwa peningkatan kinerja pegawai berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang lebih kompeten dan efisien dalam tugas mereka cenderung menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan pelanggan.

Meskipun kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan, nilai R^2 menunjukkan bahwa kinerja pegawai hanya menjelaskan sekitar 22,3% dari variasi mutu pelayanan. Ini mengindikasikan bahwa selain kinerja pegawai, terdapat faktor-faktor lain yang juga mempengaruhi mutu pelayanan yang tidak tercakup dalam model ini. Faktor-faktor tersebut mungkin termasuk infrastruktur, teknologi, kebijakan manajemen, dan kondisi eksternal lainnya yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Hasil ini menekankan bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan, tidak cukup hanya fokus pada peningkatan kinerja pegawai. Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng perlu mempertimbangkan aspek-aspek lain yang turut berperan, seperti peningkatan infrastruktur, adopsi teknologi baru, pelatihan pegawai, serta peningkatan sistem manajemen yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

B. Saran

Adapun saran yang perlu dilakukan untuk tindak lanjutnya yaitu:

1. Manajemen sebaiknya terus mengadakan program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai. Pelatihan ini tidak hanya harus mencakup aspek teknis pekerjaan tetapi juga soft skills seperti komunikasi dan manajemen waktu, yang dapat meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan dan efisiensi kerja.
2. Untuk mengatasi faktor-faktor di luar kinerja pegawai yang mempengaruhi mutu pelayanan, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa perlu berinvestasi dalam peningkatan infrastruktur dan adopsi teknologi baru. Ini dapat mencakup peningkatan jaringan distribusi air, penggunaan sistem monitoring yang lebih canggih, dan pengembangan sistem informasi yang lebih efisien untuk manajemen data pelanggan dan operasional.
3. Perusahaan perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan mendengarkan masukan dari pelanggan. Melalui survei kepuasan pelanggan dan analisis feedback, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan merancang strategi yang lebih baik untuk meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, penerapan sistem manajemen mutu yang ketat akan membantu memastikan standar pelayanan yang konsisten dan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, I., Priatna, H. dan Madaniah, D. (2020). Pengaruh biaya bahan baku dan biaya tenaga kerja terhadap volume produksi pada CV Ismaya Citra Utama. *Akurat| Jurnal Ilmiah Akuntansi Fe Unibba*, 11(2), 22-32.
- Anggraini, N. (2017). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Jati Padang Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan. *Public Administration Journal (PAJ)*, 1(2), 1-11.
- Anggreini, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung (Doctoral dissertation, Tesis. Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta).
- Bismawati, B. (2016). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. *Katalogis*, 4(3), 1-11.
- Debby, S. R. Y. P., & Kania, I. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Di Stasiun Bandung. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 9(1), 21-28.
- Dewi, E. N. (2017). Pengaruh Iklim Organisasi dan Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pegawai dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 89-100.
- Febryana, F. (2017). Kinerja Pegawai Pada Subbag Umum Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Islamiyah, A. N., Alyas, A., & Parawu, H. E. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), 1874-1891.
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511-517.
- Kobis, N. K., Aneta, A., & Abdussamad, J. (2023). Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Gorontalo. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(7), 2778-2786.
- Malayu S.P Hasibuan.(2019). *Manajemen Sumber Daya manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Bandung)*. Remaja Rosdakarya.

- Maulidia, N. (2020). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pdam Kabupaten Bangkalan Unit Blega Tahun 2020 (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Hikmah Bangkalan).
- Milala, J. A. S. (2022). Analisis Kinerja Karyawan Pada Cu Merdeka Berastagi (Doctoral Dissertation, Universitas Quality Berastagi).
- Nabila, A. K., Alam, H. V., & Ahmad, M. (2023). Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Negeri Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 1041-1047.
- Permatasari, D., Nurmalasyiah, N., & Noor, M. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Rodok Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *JAPB*, 1(1), 33-51.
- Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja*, 25(2), 201-222.
- Restu, R. R., & Diana, D. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *PREDIKSI: Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 21(3), 228-239.
- Reyna, A., Indartuti, E., & Hariyoko, Y. (2022, August). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Rumah Sakit DKT Surabaya). In *Seminar Nasional Hasil Skripsi (Vol. 1, No. 01, pp. 121-125)*.
- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952-962.
- Teniro, A., Zainudin, Z., & Basri, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Tawar. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 151-160.
- Waluyo, W., Harjoyo, H., & Zubaidah, S. (2021). Pengaruh Tata Ruang Kantor dan Efisiensi Kinerja Pegawai terhadap Mutu Pelayanan di Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (Bbppmpv) Bisnis dan Pariwisata, Sawangan-depok. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 4(3), 633-641.
- Wulandari, A., Abbas, B., & Nurhayati, A. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pdam Tirta Anoa Kota Kendari. *Sigma: Journal Of Economic And Business*, 4(2), 71-83.

**L
A
M
P
I
R
A
N**



Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Kepada Yth. Bapak/ibu,

saya atas nama Nari sebagai mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Program Studi Manajemen. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng**". Kuesioner ini dibuat sebagai sarana dalam rangka mendukung pembuatan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan studi saya. Pada kesempatan ini, saya ingin meminta kesediaan bapak dan ibu sebagai responden untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap. Jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar atau salah.

Seluruh data dan informasi yang bapak dan ibu berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Saya ucapkan terima kasih kepada bapak dan ibu yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara objektif dan benar.

Peneliti,

NARI

NIM.105721122920

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Kepada bapak/ibu/saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan yang dengan jujur dan sebenarnya.
2. Pilih opsi yang memenuhi persepsi anda dengan cara berikut menggunakan tanda centang (\checkmark). Sementara tanda-tanda dalam kolom memiliki arti sebagaimana berikut.

