FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA STAF DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIWA KABUPATEN WAJO

SKRIPSI

IRMAYANTI
105721108019

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2023

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA STAF DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIWA KABUPATEN WAJO

SKRIPSI

IRMAYANTI
105721108019

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2023

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA STAF DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIWA KABUPATEN WAJO

SKRIPSI

DIsusun dan Diajukan Oleh:

IRMAYANTI
105721108019

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
2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Ketika kamu ingin mencintai orang lain, maka kamu harus lebih dahulu mencintai diri sendiri.

PERSEMBAHAN

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

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta dan juga orang-orang yang ku sayangi dan almamaterku.

PESAN DAN KESAN

KESAN

"Banyak hal menyenangkan yang saya dapatkan ketika berkuliah di Universitas Muhammadiyah Makassar. Kampus ini membantu saya tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik dari pada sebelumnya."

PESAN

"Seolah takdir, perpisahan memang ada supaya kita bisa menghargai suatu pertemuan dan kebersamaan."

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

بسم الله الرحمن الرحيم

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Faktof-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo

Nama Mahasiswa : Irmayanti

No.Stambuk/ NIM : 105721108019

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan didepan panitia Penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 17 Juni 2023 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 01 Juli 2023

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Ir. Ahmad AC, S.T., M.M	**Ismail Rasulong, S.E., M.M**
NBM: 820499	**NIDN: 0905107302**

Mengetahui

Dekan	Ketua Program Studi
Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si	**Nasrullah, S.E., M.M**
NBM: 651 507	**NBM: 1151 132**

iv

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

بسم الله الرحمن الرحيم

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama: IRMAYANTI, Nim: 105721108019 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0009/SK-Y/61201/091004/2023, Tanggal 28 Dzulqa'dah 1444 H /17 Juni 2023 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 28 Dzulqa'dah 1444 H
17 Juni 2023 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag (.....)
   (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. Ir. Ahmad AC., S.T., M.M (.....)
   2. Dr. Samsul Rizal, S.E., M.M (.....)
   3. Ismail Rasulong, S.E., M.M (.....)
   4. Hj. Nurinaya, S.T., M.M (.....)

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

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

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

v

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

بسم الله الرحمن الرحيم

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irmayanti
Stambuk : 105721108019
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi Yang Saya Ajukan Di Depan Tim Penguji adalah ASLI Hasil Karya Sendiri, Bukan Hasil Jiplakan Dan Tidak Dibuat Oleh Siapapun.

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

Makassar, 01 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,

METERAI TEMPEL

IRMAYANTI
NIM: 10571108019

Diketahui Oleh:

Dekan,

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

Ketua Program Studi

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

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

vi

HALAMAN PERNYATAAN

PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

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

Nama	: Irmayanti
NIM	:105721108019
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya	: Skripsi

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

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 01 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,

METERAI TEMPEL

IRMAYANTI

NIM: 105721108019

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

vii

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya, Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada tenilai manakala penulis skripsi yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo".

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 keoada kedua orang tua penulis Bapak H. isriadi dan Ibu Hj. Mihra yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasi saying dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, serta doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah. SE.. MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Ir. Ahmad AC.. ST..M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Ismail Rasulong. S.E..M.M, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karywan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Terima kasih kepada kedua orang tua saya Bapak H. Misriadi dan Ibu Hj. Mihra, yang senantiasa memberikan dukungan dan doa yang tak henti-hentinya dipanjatkan untuk anaknya tercinta.
9. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2019 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

10. Terima kasih untuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

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

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak kepada Almameter tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

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

Makassar, 01 Juli 2023

IRMAYANTI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRAK

IRMAYANTI. 2023. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Ahmad Ac dan Ismail Rasulong

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1. Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo. 2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo. 3. Pengaruh Sarana Prasarana dan Motivasi terhadap Kinerja Staf Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten wajo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, kuesioner (angket) dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji realibilitas dan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistic melalui *aplikasi Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 29 diperoleh hasil yaitu Sarana Prasarana dan Motivasi Kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja staf dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo.

Kata kunci : sarana prasarana, motivasi kerja, kineja pelayanan publik

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRACT

IRMAYANTI. 2023. Factors Influencing Staff Performance in Public Services at the Siwa Village Office, Wajo Regency. thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Ahmad Ac and Ismail Rasulong

This study aims to determine 1. The Effect of Infrastructure on Staff Performance in Public Services at the Siwa Village Office, Wajo Regency. 2. The Effect of Work Motivation on Staff Performance in Public Services at the Siwa Village Office, Wajo Regency. 3. The Effect of Infrastructure and Motivation on the Performance of Public Service Staff at the Siwa Village Office, Wajo Regency. The type of research used in this research is quantitative research with an explanatory approach. The sample in this study was 100 people with the data collection method used, namely observation, questionnaire (questionnaire) and documentation. The data analysis method used is validity test, reliability test and multiple linear regression analysis. Based on the results of data research using statistical calculations through the application of Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 29, the results obtained are Infrastructure and Work Motivation which simultaneously affect staff performance in public services at the Siwa Village Office, Wajo Regency.

***Keywords**: infrastructure, work motivation, public service performance*

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR ISI

SAMPUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **iii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iv**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**
HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN ..... **vi**
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
ABSTRAK ..... **xi**
ABSTRACT ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Penelitian 5
BAB II **7**
TINJAUAN PUSTAKA **7**
A. Tinjauan Teori 7
1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) 7
2. Kinerja 14
3. Sarana Dan Prasarana Kantor 22
4. Motivasi Kerja 25

5. Pelayanan Publik 27
B. Tinjauan Empiris 31
C. Kerangka Pikir 35
D. Hipotesis 37
BAB III 39
METODE PENELITIAN 39
A. Jenis Penelitian 39
B. Lokasi dan waktu penelitian 39
C. Jenis dan Sumber Data 40
D. Populasi dan Sampel 40
E. Metode Pengumpulan Data 42
F. Definisi Operasional dan pengukuran variabel 42
G. Metode Analisis Data 45
H. Uji Hipotesis 49
BAB IV 50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 50
B. Penyajian Data Hasil Penelitian 61
C. Pembahasan 87
BAB V 90
KESIMPULAN DAN SARAN 90
A. Kesimpulan 90
B. Saran 90
DAFTAR PUSTAKA 92
LAMPIRAN 96

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka pikir 37
Gambar 4. 1 Peta kabupaten wajo 52
Gambar 4. 2 Struktur organisasi Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo 60
Gambar 4. 3 Grafik histogram 77
Gambar 4. 4 Grafik P-P Plotof Regression Standardized Residual 78
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas 81

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan empiris 31
Tabel 3. 1 Definisi operasional 43
Tabel 3. 2 Skala pengukuran variabel 45
Tabel 4. 1 Jumlah penduduk Kabupaten Wajo 55
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden 61
Tabel 4. 3 Tingkat Usia Responden 62
Tabel 4. 4 Status Pernikahan 62
Tabel 4. 5 Tingkat pendidikan 63
Tabel 4. 6 Tanggapan responden terhadap variabel sarana prasarana 64
Tabel 4. 7 Tanggapan responden terhadap variabel motivasi kerja 67
Tabel 4. 8 Tanggapan responden terhadap variabel kinerja pelayanan publik 70
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Sarana Prasarana (X1) 72
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja 73
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan Publik 74
Tabel 4. 12 Hasil Uji Realibilitas 75
Tabel 4. 13 Hasil Uji One-Sample Kolmogorof-Smirnov 79
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas 80
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 83
Tabel 4. 16 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t) 85
Tabel 4. 17 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) 86

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner 97
Lampiran 2 Daftar Jawaban Responden 102
Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Realibilitas 111
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik 116
Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 122
Lampiran 6 Dokumentasi 123
Lampiran 7 Tabel Signifikan R tabel, T tabel, dan F tabel 124
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian 127
Lampiran 9 Bukti Plagiasi 131
Biografi penulis 142

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemampuan untuk menyelesaikan tugas merupakan faktor utama dalam kinerja. Namun,tugas tidak dapat dilakukan dengan baik tanpa adanya kemauan sendiri. Ketika seseorang telah melakukan pekerjaannya dengan baik, mereka akan puas dengan hasil dan tantangan yang dicapai selama proses implementasi. Kepuasan terhadap kegiatan ini dapat dicapai melalui dukungan di dalam instansi yang meliputi infrastruktur yang memadai. Sarana prasarana kantor adalah hal yang penting dan utama untuk melakukan pekerjaan. Tanpa bantuan infastruktur yang memadai. Karyawan tidak dapat bekerja dengan cepat dan mudah. Oleh karena itu keberadaan infastruktur tentunya akan berdampak pada hasil kinerja pegawai. selain sarana prasarana, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai di bidang jasa adalah motivasi kerja. Motivasi sebagai bentuk proses yaitu tentang kekuatan arah dan tekad seseorang untuk mencapai tujuan yang diberikan.(Robbins dan Judge, 2015: 55).

Motivasi kerja merupakan faktor yanf dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Ardana (2012: 193) Motivasi kerja adalah suatu kekuatan yang membuat seseorang terlibat dalam suatu kegiatan tertentu, atau yang pada hakekatnya ada baik secara internal maupun eksternal dan dapat mengarahkanya baik secara positif maupun negatif.

Beberapa elemen dapat diidentifikasikan dalam kinerja karyawan tersebut. seorang pegawai dapat diklasifikasikan dalam tingkat kinerja tertentuberdasarkan aspek-aspeknya yaitu: tingkat efektivitas, efisiensi, keamanan dan kepuasan dalam menggunakan layanan-layanan. Unsur keselamatan dan kenyamanan dalam pelaksanaan pekerjaan terdiri dari dua bidang yaitu keselamatan dan kenyamanan baik pekerja maupun pegawai. penilaian aspek keamanan dan kenyamanan dalam hal ini berarti adanya dan terpenuhinya standar pelayanan atau cara kerja. Adanya standar pelayanan atau cara kerja seperti pedoman kerja menjamin pekerjaan pegawai yang sistematis, terkontrol dan bebas masalah. Selain itu, penyediaan layanan mengetahui dan dapat menerima paket layanan lengkap.

Kinerja merupakan satu kegiatan dan dorongan serta kecakapan dalam melakukan suatu aktivitas, tentunya seseorang mesti mempunyai tingkat bakat dan derajat kemahiran tertentu, kemauan dan keterampilan juga pemahaman yang jelas tentang apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya.

Menurut Sinambella, dkk (2011) Pelayanan publik diartikan “menyediakan kebutuhan (melayanai) orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi tertentu menurut aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Meningkatkan pelayanan publik yang efisien, efektif dan memuaskan serta tuntutan masyarakat terhadap pegawai pemerintah seiring dengan semakin populernya pelayanan publik. Hal ini mengacu pada kronologi, ambisi serta keinginan publik yang perlu tumbuh dan memodernisasi. Masyarakat yang

merupakan pokok dalam pelayanan sudah tidak menyukai pelayanan yang terlalu rumit, panjang dan menyulitkan karena ikatan birokrasi lama. Masyarakat menginginkan kenyamanan dalam layanan dan bagaimana pihak layanan mampu memenuhi kebutuhan publik dengan ringkas. Instansi yang bergerak di bidang jasa harus merespon keinginan tersebut dan memenuhinya jika perusahaannya ingin memiliki citra yang baik. Oleh karena itu, manajemen harus menilai kembali aspek pelayanan yang ditawarkan sebelumnya dan menyingkronkan dengan keinginan masyarakat yang diasuh. sekalipun masih adanya ketidakseimbangan pada layanan yang ditawarkan dengan layanan yang diinginkan oleh masyarakat. Adanya ketidakseimbangan dalam memperlihatkan mutu layanan yang kurang baik tentunya dapat mempengaruhi semangat kerja secara menyeluruh.

Kantor kelurahan Siwa merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kependudukan seperti pendaftaran penduduk, kebutuhan surat menyurat, dan penunjang pendapatan pemerintah, dimana pelayanan publik harus meningkatkan pelayanannya dan mengikuti perkembangan teknologi. Pengelolaan data kependudukan ditangani oleh petugas pelayanan di kantor staf Siwa yang beranggotakan 10 orang, dimana pengelolaan data kependudukan harus dilakukan secara akurat dan efisien.. Adapaun jumlah penduduk yang telah dilayani di kantor Kelurahan Siwa sudah sebanyak 5.551 jiwa dengan jumah perempuan sebanyak 2.948 jiwa dan jumlah laki-laki 2.603 jiwa.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, kinerja dan pelayanan di kantor Kelurahan Siwa sudah cukup baik hanya saja masih kurang optimal, hal ini disebabkan oleh sarana prasarana yang ada dikantor Kelurahan Siwa tidak terlalu memuaskan. Sarana prasrana semacam pemakaian peralatan dan penetapan peralatan yang sesuai dengan proses operasional, yaitu kurangnya printer, dan jumlah komputer yang disediakan tidak setimbang dengan jumlah pegawai. Alat transportasi untuk pegawai melaksanakan pekerjaan di luar kantor juga masih tidak di peruntukkan untuk semua pegawai. serta keadaan ruangan kerja yang masih sempit. Jika kantor masih belum menyimpan atensi pada penyediaan fasilitas yang diperlukan instansi maka kondisinya pasti berdampak pada kinerja staf tersebut. Ini mengakibatkan pekerjaan menjadi tertunda dan membuat pekerjaan jadi semakin menumpuk.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, adapun masalah yang akan diteliti yaitu

1. Apakah Sarana Prasarana Berpengaruh Terhadap Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo?
2. Apakah Motivasi Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo?

3. Apakah Sarana Prasarana dan Motivasi Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Apakah Sarana Prasarana Berpengaruh Terhadap Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo?
2. Untuk Mengetahui Apakah Motivasi Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo?
3. Untuk Mengetahui Apakah Sarana Prasarana Dan Motivasi Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

   Temuan penelitian ini diharapkan dapat ikut andil bagi kemajuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, utamanya pada bidang fasilitas kantor dan motivasi kerja dalam kaitannya dengan kinerja aparatur pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

   a. Bagi instansi dapat memberikan gagasan-gagasan ilmiah dalam rangka mengembangkan dan mendukung teori yang berhubungan dengan manajemen, utamanya tentang teori sarana prasarana, teori motivasi dan kinerja staf.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

b. Untuk instansi dimaksudkan penelitian ini mampu berguna dan bermanfaat bagi direksi instansi dalam pengembangan dan pengelolaan sarana prasarana dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja staf.

c. Untuk peneliti ialah dapat menyelesaikan persoalan yang sedang berlangsung dilapangan secara alamiah tentang sarana prasarana dan motivasi kerja serta dampaknya untuk meningkatkan kinerja staf.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang ada dalam organisasi yang memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian suatu tujuan organisasi. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam semua kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencanaan, operator dan penentu tercapainya tujuan organisasi. Berhasil atau tidaknya organisasi dalam memenuhi suatu tugas dan tanggung jawabnya tergantung pada kemampuan sumber daya manusia itu sendiri.

Semakin besar organisasi maka semakin banyak tenaga kerja yang dibutuhkan dan permasalahan semakin kompleks, karena setiap orang memiliki perilaku, cara berpikir dan kepentingan yang berbeda. Oleh karena itu pengaturan kerja sangat penting untuk memastikan bahwa aktivitas kerja sesuai dan konsisten dengan tujuan perusahaan. Untuk menarik tenaga kerja yang tepat ke perusahaan, perlu juga mengatur dan memimpin tenaga kerja. Dalam hal ini, peran manajemen sumber daya manusia diperlukan sebagai manajemen khusus untuk mengelola masalah yang berkaitan dengan faktor produksi manusia dalam semua kegiatan di perusahaan agar dapat bekerja

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

secara efektif dan efisien. Berikut beberapa definisi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) menurut para ahli:

Widodo (2015:2) memaparkan bahwa “Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang melibatkan penilaian kebutuhan SDM, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi kebutuhan tersebut, dan mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya yang penting tersebut dengan cara menyediakan pekerjaan yang intensif dan tepat untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan organisasi tenaga kerja di mana SDM itu berada”.

Adapun menurut Marwansyah (2014:3-4) bahwa “Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja dan hubungan industrial”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses pendayagunaan yang meliputi penentuan kebutuhan sumber daya manusia. Pengembangan personel, perencanaan dan pengembangan karir, memastikan kesehatan dan keselamatan kerja, perencanaan gaji, alokasi tugas yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi. Jika

dikelola dengan benar, dapat memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi, karyawan, dan masyarakat.

Kedudukan personel sangat penting bagi organisasi, sehingga agar sumber daya manusia dapat bekerja dengan cara yang diinginkan, sumber daya manusia tersebut harus diolah, ditata dan digunakan secara efektif agar tujuan organisasi dapat terpenuhi dengan baik. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) digunakan spesifik untuk mengelola manusia itu sendiri dalam organisasi, lembaga Negara, perseroan, dan mengelola manusia dalam peran-peran tersebut sebagai roda utama kegiatan organisasi. Jika orang-orang tidak dapat dikelola atau bekerja sama secara optimal, kemungkinan suasana dalam organisasi tidak kondusif.

Biasanya bagian atau unit yang berhubungan dengan sumber daya manusia adalah personalia, atau dalam bahasa inggris disebut HRD atau *Human Resource Department*. Manajemen sumber daya manusia juga mencakup perencanaan, pengembangan staf, pengembangan staf, penilaian kinerja, penghargaan karyawan dan hubungan kerja yang baik.

Manajemen sumber daya manusia (SDM) diperlukan untuk meningkatkan sumber daya manusia dari suatu organisasi atau bisnis. Manajemen sumber daya manusia mencakup praktik manajemen dan semua keputusan yang secara langsung mempengaruhi sumber daya manusia itu sendiri. Tujuannya adalah untuk menciptakan konsep fungsional yang sukses secara kuantitatif. berkualitas bagi perusahaan dan anggotanya. Tanpa

sumber daya manusia, bisnis tidak akan berjalan seperti yang diharapkan, meskipun perusahaan atau organisasi pada saat itu sudah berjalan dengan baik, tetapi manajer atau orang yang bekerja di dalamnya tidak melakukan tugasnya secara optimal, tidak otomatis menjadi tidak relevan seperti yang diharapkan.

b. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Yusuf (2015:35) memaparkan bahwa "Manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan kontribusi produktif orang atau tenaga kerja untuk organisasi atau bisnis dengan cara yang strategis, etis, dan bertanggung jawab secara sosial".

Sementara menurut Sedarmayanti (2017:9) tujuan manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

a. Menasihati manajemen tentang kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi/perusahaan memiliki orang dan alat yang sangat termotivasi dan efektif untuk membawa perubahan.
b. Menjaga dan menerapkan kebijakan dan prosedur SDM untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.
c. Menghadapi krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar karyawan agar pencapaian tujuan organisasi tidak terancam.
d. Menyediakan sarana komunikasi antara karyawan dan manajemen organisasi.

e. Membantu mengembangkan arah dan strategi seluruh organisasi/perusahaan dengan mempertimbangkan perspektif SDM.

f. Berikan dukungan dan ciptakan kondisi yang membantu manajer mencapai tujuan mereka.

c. Fungis Manajemen Sumber Daya Manusia

Tugas personel adalah mengelola orang seefektif mungkin, sehingga tercapai hasil staf yang memuaskan. Fungsi manajemen sumber daya manusia mirip dengan fungsi umum, yaitu:

a. Fungsi Manajerial

1. Perencanaan (planning), yaitu. menentukan tujuan organisasi, mengembangkan rencana kerja organisasi. Serta membuat strategi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
2. Pengorganisasian (organization) adalah proses pengorganisasian fungsi-fungsi struktur organisasi, seperti pengelompokan, pendefinisian, penetapan dan perencanaan pola kerja yang sesuai untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Kepemimpinan (leadership) adalah suatu proses yang dilakukan oleh seorang manajer dengan tujuan menanamkan keinginan pada karyawan untuk bekerja sama secara efektif.
4. Pengendalian adalah fungsi manajemen yang bertugas mengendalikan atau memastikan bahwa sumber daya manusia yang bekerja telah melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien serta sesuai dengan rencana.

b. Fungsi operasional

1. Pengadaan tenaga kerja, proses penyediaan jumlah dan kualitas tenaga kerja yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi dengan baik.
2. Pengembangan adalah usaha untuk meningkatkan keterampilan dan berusaha untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan agar tugas dapat berjalan dengan baik.
3. Penghargaan, yaitu penghargaan yang diberikan manajemen kepada karyawan secara adil dan wajar atas kinerja di tempat kerja.
4. Integrasi berarti menggabungkan keinginan individu dengan keinginan organisasi dan masyarakat untuk menciptakan koeksistensi yang memuaskan.
5. Pemeliharaan adalah upaya untuk memperhatikan dan meningkatkan kondisi fisik, mental, dan sikap karyawan agar dapat melanjutkan pekerjaannya secara efisien dan cermat untuk membantu mencapai tujuan yang diinginkan.
6. Memutuskan Hubungan Kerja adalah pemberhentian atau pemutusan hubungan kerja dengan alasan apapun.

d. Teori organisasi

a. pengertian organisasi

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek, seperti perpaduan antara visi dan misi serta tujuan yang sama sebagai kesadaran akan keberadaan sekelompok orang tersebut dalam

masyarakat. Organisasi sebagai sarana sosialisasi dan sebagai tempat yang dirancang untuk menanggapi keinginan masyarakat dan mencapai tujuan bersama.

Menurut Siagian (2012), organisasi berarti: “Organisasi adalah segala bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama dan secara formal dihubungkan oleh ikatan dengan satu orang atau lebih, yang disebut bawahan, untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Bentuk organisasi menurut manullang (2009:61):

1. Bentuk organisasi linier adalah bentuk organisasi tertua dan paling sederhana. Itu juga sering disebut sebagai organisasi militer karena digunakan di kalangan militer pada zaman kuno.
2. Bentuk organisasi fungsional, yaitu. Organisasi dengan atasan ganda tidak memiliki bawahan yang jelas, karena masing-masing atasan memiliki kewenangan untuk memberikan perintah kepada bawahannya, sepanjang masih berkaitan dengan fungsi atasan.
3. Bentuk organisasi garis dan pribadi sering digunakan oleh organisasi besar.
4. Bentuk organisasi personal dan fungsional, gabungan antara bentuk organisasi fungsional dan bentuk organisasi lini dan personal.

2. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, untuk mencapai tujuan organisasi itu secara sah, tanpa melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. (Prawirosentono dalam Sinambela, 2016).

Menurut Rivai (2011: 604), kinerja adalah istilah umum yang diterapkan pada beberapa atau semua operasi atau aktivitas organisasi selama periode waktu tertentu dan mengacu pada sejumlah standar seperti biaya masa lalu atau aktual, efisiensi, akuntabilitas, atau tanggung jawab manajemen.

Kinerja merupakan terjemahan dari performance, dimana menurut kamus bahasa inggris berasal dari kata "performance", yang memiliki "makna", yaitu (1) *to do, to perform, to carry out;* (2) pelaksanaan atau pemenuhan kewajiban yang timbul dari maksud atau janji; (3) pelaksanaan atau pemenuhan kewajiban; dan (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh manusia atau mesin. Gibson (2012:118) bahwa prestasi adalah derajat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Batasan ini berarti kegiatan dianggap baik dan berhasil jika tujuan yang diinginkan tercapai dengan baik.

Menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2012:2) Menyatakan bahwa: Kinerja (Performance) merupakan hasil kinerja dan hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut. Kinerja adalah hasil kerja yang terkait erat dengan tujuan strategis, kepuasan pelanggan, dan kontribusi keuangan organisasi.

Menurut Hasibuan (2017: 94), prestasi kerja adalah hasil kerja yang dilakukan seseorang dengan terampil, ahli, dan ikhlas dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Mangkunegara (2013:67) Kinerja (work performance) adalah hasil kerja secara kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja karyawan dicapai melalui dedikasi, kerja keras dan proses yang panjang. Penilaian kinerja karyawan merupakan puncak dari proses manajemen.

Hadari Nawawi (2016:34) kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor yang terdiri dari : (a) pengetahuan, khususnya pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pekerjaan tersebut. faktor ini meliputi jenis dan tingkat pendidikan di bidangnya, (b) pengalaman yang tidak hanya penting dari segi waktu atau lamanya bekerja, tetapi juga cukup dari segi mata pelajaran yang ditekuni dalam waktu yang lama, bertambah, kemampuan dan bekerja dalam bidang tertentu. (c) kepribadian, kondisi internal yang dihadapi seseorang selama bekerja,

seperti minat, keterampilan, kerjasama, kejujuran, motivasi kerja dan sikap kerja.

b. Tujuan dan Sasaran Kinerja

Tujuan dan sasaran kinerja dirancang untuk memastikan bahwa semua proses kinerja bekerja seperti yang diharapkan dan kinerja tinggi dapat dicapai. Sasaran bersifat umum, luas, tanpa batas waktu, dan tidak berhubungan dengan pencapaian tertentu dalam jangka waktu tertentu. Setiap orang bertanggung jawab atas kinerja mereka, itu menciptakan kerangka kerja untuk manajer, membantu menentukan ekspektasi kinerja, dan karyawan diharapkan untuk berkomunikasi dengan baik satu sama lain. Tujuan kinerja adalah untuk menyelaraskan kinerja dengan harapan dan tujuan individu dan organisasi.

Costello sebagai Sinambella (2012:33) menekankan bahwa "tujuan mengalir dari atas, sementara tanggung jawab mengalir dari bawah." Dimulai dari penyusunan visi dan misi, kita lanjut ke tujuan jangka panjang organisasi, kemudian tujuan jangka panjang tersebut di-tracking. melalui tujuan organisasi Departemen, departemen dan akhirnya semua karyawan langkah demi langkah dari atas ke staf administrasi.

Mengutip Sinambella (2012), Furtwengler menyatakan: Tujuan kinerja termasuk keterampilan komunikasi, kepuasan karyawan, pengembangan orang, peningkatan kinerja dan keputusan kompensasi.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa tindakan adalah pernyataan konkrit yang menjelaskan hasil apa yang akan dicapai, kapan dan oleh siapa tujuan akan dicapai, pencapaian yang dapat diamati dan didefinisikan, dibaca dan diukur.

c. Indikator kinerja

Indikator kinerja diukur, dihitung dan digunakan untuk membantu organisasi mendefinisikan, mengukur dan mengevaluasi atau menunjukkan tingkat kinerja dan selama pelaksanaan, perencanaan dan pasca kinerja kegiatan yang mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Metrik kinerja dapat digunakan untuk memastikan bahwa kinerja organisasi atau unit kerja sehari-hari menunjukkan kemampuannya untuk memenuhi tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. (Sedarmayanti, 2010:198). Dengan demikian, indikator kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran pencapaian tujuan organisasi.

Ada berbagai teori tentang indikator kinerja karyawan. Salah satu indikator kinerja yang dikemukakan oleh Kasmir (2016) menawarkan beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai yaitu:

a. Kualitas (mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) kerja yang dihasilkan selama proses tertentu. Dengan kata lain, kualitas adalah

sejauh mana proses atau hasil dari melakukan suatu kegiatan mendekati kesempurnaan.

b. Kuantitas (jumlah)

Kuantitas adalah keluaran yang dihasilkan, yang dapat dinyatakan dalam satuan moneter, jumlah unit, atau jumlah siklus kerja yang di diselesaikan.

c. Waktu (jangka waktu)

Beberapa pekerjaan diberikan tenggat waktu untuk menyelesaikan pekerjaan. Artinya pekerjaan tersebut memiliki batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi (missal 30 menit)

d. Penekanan biaya

Biaya yang timbul dari setiap aktivitas bisnis dianggarkan sebelum aktivitas dilakukan. Artinya biaya yang dianggarkan menjadi tolak ukur agar tidak melebihi anggaran.

e. Pengawasan

Dengan membimbing karyawan, mereka merasa lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya dan jika ada penyimpangan, lebih mudah untuk melakukan koreksi dan koreksi secepat mungkin.

f. Hubungan antar karyawan

Penilaian kinerja sering mengacu pada kerja sama atau keharmonisan antara karyawan dan manajer. .

d. Penilaian kinerja

Penilaian kinerja adalah tentang seberapa baik seseorang melakukan pekerjaan yang ditugaskan / dilakukan. Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi dan kemudian melaporkan seberapa baik seorang karyawan melakukan pekerjaannya terhadap standar yang ditentukan. Penilaian kinerja merupakan suatu instruksi yang harus menggambarkan kinerja karyawan secara lengkap dan teratur. (Kashmir 2018:184)

Penilaian kinerja formal biasanya dilakukan sekali atau dua kali setahun untuk jangka waktu tertentu. Penilaian kinerja umumnya dipahami sebagai proses yang meliputi:

1. menetapkan standar kinerja
2. Menilai kinerja karyawan aktual relatif terhadap standar yang ada.
3. Berikan umpan balik kepada karyawan yang tujuannya memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan inefisiensi atau terus bekerja di level yang lebih tinggi. .

Berbagai metode dapat digunakan untuk menilai kinerja individu, termasuk:

1. Skala penilaian

Hasil evaluasi kinerja pegawai ditentukan dengan menggunakan skala. Skala ini dibagi menjadi tujuh atau lima kategori. Karena konsep yang dievaluasi adalah konsep kualitatif, digunakan kategori kualitas mulai dari sangat memuaskan hingga memuaskan.

a. peristiwa kritis

Evaluasi hanya dilakukan pada saat-saat kritis, yaitu ketika faktor karyawan dapat berhasil atau bahkan merugikan.

b. Esai

Analis menulis cerita pendek yang menggambarkan kinerja karyawan. Tujuan dari metode ini adalah untuk menggambarkan kinerja karyawan yang berprestasi lebih baik daripada kinerja mereka sehari-hari.

c. Standar kerja (standar perusahaan)

Metode ini membandingkan kinerja karyawan dengan standar yang diberikan. Standar mencerminkan kinerja normal dari rata-rata karyawan dalam kegiatan bisnis normal.

d. Skala peringkat grafis

Skala peringkat grafis memungkinkan analis untuk terus menilai kinerja karyawan.

2. Pemeringkatan alternasi

Beri peringkat karyawan dari yang terbaik hingga yang terburuk berdasarkan satu atau lebih karakteristik.

a. Perbandingan berpasangan

Membandingkan kinerja karyawan mereka satu sama lain. Untuk setiap karakteristik (Volume pekerjaan, kualitas pekerjaan, dan lain-lain), setiap

bawahan diberi rekan dan dibandingkan dengan yang lainnya di antara bawahannya.

b. Naratif

Masukkan informasi penilaian tertulis. Dokumentasi dan evaluasi sangat penting untuk kasus kritis, esai dan metode kerja lapangan.

c. Timbangan Pelaku

Suatu metode evaluasi berdasarkan kumpulan data evaluasi yang menggambarkan perilaku karyawan yang sangat baik atau sangat buruk dalam hubungannya dengan prestasi kerja.

d. Manajemen Berdasarkan Tujuan

Dalam pendekatan ini, karyawan dan manajer menentukan bersama tujuan organisasi, tujuan individu dan saran untuk meningkatkan produktivitas organisasi.

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, di antaranya keterampilan, motivasi, pendidikan, pengetahuan, keterampilan, kepribadian, minat, sikap, kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan egois dan kebutuhan sosial.

Menurut Mahsun, ada beberapa faktor kunci yang mempengaruhi efisiensi, yaitu:

a. Untuk mengukur tingkat pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.
b. Evaluasi/umpan balik kinerja, evaluasi pengembangan organisasi, peningkatan kualitas keputusan dan akuntabilitas.
c. Merancang indikator dan metrik kinerja
d. Penetapan tujuan, sasaran dan strategi organisasi.

3. Sarana Dan Prasarana Kantor

a. Pengertian Sarana Dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dan bahan untuk mencapai tujuan proses produksi. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terwujudnya produksi. Perbedaan antara sarana dan prasarana adalah sarana dirancang untuk pergerakan objek seperti komputer dan mesin. Sedangkan prasarana untuk objek tetap seperti meja, gedung, jalan dan lain-lain. Sarana prasarana merupakan alat yang digunakan untuk mendukung keberhasilan suatu proses yang dilaksanakan dalam pelayanan pelayanan publik. Apabila pelayanan publik tersebut kekurangan sarana dan prasarana, maka segala kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diinginkan.

Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sarana merupakan sesuatu yang digunakan untuk mencapai maksud atau tujuan. Sarana lebih untuk barang-barang portable seperti komputer, meja, telepon, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang menjadi penopang utama

pelaksanaan proses (bisnis, pengembangan, proyek). Prasarana lebih terfokus pada objek permanen seperti bangunan, ruangan dan tanah.

Menurut harmon dalam (Joko Pramono, 2021) sarana kantor adalah segala berupa benda fisik yang membuat orang bertindak menuju kantor. Sedangkan prasarana kantor tidak berbentuk fisik, namun menjadi pedoman, acuan atau standar bagi orang-orang yang bekerja di kantor.

Menurut Rohiat (2012) Sarana prasarana adalah keseluruhan proses perencanaan, pembelian, pengoprasian dan pemantauan sarana dan prasarana yang digunakan untuk mencapai tujuan secara efisien dan jelas.

Siapapun yang bekerja di kantor pasti sering menggunakan istilah perlengkapan kantor. Selain itu, manajer harus memahami tidak hanya konsep perlengkapan kantor yang perlu dikelola. Kegiatan pengadaan dalam organisasi memiliki beberapa tujuan, antara lain:

1. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan tugas pokok organisasi.
2. Identifikasi bagian peralatan yang rusak tidak dapat diperbaiki sehingga harus dimusnahkan, atau yang rusak tetapi masih dapat diperbaiki.

Ruang kantor memegang peranan penting dalam penyelenggaraan operasional kantor. Peralatan kantor seperti perkakas atau benda bergerak yang digunakan secara langsung dalam tugas dan pekerjaan kantor. Hal ini juga dilaporkan oleh Sri Mulyani et al. (2010: 43), yang menyatakan: "Ruang kantor lebih ditujukan untuk objek bergerak seperti komputer dan mesin."

Berdasarkan beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa sarana perkantoran adalah ruang pelengkap berupa barang atau benda bergerak yang dapat digunakan secara langsung atau memperlancar pelaksanaan kegiatan perkantoran untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. .

b. perencanaan pengadaan sarana prasarana kantor

Perencanaan infrastruktur dapat diartikan secara keseluruhan, yang meliputi akuisisi, pengadaan, perbaikan dasar, produksi peralatan atau jika sesuai penyewaan dan pendistribusian peralatan. Minarti (2011:259) perolehan sarana prasarana harus disesuaikan menurut jenis dan spesifikasinya, dengan memperhatikan waktu, tempat, harga, jumlah dan sumber.

c. Indikator sarana prasarana kantor

Menurut Sofyan (2010: 22) Indikator infrastruktur atau ruang kantor terdiri dari:

a. Mesin dan peralatan, yaitu semua perangkat yang mendukung proses kerja perkantoran.
b. Peralatan inventaris adalah barang atau benda yang secara resmi milik suatu kantor atau perusahaan.
c. Peralatan kantor, yaitu fasilitas penunjang kantor. Misalnya, perangkat elektronik (printer, komputer, mesin fotokopi, dan perangkat lainnya) dan perabot kantor (kursi, meja, lemari, dan lainnya).

d. Bangunan Kantor, yaitu tempat dilaksanakannya segala fungsi perkantoran.

e. Alat transportasi, yaitu menjadi alat bantu untuk melaksanakan tugas-tugas perkantoran. Transporter yang relevan, seperti truk, mobil, sepeda motor, dll).

4. Motivasi Kerja

a. Pengertian Motivasi

Motivasi disebut juga pendorong, keinginan, dukungan atau kebutuhan yang dapat memotivasi seseorang untuk bertindak dan bertindak dengan cara tertentu yang mengarah pada hasil yang optimal. Ketika mendorong organisasi dan memobilisasi orang agar karyawan siap bekerja sekeras mungkin, komunikasi harus bertujuan untuk melibatkan semua pihak. Oleh karena itu, kompetensi manajer diperlukan untuk memotivasi bawahan agar bertindak sesuai dengan instruksi yang diberikan. Secara harfiah, motivasi berarti motif atau dorongan. Seseorang yang bertindak biasanya memiliki motif. Seseorang melakukan sesuatu dengan sengaja, tentu ada maksud atau tujuan yang memotivasinya untuk bertindak.

Menurut Sastrohadiwiryo (2013:119) Motivasi dapat diartikan sebagai keadaan pikiran dan sikap mental seseorang yang memberi energi, mendorong tindakan (gerakan) dan mengarahkan atau menyalurkan perilaku untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan.

Menurut Hasibuan dalam Febrianti, N.R (2019) Motivasi kerja memberikan daya dorong yang menimbulkan semangat kerja dalam diri seseorang, sehingga mau bekerja sama, bekerja secara efisien dan terintegrasi dengan penuh kepuasan. Namun menurut Usman (2011), "Motivasi adalah keinginan atau kebutuhan yang melatarbelakangi seseorang untuk mendorong melakukan pekerjaan".