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Kurang Setuju (KS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Karakteristik / Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin:
 - Laki-Laki Perempuan
3. Umur :
 - 13- 18Thn 19-25Thn
 - 26-35 Thn 36-45Thn >46 Thn
4. Pendidikan Terakhir
 - SD SMP SMA/SMK
 - D3 S1 S2 S3
5. Pengawai PNS / Non PNS
6. No Hp/Wa :

Tabel Kuesioner

VARIABEL BEBAS KINERJA PEGAWAI (X)		PILIHAN JAWABAN				
NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
Kualitas						
1	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan,					
2	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan teliti.					
Kuantitas						
3	Saya berusaha memenuhi target pekerjaan yang telah saya rencanakan.					
4	Semua target yang ditentukan perusahaan telah diselesaikan dengan baik.					
Ketepatan waktu						
5	Saya tidak pernah terlambat masuk kerja					
6	Saya masuk dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan perusahaan.					
7	Saya selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.					
Efektivitas						
8	Saya lebih mendahulukan pekerjaan yang merupakan prioritas kerja.					
9	Saya dapat mengerjakan pekerjaan secara efektif dan efisien					
Kemandirian						
10	Dalam menyelesaikan pekerjaan saya mampu bekerja secara mandiri					
11	Saya dapat mengatasi permasalahan yang muncul pada saat bekerja.					
VARIABEL TERIKAT MUTU PELAYANAN (Y)		PILIHAN JAWABAN				
NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
Kehandalan						
1	Petugas PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng melakukan penanganan keluhan pelanggan dengan cepat.					
2	Prosedur pelayanan PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng sangat cepat dan tidak berbelit-belit.					
3	Pelayanan air bersih yang diberikan PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng dilakukan selama 24 jam setiap harinya.					
4	Petugas PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng membuka dan menutup loket					

	pembayaran rekening air tepat waktu sesuai jadwalnya.					
Daya Tanggap						
5	pegawai PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng cepat dalam melayani keluhan pelanggan.					
6	Petugas loket pembayaran rekening air PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng selalu bersedia menanggapi pertanyaan dari pelanggan.					
7	Pegawai PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng cepat tanggap dalam melayani transaksi pembayaran					
Jaminan						
8	Air yang didistribusikan ke pelanggan jernih dan tidak berbau					
9	Penanganan perbaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
10	Petugas PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng memberikan jaminan suplai air secara merata kepada masyarakat.					
11	Permasalahan pelanggan ditangani berdasarkan urutan pelanggan yang melakukan pengaduan terlebih dahulu.					
12	Jumlah tagihan tarif air sesuai dengan penggunaan konsumen.					
Empati						
13	Petugas PDAM mampu memberikan solusi yang tepat bagi pelanggannya.					
14	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.					
15	Petugas PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng mampu memberikan penjelasan atau berkomunikasi dengan baik.					
16	Petugas PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng mampu memahami kebutuhan pelanggan.					
Bukti Langsung						
17	Ruang tunggu PDAM tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng memiliki kursi tunggu yang nyaman					
18	Ruang tunggu PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng memiliki AC atau kipas angin.					
19	Transaksi pembayaran dilakukan dengan menggunakan komputer					

Lampiran 2

Data Deskripsi Responden

KARAKTERISTIK RESPONDEN									
Responden	Inisial	Jenis Kelamin	Kode JK	Umur	Kode Umur	Pendidikan Terakhir	Kode PT	Pegawai PNS	Kode PP
1	NS	Perempuan	1	21	2	S1	5	TIDAK	2
2	DF	Perempuan	1	21	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
3	FG	Perempuan	1	23	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
4	JH	Laki - Laki	2	23	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
5	SD	Laki - Laki	2	24	2	S1	5	TIDAK	2
6	KJ	Laki - Laki	2	23	2	S1	5	TIDAK	2
7	RT	Perempuan	1	39	4	S1	5	YA	1
8	IO	Perempuan	1	23	2	D3	4	TIDAK	2
9	RW	Perempuan	1	21	2	S1	5	TIDAK	2
10	HG	Perempuan	1	44	4	SMA/SMK	3	TIDAK	2
11	RE	Laki - Laki	2	19	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
12	WE	Perempuan	1	21	2	S1	5	TIDAK	2
13	RT	Perempuan	1	20	2	S1	5	TIDAK	2
14	YU	Perempuan	1	20	2	S1	5	TIDAK	2
15	IY	Perempuan	1	53	5	S1	5	TIDAK	2
16	WE	Laki - Laki	2	22	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
17	ER	Perempuan	1	19	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
18	WE	Perempuan	1	21	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
19	WE	Perempuan	1	21	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
20	WR	Perempuan	1	21	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
21	RE	Perempuan	1	34	3	S1	5	YA	1
22	TR	Perempuan	1	22	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
23	HG	Perempuan	1	22	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
24	KJ	Laki - Laki	2	21	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
25	KL	Perempuan	1	22	2	S1	5	YA	1
26	GG	Perempuan	1	22	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
27	HF	Perempuan	1	20	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
28	FD	Perempuan	1	22	2	S1	5	TIDAK	2
29	RE	Perempuan	1	22	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
30	YU	Perempuan	1	28	3	D3	4	TIDAK	2
31	TO	Perempuan	1	13	1	SMP	2	TIDAK	2
32	WQ	Perempuan	1	13	1	SMP	2	TIDAK	2
33	QW	Perempuan	1	22	2	SMA/SMK	3	TIDAK	2
34	RY	Perempuan	1	53	5	SD	1	TIDAK	2
35	IO	Perempuan	1	24	2	D3	4	TIDAK	2
36	PO	Laki - Laki	2	26	3	S1	5	YA	1