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu keadaan yang mendorong atau memaksa seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau kegiatan yang terjadi secara sadar untuk meningkatkan kinerja pegawai.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Affandi (2018) beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, yaitu:

a. Kebutuhan hidup

Kebutuhan mempengaruhi kehidupan yang meliputi makanan, minuman, tempat tinggal, udara dan lain-lain. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan ini memotivasi seseorang untuk berperilaku dan berusaha.

b. Kebutuhan masa depan

Kebutuhan akan masa depan yang cerah dan baik untuk menciptakan suasana yang tenang, harmonis dan optimis.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

c. Kebutuhan harga diri

Penghargaan diri dan pengakuan atas prestasi karyawan dan masyarakat sekitar. Idealnya, pencapaian berasal dari pencapaian, tetapi tidak selalu demikian.

d. Kebutuhan pengakuan prestasi kerja

Kebutuhan prestasi kerja dicapai dengan menggunakan keterampilan, kemampuan dan kesempatan yang optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan.

c. Indikator Motivasi Kerja

Indikator motivasi kerja karyawan menurut Sastrohadiwiryo (2013:268) yaitu:

1. Pencapaian
2. Penghargaan
3. Tantangan dan tanggung jawab
4. Pengembangan
5. Keterlibatan dan kesempatan

5. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan publik

Poerwodarminto dalam Suparyanto dan Rosad (2015) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa pengertian pelayanan publik

adalah sesuatu yang membantu menyiapkan (mengelola) kebutuhan orang lain. Dengan demikian pelayanan berfungsi sebagai sistem yang menyediakan komunitas dengan apa yang dibutuhkannya. Sedangkan istilah publik yang berasal dari bahasa inggris *public* memiliki beberapa pengertian dalam bahasa Indonesia yaitu *public, society* dan *state.* Publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat dijumpai dalam istilah *public offering (*penawaran umum), *public ownership* (milik umum), dan *public utility* (perusahaan umum), *public relation (*hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum), dan lain-lain.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang ditetapkan oleh undang-undang yang berkaitan dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk.

Agus Dwiyanto (2010:2) mengemukakan bahwa pelayanan publik sebenarnya memiliki cakupan yang sangat luas yang mencakup pelayanan yang diperlukan untuk pemenuhan kebutuhan barang publik, hak dasar, tugas publik dan kewajiban publik. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2010:4) : “pelayanan adalah setiap aktivitas yang menguntungkan dan memuaskan dalam suatu kelompok, meskipun hasilnya tidak secara fisik terkait dengan produk”.

Menurut Robert dalam Maryam (2016) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah setiap kegiatan publik yang dilakukan oleh badan publik di daerah dan lingkungan di bidang barang atau jasa BUMN atau BUMD dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan sehubungan dengan penyelenggaraannya..

b. Indikator pelayanan publik

Menurut zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:11) ada indikator kualitas layanan terletak pada lima dimensi yaitu :

1. Dimensi berwujud *(Tangibel)*

Dimensi berwujud didefinisikan sebagai (*tangible*), yang diartikan sebagai aspek kualitas peralatan dan personel pemberi pelayanan, karena pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar.

2. Dimensi kendala (*Reability*)

Dimensi pembatasan (*Reability*) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara cepat dan memuaskan.

3. Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) adalah keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan dengan mengkomunikasikan informasi yang jelas.

4. Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Dimensi Kepastian (*Assurance)* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan pada konsumen.

5. Dimensi Empati (*Empathi*)

Dimensi empati merupakan kepedulian terhadap pengguna jasa dan memberikan perhatian secara individual.

d. Asas Pelayanan

Ketika mengelola layanan pemerintah, prinsip-prinsip berikut harus dipertimbangkan:

a. Berempati dengan pelanggan, pegawai layanan dan kantor layanan harus tahu bagaimana berempati dengan masyarakat pengguna layanan.
b. Batasan prosedur, prosedur harus direncanakan sesingkat mungkin
c. Kejelasan proses layanan, proses layanan harus dirancang sesederhana mungkin dan terhubung dengan komunitas pengguna pelayanan.
d. Meminimalkan persyaratan layanan, persyaratan dalam manajemen layanan harus serendah mungkin dan hanya dibatasi sebanyak yang benar-benar diperlukan.
e. Kejelasan kewenangan, kewenangan staf pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan menetapkan jadwal tugas dan pemisahan wewenang.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

f. Transparansi biaya, biaya layanan harus serendah mungkin dan setransparan mungkin.

g. Jadwal masa pakai yang aman

h. Minimalisasi bentuk, formulir dirancang secara efektif, sehingga menjadi bentuk komposit (satu bentuk dapat digunakan untuk tujuan yang berbeda).

i. Maksimalisasi validitas dan kejelasan hak dan kewajiban.

B. Tinjauan Empiris

Tabel 2. 1 Tinjauan empiris

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil penelitian
1.	Chandra Dwi Saputra (2018)	Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Pendekatan Kuantitatif (*Explanatory Research)*	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan dan positif komunikasi, motivasi kerja, disiplin kerja dan sarana prasarana terhadap kinerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tapin Kalimantan Selatan.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil penelitian
		Kabupaten Tapin Kalimantan Selatan		
2.	Handriastri Putri (2018)	Pengaruh Kemampuan, Motivasi dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Indargiri Hulu	Pendekatan Kuantitatif (*Explanatory Survey*)	Hasil analisis data menunjukkan variabel kemampuan, motivasi, sarana prasarana dan kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hulu semua dalam kategori cukup baik. Kemampuan, motivasi dan sarana prasarana secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Indargiri Hulu. Kemampuan, motivasi dan sarana prasarana secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil penelitian
				Kesehatan Kabupaten Indargiri Hulu.
3.	Arif Rahman Hakim dan Muhdi (2020)	Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru SMK Swasta Di Wilayah Timur Kabupaten Pemalang	Pendekatan Deskriftif Kuantitatif	Motivasi kerja dan kompensasi guru di SMK wilayah Timur Kabupaten Pemalang pada kepuasan kerja guru di kategorikan tinggi atau berpengaruh signifikan.
4.	Fafika Himmatul Aulia dan Jaka Nugraha (2020)	Pengaruh Tata Ruang Kantor dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai	Pendekatan Kuantitatif	Hasil penelitian menujukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara tata ruang kantor terhadap kinerja pegawai, terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana prasarana dengan kinerja pegawai, terdapat pengaruh

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil penelitian
				signifikan antara tata ruang kantor dan sarana prasarana terhadap kinerja pegawai.
5.	Jamaluddin Malik, Sutaryat Trisnamansyah, dan Agus Mulyanto (2021)	Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Sarana Prasarana, Dan Iklim Sekolah terhadap Kepemimpinan Kepala Sekolah di Sekolah Dasar Negeri	Pendekatan kuantitatif	1. Sebesar 77,4% kualifikasi berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan kepala sekolah yang tergolong kuat/tinggi pengaruhnya. 2. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan puncak sebesar 61,1% yang dinilai memiliki pengaruh sedang/cukup. 3. Infrastruktur memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tata kelola pelanggan sebesar 97,8%, dinilai sangat kuat/pengaruhnya sangat tinggi. 4. Iklim sekolah berpengaruh

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil penelitian
				signifikan terhadap kepemimpinan kepala sekolah sebesar 85,7% tergolong pengaruh kuat/tinggi. 5. Sebesar 98,1%, kompetensi, motivasi, sarana prasarana dan suasana sekolah juga berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan kepala sekolah yang tergolong pengaruh sangat kuat/sangat besar.

C. Kerangka Pikir

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa kinerja adalah pernyataan konkrit yang menjelaskan hasil apa yang harus dicapai, kapan dan terhadap tujuan kinerja mana yang akan dicapai, pencapaian yang dapat diamati, dapat dipecahkan dan dapat diprediksi dapat diukur.

Secara teori ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai yaitu faktor internal dan eksternal, motivasi kerja, disiplin

kerja dan sarana prasarana. Menurut Husnan (Wahyuni, 2014: 127) Lokasi dan infrastruktur adalah semua jenis ruang kerja yang diperlukan untuk memudahkan pekerjaan karyawan dan meningkatkan produktivitasnya. Menurut Fayol, Luthans (2011) mensyaratkan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang membangkitkan motivasi atau semangat kerja, dengan kata lain gairah kerja seseorang.

Menurut Irianto (2017), fasilitas infrastruktur diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan karena fasilitas infrastruktur sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena kinerja karyawan meningkat dengan tersedianya fasilitas infrastruktur yang memadai dan sesuai standar ketenagakerjaan. Kinerja karyawan juga tidak terlepas dari adanya motivasi yang mendorong seseorang untuk melakukan kegiatan dalam rangka mencapai suatu tujuan dan dorongan tersebut akan menentukan sikap seseorang dalam bekerja, dengan begitu karyawan diharapkan dapat memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan, menurut Mustofa (2011) motivasi disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat, sehingga bertindak dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa kearah yang optimal.

Pada landasan teori yang telah dijelaskan dalam teori terkait, maka kerangka pikir dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka pikir

D. Hipotesis

Berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalah, dan tinjauan pustaka, maka peneliti mengajukan hipotesis, yaitu:

a. Sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo.

b. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo.

c. Sarana Prasarana dan Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik di kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, merupakan metode evaluasi berdasarkan filosofi positivisme, yaitu mengkaji komunitas yang spesifik, mengumpulkan informasi dengan memakai riset dan menganalisis data dalam bentuk *statistics* untuk menilai sesuai dugaan. (Sugiono. 2013:13).

Menurut sugiono (2012:21) "penelitian eksplanatori adalah penelitian yang menjelaskan kedudukan variable-variabel yang diteliti serta hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya."

B. Lokasi dan waktu penelitian

1. Lokasi penelitian

   Penelitian dilakukan di balai Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo, yang beralamat di Jalan Sultan Hasanuddin. Penelitian bertujuan memahami bagaimana dampak dari Sarana Prasarana dan Motivasi terhadap Kinerja staf di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo.

2. Waktu

   Pelaksanaan penelitian ini mulai pada tanggal 22 februari hingga 22 April 2023.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data kuantitatif yaitu data dari Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo berwujud bilangan.

Pada kualitatif yaitu bahan yang didapatkan pada kantor berisi penjelasan lisan maupun tulisan. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah jurnal pendukung.

2. Sumber Data

a. Data primer merupakan bahan yang didapat dari hasil pengamatan langsung pada kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo. Data primer ini bentuknya berupa wawancara dengan staf pelayanan di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo.

b. Data sekunder, ialah bahan berbentuk arsip dari kantor kelurahan siwa kabupaten wajo seperti; data staf, struktur organisasi, tugas induk dan pekerjaan lainnya.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi ialah domain umum yang berisi pokok yang menunjukkan karakteristik serta sifat spesifik dari peneliti, yang ditelaah dan darinya harus diambil kesimpulan (Sugiyono (2010:117). Populasi pada penelitian ini ialah perkiraan penduduk yang telah di layani di kantor kelurahan sebanyak 5.551 orang.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

2. Sampel

Bentuk sampel yakni besarnya sampel yang diterima dari satu populasi. Sampel berdasarkan Sugiyono (2012:73) “Bagian dari jumlah dan karakteristik populasi, sampel dari populasi benar-benar representative (mewakili).” Sedangkan untuk Arikunto (2010:104) “Jika jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka diambil total sampel secara keseluruhan, tetapi jika populasi lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% dari total populasi”. Pada studi ini total populasi penduduk dalam pelayanan sebanyak 5.551 orang. Sehingga peneliti memakai rumus *slovin* supaya penelitian dapat lebih sederhana. Adapun rumus *slovin* yang diusulkan oleh Husain Umar (2013:78) yaitu:

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Prestasi kelonggaran ketelitian kesalah pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir e = 10 % atau 0,1

jadi $n = \frac{5.551}{1+5.551(0,1)^2}$

$$n = \frac{5.551}{1+5.551\ (0,01)}$$

$$n = \frac{5.551}{1+55,51}$$

$n = \frac{5.551}{56,51}$ = 98,23 (dibulatkan menjadi 100)

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada 3 (tiga) metode pengumpulan data yang digunakan, yakni:

1. Observasi, ialah upaya mengumpulkan bahan dengan sistem peneliti ikut serta ke lapangan atau ke lokasi tempat penelitian.
2. Kuesioner, yaitu sebuah teknik menghimpun data dari sejumlah orang at metodeau responden melalui seperangkat pertanyaan untuk dijawab, kemudian jawaban-jawaban yang diperoleh dikumpulkan sebagai data yang nantinya akan menjadi hasil penelitian.
3. Dokumentasi, ialah mengumpulkan bukti berupa bahan tertulis seperti dokumen, buku dan jurnal mengenai variabel, serta data berupa dokumen yang tersedia di kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo**.**

F. Definisi Operasional dan pengukuran variabel

1. Definisi Operasional

Secara teoritis, definisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang memberikan penjelasan mengenai variabel-variabel organisasi sehingga dapat diamati dan diukur.

Tabel 3. 1 Definisi operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Sarana prasarana (X1)	Sarana prasarana kantor adalah seperangkat kelengkapan kantor yang berbeda yang dirancang untuk mendukung kelancaran pekerjaan staf di kantor kelurahan Siwa Kabupaten Wajo.	(Sofyan, 2010: 22) 1. Perlengkapan kantor 2. Peralatan inventaris 3. Bangunan kantor 4. Transportasi 5. Mesin dan peralatan kantor
2	Motivasi kerja (X2)	Motivasi kerja merupakan suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar bertujuan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan.	(Sastrohadiwiryo, 2013:268) 1. Kinerja 2. Penghargaan 3. Tantangan dan tanggung jawab

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
			4. Pengembangan 5. Keterlibatan dan kesempatan
3	Kinerja pelayanan publik (Y)	Kinerja pelayanan publik merupakan suatu hasil atau prestasi kerja pegawai di kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo	(Kashmir 2016) 1. Kualitas (mutu) 2. Kuantitas (jumlah) 3. Waktu (jangka waktu) 4. Penekanan biaya 5. Pengawasan 6. Hubungan antara karyawan

2. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variabel dalam studi ini yaitu, sarana prasarana dan motivasi kerja serta kinerja dapat diukur dengan memakai skala likert. Skala

likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap terhadap seseorang atau sekelompok pendapat dan persepsi terhadap fenomena sosial..

Menurut Sugiyono (2012: 93) Skala likert diterapkan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi sesorang atau kelompok akan fakta sosial. Skala Likert diukur dengan 5 poin dan di perlihatkan dalam tabel berikut:

Tabel 3. 2 Skala pengukuran variabel

No	Pilihan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

G. Metode Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada studi ini, peneliti memakai analisis regresi linier berganda, yakni kajian tentang dependensi variabel terikat terhadap variabel bebas, yang bertujuan memperkirakan atau mengantisipasi umumnya populasi atau variabel terikat menurut kadar yang diketahui. variabel bebas (Ghozali, 2016:8). Selain menakar kadar dampak variabel bebas terhadap variabel terikat, arah

pengaruhnya pun harus ditunjukkan. Model pengujian penelitian ini dinyatakan dalam persamaan berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_1 + e$$

Keterangan :

Y= Kinerja Pelayanan Publik

X_1 = Sarana Prasarana

X_2 = Motivasi Kerja

α = Nilai Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien Regresi

2. Uji Validitas

Ghozali (2011:45) bahwa Uji Validitas dipakai untuk menilai valid atau tidaknya kuesioner. Dengan ini nilai signifikasinya kurang dari 0.05 (*level of significance*) yang membuktikan bahwasanya penjelasan tersebut valid sebagai indeks. Penjabaran kebenaran yang digunakan dalam pengujian validitas adalah (Ghozali 2011:53) yaitu: (1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka elemen atau variabel tersebut valid. (2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka elemen atau variabel tersebut tidak valid.

3. Uji Realibilitas

Uji Realibilitas yang dalam bahasa inggris yaitu *reliability* adalah derajat ketepatan, kecermata atau keakuratan pada instrumen pengukuran. Ghozali

(2011:47) mengatakan realibilitas ialah satu niali yang memperlihatkan taat asa pada suatu alat ukur ketika mengukur materi yang sama. Kontruksi suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60. Uji validitas dan uji realibilitas dihitung dengan menggunakan program SPSS vers 29.

4. Uji Asumsi Klasik

Acuan regresi yang benar patut memenuhi kekurangan masalah standar klasik pada model tersebut. Apabila asumsi klasik tetap berlaku, bentuk regresi akan terus menjadi distorsi. Bila acuan terus mengalami masalah dengan asumsi klasik, maka dilaksanakan pemeriksaan model atau tindakan korektif untuk menghilangkan masalah tersebut. Tes standar klasik dilakukan sebagai berikut.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozal (2016:154), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel campuran atau residual dalam model regresi berdistribusi normal.

Beberapa metode uji normalitas menguji distribusi data sumber diagonal menggunakan *P-P Plot of regression standardized residual* atau uji *one sample Kolmogorov-Smirnov*. Pada penelitian ini digunakan metode *one sample Kolmogorov-Smirnov test* untuk mengetahui apakah data survei normal atau tidak. Jika hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05 atau z-score > sig = 0,05 maka model regresi dianggap normal dan sebaliknya. .

b. Uji Multikolineritas

Menurut Ghozal (2016:103) Uji multikolinearitas bermaksud untuk mengevaluasi apakah bentuk regresi menemukan hubungan antar variabel bebas. Bentuk regresi yang bagus seharusnya tidak menunjukkan adanya hubungan antar variabel independen.

Untuk mencari multikolinearitas pada bentuk regresi dapat dideteksi dengan ukuran *variance inflation factor* (VIF). Jika VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas dan jika VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. .

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bermaksud menguji apakah terdapat perbedaan versi dari sisa satu peninjauan ke peninjauan lainnya dalam bentuk regresi (Ghozali, 2016:134). Jika versi residual dari satu peninjauan ke peninjauan lain tetap, disebut homoskedastisitas, jika bertentangan disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas diamati dalam riset ini pada plot residual dari variabel dependen standar. Berdasarkan keputusan, yaitu apabila ada sistem spesifik, misalnya titik-titik yang membentuk paradigma spesifik yang beraturan beriak, mengembang kemudian mengecil, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada paradigma yang tegas, seperti titik-titik berdistribusi di atas dan di bawah 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas..

H. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (T)

Uji T pada umumnya memperlihatkan sejauh mana pengaruh variabel independen secara personal menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali 2011:98). Percobaan dilakukan dengan mencocokkan antara nilai t_{hitung} masing-masing variabel independen dengan nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel,}$ maka variabel bebasnya yaitu sarana prasarana dan motivasi kerja memiliki pengaruh yang bermakna terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai. Selain itu, pengujian ini akan dipakai untuk melihat seberapa kuat dampak tiap-tiap variabel independen untuk mempengaruhi kinerja staf di kantor Kelurahan Siwa kabupaten Wajo.

2. Uji Serempak (F)

Saat menyajikan hipotesis, pengujian menentukan apakah semua variabel independen secara berdampingan memiliki dampak yang bermakna kepada variabel dependen. Selanjutnya digarap dengan mencocokkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05. Bilamana nilai F_{hitung} > dari nilai F_{tabel} yang berarti variabel independen secara serempak memberikan dampak yang signifikan kepada variabel terikatnya atau hipotesis diterima. Besar kecilnya pengaruh ditunujukkan pada nilai r^2.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran umum Kabupaten Wajo

a. Sejarah Kabupaten Wajo

Seperti biasa dengan daerah Sulawesi Selatan yang berawal dari kerajaan-kerajaan alit, agaknya tidak lengkap jika tidak membicarakan salah satu kerajaan tertua yaitu Kerajaan Wajo. Pada masa kejayaannya, Kerajaan Wajo melingkupi sejumlah area, semacam pemerintahan Sidrap, Bone, dan Soppeng, juga seantero area Wajo saat ini. Bagi sejumlah sumber, Wajo didirikan pada abad ke-14 oleh tiga pemimpin negara, yaitu Bentengpola, Talok Tenreng dan Tuwa. Ketiga pemimpin negara yang satu per satu bernama Arung sepakat untuk mendirikan kerajaan bersama yang dipimpin oleh Arung Matowa. Tahun 1948 merupakan tahun habisnya Kerajaan Wajo pada kurun pemerintah Republik Indonesia.

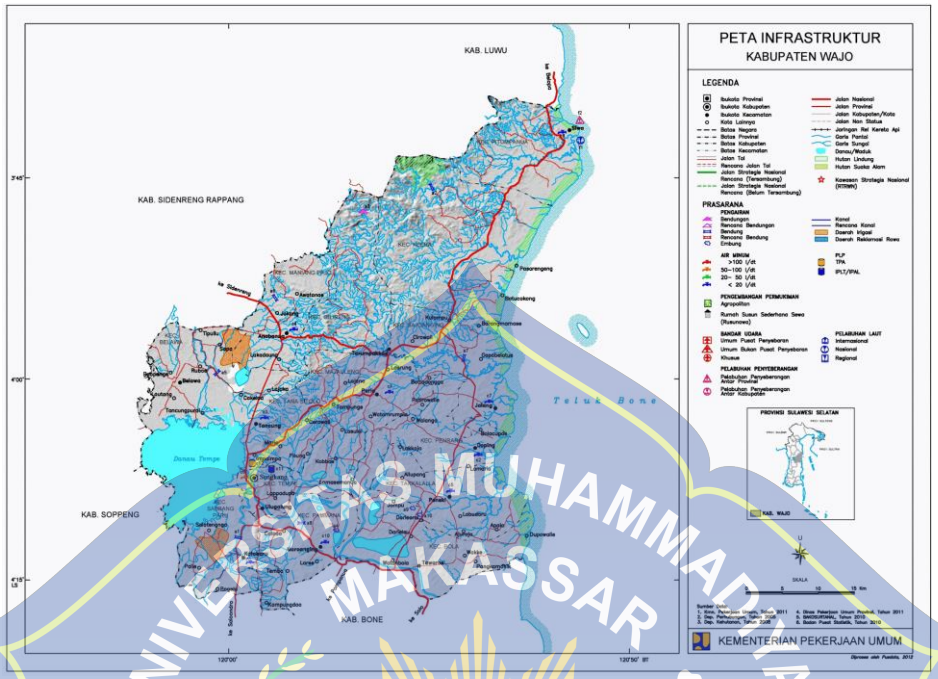
Reruntuhan kerajaan, yang hampir tidak ada jejaknya, tampaknya tidak mampu mengungkapkan kebesarannya. Nyatanya, saat ini tinggal satu kelompok warisan Kerajaan Wajo, yaitu keluarga Bentengpola atau Rumpung. Rumpfung Bentengpola adalah masyarakat yang menjadi dasar utama Kerajaan Wajo.

Terbinanya Kabupaten Wajo melalui sejumlah tahapan deretan publik yang disebut Lampulunge (desa di dekat Danau Lampulung), dan daerah

ini merupakan cikal bakal Kerajaan Cinnattobi. Wajo sangat wajar dalam sejarah, dengan bahasa yang lebih sederhana, jarak sebelum keberadaan dan keberadaan Kerajaan Wajo, itu dilemparkan di Wajo Sukkana Lontara, yang merupakan pengantar sebelum keberadaan Kerajaan Wajo, sejarah Wajo itu sangat masuk akal dan bukan rekaan dan terdiri dari mitos sebab kisah Wajo LSW atau Lontarak Sukkuna Wajo ada faktanya.

Sebuah cerita abad ke-16 menyebutkan bahwa putri mahkota dari kerajaan Luwu, bernama We Taddampalie, harus diusir dari kerajaannya karena lepra dan dikhawatirkan akan menyebar. Kami menyapu Taddampalie (kemerdekaan), disebut Cinnottab". Sang putri kemudian membangun rumah di pohon besar dengan daun rindang, subpohon, dan dari nama inilah lahir nama Wajo.

Dalam perkembangannya, kawasan ini semakin makmur dan jumlah penduduknya semakin bertambah. Namun kemudian, raja-raja Tellu Kajurue mengambil inisiatif untuk menyatukan wilayah mereka, akhirnya berkumpul di bawah pohon Bajo untuk membahas penunjukan seorang raja untuk memerintah ketiga negara bagian tersebut. Pada sidang ketiga, raja menyepakati suatu sistem pemerintahan yang mengatur perimbangan kekuasaan antara raja, pejabat kerajaan dan kebebasan rakyat, berdasarkan hukum umum dan adat yang timbul karena kesepakatan bersama. raja, penguasa adat dan rakyat. .



Sumber: wajokab.go.id

Gambar 4. 1 Peta kabupaten wajo

b. Kondisi Geografis Kabupaten Wajo

Kabupaten Wajo yang merupakan ibukota Sengkang berada di bagian tengah provinsi Sulawesi Selatan. Jaraknya sekitar 242 km dari ibukota provinsi dan mengulur ke Laut Tenggara dan akhirnya menjadi selat, secara geografi antara 3° 39' dan 4° 16' selatan. lintang dan 119° 53' – 120° bujur timur. Batas wilayah Kabupaten Wajo adalah sebagai berikut:

- Utara: Kabupaten Luwu dan Kabupaten Sidrap
- Timur: Kabupaten Bone dan Kabupaten Soppeng
- Selatan: Teluk Tulang
- Barat: Kabupaten Soppeng dan Sidrap

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Luasnya 2.506,19 km2 atau 4,01% dari luas Provinsi Sulawesi Selatan dan rincian budidaya terdiri dari 86.292 ha (34,43%) sawah dan 164.322 ha (65,57%) lahan kering. Di tahun 2014, Kabupaten Wajo dimekarkan menjadi 14 kecamatan, kemudian dibentuk 14 kecamatan menjadi wilayah yang lebih kecil yaitu. H. sebanyak 44 stasiun kecamatan dan 132 wilayah berstatus desa. Masing-masing masyarakat daerah tersebut memiliki sumber daya alam dan manusia yang berbeda-beda, meskipun selisihnya relatif kecil, sehingga tingkat pemanfaatan sumber daya yang ada relatif sama untuk mendukung pertumbuhan pembangunan daerah. .

Topografi daerah Wajo sangat beragam, sedari dataran sampai perbukitan. setengah areanya relatif rata dengan kecondongan 0-2% dan luas 212.341 ha atau sekitar 84%, sedangkan tanah datar atau bergelombang dengan kemiringan 3-15% dan luas 21.116 ha (8,43%, pada medan perbukitan condong lebih dari 16-40% dan luas 13.752 ha (5,50%), dan pada medan dengan kecondongan lebih dari 40% (pegunungan) dengan luas 3.316 ha (1,32%) sahaja.

Secara morfologi Kabupaten Wajo memiliki ketinggian di atas permukaan laut (dpl) dengan rincian sebagai berikut:

a. 0 – 7 meter, luas 57.263 ha, atau kurang lebih 22.85%
b. 8 - 25 meter, luas 94.539 ha atau kurang lebih 37.72%
c. 26 – 100 meter, luas 87.419 ha atau sekitar 34.90%

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

d. 101 - 500 meter, luas 11.231 ha atau sekitar 4,50 m tinggi diatas 500 meter hanya 167 ha atau sekitar 0,66%.

Kondisi alam dan budidaya kawasan Wajo terdiri dari persawahan, perkebunan, pemukiman, bendungan, akomodasi sosial, keringanan ekonomi, dan tanah kelompong. Perubahan penggunaan tanah di kawasan Wajo umumnya tidak berubah secara ekstrem, kawasan yang strategis hanya beberapa saja di pemukiman kota yang berkembang pesat efek pembentukan pemukiman dan perolehan ruang dan infrastruktur publik. Daerah pesisir pantai kabupaten wajo terdapat 6 (enam) kecamatan yang merupakan wilayah pesisir pantai yaitu:

a) Kecamatan pitumpanua
b) Kecamatan keera
c) Kecamatan Takkalalla
d) Kecamatan Sajoanging
e) Kecamatan Penrang
f) Kecamatan Bola

Jumlah desa yang masuk dalam 6 kecamatan tersebut adalah 25 Desa yang langsung berada di pantai pesisir dan perbatasan dengan laut, dan 42 Desa yang berada di daratan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Tabel 4. 1 Jumlah penduduk Kabupaten Wajo

No	Kecamatan	Laki laki	Perempuan	Jumlah
1	Sabbangparu	12,019	14,138	26,217
2	Tempe	29,254	31,906	61,162
3	Pammana	14,966	16,694	31,660
4	Bola	9,416	10,386	19,802
5	Takalla	10,134	11,188	21,322
6	Sajoanging	9,291	9,784	19,075
7	Penrang	7,456	8,673	16,129
8	Majauleng	15,082	17,312	32,294
9	Tanasitolo	19,073	21,458	40,591
10	Belawa	15,405	17,080	32,485
11	Maniangpajo	7,874	8,473	16,347
12	Gilireng	5,582	5,928	11,510
13	Keera	11,335	11,576	22,911
14	Pitumpanua	21,303	21,941	43,244

(Sumber : BPS Kabupaten Wajo 2014)

.

c. Karakteristik daerah

1. Kabupaten Wajo terletak di antara 0 sampai 500 meter di atas bidang kawasan sumber daya alam tiga dimensi yang terbagi menjadi: Perbukitan/pegunungan (ketinggian 25-100 meter dpi meliputi 7.378 ha) mulai dari selatan kawasan Tempe di utara hingga subdivisi Maniangpajo, Gilireng, Keera dan Pitumpanua. Cadangan hutan yang luas berfungsi sebagai tempat berlindung dan perlindungan untuk penggunaan air yang berkelanjutan.

2. Tanah daratan rendah (0-25 meter dpi, luas 205.558 ha) ialah daerah dengan perladangan, perkebunan/tegalan di wilayah timur, tengah dan barat.
3. Danau Tempe ialah danau terluas di Provinsi Sulawesi Selatan, terletak di wilayah tengah, barat, dan barat dengan garis pantai sepanjang 103 kilometer termasuk wilayah Teluk Bone di timur. Kawasan ini merupakan kawasan pengembangan perikanan dan budidaya.

Selain itu Kabupaten Wajo juga didukung oleh potensi sumber daya air yang cukup besar untuk irigasi air bersih. Baik air tanah maupun air permukaan diperoleh danau dan sungai yang luas seperti sungai Bila, Walennai, Gilireng dan Cendranai. .

d. Visi dan Misi Kabupaten Wajo

Visi wajo:

"Mewujudkan Kabupaten Wajo Sebagai Salah Satu Kabupaten Terbaik Di Sulawesi Selatan Dalam Pelayanan Hak Dasar Masyarakat Dan Tata Pemerintahan Yang Profesional".

Misi :

1. Menciptakan lingkungan yang aman, damai, religius, dan inovatif, serta melaksanakan pemberdayaan masyarakat.
2. memperkuat kelembagaan dan sumber daya aparatur untuk tata pemerintahan yang baik
3. Mempercepat pertumbuhan mesin dalam proses manufaktur berbasis ekonomi kerakyatan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

4. Memperluas jangkauan dan kualitas pelayanan untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat.

e. Kondisi Sosial Budaya

keadaan sosial kultur masyarakat Wajo tumbuh berlimpah di antara masyarakat yang melindungi nilai leluhur dan menghargai kultur yang berkembang di masyarakat. Tentang masyarakat daerah Wajo. Masyarakat Wajo menjauhi pertunjukan untuk melindungi kesetimbangan sistem alam.

2. Deskripsi Pekerjaan Pada Kantor Lurah Siwa

Mengenai uraian aktivitas yang diperoleh pada Kantor Kelurahan Siwa kabupaten wajo terdiri dari sejumlah bagian:

1. Lurah

   Melaksanakan sebagian kekuasaan pemerintahan daerah yang ditugaskan oleh camat di wilayah kerja kecamatannya dalam melaksanakan tanggung jawabnya, dengan dibantu seorang sekretaris.

2. Sekertaris

   Meneliti hukum, aturan, dan ketentuan lain yang diperlukan untuk penyelesaian pekerjaan.

3. Babinsa (Bintara Pembina Desa)

   Melatih satuan perlawanan rakyat, memimpin perlawanan rakyat di pedesaan dan memberikan penyuluhan kesadaran bela Negara

4. Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembina Kamtibmas)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Melakukan pembinaan masyarakat, serta melakukan deteksi dini dan mediasi atau negosiasi agar tercipta kondisi yang kondusif di desa atau kelurahan.

5. PPL Pertanian

   Memberikan penyuluhan pertanian kepada pelaku utama (petani) dan pelaku usaha beserta keluarganya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan.

6. PPL Perikanan

   Menyebarluaskan akses teknologi yang telah direkomendasikan oleh KKP, melalui difusi teknologi ini bertujuan untuk membangun dan meningkatkan potensi wilayah yang produktif dalam menghasilkan suatu komoditi unggulan spesifik lokasi.

7. Bidan Kelurahan

   Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat berupa asuhan kebidanan kepada ibu hamil/ANC, melakukan asuhan persalinan fisiologis/INC, melakukan asuhan PNC, memberikan pelayanan terhadap BBL, melakukan pelayanan KB, dan pengayoman medis kontrasepsi.

8. Pengadministrasian umum

   Memproses surat masuk sesuai dengan prosedur untuk tertib administrasi

9. Staf kelurahan

   Penyelenggaraan dan evaluasi di bidang pemerintahan dan penyelenggaraan dan pembinaan di bidang pemberdayaan masyarakat

10. Kasi Pemerintahan

    Membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas bidang pemerintahan desan serta melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban anggaran belanja sesuai bidang tugasnya.

11. Kasi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat

    Melaksanakan dan membina pembangunan serta mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

12. Pengelolaan Pemberdayaan Masyarakat dan Kelembagaan

    Melaksanakan kegiatan pengelolaan data pemberdayaan masyarakat sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku dan menyelenggarakan kegiatan pengelolaan data pemberdayaan masyarakat sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran dan tertib administrasi pemberdayaan masyarakat

13. Kasi Ketentraman, Ketertiban, dan Perlindungan Masyarakat

    Menyusun bahan koordinasi dan pembinaan terhadap organisasi sosial kemasyarakatan yang ada di wilayah kecamatan, melaksanakan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas pada seksi ketentraman dan ketertiban umum, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan ruang lingkup tugasnya.

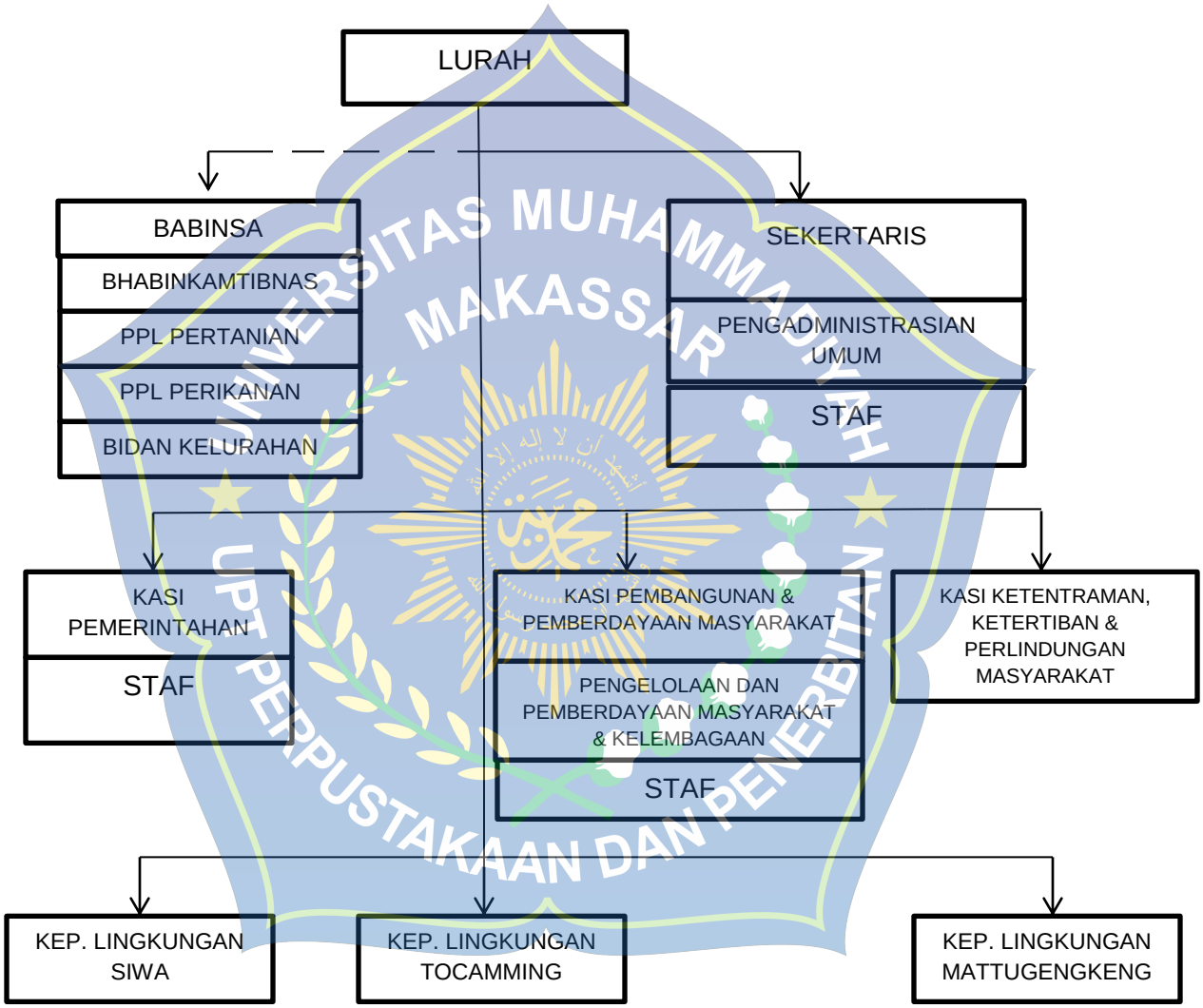
14. Kepala lingkungan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

a. Pendata kependudukan dan pelayanan administrasi pemerintah lainnya

b. Pemelihara keamanan, ketertiban, dan kerukunan hidup antar warga.

3. Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo



Gambar 4. 2 Struktur organisasi Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo

B. Penyajian Data Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yaitu menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Tujuannya adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, tingkat usia, status pernikahan, dan tingkat pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
1	Laki-Laki	46	46%
2	Perempuan	54	54%
		100	100%

(Sumber : Kuesioner setelah diolah, 2023)

Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan. Hal ini di buktikan dengan perempuan sebanyak 54 orang dan sisanya sebanyak 46 orang adalah laki-laki.

Tabel 4. 3 Tingkat Usia Responden

No	Tingkat Usia	Responden	Persentase (%)
1	<20 tahun	23	23%
2	20-30 tahun	48	48%
3	31-40 tahun	19	19%
4	41-50 tahun	10	10%
Jumlah		100	100%

(Sumber : Kuesioner setelah diolah, 2023)

Dari data di atas menunjukkan bahwa responden memiliki kategori usia yang berbeda-beda dengan sebaran umur <20 tahun sebanyak 23 orang, umur 20-30 tahun sebanyak 48 orang, umur 31-40 tahun sebanyak 19 orang, dan umur 41-50 tahun sebanyak 10 orang.

Tabel 4. 4 Status Pernikahan

No	Status Pernikahan	Responden	Persentase (%)
1	Belum Menikah	48	48%
2	Menikah	52	52%
Jumlah		100	100%

(Sumber : Kuesioner setelah diolah, 2023)

Dari data di atas daoat dilihat bahwa klasifikasi responden status ada sebanyak 48 orang yang belum menikah dan sisanya 52 orang yang sudah menikah.

Tabel 4. 5 Tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
1	SD	18	18%
2	SMP	16	16%
3	SMA	32	32%
4	Diploma	9	9%
5	Sarjana	25	25%
Jumlah		100	100%

(Sumber : Kuesioner setelah diolah, 2023)

Dari data di atas dapat di lihat bahwa latar belakang pendidikan responden memiliki tingkatan yang berbeda-beda mulai dari SD sampai dengan sarjana dengan akumulasi SD sebanyak 18 orang SMP sebanyak 16 orang SMA sebanyak 32 orang Diploma sebanyak 9 orang dan Sarjana sebanyak 25 orang.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel yang diamati yaitu dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Bahan survey masing-masing variabel yang terdiri dari Sarana Prasarana (X1), motivasi Kerja (X2) dan penyediaan layanan publik (Y) diuraikan di bawah ini.

1. Sarana prasarana

Menurut Husnan dalam (Wahyuni, 2014:127) Sarana prasarana adalah segala macam ruang kerja yang diperlukan untuk menunjang pegawai dalam melakukan pekerjaannya dengan lebih muda dan meningkatkan kinerjanya.

Perangkat yang diteripkan dalam menakar variabel sarana prasarana (X1) ialah kuesioner. tanggapan dari responden tertera dinilai pada skala Likert 5 poin. Informasi tanggapan responden terhadap variabel Sarana Prasarana didapat dari 100 responden. Atas dasar itu, keadaan ini dapat diamati dari tabel berikut:

Tabel 4. 6 Tanggapan responden terhadap variabel sarana prasarana

No	Pernyataan	Tingkat jawaban responden										Mean
		SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	
1	X1.1	36	36%	47	47%	17	17%	0	0%	0	0%	4.19
2	X1.2	43	43%	38	38%	19	19%	0	0%	0	0%	4.24
3	X1.3	36	36%	47	47%	17	17%	0	0%	0	0%	4.19
4	X1.4	14	14%	64	64%	19	19%	3	3%	0	0%	3.89
5	X1.5	29	29%	52	52%	18	18%	1	1%	0	0%	4.09
6	X1.6	18	18%	69	69%	13	13%	0	0%	0	0%	4.05
7	X1.7	38	38%	45	45%	17	17%	0	0%	0	0%	4.21
8	X1.8	34	34%	52	52%	14	14%	0	0%	0	0%	4.20
9	X1.9	27	27%	58	58%	13	13%	2	2%	0	0%	4.10
10	X1.10	33	33%	49	49%	18	18%	0	0%	0	0%	4.15

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023)

Dari table di atas dapat di simpulkan bahwa:

1. Ukuran luas ruangan pelayanan sudah cukup memadai, hal ini di buktikan dengan jawaban responden yang rata-rata menjawab setuju sebanyak 47 orang dan sebanyak 36 orang menjawab sangat setuju, sisanya menjawab kurang setuju sebanyak 17 orang.

2. Sirkulasi udara dan penerangan ruang pelayanan cukup sejuk dan sehat, hal ini di buktikan dengan jawaban responden yang rata-rata menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang dan 38 orang menjawab setuju, sisanya 19 orang kurang setuju.
3. Kondisi ruangan pelayanan layak untuk digunakan, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 47 orang menjawab setuju, sebanyak 36 orang menjawab sangat setuju dan sisanya 17 orang menjawab kurang setuju.
4. Tata ruang pelayanan masih efektif untuk kegiatan, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 64 orang menjawab setuju dan 19 orang menjawab kurang setuju, sedangkan sisanya menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang.
5. Ketersediaan peralatan kantor berupa mesin kantor seperti komputer, mesik ketik, printer dan lainnya cukup memadai, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 52 orang menjawab setuju dan 29 orang menjawab sangat setuju dan sisanya 18 orang menjawab kurang setuju dan 1 orang menjawab tidak setuju.
6. Ketersediaan barang pakai habis seperti kertas, amplop, pita, mesin dan alat tulis lainnya memadai, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 69 orang menjawab setuju, 18 orang menjawab sangat setuju dan sisanya menjawab kurang setuju sebanyak 13 orang.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

7. Ketersedian jaringan komunikasi seperti, telepon, jaringan internet, dan lainnya memadai, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 45 orang menjawab setuju, dan 38 orang menjawab sangat setuju, dan sisanya sebanyak 17 orang menjawab kurang setuju.
8. Ketersediaan perabotan kantor seperti meja, kursi, lemari dan perabotan lainnya memadai, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 52 orang menjawab setuju, 34 orang menjawab sangat setuju dan sebanyak 14 orang menjawab kurang setuju.
9. Fasilitas pendukung seperti tempat parkir, tempat ibadah, toilet dan lainnya cukup memadai, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 58 orang menjawab setuju, 27 orang menjawab sangat setuju dan sisnya menjawab kurang setuju sebanyak 13 orang, serta tidak setuju sebanyak 2 orang.
10. Ketersediaan penyejuk ruangan atau AC cukup memadai, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 49 orang menjawab setuju, 33 orang menjawab sangat setuju dan sisanya 18 orang menjawab kurang setuju.

Dari pertanyaan kuesioner di atas dapat dilihat bahwa mean yang paling tinggi sebesar 4.24 adalah pertanyaan kuesioner X1.2 yaitu sirkulasi udara dan penerangan ruangan pelayanan sejuk dan sehat. Sedangkan untuk mean yang paling rendah sebesar 3.89 yang terdapat pada kuesioner X1.4 yaitu tata ruang pelayanan efektif untuk kegiatan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

2. Motivasi kerja

Menurut Fayoll dalam Luthans (2011) mengemukakan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan motivasi atau semangat kerja, dengan kata lain gairah kerja seseorang.

Perangkat yang dipakai untuk menakar variabel Motivasi Kerja (X2) ialah kuesioner. Balasan dari responden tertera dinilai pada skala Likert 5 poin dengan satuan sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Informasi tanggapan responden kepada variabel Sarana Prasarana diperoleh dari 100 responden. Atas dasar itu, hal ini dapat diamati dari tabel berikut:

Tabel 4. 7 Tanggapan responden terhadap variabel motivasi kerja

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden										mean
		SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	
1	X2.1	41	41%	59	59%	0	0%	0	0%	0	0%	4.41
2	X2.2	30	30%	68	68%	2	2%	0	0%	0	0%	4.28
3	X2.3	30	30%	70	70%	0	0%	0	0%	0	0%	4.30
4	X2.4	39	39%	59	59%	2	2%	0	0%	0	0%	4.37
5	X2.5	38	38%	62	62%	0	0%	0	0%	0	0%	4.38

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023)

Dari table di atas dapat di simpulkan bahwa:

1. Pemimpin yang mengerti harapan-harapan staf akan membangkitkan motivasi staf dalam melakukan pelayanan, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 59 orang menjawab setuju dan sisanya menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang.

2. Pemimpin yang terbuka dan dapat menerima pendapat dari staf akan meningkatkan motivasi kerja para staf/pegawai dalam melakukan pelayanan, hal ini sesuai dengan jawaban responden yang menjawab setuju sebanyak 68 orang dan dan sebanyak 30 orang menjawab setuju, sisanya menjawab kurang setuju sebanyak 2 orang.
3. Memberikan pengarahan dan perhatian merupakan cara yang efektif agar dapat meningkatakan pelayanan staf kepada masyarakat, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 70 orang menjawab setuju, dan sisanya menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang.
4. Lingkungan kerja merupakan hal yang penting dalam pelayanan, karena lingkungan yang nyaman dapat meningkatakan semangat dalam melakukan pelayanan, hal ini sesuai dengan jawabaan responden sebanyak 59 orang menjawab setuju, dan sebanyak 39 orang menjawab sangat setuju, sisanya menjawab kurang setuju sebanyak 2 orang.
5. Lingkungan kerja yang penuh kehangatan dan keaakraban di antara staf tentunya akan meningkatkan motivasi kerja staf dan melakukan pelayanan dengan baik, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 62 orang menjawab setuju dan sisanya menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang.

   Dari beberapa pertanyaan kuesioner diatas dapat dilihat bahwa nilai mean yang paling tinggi sebesar 4.41 adalah pertanyaan kuesioner X2.1 yaitu pemimpin yang mengerti harapan-harapan staf akan

membangkitkan motivasi staf dalam memberikan pelayanan. Sedangkan mean yang paling rendah sebesar 4.28 yang terdapat pada pertanyaan kuesioner X2.2 yaitu pemimpin harus terbuka dan dapat menerima pendapat dari para staf merupakan salah satu cara agar dapat meningkatkan pelayanan staf kepada masyarakat.

3. Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, untuk mencapai tujuan organisasi itu secara sah, tanpa melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. (Prawirosentono dalam Sinambela, 2016).

Instrument yang digunakan untuk mengukur variabel kinerja pelayanan publik (Y) adalah kuesioner. Jawaban dari responden tersebut di skor menggunakan skala likert 5 point dengan klasifikasi sagat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Data tentang jawaban responden terhadap variabel kinerja di peroleh dari 100 orang responden. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat pada table berikut ini:

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Tabel 4. 8 Tanggapan responden terhadap variabel kinerja pelayanan publik

No	pernyataan	Tingkat Jawaban Responden										mean
		SS	%	S	%	KS	%	TS	%	STS	%	
1	Y1	23	23%	72	72%	5	5%	0	0%	0	0%	4.18
2	Y2	3	3%	46	46%	50	50%	1	1%	0	0%	3.51
3	Y3	9	9%	66	66%	25	25%	0	0%	0	0%	3.84
4	Y4	5	5%	71	71%	24	24%	0	0%	0	0%	3.81
5	Y5	7	7%	89	89%	4	4%	0	0%	0	0%	4.03
6	Y6	9	9%	65	65%	26	26%	0	0%	0	0%	3.83
7	Y7	3	3%	87	87%	10	10%	0	0%	0	0%	3.93

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023)

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memuaskan, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 72 orang menjawab setuju, dan sangat setuju sebanyak 23 orang dan sisanya menjawab kurang setuju sebanyak 5.
2. Ketepatan waktu staf pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang memuaskan, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 50 orang menjawab kurang setuju, dan sebanyak 43 orang menjawab setuju dan sisanya menjawab sangat setuju sebanyak 3 orang dan 1 orang menjawab tidak setuju.
3. Keterampilan staf dalam menyelesaikan tugas pelayanannya baik, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 66 orang menjawab setuju, dan 25 orang menjawab kurang setuju, sisanya menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang.

4. Ketepatan waktu staf pelayanan dalam menyelesaikan tugas pelayanannya baik, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 71 orang menjawab setuju dan 24 orang menjawab kurang setuju, sisanya sebanyak 5 orang menjawab sangat setuju.
5. Staf pelayanan menguasai keahlian dan keterampilan dalam pelayanannya dengan sangat baik, hal sesuai dengan jawaban responden sebanyak 89 orang menjawab setuju, sisanya 7 orang menjawab sangat setuju, dan 4 orang menjawab kurang setuju.
6. Tanggung jawab staf pelayanan publik terhadap setiap pelayanan yang telah diberikan cukup baik, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 65 orang menjawab setuju, dan sebanyak 26 orang menjawab kurang setuju, sisanya 9 orang menjawab sangat setuju.
7. Pelayanan yang di berkan staf pelayanan di kantor kelurahan cukup baik, hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 87 orang menjawab setuju, sebanyak 10 orang menjawab kurang setuju, dan sisanya 3 orang menjawab sangat setuju.

Dari beberapa pertanyaan kuesioner diatas dapat dilihat bahwa nilai mean yang paling tinggi sebesar 4.18 adalah pertanyaan kuesioner Y1 yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat memuaskan. Sedangkan mean yang paling rendah sebesar 3.51 yang terdapat pada pertanyaan kuesioner Y2 yaitu ketetapan waktu staf pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Uji Kualitas Data

1. Uji validitas

Uji validitas harus dilakukan pada penelitian yang menggunakan metode angket atau survei untuk mengetahui tingkat validitasnya. Uji validitas berfungsi untuk mengetahui kesesuaian kuesioner yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi dari responden. Sebuah teori yang menurut V. wiratna Sujarweni (2014:192), yaitu:

a. Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka kuesioner tersebut dinyatakan valid
b. Jika nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Sarana Prasarana (X1)

Variabel	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0.502	0.196	Valid
X1.2	0.673	0.196	Valid
X1.3	0.625	0.196	Valid
X1.4	0.403	0.196	Valid
X1.5	0.505	0.196	Valid
X1.6	0.527	0.196	Valid
X1.7	0.630	0.196	Valid
X1.8	0.592	0.196	Valid
X1.9	0.592	0.196	Valid
X1.10	0.652	0.196	Valid

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023)

Berdasrkan pada tabel hasil uji validitas Sarana Prasarana di atas mampu didapati bahwa setiap bagian pernyataan mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel.}$ Nilai r_{hitung} masing-masing indikator dari variabel Sarana Prasarana (X1) antara lain: X1.1 sebesar 0.502, X1.2 sebesar 0.673, X1.3 sebesar 0.625, X1.4 sebesar 0.403, X1.5 sebesar 0.505, X1.6 sebesar 0.527, X1.7 sebesar 0.630, X1.8 sebesar 0.592, X1.9 sebesar 0.592, X1.10 sebesar 0.652. sedangkan nilai r_{tabel} sebesar 0.196 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel sarana prasarana dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja

Variabel	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0.912	0.196	Valid
X2.2	0.695	0.196	Valid
X2.3	0.730	0.196	Valid
X2.4	0.858	0.196	Valid
X2.5	0.875	0.196	Valid

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023)

Berdasarkan pada tabel uji validitas Motivasi kerja di atas di dapati bahwa setiap butir pernyataan mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel.}$ Nilai r_{hitung} masing-masing indikator dari variabel Motivasi Kerja (X2) antara lain: X2.1 sebesar 0.912, X2.2 sebesar 0.695, X2.3 sebesar 0.730, X2.4 sebesar 0.858, X2.5 sebesar 0.875. sedangkan nilai r_{tabel} sebesar 0.196 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel Motivasi Kerja dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan Publik

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y1	0.605	0.196	Valid
Y2	0.773	0.196	Valid
Y3	0.640	0.196	Valid
Y4	0.550	0.196	Valid
Y5	0.615	0.196	Valid
Y6	0.618	0.196	Valid
Y7	0.604	0.196	Valid

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023)

Berdasrakan pada tabel uji validitas Kinerja Pelayanan Publik di atas dapat diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel.}$ Nilai r_{hitung} masing-masing indikator dari variabel Kinerja Pelayanan Publik (Y) antara lain: Y1 sebesar 0.605, Y2 sebesar 0.773, Y3 sebesar 0.640, Y4 sebesar 0.550, Y5 sebesar 0.615, Y6 sebesar 0.618, Y7 sebesar 0.604. sedangkan nilai r_{tabel} sebesar 0.196 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel Kinerja Pelayanan Publik dalam penelitian ini adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang ditujukan untuk stabilitas, konsistensi, prediktabilitas, dan akurasi suatu kuesioner. Keputusan uji reliabilitas didasarkan pada teori Wiratna Sujerwen (2014) bahwa “suatu kuesioner dianggap reliabel jika nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60”.

Sebaliknya, jika nilai cronbach's alpha kurang dari 0,60 maka pertanyaan yang dijawab dalam kuesioner dikatakan tidak konsisten. .

Tabel 4. 12 Hasil Uji Realibilitas

Variabel penelitian	Cronbach's Alpha	Keterangan
Sarana Prasarana (X1)	0.770	Realibel
Motivasi Kerja (X2)	0.874	Realibel
Kinerja Pelayanan Publik (Y)	0.736	Realibel

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023)

Dari tabel di atas di dapati bahwasanya semua variabel bebas yaitu Sarana Prasarana, Motivasi Kerja, dan variabel terikatnya, yaitu Kinerja Pelayanan Publik mempunyai nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.60, hingga pernyataan dalam kuesioner penelitian ini adalah reliable.

Perhitungan koefisien *Cronbach's Alpha* pada variabel Sarana Prasarana dengan jumlah 0.770, Motivasi Kerja dengan jumlah 0.874, dan Kinerja Pelayanan Publik sebesar 0.736. dengan begitu, segenap pernyataan pada kuesioner dalam pernyataan ini mempunyai kualitas kehandalan yang baik dan dapat diterapkan sebagai alat pengumpulan data pada penelitian ini.

3. Uji Asumsi Klasik

    1. Uji Normalitas

        Uji normalitas menguji apakah variabel bebas dan variabel terikat atau keduanya dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak.