37	TX	Laki-laki	2	30	3	S2	5	Tidak	2
38	ZJ	Perempuan	1	20	2	SMP	2	Tidak	2
39	WX	Laki-laki	2	15	1	SMA/SMK	3	Tidak	2
40	BN	Perempuan	1	40	4	S1	5	Ya	1
41	VG	Laki-laki	2	25	2	S1	5	Tidak	2
42	RA	Perempuan	1	35	3	S3	7	Ya	1
43	PC	Laki-laki	2	22	2	SMA/SMK	3	Tidak	2
44	ML	Perempuan	1	28	3	S2	6	Ya	1
45	KD	Laki-laki	2	19	2	SMA/SMK	3	Tidak	2
46	JH	Perempuan	1	27	3	S1	5	Ya	1
47	FH	Laki-laki	2	23	2	S1	5	Tidak	2
48	EV	Perempuan	1	33	3	S3	7	Ya	1
49	QZ	Laki-laki	2	45	4	S2	6	Tidak	2
50	DN	Perempuan	1	29	3	SMA/SMK	3	Tidak	2
51	SW	Laki-laki	2	18	1	SMP	2	Tidak	2
52	TO	Perempuan	1	52	5	S3	7	Ya	1
53	YP	Laki-laki	2	50	5	S2	6	Tidak	2
54	MW	Perempuan	1	39	4	S1	5	Ya	1
55	RL	Laki-laki	2	26	3	SMA/SMK	3	Tidak	2
56	JN	Perempuan	1	31	3	S1	5	Ya	1
57	LH	Laki-laki	2	21	2	SMP	2	Tidak	2
58	GX	Perempuan	1	60	5	S2	6	Ya	1
59	KQ	Laki-laki	2	37	4	S3	7	Tidak	2
60	BH	Perempuan	1	34	3	SMA/SMK	3	Tidak	2
61	VF	Laki-laki	2	42	4	S1	5	Ya	1
62	CZ	Perempuan	1	32	3	S2	6	Tidak	2
63	DA	Laki-laki	2	17	1	SMP	2	Tidak	2
64	RT	Perempuan	1	14	1	SD	1	Tidak	2
65	PS	Laki-laki	2	64	5	S2	6	Ya	1
66	MJ	Perempuan	1	48	5	S3	7	Tidak	2
67	KF	Laki-laki	2	53	5	S2	6	Ya	1
68	JG	Perempuan	1	36	4	S1	5	Tidak	2
69	FQ	Laki-laki	2	44	4	SMA/SMK	3	Ya	1
70	EY	Perempuan	1	49	5	S3	7	Tidak	2
71	QX	Laki-laki	2	62	5	S2	6	Tidak	2
72	DW	Perempuan	1	24	2	SMA/SMK	3	Tidak	2
73	SF	Laki-laki	2	16	1	SMP	2	Ya	1
74	TL	Perempuan	1	13	1	SD	1	Tidak	2
75	YN	Laki-laki	2	55	5	S2	6	Tidak	2
76	MH	Perempuan	1	41	4	S1	5	Ya	1
77	RP	Laki-laki	2	38	4	S2	6	Tidak	2

78	JX	Perempuan	1	46	5	S3	7	Ya	1
79	LZ	Laki-laki	2	63	5	S2	6	Tidak	2
80	GG	Perempuan	1	47	5	S3	7	Ya	1
81	KJ	Laki-laki	2	30	3	S1	5	Tidak	2
82	BV	Perempuan	1	35	3	SMA/SMK	3	Tidak	2
83	VH	Laki-laki	2	27	3	S2	6	Ya	1
84	CN	Perempuan	1	22	2	S1	5	Tidak	2
85	DJ	Laki-laki	2	59	5	S3	7	Tidak	2
86	RN	Perempuan	1	28	3	SMA/SMK	3	Ya	1
87	PM	Laki-laki	2	19	2	S1	5	Tidak	2
88	MX	Perempuan	1	25	2	S2	6	Ya	1
89	KQ	Laki-laki	2	14	1	SD	1	Tidak	2

Ket:

PR = 1

LK = 2

Ket:

1 = 13-18

2 = 19-25

3 = 26-35

4 = 36-45

5 = 46 - >

Ket:

1 = SD

2 = SMP

3 = SMA/SMK

4 = D3

5 = S1

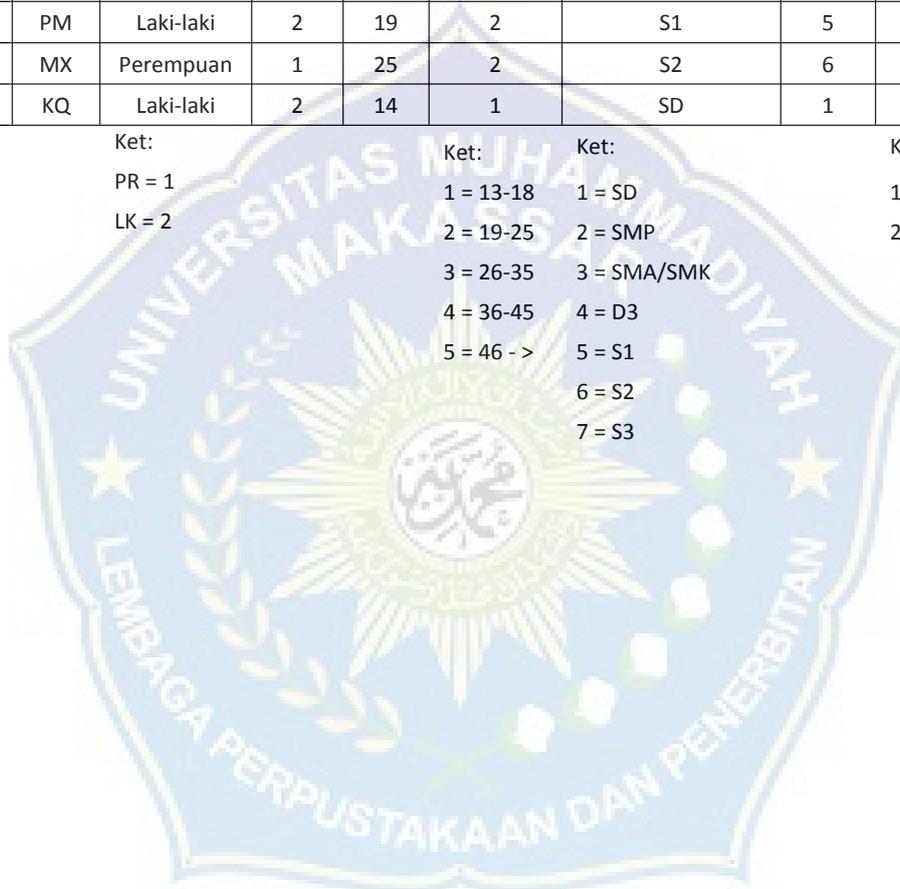
6 = S2

7 = S3

Ket:

1 = Ya

2 = Tidak



Lampiran 3

Tabulasi Data Hasil Angket Variabel X1, X2, Y

No Responden	Skor Responden MOTIVASI (X1)											SKOR TOTAL	No Responden	Skor Responden KINERJA PEGAWAI (Y)																SKOR TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
R1	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	26	R1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	26	
R2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	22	R2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	25
R3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	25	R3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	29
R4	4	3	4	4	2	3	3	4	5	4	4	23	R4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	20	
R5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R6	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	27	R6	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	28
R7	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	30	R7	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	25
R8	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	26	R8	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	27
R9	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	26	R9	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	26
R10	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	28	R10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30
R11	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	24	R11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	R12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	25
R13	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	24	R13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R14	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	30	R14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30
R15	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	29	R15	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	27
R16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R17	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	23	R17	4	4	4	3	3	1	2	4	5	4	3	2	1	5	4	3	18
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	25	R19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R20	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	23	R20	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24

R21	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	28	R21	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	29		
R22	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	27	R22	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	24	
R23	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	28	R23	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	
R24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	
R25	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	24	R25	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	26
R26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R28	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	24	R28	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R29	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	24	R29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	22
R30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23
R31	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	27	R31	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R32	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	24
R33	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	25	R33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R34	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	28	R34	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	25
R35	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	28	R35	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	29
R36	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	23	R36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R37	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	28	R37	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	29
R38	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	27	R38	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	24
R39	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	28	R39	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30
R40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18
R41	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	24	R41	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	26
R42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R44	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	24	R44	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R45	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	24	R45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	22

R46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	23	
R47	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	27	R47	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R48	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R49	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	25	R49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R50	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	28	R50	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25
R51	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	28	R51	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	29
R52	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	27	R52	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	24
R53	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	28	R53	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30
R54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18
R55	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	24	R55	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	26
R56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R58	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	24	R58	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R59	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	24	R59	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	22
R60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	23
R61	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	27	R61	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R62	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R63	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	25	R63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R64	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	28	R64	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	25
R65	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	28	R65	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	29
R66	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	27	R66	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	24
R67	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	28	R67	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30
R68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18
R69	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	24	R69	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	26
R70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24

R71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R72	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	24	R72	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
R73	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	24	R73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	22	
R74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	23	
R75	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	27	R75	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	
R76	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R76	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	
R77	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	25	R77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	
R78	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	28	R78	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	25	
R79	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	28	R79	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	29	
R80	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	27	R80	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	24	
R81	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	28	R81	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	
R82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	
R83	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	24	R83	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	26	
R84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	
R85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	
R86	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	24	R86	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	
R87	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	24	R87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	22	
R88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	R88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	23	
R89	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	27	R89	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	

Lampiran 4

Hasil SPSS Karakteristik Responden

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	55	61,8	61,8	61,8
	Laki-Laki	34	38,2	38,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13-18 Tahun	9	10,1	10,1	10,1
	19-25 Tahun	37	41,6	41,6	51,7
	26-35 Tahun	17	19,1	19,1	70,8
	36-45 Tahun	11	12,4	12,4	83,1
	46 Tahun Ke Atas	15	16,9	16,9	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	4	4,5	4,5	4,5
	SMP	7	7,9	7,9	12,4
	SMA/SMK	27	30,3	30,3	42,7
	D3	3	3,4	3,4	46,1
	S1	26	29,2	29,2	75,3
	S2	13	14,6	14,6	89,9
	S3	9	10,1	10,1	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pegawai PNS (Ya/Tidak)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	24	27,0	27,0	27,0
	Tidak	65	73,0	73,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	



Lampiran 5

Hasil SPSS Deskripsi Variabel X, Y

Variabel X

		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
N	Valid	89	89	89	89	89
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,30	4,19	4,22	4,34	4,17
Median		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Std. Deviation		0,486	0,520	0,471	0,563	0,626
Minimum		3	3	3	3	2
Maximum		5	5	5	5	5

Pertanyaan 6	Pertanyaan 7	Pertanyaan 8	Pertanyaan 9	Pertanyaan 10	Pertanyaan 11
89	89	89	89	89	89
0	0	0	0	0	0
4,34	4,21	4,28	4,20	4,09	4,29
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
0,639	0,532	0,476	0,547	0,685	0,482
3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5

Frequency

Table

Pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Setuju	60	67,4	67,4	68,5
	Sangat Setuju	28	31,5	31,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	5,6	5,6	5,6
	Setuju	62	69,7	69,7	75,3
	Sangat Setuju	22	24,7	24,7	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2,2	2,2	2,2
	Setuju	65	73,0	73,0	75,3
	Sangat Setuju	22	24,7	24,7	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	4,5	4,5	4,5
	Setuju	51	57,3	57,3	61,8
	Sangat Setuju	34	38,2	38,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Kurang Setuju	8	9,0	9,0	10,1
	Setuju	55	61,8	61,8	71,9
	Sangat Setuju	25	28,1	28,1	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	9,0	9,0	9,0
	Setuju	43	48,3	48,3	57,3
	Sangat Setuju	38	42,7	42,7	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	5,6	5,6	5,6
	Setuju	60	67,4	67,4	73,0
	Sangat Setuju	24	27,0	27,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Setuju	62	69,7	69,7	70,8
	Sangat Setuju	26	29,2	29,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	6,7	6,7	6,7
	Setuju	59	66,3	66,3	73,0
	Sangat Setuju	24	27,0	27,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	19,1	19,1	19,1
	Setuju	47	52,8	52,8	71,9
	Sangat Setuju	25	28,1	28,1	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Setuju	61	68,5	68,5	69,7
	Sangat Setuju	27	30,3	30,3	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Variabel Y

Statistics

	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6	Pertanyaan 7
N Valid	89	89	89	89	89	89	89
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,19	4,06	3,89	3,96	4,03	4,17	4,04
Median	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Std. Deviation	0,581	0,551	0,573	0,689	0,438	0,644	0,520
Minimum	2	3	3	3	3	1	2
Maximum	5	5	5	5	5	5	5

Pertanyaan 8	Pertanyaan 9	Pertanyaan 10	Pertanyaan 11	Pertanyaan 12	Pertanyaan 13	Pertanyaan 14	Pertanyaan 15	Pertanyaan 16
89	89	89	89	89	89	89	89	89
0	0	0	0	0	0	0	0	0
4,13	4,16	4,11	4,01	4,03	4,06	4,18	4,07	4,25
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
0,625	0,520	0,487	0,533	0,593	0,610	0,534	0,560	0,662
3	3	3	3	2	1	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5

Frequency Table

Pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Kurang Setuju	5	5,6	5,6	6,7
	Setuju	59	66,3	66,3	73,0
	Sangat Setuju	24	27,0	27,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	12,4	12,4	12,4
	Setuju	62	69,7	69,7	82,0
	Sangat Setuju	16	18,0	18,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	22,5	22,5	22,5
	Setuju	59	66,3	66,3	88,8
	Sangat Setuju	10	11,2	11,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	23	25,8	25,8	25,8
	Setuju	47	52,8	52,8	78,7
	Sangat Setuju	19	21,3	21,3	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	7	7,9	7,9	7,9
	Setuju	72	80,9	80,9	88,8
	Sangat Setuju	10	11,2	11,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Kurang Setuju	6	6,7	6,7	7,9
	Setuju	58	65,2	65,2	73,0
	Sangat Setuju	24	27,0	27,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Kurang Setuju	7	7,9	7,9	9,0
	Setuju	68	76,4	76,4	85,4
	Sangat Setuju	13	14,6	14,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	12	13,5	13,5	13,5
	Setuju	53	59,6	59,6	73,0
	Sangat Setuju	24	27,0	27,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	6,7	6,7	6,7
	Setuju	63	70,8	70,8	77,5
	Sangat Setuju	20	22,5	22,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	6,7	6,7	6,7
	Setuju	67	75,3	75,3	82,0
	Sangat Setuju	16	18,0	18,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	12	13,5	13,5	13,5
	Setuju	64	71,9	71,9	85,4
	Sangat Setuju	13	14,6	14,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Kurang Setuju	11	12,4	12,4	13,5
	Setuju	61	68,5	68,5	82,0
	Sangat Setuju	16	18,0	18,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	1	1,1	1,1	2,2
	Kurang Setuju	5	5,6	5,6	7,9
	Setuju	67	75,3	75,3	83,1
	Sangat Setuju	15	16,9	16,9	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	6,7	6,7	6,7
	Setuju	61	68,5	68,5	75,3
	Sangat Setuju	22	24,7	24,7	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	12,4	12,4	12,4
	Setuju	61	68,5	68,5	80,9
	Sangat Setuju	17	19,1	19,1	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Pertanyaan 16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	12,4	12,4	12,4
	Setuju	45	50,6	50,6	62,9
	Sangat Setuju	33	37,1	37,1	100,0
	Total	89	100,0	100,0	



Lampiran 6

Hasil SPSS Uji Validitas Variabel X, Y

Variabel X

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	Total
X1	Pearson Correlation	1	,218*	0,096	-	0,166	0,179	,230*	,266*	-	,293**	0,151	,284**
	Sig. (2-tailed)		0,040	0,371	0,969	0,120	0,093	0,030	0,012	0,148	0,005	0,158	0,007
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X2	Pearson Correlation	,218*	1	,287**	0,166	,389**	,454**	,590**	,607**	-	,239*	,592**	,671**
	Sig. (2-tailed)	0,040		0,006	0,120	0,000	0,000	0,000	0,000	0,057	0,024	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X3	Pearson Correlation	0,096	,287**	1	0,183	,256*	,501**	0,169	0,171	-	,465**	,409**	,416**
	Sig. (2-tailed)	0,371	0,006		0,087	0,016	0,000	0,113	0,108	,355**	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X4	Pearson Correlation	-	0,166	0,183	1	,579**	,376**	,591**	0,067	0,145	0,127	,261*	,450**
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,120	0,087		0,000	0,000	0,000	0,535	0,175	0,236	0,013	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X5	Pearson Correlation	0,166	,389**	,256*	,579**	1	,681**	,573**	,221*	-	0,017	,212*	,453**
	Sig. (2-tailed)	0,120	0,000	0,016	0,000		0,000	0,000	0,038	0,134	0,872	0,046	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X6	Pearson Correlation	0,179	,454**	,501**	,376**	,681**	1	,354**	,320**	-	0,008	,489**	,552**
	Sig. (2-tailed)	0,093	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,002	,262*	0,942	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X7	Pearson Correlation	,230*	,590**	0,169	,591**	,573**	,354**	1	,478**	0,201	,290**	,463**	,777**
	Sig. (2-tailed)	0,030	0,000	0,113	0,000	0,000	0,001		0,000	0,059	0,006	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X8	Pearson Correlation	,266*	,607**	0,171	0,067	,221*	,320**	,478**	1	-	0,166	,530**	,655**
	Sig. (2-tailed)	0,012	0,000	0,108	0,535	0,038	0,002	0,000		0,046	0,668	0,121	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X9	Pearson Correlation	-	-	-	0,145	-	-	0,201	-	1	-	0,075	,218*
	Sig. (2-tailed)	0,148	0,057	,355**	0,175	0,134	,262*	0,059	0,668		0,110	0,484	0,040
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X10	Pearson Correlation	,293**	,239*	,465**	0,127	0,017	0,008	,290**	0,166	-	1	,367**	,532**
	Sig. (2-tailed)									0,110			
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89

	Sig. (2-tailed)	0,005	0,024	0,000	0,236	0,872	0,942	0,006	0,121	0,306		0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X11	Pearson Correlation	0,151	,592**	,409**	,261*	,212*	,489**	,463**	,530**	0,075	,367**	1	,812**
	Sig. (2-tailed)	0,158	0,000	0,000	0,013	0,046	0,000	0,000	0,000	0,484	0,000		0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Total	Pearson Correlation	,284**	,671**	,416**	,450**	,453**	,552**	,777**	,655**	,218*	,532**	,812**	1
	Sig. (2-tailed)	0,007	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,040	0,000	0,000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89

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

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

Variabel Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Total
Y1	Pearson Correlation	1	,498**	,372**	,560**	,643**	,520**	,572**	,366**	,463**	,766**	,433**	,674**	,675**	,620**	,588**	,437**	,695**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y2	Pearson Correlation	,498**	1	0,128	,366**	,651**	,421**	,625**	,539**	,524**	,569**	,540**	,516**	,532**	,544**	,503**	,460**	,627**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,231	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y3	Pearson Correlation	,372**	0,128	1	,476**	0,151	0,175	0,208	0,106	-	,453**	,302**	,313**	,279**	,215*	,272**	0,044	,284**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,231		0,000	0,158	0,101	0,051	0,322	0,880	0,000	0,004	0,003	0,008	0,043	0,010	0,681	0,007
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y4	Pearson Correlation	,560**	,366**	,476**	1	,607**	,555**	,449**	,463**	,274**	,658**	,651**	,588**	,601**	,423**	,714**	,448**	,693**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,009	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y5	Pearson Correlation	,643**	,651**	0,151	,607**	1	,664**	,841**	,606**	,675**	,727**	,777**	,696**	,758**	,653**	,685**	,559**	,835**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,158	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y6	Pearson Correlation	,520**	,421**	0,175	,555**	,664**	1	,690**	,621**	,463**	,664**	,591**	,730**	,786**	,638**	,536**	,728**	,820**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,101	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y7	Pearson Correlation	,572**	,625**	0,208	,449**	,841**	,690**	1	,400**	,520**	,652**	,695**	,695**	,780**	,584**	,497**	,561**	,775**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,051	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89

	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y8	Pearson Correlation	.366**	.539**	0.106	.463**	.606**	.621**	.400**	1	.738**	.659**	.507**	.571**	.546**	.743**	.591**	.523**	.704**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.322	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y9	Pearson Correlation	.463**	.524**	-0.016	.274**	.675**	.463**	.520**	.738**	1	.558**	.527**	.425**	.366**	.756**	.549**	.513**	.631**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.880	0.009	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y10	Pearson Correlation	.766**	.569**	.453**	.658**	.727**	.664**	.652**	.659**	.558**	1	.564**	.814**	.744**	.795**	.680**	.583**	.848**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y11	Pearson Correlation	.433**	.540**	.302**	.651**	.777**	.591**	.695**	.507**	.527**	.564**	1	.539**	.558**	.591**	.569**	.346**	.718**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y12	Pearson Correlation	.674**	.516**	.313**	.588**	.696**	.730**	.695**	.571**	.425**	.814**	.539**	1	.844**	.627**	.610**	.616**	.865**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y13	Pearson Correlation	.675**	.532**	.279**	.601**	.758**	.786**	.780**	.546**	.366**	.744**	.558**	.844**	1	.562**	.588**	.585**	.846**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.008	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y14	Pearson Correlation	.620**	.544**	.215**	.423**	.653**	.638**	.584**	.743**	.756**	.795**	.591**	.627**	.562**	1	.643**	.644**	.821**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.043	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y15	Pearson Correlation	.588**	.503**	.272**	.714**	.685**	.536**	.497**	.591**	.549**	.680**	.569**	.610**	.588**	.643**	1	.752**	.846**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.010	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Y16	Pearson Correlation	.437**	.460**	0.044	.448**	.559**	.728**	.561**	.523**	.513**	.583**	.346**	.616**	.585**	.644**	.752**	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.681	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Total	Pearson Correlation	.695**	.627**	.284**	.693**	.835**	.820**	.775**	.704**	.631**	.848**	.718**	.865**	.846**	.821**	.846**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.007	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89

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

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

Lampiran 7

Hasil SPSS Uji Reliabilitas Variabel X, Y

Variabel X

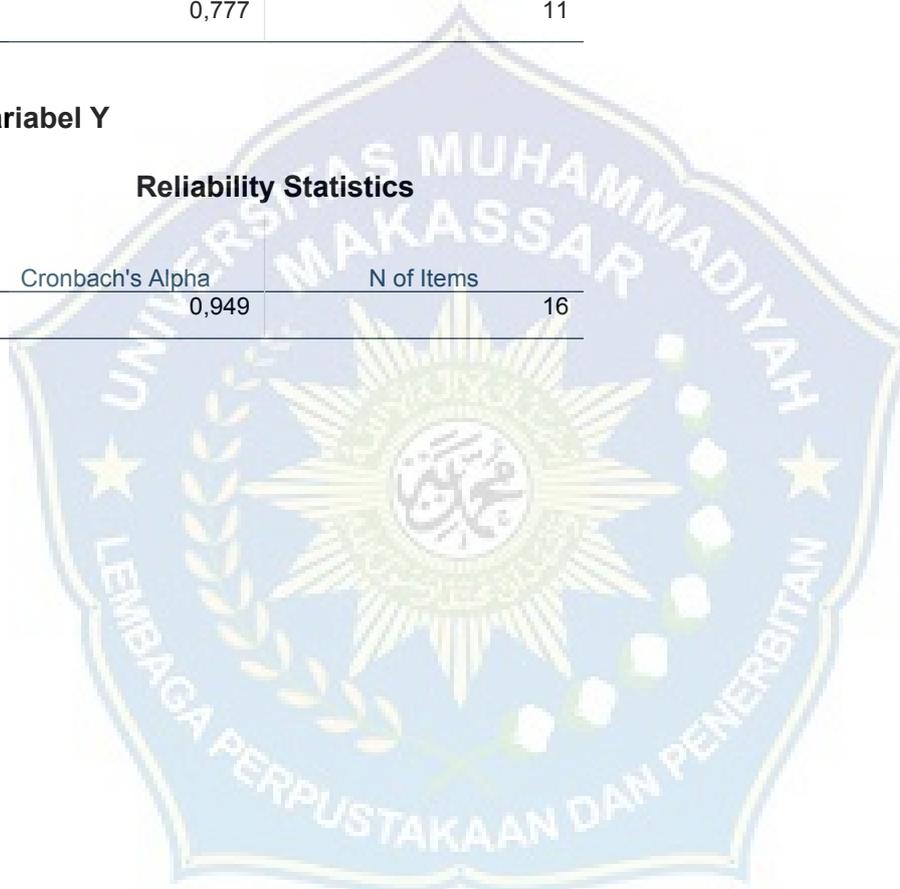
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,777	11

Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,949	16



Lampiran 8

Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik dan Hipotesis

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	,472 ^a	0,223	0,214	1,92349	0,223	24,915	1	87	0,000

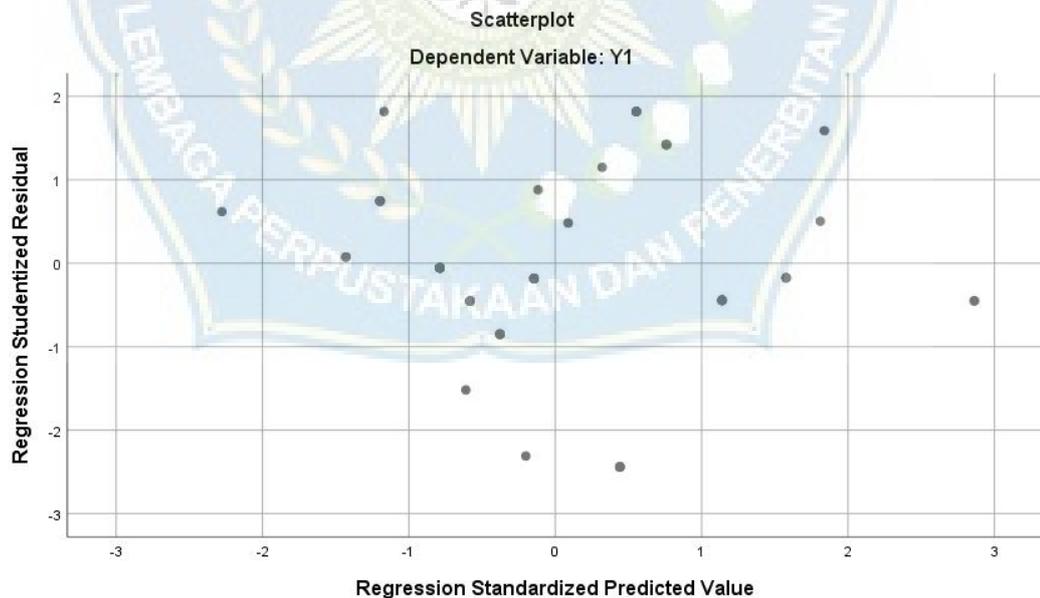
a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	12,757	2,381		5,359	0,000		
	X1	0,466	0,093	0,472	4,992	0,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Y1



Lampiran 9

R Tabel dan T Tabel

Tabel R untuk (df=1-89)

DF = n	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254

35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
61	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655

77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393

t Tabel

d.f	t _{0.10}	t _{0.05}	t _{0.025}	t _{0.01}	t _{0.005}
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861

20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676

52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645

84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641



Lampiran 10

Dokumentasi



Lampiran 11

Surat Persetujuan Seminar Proposal


PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda
Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Nama Mahasiswa : Nari

No. Stambuk / Nim : 105721122920

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

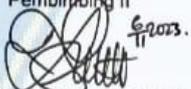
Telah disetujui untuk dapat diseminarkan serta diuji pada Seminar Proposal Penelitian.

Makassar, *6 November* / 2023

Menyetujui

Pembimbing I

Dr. H. Andi Jam'an S.E., M.Si
NBM: 903 078

Pembimbing II

Zalkha Soraya, S.E., M.M
NIDN: 0904058504

Mengetahui,
Kepala Program Studi Manajemen

H. Isrullah, S.E., MM
NBM: 1151 132

iii

Lampiran 12

Surat Permohonan Izin Penelitian

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.066972 Fax (0411)065588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3164/05/C.4-VIII/XII/1445/2023
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

27 December 2023 M
14 Jumadil akhir 1445

Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -
Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 152/05/A.2-II/XII/45/2023 tanggal 28 Desember 2022, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NARI
No. Stambuk : 10572 1122920
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Pekerjaan : Mahasiswa

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

"PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP MUTU PELAYANAN PEUMDA AIR MINUM TIRTA EREMERASA KABUPATEN BANTAENG"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 4 Januari 2024 s/d 4 Maret 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

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,


Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd
NBM 1127761

12-23

Lampiran 13

Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

**PEMERINTAH KABUPATEN BANTAENG**
PERUMDA AIR MINUM TIRTA EREMERASA
KABUPATEN BANTAENG
JALAN GAGAK NO. 2 TELEPON (0413) 21288 KODE POS : 92411 

Bantaeng, 22 April 2024

Nomor : 054/ Perumda-AM/BT/IV/2024
Perihal : **Penyelesaian Penelitian**

Kepada Yth. :
Ketua LP3M Unismuh Makassar
Di,-
Makassar

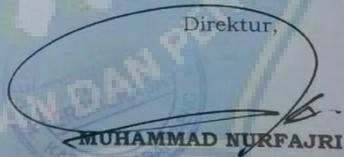
Menerangkan bahwa yang tersebut di bawah :

Nama	: NARI
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
No. Stambuk	: 10572 1122920
Jurusan	: Manajemen

Telah melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, dalam rangka Penyusunan Skripsi dengan judul :

"Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap mutu Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng"

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Direktur,

MUHAMMAD NURFAJRI, SE

Tembusan disampaikan kepada Yth. :
1. Dewan Pengawas Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng;
2. Yang Bersangkutan;
3. Arsip.

AK

Lampiran 14

Surat Hasil Validasi Data Kuantitatif



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PUSAT VALIDASI DATA
Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Ipra It. 8 | e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

**LEMBAR KONTROL VALIDASI
PENELITIAN KUANTITATIF**

NAMA MAHASISWA		NARI		
NIM		105721122920		
PROGRAM STUDI		MANAJEMEN		
JUDUL SKRIPSI		PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP MUTU PELAYANAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA EREMERASA KABUPATEN BANTAENG		
NAMA PEMBIMBING 1		Dr. H. Andi Jam'an S.E., M.Si.		
NAMA PEMBIMBING 2		Zalkha Soraya, S.E., M.M.		
NAMA VALIDATOR		ASRIANI HASAN, SE., M.SC.		
No	Dokumen	Tanggal Revisi	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Instrumen Pengumpulan data (data primer)	02/08/24	OK (Menggunakan Kuisisioner)	
2	Sumber data (data sekunder)	02/08/24	Menggunakan Data Sekunder	
3	Raw data/Tabulasi data (data primer)	02/08/24	OK (File yang dikumpulkan berupa data Excel)	
4	Hasil Statistik deskriptif	02/08/24	Tambahkan Hasil Uji Statistik Deskriptif (Hasil uji yang menunjukkan mean, standar deviasi, dan lainnya)	
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	02/08/24	OK	
6	Hasil Uji Asumsi Statistik	02/08/24	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi Tabel hasil uji Normalitas (Angka dituliskan secara lengkap & Tabel dibuatkan kembali serta jangan dicopy paste dari SPSS) - Tambahkan Uji Heteroskedastisitas selain menggunakan scatter plot (menggunakan uji park, uji glesjer dan uji lainnya) - Revisi Tabel hasil uji multikolinieritas (Angka dituliskan secara lengkap & Tabel dibuatkan kembali serta jangan dicopy paste dari SPSS) - Tambahkan Teori terkait Uji Prasyarat yang digunakan pada Bab IV 	
7	Hasil Analisis Data/Uji Hipotesis	02/08/24	<ul style="list-style-type: none"> - Revisi Tabel Hasil Uji Regresi Linier, Hasil Uji Kofisien Determinasi, Uji Parsial (Uji T) (Angka dituliskan secara lengkap & Tabel dibuatkan kembali & Jangan dicopy paste dari SPSS) - Tuliskan output dari hasil persamaan regresi linier sederhana sesuai dengan persamaan yang dituliskan pada BAB III 	
8	Hasil interpretasi data	02/08/24	Hasil interpretasi data direvisi sesuai dengan arahan revisi yang ada pada poin 6 dan poin 7	
9	Dokumentasi	02/08/24	OK	

Lampiran 15

Surat Hasil Validasi Abstrak



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PUSAT VALIDASI DATA
Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra It. 8|e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

LEMBAR KONTROL VALIDASI
ABSTRAK

NAMA MAHASISWA		Nari		
NIM		105721122920		
PROGRAM STUDI		Manajemen		
JUDUL SKRIPSI		Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng		
NAMA PEMBIMBING 1		Dr. Andi Jam'an, S.E, M.Si		
NAMA PEMBIMBING 2		Zalkha Soraya, S.E, MM		
NAMA VALIDATOR		M. Hidayat, S.E, MM		
No	Dokumen	Tanggal Revisi/Acc	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1.	Abstrak	22 Agustus 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penulisan *terlampir pada catatan dapat dilihat dengan cara, <i>open word->review->show markup</i> 2. ACC dengan minor revision 	

*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui

Lampiran 16

Surat keterangan Bebas Plagiasi



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

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

Nama : Nari
Nim : 105721122920
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	8 %	10 %
2	Bab 2	2 %	25 %
3	Bab 3	8 %	10 %
4	Bab 4	6 %	10 %
5	Bab 5	5 %	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, 24 Agustus 2024
Mengetahui,
Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Nursholah, M.I.P.
NIP. 19640591

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

BIOGRAFI PENULIS



Naryanti, nama panggilan Nari, lahir di Bantaeng, tanggal 11 Februari 2003. Penulis merupakan putri kedua dari tiga bersaudara oleh pasangan bapak podding dan Mina. Penulis pertama kali menempuh pendidikan ke sekolah dasar di SDN 1 Batu ganda, Sulawesi Tenggara pada tahun 2009-2014 dan melanjutkan jenjang pendidikan berikutnya ke SMPN 2 Lasusua, Sulawesi Tenggara selama dua tahun kemudian pindah ke SMPN 2 Bantaeng dan selesai tahun 2017, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke sekolah menengah Kejuruan di SMKN 1 Bantaeng, mengambil jurusan administrasi perkantoran dan selesai tahun 2020.

Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) fakultas ekonomi dan bisnis pada program studi manajemen. Penulis menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2024.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha dan disertai do'a dari kedua orang tua dan saudara dalam menjalani aktivitas akademik di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul **"Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng"**.