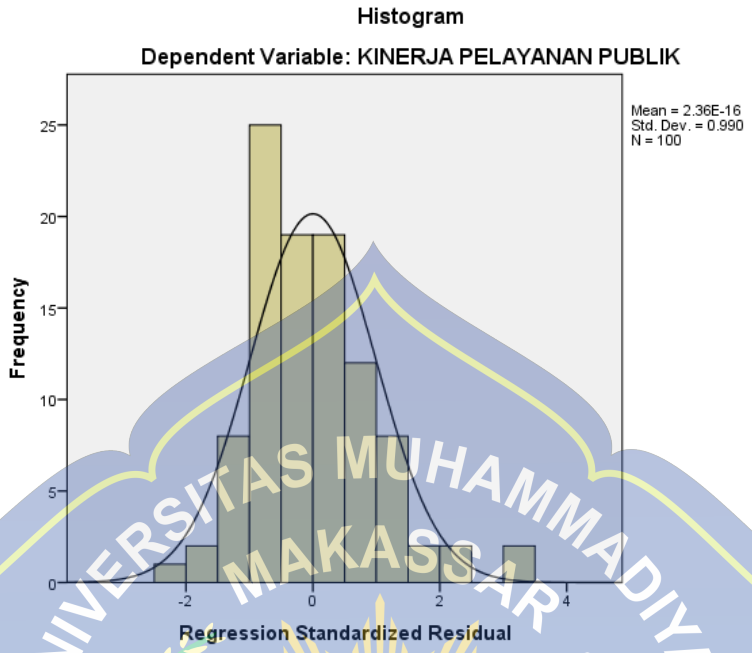
Model regresi yang baik memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Ada dua cara untuk mengidentifikasi residu normal atau abnormal:

a. Analisis Grafik

Analisis grafis dapat dilakukan dengan melihat grafik histogram yang membandingkan data yang diamati dengan distribusi yang mendekati normal. Selain itu, hal ini dapat dilakukan dengan melihat plot probabilitas normal yang membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal. Distribusi normal membentuk garis lurus secara diagonal, dan representasi data residual dibandingkan dengan garis diagonal. Jika data terdistribusi di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, atau jika histogram menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi klasik. Namun jika sebaliknya, maka model regresi tidak memenuhi asumsi klasik.

Berikut ini adalah hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik histogram.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

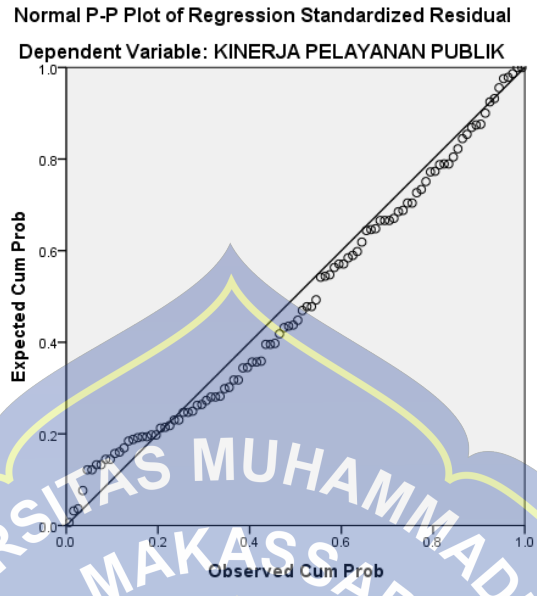


(Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023)

Gambar 4. 3 Grafik histogram

Berdasarkan gambar 4.3 dapat diamati bahwasanya grafik histogram membentuk lonceng yang membuktikan data dalam penelitian ini didistribusi normal.

Sementara itu grafik *P-P Plotof Regression Standardized Residual* dapat diamati pada gambar di bawah ini.



(Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 2023)

Gambar 4. 4 Grafik P-P Plotof Regression Standardized Residual

Grafik *P-P Plotof Regression Standardized residual* di atas dapat dilihat keadaan data yang berpencar di sekitar garis diagonal yang menirukan arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal.

b. Analisis Statistik

Analisis statistic dengan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* didapati hasil sebagai berikut.

Tabel 4. 13 Hasil Uji One-Sample Kolmogorof-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.07033431
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.073
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.124[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai test statistic sebesar 0,079 dengan nilai signifikan pada 0,124 yang menunjukkan lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016:103) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi diteukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF>10 maka terjadi multikolinearitas, dan jika nilai VIF<10 maka tidak terjadi

multikolinearitas. Berikut ini adalah hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini.

Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	SARANA PRASARANA	.968	1.033
	MOTIVASI KERJA	.968	1.033

a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas bisa dilihat bahwasanya variabel Sarana Prasarana mempunyai taksir *Tolerance* sebesar 0,968. Taksiran tersebut lebih besar dari 0,10 yaitu 0,968 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1.033. Nilai tersebut kurang dari 10 yaitu 1.033 < 10. Hingga disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalan model regresi.

Begitu pula dengan variabel Motivasi Kerja mempunyai nilai *Tolerance* dengan jumlah 0.968. nilai tersebut lebih besar 0.10 yaitu 0.968 > 0.10 dan nilai VIF sebesar 1.033. Taksiran tersebut kurang dari 10 yaitu 1.033 < 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam studi ini tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

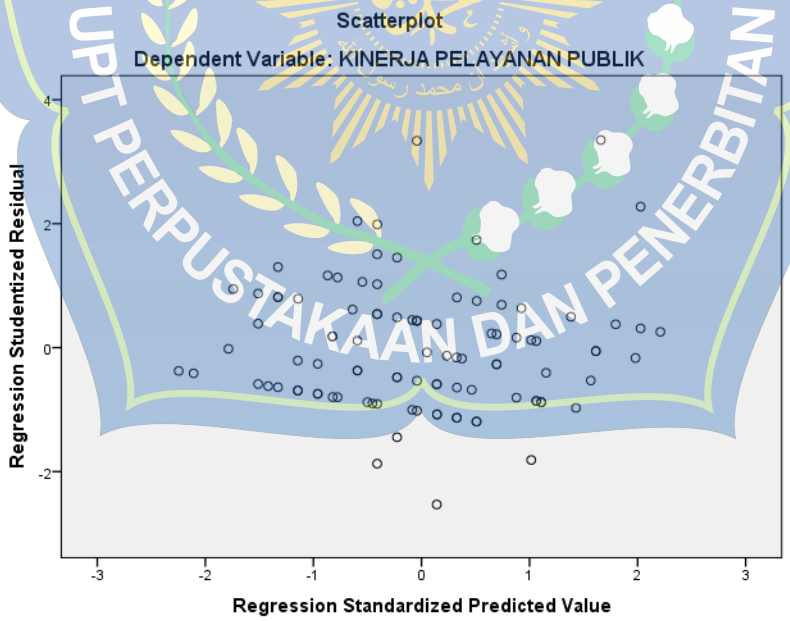
3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menguji apakah terdapat ketidaksamaan variabel residual suatu pengamatan dengan pengamatan lainnya

dalam model regresi. Jika variansi residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastis, tetapi jika berbeda disebut heteroskedastis. Model regresi yang baik adalah tidak ada homoskedastisitas atau heteroskedastisitas.

Metode untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas harus melihat plot antara nilai prediksi variabel dependen ZPRED dengan residual SRESID. atau kurangnya pola spesifik dalam dispersi antara SRESID dan ZPRED, di mana sumbu y adalah sumbu y yang diprediksi dan sumbu x adalah residual yang dipelajari (prediksi y - aktual y). .

Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



(Sumber : Hasil Olah Data SPSS,2023)

Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Berdasarakan pada gambar dapat dilihat bahwasanya titik-titik memencar dengan acak baik di atas ataupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis regresi linear berganda (*multiple linier regression*), yaitu studi mengenai ketergantungan suatu variabel terikat ke suatu variabel bebas dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau rata-rata nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2016:8). Selain untuk mengukur kekuatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen juga untuk menunjukkan arah pengaruh tersebut. model pengujian dalam penelitian ini dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_1 + e$$

Keterangan :

Y= Kinerja Pelayanan Publik

X_1 = Sarana Prasarana

X_2 = Motivasi Kerja

α = Nilai Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien Regresi

berdasarkan pengajuan menggunakan program SPSS 29 diperoleh hasil yang disajikan dalam tabel berikut ini:

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.995	3.501		4.854	.000
	SARANA PRASARANA	.112	.054	.205	2.068	.041
	MOTIVASI KERJA	.253	.106	.235	2.378	.019

a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023)

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat ditetapkan dengan menggunakan nilai beta *unstandardized*. Pada saat yang sama otoritas variabel independen kepada variabel dependen tercermin pada beta *standardized*.

Pada tabel 4.16 mampu didapati bahwa nilai konstanta sebesar 16.995 dan taksiran koefisien setiap variabel yaitu Sarana Prasarana sebesar 0.112 dan motivasi kerja sebesar 0.253. sehingga diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 16.995 + 0.112X_1 + 0.253X_2$$

Berdasarkan padanan tersebut dapat dilakukan analisis tentang besarnya setiap pengaruh variabel independen pada variabel dependen yaitu:

a. Nilai koefisien konstanta (α) sebesar 16.995 membuktikan bahwa jika variabel independen yang terdiri dari Sarana Prasarana dan Motivasi Kerja adalah 0, maka nilai Kinerja Pelayanan Publik adalah 16.995..

b. Nilai koefisien β_1 sebesar 0.112 berarti variabel Sarana Prasarana memiliki hubungan yang searah terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Yang berarti bahwa variabel Sarana Prasarana mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik sebesar 0.112, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

c. Nilai koefisien β_2 sebesar 0.253 berarti variabel Motivasi Kerja memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan Publik sebesar 0.253, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mencoba kesamaan filosofi dengan hasil regresi berdasarkan pada koefisien regresi dengan variabel bebas. Uji hipotesis yang dipakai dalam studi ini adalah uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

1. Uji Parsial (Uji t)

Untuk melakukan pengujian apakah semua variabel yang digunakan, yaitu Sarana Prasarana dan Motivasi Kerja berpengaruh secara individu terhadap Kinerja Pelayanan Publik, maka pengujian yang dilakukan dengan uji t. Pengujian ini digunakan untuk menguji signifikan koefisien regresi secara persial atau pengaruh masing-

masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk melihat dampak setiap variabel independen pada variabel dependen dapat diterangkan secara rinci sebagai berikut:

Tabel 4. 16 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.995	3.501		4.854	.000
	SARANA PRASARANA	.112	.054	.205	2.068	.041
	MOTIVASI KERJA	.253	.106	.235	2.378	.019

a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK
(Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023)

Berdasarkan hasil uji persial pada tabel 4.17 di atas maka diperoleh interpretasi sebagai berikut:

a. Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

Hasil pengujian hipotesisi pertama menunjukkan koefisien Sarana Prasarana sebesar 0.112 dengan signifikansi 0.041 adalah lebih kecil 0.05 (0.041 < 0.05) maka H_1 diterima. Hal tersebut diperkuat dengan nilai t_{hitung} sebesar 2.068 > t_{tabel} sebesar 1.984. dengan kesimpulan bahwa secara parsial Sarana Prasarana memberikan pengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

b. Hasil Pengujian Hipotesis kedua

Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan koefisien Motivasi Kerja sebesar 0.253 dengan signifikansi 0.019 yang menunjukkan lebih kecil dari 0.05 (0.019 < 0.05) maka H_2 diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2.378 > t_{tabel} sebesar 1.984. sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mencoba apakah semua variabel independen yang dimaksud pada model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen (Sarana Prasaran dan Motivasi Kerja) terhadap dependen (Kinerja Pelayanan Publik). Tingkat signifikansinya atau probabilitasnya adalah sebesar 5% atau 0.05. berikut ini adalah hasil uji signifikansi simultan yaitu:

Tabel 4. 17 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.968	2	18.484	4.225	.017[b]
	Residual	424.342	97	4.375		
	Total	461.310	99			

a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK

b. Predictors: (Constant), MOTIVASI KERJA, SARANA PRASARANA

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Berdasarkan hasil uji simultan pada tabel di atas diperoleh F_{hitung} sebesar 4.225 > F_{tabel} sebesar 3.09 dengan nilai probabilitas 0.017 < 0.05, artinya H_3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen yaitu Sarana Prasarana dan Motivasi Kerja terdapat pengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kinerja Pelayanan Publik.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Sarana prasarana terhadap Kinerja Pelayanan Publik

   Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara persial Sarana Prasarana berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Semakin lengkap Sarana Prasarana yang dimiliki oleh suatu instansi yang mengadakan pelayanan maka tentunya akan meningkatkan pula kinerja pelayanan publik tersebut. kantor kelurahan Siwa tidak didukung oleh Sarana Prasarana yang memadai, seperti ruangan pelayanan yang sempit, dan peralatan seperti komputer dan printer masih kurang. Dengan adanya fasiltas yang kurang memadai tersebut dapat menjadikan pelayanan menjadi kurang optimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chandra Dwi Saputra yang menyatakan bahwa komunikasi, motivasi kerja, disiplin kerja dan sarana prasarana berpengaruh sigifikan dan positif terhadap kinerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tapin Kalimantan Selatan.

2. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Publik

   Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara persial Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Dari hasil analisis, Motivasi

Kerja mempunyai peranan yang penting untuk mendukung kinerja pelayanan menjadi semakin baik. Pegawai yang memiliki Motivasi Kerja yang tinggi akan melakukan pekerjaan dengan lebih semangat serta menggunakan kemampuan dan keterampilan juga pengetahuan yang dimilikinya sehingga dapat bertanggungjawab melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Jika kinerja yang diberikan baik tentunya akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani. Hal ini sejalan dengan penelitian Aeif Rahman Hakim dan Muhdi (2020) bahwa Motivasi Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja guru SMK Swasta di wilayah Kepengawasan bagian timur Kabupaten Pemalang. Serta penelitian Chandra Dwi Saputra yang menerangkan bahwa komunikasi, motivasi kerja, disiplin kerja dan sarana prasarana berpengaruh sigifikan dan positif terhadap kinerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tapin Kalimantan Selatan.

3. Pengaruh Sarana Prasarana dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

   Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sarana Prasarana dan Motivasi Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Semakin lengkap Sarana Prasarana yang dimiliki di kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo dan semakin tinggi Motivasi Kerja staf pelayanan akan meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik yang ada di kantor tersebut. han ini sejalan dengan penelitian Handriastri Putri (2018) yang menyatakan bahwa kemampuan, motivasi, sarana prasarana dan kinerja pegawai Dinas

Kesehatan Kabupaten Indragiri Hulu semua dalam kategori cukup baik. Kemampuan, motivasi dan sarana prasarana secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Indargiri Hulu. Kemampuan, motivasi dan sarana prasarana secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Indargiri Hulu.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan analisis data pada “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo”, dapat di simpulkan sebagai berikut

1. Terdapat pengaruh secara persial antara Sarana Prasarana terhadap Kinerja pelayanan publik di kantor kelurahan siwa kabupaten wajo
2. Motivasi Kerja secara persial memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo.
3. Terdapat pengaruh secara simultan antara Sarana Prasarana dan Motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan publik di kantor kelurahan siwa kabupaten wajo

B. Saran

Pada kesimpulan di atas, adapun saran-saran yang ingin penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo melengkapi Sarana Prasarana yang bisa mempermudah pelayanan sehingga kinerja yang diberikan pun menjadi lebih memuaskan dan lebih optimal.
2. Motivasi Kerja merupakan hal yang penting dalam peningkatan pelayanan, mempertahankan agar motivasi dalam bekerja tetap baik dengan adanya lingkungan yang baik, pemimpin yang mengerti dan menerima setiap

pendapat dari pegawai dapat meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik menjadi semakin optimal.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR PUSTAKA

A. A. Anwar Prabu, Mangkunegara. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Rosda

Ade Mustofa, "Pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Noer Alharamain Sumedang", STIEPAS/2011 VOL.XX, 2011.

Adil2, A. R. S. A. M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Jurnal Competitiveness*, *7*, 65–77. https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma

Afandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Nusa Media. Yogyakarta.

Ardana, I Komang. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Arifki Zainaro Program Studi Ilmu Keperawatan, M., Kedokteran Universitas Malahayati Bandar Lampung, F., kunci, K., Prasarana, S., dan Masa Kerja, P., Kerja, K., & Perawat, K. (2017). *Pengaruh sarana prasarana, pendidikan dan masa kerja perawat terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah dr. A. Dadi tjokrodipo bandar lampung*. *11*(1), 1–4.

Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Drs. Joko Pramono. (2021). *Otomatisasi Tata Kelola Sarana dan Prasarana SMK/MAK Kelas XI. Program Keahlian Manajemen Perkantoran. Kompetensi Keahlian Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran (Edisi Revisi)*. Penerbit Andi.

Dwiyanto, Agus. 2010. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Endang R, Sri, Sri Mulyani dan Suyyety. (2010). Modul Memahami Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Administrasi Perkantoran. Jakarta: Erlangga, 2010.

Febrianti, N. R., Ani, H. M., Hartanto, W. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Pengrajin Kuningan Di Kecamatan Tapen Kabupaten Bondowoso. Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial, 13(1), 42-49. Doi: 10.19184/Jpe.V13i1.10419

Ghozali, Imran. (2011) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19 (edisi kelima) Semarang: Universitas Diponegoro.

Gibson et al., 2012, Organisasi dan Manajemen, Edisi keempat, Erlangga, Jakarta.

Hakim, A. R., & Muhdi, M. (2020). Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Smk Swasta Di Wilayah Timur Kabupaten Pemalang. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, *29*(2), 105–115. https://doi.org/10.23917/jpis.v29i2.9354

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.

Hasan, S. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Mande Kabupaten Cianjur. *Jurnal Ilmu Administrasi*, *8*(3), 354–361.

Hasibuan, Malayu. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, *2003*(1), 20–28.

Irianto, Y. N. (2017). Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Fakfak. *Jurnal Ekonomi Pejuang*, *XI*(1), 155–169.

Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT Rajagrafindo Persada

Kasmir, (2018). Manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik). Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Luthans, Fred . (2011). Organizational behavior : An evidence-based approach. Published By Mcgraw-Hill/Irwin, A Business Unit Of The Mcgraw-Hill Companies, Inc., 1221 Avenue Of The Americas, New York, Ny, 10020. Copyright © 2011.

Mahsun, Mohamad. 2014. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFEYogyakarta.

Malik, J., Trisnamansyah, S., & Mulyanto, A. (2021). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Sarana Prasarana, dan Iklim Sekolah terhadap Kepemimpinan Kepala Sekolah di Sekolah Dasar Negeri. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *2*(2), 81–94. https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v2i2.48

Mangkunegara, A.A, & Anwar P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

Manullang, M (2009).Dasar-dasar Manajemen, Cetakan Kedua puluh Satu. Yogyakarta, Penerbit : Gadjah Mada University Press.

Marwansyah, 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua, Alfabeta, Bandung.

Maryam Siti Neneng, 2016.Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi.Volume VI No. 1

Minarti,Sri, 2011, Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri, Yogyakarta: AR-RUZZ Media

Putri, H., Indrawati, M., & Hartati, C. S. (2018). Pengaruh Kemampuan, Motivasi Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Indargiri Hulu. *Jurnal Manajerial Bisnis*, *1*(03). https://doi.org/10.37504/jmb.v1i03.60

Rivai, Veithzal. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Rajawali Press.

Robbin & Judge. 2015. Perilaku Organisasi Edisi 16. Jakarta. Salemba Empat

Rohiat. (2012). Manajemen Sekolah: Teori Dasar dan Praktik. Bandung: PT Refika Aditama

Saputra, C. D. (2018). Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tapin Kalimantan Selatan. *Kindai*, *14*(3), 278–285. https://doi.org/10.35972/kindai.v14i3.230

Sastrohadiwiryo , B. Siswanto. 2013. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia (Pendekatan Administratif dan Operasional). Jakarta : Bumi Aksara

Sedarmayanti, 2010. Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja. Cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju, Bandung.

Sedarmayanti, 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.

Siagian, Sondang P. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Siahaan, Y. L. O., & Meilani, R. I. (2019). Sistem Kompensasi dan Kepuasan Kerja Guru Tidak Tetap di Sebuah SMK Swasta di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, *4*(2), 141. https://doi.org/10.17509/jpm.v4i2.18008

Sinambela. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

Sinambella, Lijan poltak, dkk. 2012. Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sinambela, Lijan Poltak. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja. Jakarta: Bumi Aksara.

Sofyan. 2010. Akuntansi Keperilakuan. Andi Offset.Yogyakarta

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, 2013. Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Alfabeta, Bandung.

Usman, Husaini (2011). Manajemen, teori, praktik, dan riset pendidikan. Edisi Ketiga, Jakarta: Bumi Aksara.

Wahyuni, Sri, 2014. Pengaruh Motivasi, Pelatihan dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Volume 2 Nomor 1, 124-134

Wibowo. 2012. Manajemen Kinerja (Edisi Ke 3). Jakarta : Rajawali Pers

Widodo Suparno, 2015. Manajemen Pengembangan Sumber daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Wulandari, N., & Moch Mustam. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di kantor kecamatan tembalang kota semarang. *Jurnal Undip*, 1–8.

Yusuf, Burhanuddin, 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Di lembaga keuangan Syariah. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Yth.Bapak/Ibu/Sdr/i

Masyarakat di Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo

Di

Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian Tugas proposal program S1 Manajemen di Universitas Muhammadiyah Makassar yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo", saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irmayanti

NIM : 105721108019

Prodi : Manajemen

Instansi : Kantor Kelurahan Siwa Kabupaten Wajo

Bersama ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/(i) untuk mengisi kuesioner dari pernyataan-pernyataan yang tertera pada angket penelitian. Semua keterangan dan jawaban yang telah Bapak/Ibu/Saudara/(i) berikan bersifat rahasia dan tidak akan diketahui oleh pihak lain kecuali penelitian.

Atas bantuan dan kebijaksanaan yang diberikan Bapak/Ibu/Saudara/(i), saya ucapkan terima kasih.

Siwa, Maret 2023

Hormat saya,

Irmayanti

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Istilah identitas anda dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan.
2. Bacalah terlebih dahulu setiap butir pernyataan di dalam angket dengan cermat.
3. Berikan tanda centang (√) pada kolom jawaban yang benar-benar sesuai dengan kondisi anda.
4. Satu pernyataan hanya boleh dijawab dengan satu pilihan jawaban.
5. Pilihan yang tersedia
    1. STS = Sangat Tidak Setuju
    2. TS =Tidak Setuju
    3. KS =Kurang setuju
    4. S =Setuju
    5. SS =Sangat Setuju

Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin : 1. Laki-Laki 2. Perempuan

Umur : 1. <20 tahun 2. 20 s/d 30 tahun 3. 31 s/d 40 tahun
4. 41 s/d 50 tahun 5. >50 tahun

Status Pernikahan : 1. Belum menikah 2. Menikah 3. Duda/Janda

Pendidikan : 1. SD 2. SMP 3. SMA
4. Diploma 5. Sarjana

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Variabel (X_1) Sarana dan Prasarana

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Ruang kantor						
1.	Ukuran luas ruang pelayanan memindai					
2.	Sirkulasi udara dan penerangan ruang pelayanan sejuk dan sehat					
3.	Kondisi ruang pelayanan layak untuk digunakan					
4.	Tata ruang pelayanan efektif untuk kegiatan					
Peralatan kantor dan perlengkapan kantor						
5.	Ketersediaan peralatan kantor berupa mesin kantor seperti komputer, mesik ketik, printer dan lainnya yang memadai					
6.	Ketersediaan peralatan kantor berupa barang pakai habis, seperti kertas, amplop, pita mesin dan alat tulis lainnya yang memadai					
7.	Ketersediaan peralatan kantor berupa jaringan komunikasi seperti, telepon, jaringan internet, dan lainnya yang memadai					
8.	Ketersediaan peralatan kantor berupa perabotan kantor seperti, meja, kursi, lemari dan perabotan lainnya yang memadai					
9.	Tersedia fasilitas pendukung seperti tempat parker, tempat ibadah, toilet dan lainnya yang memadai.					
10.	Tersedianya penyejuk ruangan atau AC yang memadai					

Variabel (X_2) Motivasi

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Dengan pemimpin yang mengerti harapan-harapan staf akan membangkitkan motivasi staf dalam memberikan pelayanan					
2.	Pemimpin harus terbuka dan dapat menerima pendapat dari para staf karena hal itu bisa membangkitkan motivasi staf dalam memberikan pelayanan					
3.	Mengarahkan dan memberikan perhatian kepada staf merupakan salah satu cara agar dapat meningkatkan pelayanan staf kepada masyarakat					
4.	Lingkungan kerja merupakan hal yang paling penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan, lingkungan kerja yang nyaman dapat meningkatkan semangat dalam melakukan pekerjaan.					
5.	Lingkungan kerja yang penuh keakraban dan kehangatan akan membuat para staf menjadi termotivasi dalam bekerja dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.					

Variabel (Y) Kinerja Pelayanan Publik

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat memuaskan					
2.	Ketepatan waktu staf pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat					
3.	Keterampilan staf dalam menyelesaikan tugas pelayanannya sangat baik					
4.	Ketepatan waktu staf pelayanan publik dalam menyelesaikan tugas pelayanannya					
5.	Staf pelayanan publik menguasai keahlian dan keterampilan dalam pelayanannya					
6.	Staf pelayanan publik bertanggung jawab terhadap setiap pelayanan yang telah di berikan					
7.	Staf pelayanan publik yang ada di kantor kelurahan memberikan pelayanan yang sangat baik					

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 2. Daftar jawaban responden

1. Variabel Sarana Prasarana (X1)

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
1	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	38
2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	34
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	40
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	4	4	3	4	3	4	5	4	2	5	38
7	3	3	5	3	4	4	3	5	5	4	39
8	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
9	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	36
10	4	3	4	2	5	4	4	5	4	3	38
11	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	38
12	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	37
14	4	3	4	2	5	4	4	5	4	3	38
15	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	37
16	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	36
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
19	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	35
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
23	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36
24	4	4	4	4	5	3	5	5	3	5	42
25	3	3	5	3	4	4	5	4	4	3	38
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	36
29	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	42
30	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	41
31	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43
32	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	43
33	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	40

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
35	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
36	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
37	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	38
38	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
39	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	45
40	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	40
41	4	3	4	2	5	4	4	5	4	3	38
42	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	37
43	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
45	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	40
46	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
47	4	4	3	4	3	4	5	4	2	5	38
48	3	3	5	3	4	4	3	5	5	4	39
49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
50	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	37
51	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
52	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	43
53	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43
54	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
55	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	42
56	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
57	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
58	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
59	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	42
60	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	45
61	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	45
62	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	43
63	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	44
64	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	44
65	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	45
66	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	42
67	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	43
68	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	43
69	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	44
70	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	46
71	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	42

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

72	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47
73	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
74	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47
75	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	46
76	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	42
77	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	47
78	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	46
79	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	45
80	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	45
81	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	43
82	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45
83	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	46
84	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	42
85	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	43
86	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	44
87	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	46
88	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	45
89	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	44
90	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
91	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	43
92	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	46
93	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	46
94	3	5	3	4	5	4	5	5	4	3	41
95	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	45
96	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
97	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
98	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	44
99	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
100	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	44

2. Motivasi Kerja (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
1	5	4	5	5	5	24
2	5	4	4	5	5	23
3	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	4	21

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

5	5	4	5	5	5	24
6	4	4	4	3	4	19
7	4	4	4	4	4	20
8	5	4	4	4	5	22
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	4	4	4	20
11	5	5	4	5	5	24
12	5	5	5	5	5	25
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	5	4	4	5	5	23
17	5	5	4	5	5	24
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	5	5	4	22
20	5	4	5	5	5	24
21	4	5	4	5	5	23
22	4	4	4	4	4	20
23	4	5	4	5	4	22
24	5	4	4	4	5	22
25	5	5	5	5	5	25
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	3	4	19
29	5	5	5	5	4	24
30	4	4	4	4	4	20
31	4	3	4	4	4	19
32	4	3	4	4	4	19
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	5	5	5	4	23
36	4	4	4	4	4	20
37	4	5	4	5	4	22
38	5	5	4	5	5	24
39	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	5	5	25
41	4	4	4	4	4	20
42	5	4	5	5	5	24

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

43	4	4	4	4	4	20
44	5	4	5	5	5	24
45	5	4	5	5	5	24
46	4	5	5	4	4	22
47	5	5	4	4	5	23
48	5	5	5	5	5	25
49	5	5	4	5	5	24
50	5	4	5	5	5	24
51	5	4	5	5	5	24
52	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	5	4	5	5	5	24
57	5	4	4	5	5	23
58	5	5	5	4	4	23
59	5	5	4	5	5	24
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20
75	5	5	5	5	5	25
76	4	4	4	4	4	20
77	5	4	5	5	5	24
78	5	5	5	4	5	24
79	4	4	4	4	4	20
80	5	5	5	5	5	25

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	4	20
83	5	4	4	5	5	23
84	5	5	5	4	4	23
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	4	4	4	20
88	5	5	4	5	5	24
89	5	4	5	5	5	24
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	4	4	20
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	4	20
94	5	5	4	5	5	24
95	4	4	4	4	4	20
96	4	5	4	5	4	22
97	5	5	4	4	5	23
98	5	5	5	4	4	23
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	4	20

3. Kinerja Pelayanan Publik (Y)

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	TOTAL
1	3	3	4	4	4	4	4	26
2	4	3	3	4	4	3	4	25
3	4	4	5	5	4	4	4	30
4	5	4	4	4	4	4	4	29
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	4	3	3	4	4	3	4	25
8	4	3	4	3	4	5	4	27
9	4	3	5	3	4	4	4	27
10	4	3	3	4	4	3	4	25
11	4	3	3	4	4	4	3	25

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

12	5	4	4	3	4	3	3	26
13	4	3	3	4	4	3	4	25
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	4	3	4	3	4	5	4	27
16	4	3	3	4	4	3	4	25
17	4	3	4	4	4	4	4	27
18	5	4	4	4	4	4	4	29
19	4	3	3	4	4	3	4	25
20	4	3	4	3	4	5	4	27
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	4	3	4	3	4	3	4	25
23	5	4	4	4	4	4	4	29
24	4	3	4	4	4	4	4	27
25	5	4	4	4	4	4	4	29
26	4	3	4	3	4	3	4	25
27	4	3	3	4	4	4	4	26
28	4	3	3	4	4	3	4	25
29	4	3	4	3	4	4	4	26
30	5	4	4	4	4	4	4	29
31	5	4	4	3	4	3	4	27
32	4	3	4	4	4	4	4	27
33	4	3	4	3	4	3	4	25
34	4	3	3	4	4	4	4	26
35	4	3	3	4	4	3	4	25
36	4	4	4	4	4	4	4	28
37	4	3	3	4	4	4	3	25
38	5	4	4	4	4	4	4	29
39	5	4	4	5	5	5	5	33
40	4	3	3	4	4	4	4	26
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	3	3	4	4	3	4	25
43	4	3	3	4	4	4	3	25

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

44	5	4	4	4	4	4	4	29
45	4	4	4	4	4	4	4	28
46	4	3	4	3	4	4	4	26
47	4	4	4	4	4	4	4	28
48	5	4	4	4	4	4	4	29
49	4	4	4	4	4	4	4	28
50	4	3	4	3	4	3	4	25
51	4	3	3	4	4	4	4	26
52	5	5	5	5	5	5	5	35
53	5	4	4	4	4	4	4	29
54	4	3	3	4	4	3	4	25
55	4	3	3	4	4	4	4	26
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	5	4	4	3	4	3	3	26
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	5	3	4	3	4	5	4	28
60	4	4	4	4	4	4	4	28
61	4	4	4	4	4	4	4	28
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	4	3	3	4	4	4	4	26
65	4	3	4	3	4	4	4	26
66	5	4	5	4	5	4	4	31
67	5	4	5	4	5	4	4	31
68	4	4	4	4	4	4	4	28
69	5	5	5	4	4	3	4	30
70	4	4	4	4	4	4	4	28
71	4	3	4	3	4	4	4	26
72	4	4	4	4	3	4	4	27
73	5	4	5	4	5	4	4	31
74	4	3	4	3	4	4	3	25
75	5	4	4	4	4	4	4	29

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

76	4	3	4	4	4	4	4	27
77	4	3	4	4	5	4	4	28
78	5	4	4	4	4	4	4	29
79	5	5	4	5	5	5	5	34
80	3	4	5	4	4	5	4	29
81	3	2	4	4	4	4	4	25
82	4	4	4	4	4	4	4	28
83	4	4	4	5	4	4	4	29
84	4	4	4	4	4	4	4	28
85	4	3	4	3	3	3	3	23
86	4	4	4	3	3	3	3	24
87	3	3	3	3	4	3	3	22
88	4	4	3	4	4	5	4	28
89	3	4	4	3	4	4	4	26
90	4	3	4	3	4	3	4	25
91	5	4	5	4	4	4	4	30
92	4	3	4	4	4	3	4	26
93	4	3	4	3	4	4	4	26
94	4	3	3	4	4	4	4	26
95	4	3	3	4	4	3	4	25
96	4	4	4	3	4	4	4	27
97	4	3	4	4	4	4	4	27
98	4	3	3	4	3	3	4	24
99	4	3	3	4	4	4	3	25
100	4	3	4	4	4	3	4	26

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 3. Uji Validitas dan Relibilitas

1. Uji Validitas dan Realibilitas Sarana Prasarana (X1)

Correlations

[DataSet1]

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Sarana Prasarana
X1.1	Pearson Correlation	1	.407**	.150	.238*	.146	.284**	.180	.090	.127	.227*	.502**
	Sig. (2-tailed)		.000	.137	.017	.146	.004	.073	.373	.209	.023	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.407**	1	.293**	.416**	.223*	.236*	.318**	.165	.245*	.466**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.026	.018	.001	.101	.014	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.150	.293**	1	.066	.287**	.361**	.180	.326**	.521**	.390**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.137	.003		.511	.004	.000	.073	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.238*	.416**	.066	1	-.022	.178	.240*	-.064	-.020	.274**	.403**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.511		.832	.076	.016	.528	.845	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.146	.223*	.287**	-.022	1	-.011	.240*	.387**	.331**	.236*	.505**
	Sig. (2-tailed)	.146	.026	.004	.832		.910	.016	.000	.001	.018	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.284**	.236*	.361**	.178	-.011	1	.328**	.299**	.303**	.187	.527**
	Sig. (2-tailed)	.004	.018	.000	.076	.910		.001	.003	.002	.062	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

X1.7	Pearson Correlation	.180	.318**	.180	.240*	.240*	.328**	1	.547**	.203*	.359**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.073	.001	.073	.016	.016	.001		.000	.043	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.090	.165	.326**	-.064	.387**	.299**	.547**	1	.396**	.259**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.373	.101	.001	.528	.000	.003	.000		.000	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.127	.245*	.521**	-.020	.331**	.303**	.203*	.396**	1	.282**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.209	.014	.000	.845	.001	.002	.043	.000		.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.227*	.466**	.390**	.274**	.236*	.187	.359**	.259**	.282**	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	.023	.000	.000	.006	.018	.062	.000	.009	.004		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SARANA PRASARANA	Pearson Correlation	.502**	.673**	.625**	.403**	.505**	.527**	.630**	.592**	.592**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

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

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.770	10

2. Uji Validitas dan Realibilitas Motivasi Kerja (X2)

Correlations

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	motivasi kerja
X2.1	Pearson Correlation	1	.518**	.608**	.694**	.897**	.912**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.518**	1	.382**	.492**	.434**	.695**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.608**	.382**	1	.539**	.477**	.730**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.694**	.492**	.539**	1	.747**	.858**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.897**	.434**	.477**	.747**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100
motivasi kerja	Pearson Correlation	.912**	.695**	.730**	.858**	.875**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100

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

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.874	5

3. Uji Validitas dan Realibilitas Kinerja Pelayanan Publik

Correlations

Correlations									
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	kinerja pelayanan publik
Y1	Pearson Correlation	1	.519**	.318**	.176	.332**	.109	.185	.605**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.001	.079	<.001	.282	.065	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.519**	1	.533**	.369**	.236*	.297**	.274**	.773**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	.018	.003	.006	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.318**	.533**	1	-.037	.296**	.324**	.246*	.640**
	Sig. (2-tailed)	.001	<.001		.716	.003	.001	.014	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.176	.369**	-.037	1	.335**	.237*	.430**	.550**
	Sig. (2-tailed)	.079	<.001	.716		<.001	.018	<.001	<.001

	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.332**	.236*	.296**	.335**	1	.348**	.446**	.615**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.018	.003	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.109	.297**	.324**	.237*	.348**	1	.340**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.282	.003	.001	.018	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.185	.274**	.246*	.430**	.446**	.340**	1	.604**
	Sig. (2-tailed)	.065	.006	.014	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
kinerja pelayanan publik	Pearson Correlation	.605**	.773**	.640**	.550**	.615**	.618**	.604**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	7

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Variables Entered/Removed[a]			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	MOTIVASI KERJA, SARANA PRASARANA[b]	.	Enter
a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK			
b. All requested variables entered.			

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.283[a]	.080	.061	2.092
a. Predictors: (Constant), MOTIVASI KERJA, SARANA PRASARANA				
b. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK				

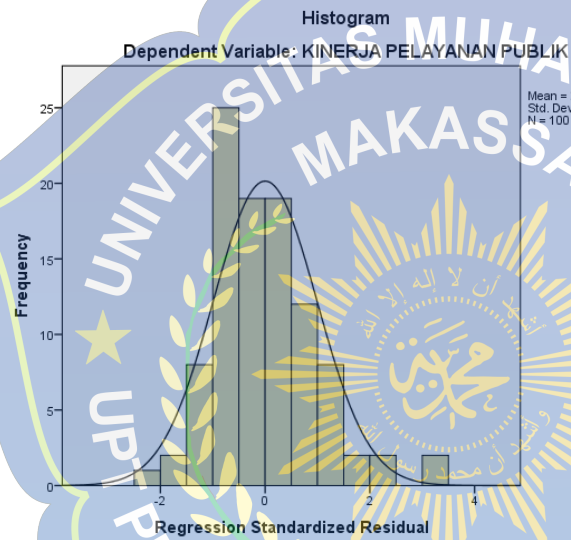
ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.968	2	18.484	4.225	.017[b]
	Residual	424.342	97	4.375		
	Total	461.310	99			
a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK						
b. Predictors: (Constant), MOTIVASI KERJA, SARANA PRASARANA						

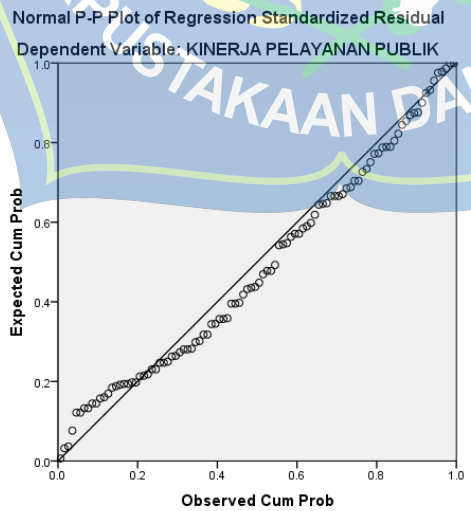
Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.995	3.501		4.854	.000
	SARANA PRASARANA	.112	.054	.205	2.068	.041
	MOTIVASI KERJA	.253	.106	.235	2.378	.019
a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK						

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Residuals Statistics[a]					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	25.76	28.48	27.13	.611	100
Residual	-5.216	6.896	.000	2.070	100
Std. Predicted Value	-2.247	2.211	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.494	3.297	.000	.990	100
a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK					

Charts





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

```
NPAR TESTS
  /K-S(NORMAL)=RES_1
  /MISSING ANALYSIS.
```

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.07033431
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.073
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.124[c]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS BCOV COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y_T
  /METHOD=ENTER X1_T X2_T.
```

2. Uji Multikolinearitas

Regression

Variables Entered/Removed[a]			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	MOTIVASI KERJA, SARANA PRASARANA[b]	.	Enter
a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK			
b. All requested variables entered.			

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	SARANA PRASARANA	.968	1.033
	MOTIVASI KERJA	.968	1.033

a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Coefficient Correlations[a]

Model			MOTIVASI KERJA	SARANA PRASARANA
1	Correlations	MOTIVASI KERJA	1.000	.178
		SARANA PRASARANA	.178	1.000
	Covariances	MOTIVASI KERJA	.011	.001
		SARANA PRASARANA	.001	.003

a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Collinearity Diagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	SARANA PRASARANA	MOTIVASI KERJA
1	1	2.987	1.000	.00	.00	.00
	2	.010	17.133	.00	.43	.39
	3	.002	35.459	1.00	.57	.61

a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y_T
  /METHOD=ENTER X1_T X2_T
  /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED).
```

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

3. Uji heteroskedastisitas

Variables Entered/Removed[a]			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	MOTIVASI KERJA, SARANA PRASARANA[b]	.	Enter
a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK			
b. All requested variables entered.			

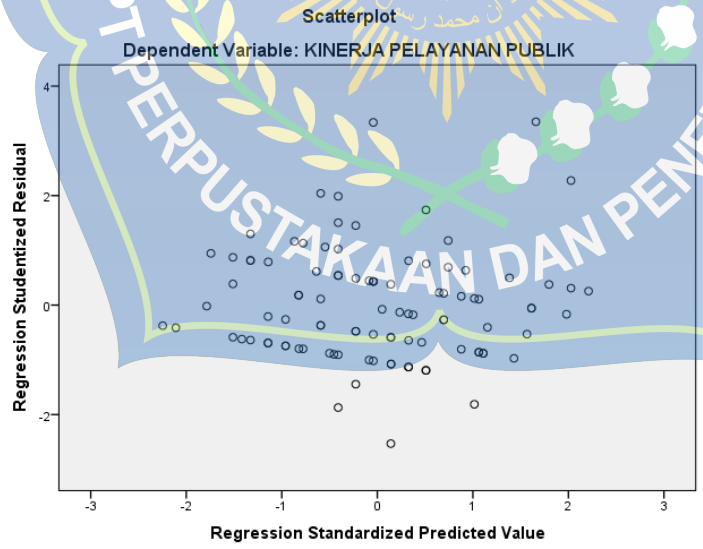
Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.283[a]	.080	.061	2.092
a. Predictors: (Constant), MOTIVASI KERJA, SARANA PRASARANA				
b. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK				

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.968	2	18.484	4.225	.017[b]
	Residual	424.342	97	4.375		
	Total	461.310	99			
a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK						
b. Predictors: (Constant), MOTIVASI KERJA, SARANA PRASARANA						

Coefficients[a]						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	16.995	3.501		4.854	.000
	SARANA PRASARANA	.112	.054	.205	2.068	.041
	MOTIVASI KERJA	.253	.106	.235	2.378	.019
a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK						

Residuals Statistics[a]					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	25.76	28.48	27.13	.611	100
Std. Predicted Value	-2.247	2.211	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.211	.653	.354	.077	100
Adjusted Predicted Value	25.82	28.45	27.13	.610	100
Residual	-5.216	6.896	.000	2.070	100
Std. Residual	-2.494	3.297	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.531	3.349	.001	1.005	100
Deleted Residual	-5.371	7.156	.002	2.134	100
Stud. Deleted Residual	-2.605	3.543	.005	1.024	100
Mahal. Distance	.020	8.649	1.980	1.407	100
Cook's Distance	.000	.164	.010	.022	100
Centered Leverage Value	.000	.087	.020	.014	100
a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK					

Charts



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Regression

Variables Entered/Removed[a]			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	MOTIVASI KERJA, SARANA PRASARANA[b]	.	Enter
a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.283[a]	.080	.061	2.092
a. Predictors: (Constant), MOTIVASI KERJA, SARANA PRASARANA				

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.968	2	18.484	4.225	.017[b]
	Residual	424.342	97	4.375		
	Total	461.310	99			
a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK						
b. Predictors: (Constant), MOTIVASI KERJA, SARANA PRASARANA						

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.995	3.501		4.854	.000
	SARANA PRASARANA	.112	.054	.205	2.068	.041
	MOTIVASI KERJA	.253	.106	.235	2.378	.019
a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN PUBLIK						

Lampiran 6 Dokumentasi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 7 Tabel signifikasi R tabel, tabel T dan tabel F

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
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
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Lampiran 8 Surat Izin Penelitian

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865500 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 555/05/C.4-VIII/II/1444/2023 — 26 Rajab 1444 H
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal — 17 February 2023 M
Hal : Permohonan Izin Penelitian

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

اَلسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللهِ وَبَرَكَاتُهُ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 98/05/A-2-II/II/44/2023 tanggal 17 Februari 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **IRMAYANTI**
No. Stambuk : **10572 1108019**
Fakultas : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis**
jurusan : **Manajemen**
Pekerjaan : **Mahasiswa**

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

"Faktor faktor yang Mempengaruhi Kinerja Staf Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Siswa Kabupaten Wajo"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 22 Februari 2023 s/d 22 April 2023.

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

اَلسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللهِ وَبَرَكَاتُهُ

Ketua LP3M,

Dr. Ir. Abubakar Idhan,MP.
NBM.101 7716

02-23

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl.Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : http://simap-new.sulselprov.go.id Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	:	**2935/S.01/PTSP/2023**	**Kepada Yth.**
Lampiran	:	-	Bupati Wajo
Perihal	:	**Izin penelitian**	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 555/05/C.4-VIII/II/1444/2023 tanggal 17 Februari 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	:	**IRMAYANTI**
Nomor Pokok	:	105721108019
Program Studi	:	Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	:	Mahasiswa (S1)
Alamat	:	Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA STAF DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIWA KABUPATEN WAJO "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. ***22 Februari s/d 22 April 2023***

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami ***menyetujui*** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 21 Februari 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA
Nip : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
OPTPTSP
PROVINSI SULAWESI SELATAN

PTSPWJ IP970907

PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Jend. Ahmad Yani Nomor 33, Telp. / Fax. (0485) 323549,Sengkang (90914) Provinsi Sulawesi Selatan
Website : dpmptsp.wajokab.go.id, Email :dpmptsp.wajokab@gmail.com

IZIN PENELITIAN / SURVEY
NOMOR : 2229/IP/DPMPTSP/2023

Membaca : Surat Permohonan **IRMAYANTI**Tanggal**3 Maret 2023**Tentang Penerbitan Izin Penelitian/Survey

Mengingat :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
2. Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan.
3. Peraturan Bupati Wajo Nomor 77 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo.

Memperlihatkan :
1. Surat dari FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR Nomor : 2935/S.01/PTSP/2023 Tanggal 21 Februari 2023 Perihal IZIN PENELITIAN
2. Rekomendasi Tim Teknis Nomor **02280/IP/TIM-TEKNIS/III/2023**Tanggal **3Maret 2023**Tentang Penerbitan Izin Penelitian / Survey

Menetapkan : Memberikan IZIN PENELITIAN / SURVEY Kepada :

Nama	:	**IRMAYANTI**
Tempat/Tanggal Lahir	:	**Bassiang , 27Juli2000**
Alamat	:	**Jl. Utama Siwa, Kecamatan Pitumpanua**
Perguruan Tinggi/Lembaga	:	**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
Jenjang Pendidikan	:	**S1**
Judul Penelitian	:	**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA STAF DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIWA KABUPATEN WAJO**
Lokasi Penelitian	:	**KANTOR KELURAHAN SIWA KABUPATEN WAJO**
Jangka Waktu Penelitian	:	**22 Februari 2023 s/d 22 April 2023**

Untuk hal ini tidak merasa keberatan atas pelaksanaan Penelitian/Survey dimaksud dengan ketentuan sebagai berikut :
1. Sebelum dan sesudah pelaksanaan penelitian harus melaporkan diri kepada pemerintah setempat dan instansi yang bersangkutan
2. Penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan, semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati semua perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat-istiadat setempat.

Ditetapkan di : **Sengkang**
Pada Tanggal : **6 Maret 2023**

Ditandatangani secara elektronik oleh
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,

H. NARWIS, S.E., M.Si.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA
NIP : 196507151994031011

No. Reg : 3152/IP/DPMPTSP/2023
Retribusi : Rp.0.00

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR PERPUSTAKAAN DAN PUSAT PENERBITAN

PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
KECAMATAN PITUMPANUA
KELURAHAN SIWA
Alamat : Jl.Sultan Alauddin No. ***Siwa Kode Pos 90992***

SURAT KETERANGAN
No.145 / 354 / KS

Yang bertanda tangan dibawah ini,Lurah Siwa menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

N a m a	: IRMAYANTI
Tempat/Tanggal Lahir	: Bassiang, 27 Juli 2000
Jenis Kelamin	: Perempuan
A g a m a	: Islam
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Jln.Utama Kel Siwa
Program study/Jurusan	: SI Menejemen
Nim	: 105721108019

Bahwa nama tersebut diatas adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.Benar telah melakukan penelitian,pada tanggal 09 Maret -09 Afril 2023 di Kantor Kurahan Siwa Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. Dengan Judul Skripsi : "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA STAF DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIWA KABUPATEN WAJO"

Demikian surat keterangan ini dibuat,untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

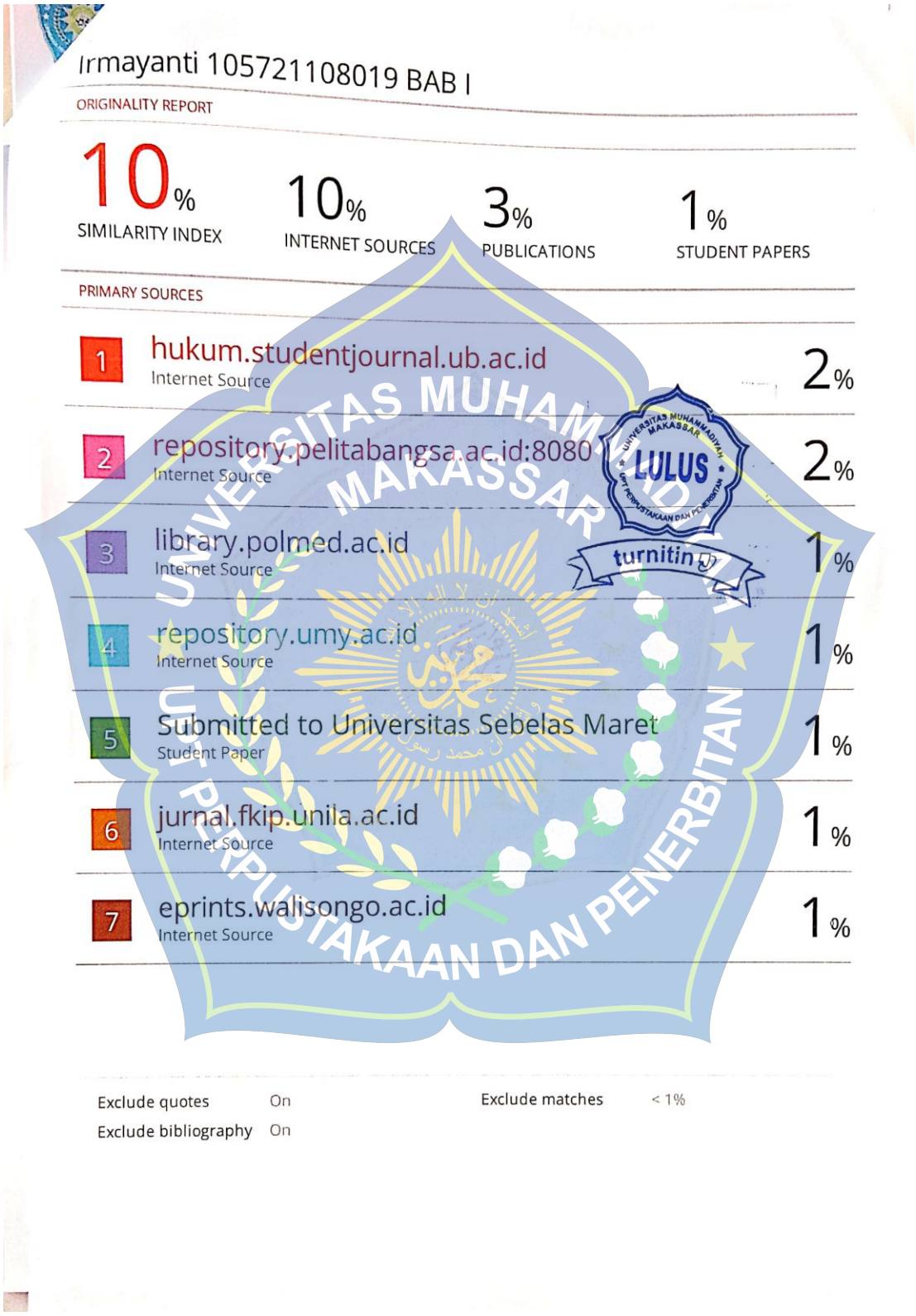
Siwa, 10 April 2023

An. LURAH SIWA,
Sekretaris Kelurahan

ANDI BESSE SUMPALA,S.Sos
Pangkat Penata Muda
NIP.19811226 201406 2 001

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 9 Bukti Plagiasi



Irmayanti 105721108019 BAB I

ORIGINALITY REPORT

10%	10%	3%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	hukum.studentjournal.ub.ac.id Internet Source	2%
2	repository.pelitabangsa.ac.id:8080 Internet Source	2%
3	library.polmed.ac.id Internet Source	1%
4	repository.umy.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	1%
6	jurnal.fkip.unila.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 1%
Exclude bibliography	On		

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
LULUS
turnitin

Irmayanti 105721108019 BAB II

by Tahap Tutup

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Submission date: 12-Jun-2023 07:33AM (UTC+0700)
Submission ID: 2113946158
File name: BAB_II_IRMAYANTI_031523.docx (70.94K)
Word count: 4341
Character count: 29588

Irmayanti 105721108019 BAB II

ORIGINALITY REPORT

21%	25%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	17%
2	media.neliti.com Internet Source	3%
3	eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On
Exclude matches

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
LULUS
turnitin

Irmayanti 105721108019 BAB III

by Tahap Tutup

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Submission date: 12-Jun-2023 07:33AM (UTC+0700)
Submission ID: 2113946562
File name: BAB_III_IRMAYANTI_032028.docx (40.1K)
Word count: 1407
Character count: 9102

Irmayanti 105721108019 BAB III

ORIGINALITY REPORT

9%	9%	8%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	4%
2	docobook.com Internet Source	3%
3	123dok.com Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On
Exclude matches < 2%

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
LULUS
turnitin

Irmayanti 105721108019 BAB IV

by Tahap Tutup

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Submission date: 12-Jun-2023 07:35AM (UTC+0700)
Submission ID: 2113948392
File name: BAB_IV_IRMAYANTI_031454.docx (908.49K)
Word count: 6790
Character count: 41057

irmayanti 105721108019 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

9%	11%	2%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	5%
2	perpustakaan.poltektegal.ac.id Internet Source	2%
3	eprints.poltektegal.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On
Exclude matches < 2%

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
LULUS
turnitin

Irmayanti 105721108019 BAB V
by Tahap Tutup

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Submission date: 12-Jun-2023 07:36AM (UTC+0700)
Submission ID: 2113948786
File name: BAB_V_IRMAYANTI_031506.docx (16.95K)
Word count: 167
Character count: 1073

Irmayanti 105721108019 BAB V

ORIGINALITY REPORT

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

PRIMARY SOURCES

1	repository.ptiq.ac.id Internet Source	5%

Exclude quotes	On	Exclude matches	
Exclude bibliography	On		

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
LULUS
turnitin

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin N0.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

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

Nama : Irmayanti
NIM : 105721108019
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	21 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	9 %	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, 12 Juni 2023
Mengetahui

Kepala UPT, Perpustakaan dan Penerbitan,

Nursinah, S.Hum.,M.I.P
NBM. 964 591

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

Irmayanti panggilan Irma lahir di Bassiang pada tanggal 27 Juli 2000 dari pasangan suami istri Bapak H. Misriadi dan Ibu Hj. Mihra. Peneliti adalah anak pertama dari 5 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Talasalapang 1, kecamatan Rappocini Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu MIN Batu lulus tahun 2012, MTsN Pitumpanua lulus tahun 2015, SMA 6 Wajo lulus tahun 2018, dan mulai tahun 2019 mengikuti program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN