

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN
DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KEBERSIHAN DI KELURAHAN MAMASA
KABUPATEN MAMASA**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

HARMYANTI ARRUANSOLO B

NIM. 500654812

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2017

ABSTRACT

EFFECT OF KNOWLEDGE AND WORK MOTIVATION THE QUALITY OF CLEANLINESS SERVICES IN THE MAMASA DISTRICT OF MAMASA DISTRICT

Harmyanti Arruansolo B

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

This study was conducted to determine the effect of the level of knowledge of the quality of cleanliness services and to determine the effect of employee motivation on the quality of quality of cleanliness services in Mamasa Sub-district of Mamasa Regency.

This research is quantitative, therefore the research instrument was a questionnaire which is expected to complete the data required to measure the knowledge and motivation levels of employees and the quality of cleanliness services in Mamasa Sub-district of Mamasa Regency.

Subject of research is the community in Mamasa village, Mamasa regency West Sulawesi province. The data source consists of primary data and secondary data. Primary data were obtained by questionnaires, while secondary data obtained from the literature and documents relating to the application of knowledge and employee motivation in Mamasa Sub-district of Mamasa Regency. Data were analyzed using quantitative data analysis.

The results of data analysis showed that the level of knowledge if it affects the quality of cleaning services included in the medium category. This indicates that the employee in terms of attention to quality of service, is still less than optimal and in general have not been able to optimally apply the motivational well then there is a positive influence on the quality level of motivation of cleanliness services. This indicates that if improved employee motivation, it can be a positive influence on the quality of cleaning services. This indicates that if improved the level of knowledge, it can be a positive influence on quality of service of cleanliness in Mamasa Sub-district of Mamasa Regency.

Keywords: Awareness, Motivation, and quality of cleanliness services

**PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN DAN MOTIVASI KERJA
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEBERSIHANDI
KELURAHAN MAMASA KABUPATEN MAMASA**

HARMYANTI ARRUANSOLO B
(harmy11.09.ok@gmail.com)
Program Pascasarjana Universitas Terbuka

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh tingkat pengetahuan terhadap kualitas pelayanan kebersihan dan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, oleh karena itu yang menjadi instrument penelitian adalah kuesioner yang diharapkan dapat melengkapi data yang dibutuhkan untuk mengukur pengetahuan dan tingkat motivasi pegawai serta kualitas pelayanan kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa.

Subyek penelitian adalah masyarakat yang ada di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari literature dan dokumen yang berhubungan dengan penerapan pengetahuan dan motivasi pegawai di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa. Data dianalisis dengan menggunakan analisis data kuantitatif.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa Tingkat pengetahuan berpengaruh terhadap kualitas layanan kebersihan termasuk dalam kategori baik. Ini menunjukkan bahwa pegawai dalam hal memperhatikan kualitas layanan, masih sudah optimal dan secara umum sudah mampu secara optimal menerapkan motivasi dengan baik kemudian ada pengaruh positif tingkat motivasi pegawai terhadap kualitas layanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa jika motivasi pegawai ditingkatkan, maka dapat berpengaruh positif terhadap kualitas layanan kebersihan. Hal ini mengindikasikan bahwa jika tingkat pengetahuan pegawai ditingkatkan, maka dapat berpengaruh positif kualitas layanan kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa.

Kata Kunci:Pengetahuan, Motivasi, dan Kualitas Pelayanan Kebersihan

**PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG**

Judul TAPM : PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN DAN MOTIVASI
KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEBERSIHAN DI KELURAHAN MAMASA KABUPATEN
MAMASA

Penyusun TAPM : HARMYANTI ARRUANSOLO B

NIM : 500654812

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Minggu, 17 September 2017

Menyetujui,

Pembimbing II,



TITI CHANDRAWATI, M.Ed, Ph.D
NIP. 19610726 198903 2 001

Pembimbing I,



Dr. MADRIS, SE, DPS, M.A
NIP. 19601231 198811 1 002

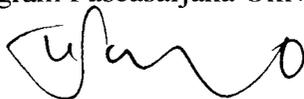
Penguji Ahli,



Prof. MUCHLIS HAMDI, M.P.A., Ph.D

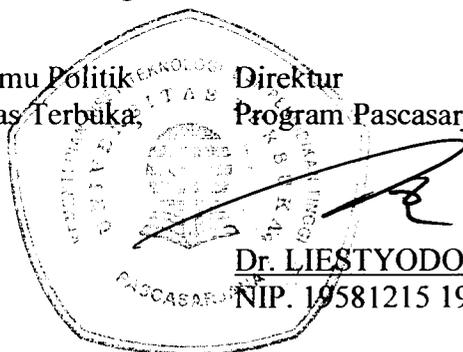
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Pascasarjana Universitas Terbuka,



Dr. DARMANTO, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur
Program Pascasarjana,



Dr. LIESTYODONO B. IRIANTO, M.Si
NIP. 19581215 198601 1 009

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : HARMYANTI ARRUANSOLO B
NIM : 500654812
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN DAN MOTIVASI
KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEBERSIHAN DI KELURAHAN MAMASA KABUPATEN
MAMASA

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program
Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka
pada :

Hari/Tanggal : Minggu, 20 Agustus 2017
Waktu : 11.00 – 12.30

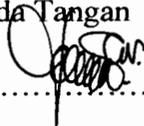
dan telah dinyatakan LULUS.

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

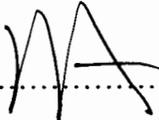
Nama : Dr. Ali Muktiyanto, S.E., M.Si

Tanda Tangan


.....

Penguji Ahli

Nama : Prof. Muchlis Hamdi, M.P.A., Ph.D


.....

Pembimbing I

Nama : Dr. Madris, SE, DPS, M.A


.....

Pembimbing II

Nama : Titi Chandrawati, M.Ed, Ph.D


.....

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **“PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEBERSIHAN DI KELURAHAN MAMASA KABUPATEN MAMASA “** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Majene, 23 Juli 2017
Yang Menyatakan



(HARMYANTI ARRUANSOLO' B)
NIM:500654812

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulisan tesis yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa”** dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan tesis ini adalah merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sederajat dengan S2 pada Program Administrasi Publik pada Pasca Sarjana Universitas Terbuka.

Pada kesempatan ini ijin penulis menyampaikan ucapan terimakasih secara khusus kepada Bupati Mamasa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga dapat mengikuti pendidikan Pasca Sarjana pada Program Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Universitas Terbuka Majene.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan semangat, saran dan pendapat dari berbagai pihak, oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D. selaku Rektor Universitas Terbuka, Dr. Yuni Tri Hewindati selaku Pembantu Rektor I, Dra. Dewi A. Padmo Putri, M.A., Ph.D. selaku Pembantu Rektor II, Dr. Aminudin Zuhairi, M.Ed. selaku Pembantu Rektor III, dan Dr. Mohamad Yunus, S.S., M.A. selaku Pembantu Rektor IV atas kesempatan yang diberikan untuk menuntut ilmu di Universitas Terbuka.
2. Suciati, M.Sc., Ph.D. selaku Direktur Pasca Sarjana dan Bapak Drs. Arifin Tahir, S.Pd., M.Pd. selaku Kepala UPBJJ UT Majene yang telah memfasilitasi dan memberikan bantuan dalam penyelesaian studi.

3. DR.Madris, SE,DPS.,M.A selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk penyelesaian tesis ini;
4. Titi Chandrawati, M.Ed,Ph.D selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk penyelesaian tesis ini;
5. Bapak/Ibu pengelola, seluruh dosen dan segenap staf administrasi Perguruan Tinggi Universitas Terbuka baik Pusat maupun Daerah (UPBJJ Majene), yang telah memberikan berbagai materi kuliah dan pelayanan administrasi kepada penulis selama mengikuti pendidikan;
6. Kedua orangtuaku, dan saudara-saudaraku yang telah memberikan dorongan moral kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi;
7. Suami dan anak-anakku tercinta yang selalu mendampingi dan memberi motivasi selama mengikuti pendidikan.
8. Rekan-rekan mahasiswa/mahasiswi yang telah banyak memberikan motivasi dan saran-saran kepada penulis selama menempuh studi;
9. Bapak Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten mamasa beserta staf yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data penelitian;

Akhirnya penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak akan diterima dengan senang hati demi sempurnanya tesis ini.

Majene, 23 Juli 2017

Penulis

HARMYANTI ARRUANSOLO B

RIWAYAT HIDUP

Nama : Harmyanti Arruansolo B

NIM : 500654812

Tempat/Tanggal Lahir : Polewali, 09 Nopember 1981

Registrasi Pertama : 2015.2

Riwayat Pendidikan : 1. SDN INP 028 Pekkabata Kabupaten Polmas,
Lulus Tahun 1993

2. SMP Katolik Messawa Kabupaten Polmas,
Lulus Tahun 1996

3. SMAN 1 Polewali Kabupaten Polmas, Lulus
Tahun 1999

4. Universitas Hasanuddin Makassar Fakultas Ilmu
Kelautan dan Perikanan, Lulus Tahun 2004

Riwayat Pekerjaan : 1. Karyawan PT. Bank Sulsel Cabang Mamasa
Tahun 2003 - 2011

2. Staf pada Dinas Perikanan dan Peternakan
Kabupaten Mamasa Tahun 2011- 2013

3. Kepala Seksi Sarana & Prasarana pada Dinas
Perikanan & Peternakan Kabupaten Mamasa
Tahun 2013-2015

4. Kepala Seksi Pengembangan Pemuda Pada
Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten
Mamasa Tahun 2015- sekarang.

Alamat : Randanan, Desa Tondok Bakaru
Kecamatan Mamasa Kabupaten Mamasa
Provinsi Sulawesi Barat

Telepon/HP : 085242148878

Email : harmy11.09.ok@gmail.com

Majene, 23 Juli 2017

Harmyanti Arruansolo B
NIM.500654812

DAFTAR ISI

Abstract	i
Abstrak	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Lembar TAPM Layak Uji	vi
Lembar Pengesahan.....	v
Kata Pengantar	vi
Riwayat Hidup.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Berpikir	33
D. Operasionalisasi Penelitian.....	40
E. Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	42
B. Populasi dan Sampel	42
C. Instrumen Penelitian.....	42
D. Prosedur Pengumpulan Data	43
E. Metode Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	51
B. Hasil Penelitian.....	54
C. Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Operasionalisasi Variabel	41
3.1	Rentang Persentase Skor dan Kriteria	48
4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X1, X2 dan Y.....	55
4.2a	Distribusi Persentase Pegawai Menurut Variabel Kualitas Pelayanan Kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa	56
4.2b	Rata-Rata Nilai Kualitas Pelayanan Menurut Item Indikator	57
4.3a	Distribusi Persentase Pegawai Menurut Variabel Tingkat Pengetahuan Kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa.....	58
4.3b	Rata-Rata Nilai Tingkat Pengetahuan Menurut Item Indikator.....	59
4.4a	Distribusi Persentase Pegawai Menurut Variabel Motivasi Kerja Kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa.....	60
4.4b	Rata-Rata Nilai Motivasi Kerja Menurut Item Indikator.....	61
4.5	Hasil Uji Multikolinieritas	64
4.6	Pengujian Uji F	66
4.7	Pengujian Secara Parsial (Uji-t).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas	63
Gambar 4.2	Hasil Uji heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Struktur Organisasi Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa.....	77
2	Data Penelitian Variabel Tingkat pengetahuan (X1) pada Dinas Perumahan, Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa.....	78
3	Data Penelitian Variabel Motivasi Kerja Pegawai (X2) pada Dinas Perumahan, Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa.....	82
4	Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Dinas Perumahan, Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa.....	86
5	Kuisisioner Penelitian.....	90
6	Uji Validitas dan Reabilitas	97
7	Deskripsi Data.....	102
8	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	105
9	Hasil Uji Normalitas	107
10	Hasil Uji Heterokeditas	108

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Persoalan rendahnya kualitas pelayanan yang sering timbul di daerah perkotaan/Ibukota Kabupaten secara umum di Indonesia adalah menyangkut pelayanan kebersihan. Pelayanan kebersihan mengandung nilai ekonomi juga mengandung nilai politis. Nilai ekonomi yang dimaksud adalah kegiatan yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan Asli Daerah (PAD), salah satu sumber PAD adalah retribusi. Kebijakan penetapan besarnya retribusi tersebut dibicarakan melalui wakil rakyat (DPRD) yang kemudian melahirkan Dokumen PERDA (Peraturan Daerah) yang terkait dengan penetapan tarif retribusi kebersihan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan harus memperhatikan berbagai aspek, terutama keseimbangan antara kualitas pelayanan dengan besarnya retribusi yang dikeluarkan oleh warga masyarakat. Hasil akhir dari kegiatan tersebut, diupayakan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu terwujudnya daerah perkotaan yang semakin bersih, sehat dan nyaman (Wasistiono, 2001: 47).

Perhatian terhadap eksistensi pelayanan kebersihan perlu mendapat prioritas utama dari pemerintah karena hal ini telah menimbulkan permasalahan kepada masyarakat, sebagaimana dikatakan Wasistiono (2001:49), bahwa ada beberapa alasan mengapa perhatian pemerintah terhadap arti pentingnya manajemen pelayanan umum masih relatif terbatas, alasan tersebut antara lain: (1) Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli

sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalamnya. Padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas; (2) Dalam menjalankan kegiatannya, aparatur pemerintah mengandalkan kewenangan melalui kekuatan pasar ataupun kebutuhan konsumen; (3) Belum atau tidak diadakannya akuntabilitas terhadap suatu kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping maupun keatas; (4) Dalam aktivitas aparat pemerintah sering terjebak pada pandangan “etik”, yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi), daripada pandangan “emik”, yakni pandangan dari mereka yang menerima jasa layanan pemerintah; (5) Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Terlebih lagi, apabila layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma; (6) Penyelenggaraan pemerintah yang tidak demokratis dan cenderung represif seperti yang selama ini dipraktekkan, selalu berupaya menekan adanya kontrol sosial dalam masyarakat.

Pengukuran kinerja terhadap suatu organisasi pelayanan publik termasuk pelayanan kebersihan merupakan suatu isu pada beberapa tahun terakhir ini, terutama setelah banyaknya keluhan dari para pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi tersebut adalah sumber kelambanan, pungli dan inefisiensi (Dwiyanto,1995). Lebih lanjut Dwiyanto menjelaskan bahwa citra organisasi pemerintah di negara berkembang, termasuk Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya amat buruk jika dibandingkan dengan organisasi swasta. Karenanya tidaklah mengherankan kalau organisasi swasta

seringkali dijadikan sebagai alternatif pilihan kebijakan untuk menyelesaikan berbagai persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan kebersihan.

Lahirnya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian digantikan dengan PERPPU No 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah merupakan wujud nyata dari seluruh kehendak rakyat Indonesia untuk melaksanakan cita-cita desentralisasi dan otonomi daerah. Pertimbangan otonomi secara umum, yakni adanya kewenangan yang melekat pada suatu organisasi atau unit dalam organisasi, untuk mengembangkan fungsi-fungsi tertentu. Makna otonomi daerah itu sendiri yang lahir dari suatu kebutuhan akan efisiensi dan efektifitas manajemen penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, hal yang sama dikemukakan oleh Fesler dan Lehmans (Kaloh, 2002:6) bahwa “disisi lain tuntutan otonomi daerah seharusnya dipandang sebagai upaya untuk mengatur kewenangan pemerintahan sehingga serasi dan fokus pada tuntutan dan kebutuhan masyarakat”.

Berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat harus direspon melalui kegiatan pelayanan yang lebih baik, yang keberhasilannya dapat dilihat dari tanggapan positif masing-masing individu dalam masyarakat yang berposisi sebagai konsumen. Memenuhi berbagai tuntutan masyarakat, merupakan kewajiban pemerintah, karena salah satu fungsi hakiki dari pemerintah selain pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*) adalah fungsi pelayanan. Menurut Rasyid (1997) mengemukakan bahwa “pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat”. Selanjutnya Rasyid

menyatakan bahwa “Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama”.

Menurut Wasistiono (2001), salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai pelayan masyarakat. Hal yang sama dikemukakan oleh Supriatna (2000:204) mengemukakan bahwa “pada hakekatnya birokrasi dibentuk untuk memenuhi tugas-tugas pelayanan, menyediakan berbagai sumber daya kepada pihak yang memerlukan dan mengatur hubungan antar golongan dan konflik kepentingan dalam masyarakat”.

Dalam merealisasikan harapan tersebut berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Mamasa Nomor 15 Tahun 2008 Tentang Pembentukan susunan organisasi dan tata kerja lembaga teknis daerah, maka dibentuk satu Badan yaitu Badan Lingkungan Hidup Daerah yang kini telah berganti nama yakni Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan sesuai dengan perda nomor 5 tahun 2016. Sebagai salah satu unit teknis daerah otonom yang bertugas antara lain melaksanakan pelayanan kebersihan kepada masyarakat.

Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa merupakan suatu lembaga yang menangani pelayanan kebersihan di Kabupaten Mamasa. Dari hasil pengamatan yang dilakukan (Observasi 2017) menunjukkan, bahwa pelayanan kebersihan belum dapat memuaskan masyarakat, hal tersebut ditandai dengan masih adanya sampah yang menumpuk di depan rumah masyarakat, kadang-kadang menimbulkan bau yang tidak sedap.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan tahun 2016, cakupan pelayanan penanganan persampahan baru mencapai 3,8 m³/hari dengan jumlah timbunan sampah sebesar 4,72 m³/hari, ini semua tidak terjadi jika pelayanan persampahan berjalan secara optimal.

Fenomena tersebut di atas dimungkinkan karena masih minimnya kualitas pelayanan kebersihan, namun jumlah pegawai yang bertanggungjawab dan terlibat langsung dalam pelayanan persampahan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa sudah cukup banyak yakni berjumlah 53 orang dengan latar belakang pendidikan formal antara lain S2 sebanyak 4 orang, S1 sebanyak 9 orang, D3 sebanyak 2 Orang, SLTA sebanyak 30 orang dan SLTP sebanyak 8 orang (data Dinas Perumahan, Pemukiman, dan Pertanahan Kabupaten Mamasa, 2017).

Jika dilihat dari tingkat pendidikan formal dari pegawai diatas maka pendidikan rata-rata pegawai tersebut relatif rendah namun rendahnya kualitas pelayan kebersihan tersebut dimungkinkan karena pengetahuan/skil dan motivasi yang dimiliki relatif rendah. Hal tersebut terkait dengan pernyataan Wasistiono (2001:49) bahwa diklat penjenjangan, diklat teknis, maupun diklat jangka panjang untuk aparatur pemerintah sering kali lebih menekankan aspek administrasi kepemimpinan dan sedikit substansi keilmuan. Akibatnya profesionalisme tugas cenderung rendah dan menurunkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka menarik diteliti pengaruh tingkat pengetahuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka pokok masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah tingkat pengetahuan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa.
2. Apakah motivasi kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh tingkat pengetahuan terhadap kualitas pelayanan kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Mamasa, berkaitan dengan upaya peningkatan tingkat pengetahuan dan motivasi kerja dan kualitas pelayanan kebersihan di Kabupaten Mamasa khususnya di Kelurahan Mamasa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Kualitas Pelayanan kebersihan

Bagaimanapun majunya teknologi dewasa ini yang sudah menggantikan bagian terbesar tenaga kerja terutama tenaga kerja kasar, namun faktor manusia masih memegang peranan penting bagi suksesnya suatu usaha (Buchari, 2001:17). Oleh sebab itu, faktor manusia sebagai pemegang peranan penting bagi suksesnya suatu usaha yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan suatu kegiatan

Secara kualitatif otak yang bermutu tinggi dalam arti mempunyai daya pikir dan daya nalar yang tinggi akan diperoleh melalui latihan-latihan berpikir teratur yang dilakukan juga dengan cara teratur (Buchari, 2001:67). Berdasarkan pernyataan tersebut, maka lamanya penggunaan terhadap sesuatu dapat menimbulkan perasaan atau nalar seseorang terhadap penggunaan sesuatu tersebut. Terlalu lamanya seseorang dapat menimbulkan rasa jenuh atau bosan untuk menggunakan sesuatu yang sudah lama dan beralih kepada hal-hal yang baru. Namun demikian, menurut Sutisna dalam Buku *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, tingkat adaptasi yang berulang-ulang dapat berakibat pada tidak adanya perhatian dari pengguna terhadap hal-hal yang dianggap sudah biasa dilakukan (Sutisna, 2002:70). Hal yang sama juga diungkapkan oleh Soerjono (1990:472) dalam buku *Sosiologi Suatu Pengantar* yang menyebutkan bahwa: "Tidak mustahil bahwa khalayak yang dihadapi mempunyai taraf kecerdasan yang berbeda-beda, hal ini tidak saja disebabkan karena latar belakang

pendidikan, akan tetapi juga karena pengalaman dan taraf peluang pergaulan yang terbatas”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, pendidikan dan proses pembelajaran yang dilakukan melalui pelatihan-pelatihan secara teratur, lamanya melakukan hubungan dengan sesuatu juga sangat dibutuhkan untuk memahami suatu hal dalam pelaksanaan kegiatan yang sedang dilaksanakan oleh seorang aparatur pemerintahan sehingga kemampuan yang dimiliki oleh seseorang akan terus bertambah besar.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative diantaranya layanan kebersihan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan umum menurut Roth (1926:1) adalah sebagai berikut: Pelayanan umum didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti layanan kebersihan untuk masyarakat) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut: Pelayanan kebersihan adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan kebersihan dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan kebersihan yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan kebersihan

sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Pengertian pelayanan kebersihan dari wikipedia adalah sebagai berikut: Pelayanan kebersihan adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah dalam hal ini layanan kebersihan kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada di bawah peraturan/regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil.

2. Unsur-unsur Pelayanan kebersihan

Menurut (Barata, 2006:11), terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan kebersihan, yaitu (a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*); (b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan; (c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan; (d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang

diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan kebersihan yang baik adalah memiliki unsur-unsur yaitu:

(a) Tersedianya karyawan yang baik; (b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik; (c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir; (d) Mampu melayani secara cepat dan tepat; (e) Mampu berkomunikasi; (f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi; (g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik; (h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan); (i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan). (Kasmir, 2006:34)

3. Asas-asas Pelayanan kebersihan

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto dan Winarsih, 2006:245):

(a) Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan; (b) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan; (c) Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan. (d) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan; (e) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan; (f) Transparansi biaya. Biaya

pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin; (g) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah; (h) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan); (i) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin; (j) Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi; (k) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Substansi pelayanan kebersihan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan kebersihan ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan.

Oleh karena itu institusi pelayanan kebersihan dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi

birokrasi dalam pelayanan kebersihan, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan kebersihan.

Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di "Front Office".

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut.

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pembahasan ini, pelayanan kebersihan dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan kebersihan yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang ada sesuai, tidak kurang dan tidak pada level

menengah dan level atas agar pelayanan kebersihan dapat tepat sasaran, pelayanan yang diberikan juga harus mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas publik, antara lain: (a) Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan kebersihan non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah; (b) Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik; (c) Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan kebersihan di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Beberapa prinsip pokok (Irfan Islamy 1999) yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan kebersihan antara lain: (a) Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan); (b) Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut; (c) Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan; (d) Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan

pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas; (e) Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

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

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut.

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Pelayanan kebersihan dalam Pemerintahan yang Baik

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

Tetapi ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas publik, antarala lain: (a) Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan kebersihan non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah; (b) Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik; (c) Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan kebersihan di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Beberapa prinsip pokok (Irfan Islamy 1999) yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan kebersihan antara lain: (a) Prinsip Aksestabelitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat,

jarak dan prosedur pelayanan); (b) Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut; (c) Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan; (d) Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas; (e) Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Menurut Moenir (2005:197) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu: (1) Tingkah laku yang sopan. Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan; (2) Cara menyampaikan. Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang; (3) Waktu penyampaian. Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan; (4)

Keramah tamahan. Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti:(a) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih; (b) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyaman; (c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain; (d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan; (e) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar; (f) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya; (g) Jangan menyela atau memotong pembicaraan; (h) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan; (i) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan; (j) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli di atas mengenai standar pelayanan kebersihan yang baik dan memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan kebersihan antara lain berkaitan dengan:(a) Keramahan dari penyedia layanan; (b) Waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat; (c) Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan; (d) Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain.

Dalam hal ini, penyedia layanan harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh warga masyarakat.

Demikian pembahasan mengenai Pengertian Pelayanan kebersihan Dan Standar Pelayanan kebersihan Menurut Para Ahli.

5. Jenis Pelayanan

Dalam kehidupan pemerintahan, menurut Saefullah (1999:7), pelayanan umum banyak sekali jenisnya. Perbedaan jenis pelayanan umum dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat yang meliputi kebutuhan makanan, pakaian, perumahan, kesehatan, keamanan, transportasi, pendidikan, dan lain sebagainya. Sedangkan kalau dilihat dari kegiatan pemerintah yang harus memberikan pelayanan bisa dibedakan berdasarkan kekhususan yang mengakibatkan perbedaan jenis pelayanan yang diberikan.

Secara operasional, menurut Saefullah (1999:8), pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu: *Pertama*, pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum, yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; *Kedua*, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan, yang meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu penduduk dan surat-surat lainnya, pembelian karcis perjalanan dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas, maka pada dasarnya secara umum jenis pelayanan umum menurut fungsi dan tujuannya mencakup: (1) Pelayanan yang bersifat pengaturan atau penegakkan hukum. Pelayanan ini terkait dengan upaya mengatur dan menjaga keamanan, ketertiban dan kelangsungan hidup individu

dan masyarakat berdasarkan hak-hak yang dimilikinya, termasuk upaya untuk menciptakan kondisi yang kondusif bagi berkembangnya kualitas, kemampuan dan kreativitas masyarakat, yang meliputi penyediaan ketentuan dan peraturan hukum yang mengatur hubungan pemerintah dengan masyarakat, dan masyarakat dengan masyarakat; (2) Pelayanan yang bersifat penyediaan barang dan jasa. Pelayanan ini menyangkut adanya produk-produk yang dapat dikonsumsi guna mendukung dan melancarkan proses perkembangan kehidupan masyarakat, yang meliputi penyediaan barang publik dan barang pasar, jasa publik (yang diprivatisasikan) dan jasa pasar; (3) Pelayanan yang bersifat layanan *civil*. Pelayanan yang berkaitan dengan pemenuhan hak bawaan dan hak berian sebagai manusia yang harus diakui, dihormati, dipenuhi dan dilindungi oleh pemerintah/negara, yang terkait erat dengan kedua jenis pelayanan di atas.

Dalam konteks pelayanan umum, dengan mengacu pada ketiga jenis pelayanan di atas, maka pelayanan kebersihan dilihat dari aspek produknya adalah Pelayanan yang bersifat penyediaan barang dan jasa. Jika dilihat dari pemanfaatannya pelayanan berorientasi kepada kepentingan masyarakat.

6. Kualitas Pelayanan kebersihan

Menurut Kotler (Supranto,1997:231) mengemukakan dimensi kualitas pelayanan, meliputi: (1) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya; (2) Keresponsifan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan; (3) Keyakinan (*Confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan *assurance*; (4) Empat (*Empathy*), yaitu syarat

untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan; (5) Berwujud (*Tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

7. Tingkat Pengetahuan

Pengetahuan erat kaitannya dengan pendidikan dan pengalaman. Ketiganya mempengaruhi seseorang dalam melakukan suatu tindakan. Pengalaman dan pengetahuan yang tinggi akan sangat membantu seseorang dalam memecahkan persoalan yang dihadapinya.

Pengetahuan atau tahu ialah mengerti sesuatu sesudah melihat atau menyaksikan, mengalami dan diajar. Pengetahuan adalah hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap sesuatu objek tertentu (Notoatmojo, 2003).

Secara Teknik untuk meningkatkan pengetahuan adalah melalui pendidikan. Menurut (Siagian 2005:74) Pendidikan dalam sebuah negara atau daerah dapat disoroti dalam berbagai sudut pandang, seperti semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka mereka dianggap memiliki pengetahuan dan keterampilan yang makin tinggi pula

Pendidikan diyakini banyak kalangan sebagai kunci keberhasilan kompetisi masa depan. Juga sebagai sesuatu yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia dan pembangunan, senantiasa dikaitkan dengan pendidikan. Berbicara tentang kualitas sumber daya manusia, maka manusia Indonesia masa depan yang ingin dibangun yaitu manusia yang memiliki idealisme kuat, manusia professional yang mampu memberikan sumbangan yang berarti bagi

masyarakat serta manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhannya (Kartasasmita, 1993:1).

Wasistiono (2001:39) berpendapat yaitu:“Untuk dapat menangkap berbagai peluang yang telah terbuka di depan mata, maka upaya utama yang harus dilakukan oleh masyarakat dan pemerintah daerah adalah membangun SDM yang berkualitas”.

Pengertian pelayanan kebersihan dari wikipedia adalah sebagai berikut: Pelayanan kebersihan adalah istilah untuk layanan kebersihan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta . Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada di bawah peraturan/regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil.

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan sipil, yaitu (Barata, 2006:11): (a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services); (b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan; (c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan;

(d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan sipil khususnya pelayanan kebersihan yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34): (a) Tersedianya karyawan yang baik; (b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik; (c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir; (d) Mampu melayani secara cepat dan tepat; (e) Mampu berkomunikasi; (f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi; (g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik; (h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan); (i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Substansi pelayanan sipil selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dalam hal pelayanan kebersihan menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan kebersihan dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan kebersihan, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan kebersihan. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan

bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di “Front Office”. Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di “Back Office” yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat. Mengapa dalam konsep pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah harus dilakukan oleh seluruh pegawai ? Karena, tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut.

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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

Tetapi ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas publik, antara lain: (a) Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan sipil non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah; (b) Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik; (c) Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan sipil di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Beberapa prinsip pokok (Irfan Islamy 1999) yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan kebersihan antara lain: (a) Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan); (b) Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis

pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut; (c) Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan; (d) Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas; (e) Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

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

Substansi pelayanan kebersihan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan kebersihan ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan

kebersihan dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan kebersihan, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan kebersihan.

Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di “Front Office”. Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di “Back Office” yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat. Mengapa dalam konsep pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah harus dilakukan oleh seluruh pegawai ? Karena, tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut.

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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

Tetapi ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas publik, antara lain: (a) Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan kebersihan non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah; (b) Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik; (c) Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan kebersihan di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat

yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

8. Motivasi Kerja

Istilah motivasi berasal dari Bahasa Latin yaitu *movere* yang berarti menggerakkan (*to move*). Ada beberapa pengertian tentang motivasi yang dikemukakan oleh para ahli, seperti yang dikemukakan oleh Davis et al. (dalam Husein Umar, 2003: 17) mendefinisikan motivasi sebagai “Suatu kekuatan dorongan untuk melakukan suatu tindakan.” Sedang pengertian motivasi menurut Gibson et al. (Suwanto, 1999: 77) adalah “Suatu konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri karyawan yang memulai dan mengarahkan perilaku.” Adapun pengertian motivasi menurut Robbins (Suwanto, 1999: 77) adalah “Keinginan untuk berusaha/berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan organisasi yang dikondisikan/ditentukan oleh kemampuan usaha /upaya untuk memenuhi suatu kebutuhan individu.”

Dari beberapa pengertian tentang motivasi, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan motivasi dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang menimbulkan keinginan dan kesediaan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Atkinson yang dikutip oleh William G. Scott (Kerlinger, 1987:133) memandang kekuatan motivasi dalam bentuk persamaan motivasi = $f(\text{motif} + \text{harapan} + \text{insentif})$. Kekuatan motivasi untuk melakukan beberapa kegiatan adalah satu fungsi dari: (1) Kekuatan yang menjadi alasan bergerak adalah suatu keadaan dimana di dalam diri setiap orang, tingkatan alasan atau motif-motif yang menggerakkan tersebut menggambarkan tingkat untuk

memenuhi suatu kepentingan; (2) Harapan adalah dimana kemungkinan atau keyakinan perbuatan akan mencapai tujuan; (3) Nilai dan insentif dimana ganjaran-ganjarannya demi mencapai tujuan.

Ad. 1. Dorongan atau motif

Menurut Scott (Kerlinger, 2000: 133) mengatakan bahwa “Motif adalah kebutuhan yang belum terpuaskan yang mendorong individu untuk mencapai tujuan tertentu.” Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa motif Pegawai Negeri Sipil dalam bekerja dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut: (1) Intensitas dorongan pemenuhan kebutuhan ekonomi; (2) Dorongan untuk memperoleh kesempatan berkembang dan memperoleh kemajuan; (3) Tingkat dorongan untuk diakui sebagai manusia; (4) Intensitas dorongan untuk mempertinggi kapasitas kerja guna mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Ad. 2. Keinginan atau harapan

Menurut Kahn dan Morce (Kerlinger, 2000: 178) “pengharapan merupakan kemungkinan bahwa perbuatan akan mencapai tujuan.” Harapan-harapan atau keinginan pegawai menurut Davis (1990: 29) terdiri atas 10 (sepuluh) bagian, yaitu: (1) Kami menginginkan kepemimpinan yang baik; (2) Kami menginginkan informasi; (3) Kami menginginkan diperlakukan sebagaimana layaknya manusia; (4) Kami butuh perangsang dan kesempatan untuk maju dan berkembang; (5) Kami menginginkan kebebasan dan kemerdekaan mengatasi permasalahan; (6) Kami membutuhkan pergaulan dan penghargaan dari orang lain; (7) Kami menginginkan tingkat kepastian bagi keselamatan; (8) Kami butuh kondisi fisik kerja dan kenikmatan bagi pencapaian

terbaik dari tugas/pekerjaan; (9) Kami menginginkan pencapaian daya guna kerja; (10) Kami menginginkan diperlakukan secara adil.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa harapan-harapan pegawai khususnya Pegawai Negeri Sipil dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut: (1) Tingkat harapan adanya pemimpin yang baik; (2) Tingkat harapan terhadap perlakuan yang tidak dibedakan; (3) Tingkat harapan kesempatan berkembang; (4) Tingkat harapan terhadap kondisi fisik kerja yang baik.

Ad.3. Insentif

Insentif pada dasarnya merupakan perangsang dalam meningkatkan semangat kerja pegawai. Menurut Morris (Kerlinger, 2000: 168) “Insentif adalah kondisi-kondisi yang membangkitkan kekuatan dinamis manusia, atau persiapan-persiapan daripada keadaan yang mengantarkan dengan harapan dapat mempengaruhi atau merubah sikap/tingkah laku manusia.” Sedangkan insentif menurut Dublin (Kerlinger, 2000: 168) adalah “Perangsang yang menjadikan sebab berlangsungnya kegiatan, memelihara kegiatan mengarah langsung satu tujuan yang lebih baik dari yang lain.”

Berdasarkan kedua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa insentif merupakan suatu perangsang atau daya tarik yang sengaja diberikan kepada pegawai dengan tujuan ikut membangun, memelihara dan memperkuat harapan-harapan pegawai agar dalam diri mereka timbul semangat untuk berprestasi bagi organisasi.

B. Penelitian Terdahulu

Marcel (2010) dengan judul penelitian "Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pertanian Kabupaten Nusa Tenggara Timur". Adapun variabel independennya adalah tingkat pengetahuan dan kepemimpinan, sedangkan variabel dependennya adalah kinerja pegawai. Analisis yang dipakai adalah regresi linear berganda dengan jumlah sampel 35 orang. Hasil penelitiannya adalah: (1) tingkat pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pertanian Kabupaten Nusa Tenggara Timur, (2) kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pertanian Kabupaten Nusa Tenggara Timur, (3) tingkat pengetahuan dan kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pertanian Kabupaten Nusa Tenggara Timur.

Muh. Irvan (2010) dengan judul penelitian "Analisis Motivasi Kerja Pegawai Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah (Bapedalda) Provinsi Sulawesi Tengah." Variabel yang dipakai adalah promosi, lingkungan kerja dan sarana, pendidikan dan latihan (Diklat), serta insentif. Analisis yang dipakai adalah regresi linear berganda dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi, lingkungan kerja dan sarana, pendidikan dan latihan (Diklat), serta insentif berpengaruh secara parsial terhadap motivasi kerja pegawai. Insentif merupakan variabel yang dominan.

Juwartini (2010) dengan judul penelitian "Analisis Faktor-Faktor Yang Memotivasi Kinerja BPKBD di Kabupaten Donggala". Penelitian ini dilakukan terhadap 371 PPKBD sebagai populasi di Kabupaten Donggala. Adapun hasil dari penelitian ini adalah (1) Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap

peningkatan kinerja pelayanan PPKBD di Kabupaten Donggala secara bersama-sama adalah kebutuhan sosial dan fisik, (2) Kedua faktor secara bersama-sama berpengaruh sebesar 76,56% terhadap peningkatan kinerja pelayanan PPKBD di Kabupaten Donggala, (3) Faktor yang paling dominan dalam peningkatan kinerja pelayanan PPKBD adalah kebutuhan sosial.

Ahmad Ardin (2013) dengan judul penelitian “Analisis Faktor-Faktor Penentu Kinerja Pegawai Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Dunia Usaha Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Propinsi Nusa Tenggara Barat”. Analisis yang dipakai adalah analisis faktor. Adapun hasil penelitiannya: (1) Faktor 1 (satu) motivasi merupakan variabel paling dominan dengan nilai 0,827. Artinya semakin baik motivasi maka semakin baik pula kinerja pegawai, (2) Faktor 2 (dua) adalah faktor tingkat pengetahuan dengan nilai 0,749.

Asmawati Adil (2016), dengan judul penelitian “ Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulukumba”. Hasil penelitian adalah (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulukumba secara parsial. Ini berarti bahwa bila motivasi pegawai bertambah baik, maka akan meningkatkan kinerja pegawai, dan sebaliknya bila motivasi pegawai berkurang, maka akan menurunkan kinerja pegawai, (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulukumba secara parsial. Ini berarti bahwa bila kepuasan kerja pegawai bertambah baik, maka akan meningkatkan kinerja pegawai, dan sebaliknya bila kepuasan kerja pegawai berkurang, maka akan menurunkan kinerja pegawai, (3) Terdapat pengaruh positif

dan signifikan variabel motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulukumba secara simultan. Ini berarti bahwa bila motivasi pegawai dan kepuasan kerja secara bersamaan bertambah baik, maka akan meningkatkan kinerja pegawai, dan sebaliknya bila motivasi pegawai dan kepuasan kerja secara bersamaan berkurang, maka akan menurunkan kinerja pegawai.

Muzakkir (2016) dengan judul penelitian “Pengaruh Motivasi, Tingkat Pengetahuan dan Kepemimpinan terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Lombok Barat”. Hasil penelitiannya adalah (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel motivasi, tingkat pengetahuan, dan kepemimpinan terhadap prestasi kerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Lombok Barat secara simultan, (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap prestasi kerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Lombok Barat, (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan tingkat pengetahuan terhadap prestasi kerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Lombok Barat, (4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan terhadap prestasi kerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Lombok Barat.

C. Kerangka Berpikir

Keberadaan dan peranan organisasi pemerintahan sebagai pelayan kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang bersifat publik atau *public goods*, birokrasi (pemerintah) dalam keseharian dimaknai sebagai institusi resmi yang melakukan fungsi pelayanan terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Keterkaitan pemerintahan dalam berbagai segi karena pemerintah memiliki tugas

yang sangat luas dan kompleks, Menurut Ryaas Rasyid (2000:14 - 16) mengemukakan, bahwa:Pemerintahan mempunyai tugas yang sangat kompleks diantaranya yaitu menjaga keamanan negara dari berbagai gangguan, memelihara ketertiban, menjamin perlakuan yang adil bagi tiap warga negara, melakukan pekerjaan umum, mengupayakan kesejahteraan sosial, menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas dan pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan.

Berkaitan dengan pelayanan, pelayanan pada dasarnya merupakan suatu konsep pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Menurut Moenir (1995:17) mengemukakan bahwa:“pelayanan atau kesediaan orang berbuat memenuhi permintaan orang lain, disebabkan faktor ideal yaitu rasa kasih sayang, tolong menolong dan beramal saleh, dan faktor material yaitu adanya hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain”. Hal yang sama dikemukakan oleh Supriatna (1999:132) bahwa:”pelayanan umum suatu bentuk kegiatan pelayanan dilaksanakan instansi pemerintah pusat dan daerah bentuk barang dan jasa dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan-perundangan”.

Konsep kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dalam prakteknya menunjukkan perkembangan . Perkembangan tersebut telah mengubah definisi dan orientasi kualitas. Devrye (1994:2) menyatakan, “benar juga bahwa konsumen masa kini memiliki informasi yang lebih baik, mereka lebih menyadari adanya berbagai pilihan, dan mereka bersikap lebih menuntut”. Haidi dan Alvin Toffler (1999:7) menyatakan “pelanggan sekarang ini mengharapkan agar kita

melakukan berbagai hal sesuai dengan cara-cara yang mereka mau, dan bukan sebaliknya melakukan hal-hal sesuai dengan kemauan kita”.

Dengan demikian, kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauhmana persepsi masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya. Dengan kata lain, kualitas selalu berfokus pada masyarakat atau pelanggan.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, maka makna kualitas menurut Kotler (1995:46) mengemukakan bahwa ”kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Selanjutnya Kotler (1995:55) bahwa “cara untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi”. Hal yang sama dikemukakan oleh Vincent Gasperz (2002:5) bahwa Salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan adalah minimal mengacu pada:(1) keistimewaan produk, baik langsung maupun atraktif memiliki daya tarik dan bersifat menyenangkan sesuai keinginan pelanggan, (2) kualitas yang terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kemudian untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, maka organisasi publik atau pemerintah harus mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan, harapan atau tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat. Menurut Rasyid (1997:100 ; Supriatna, 1997:105) menjelaskan bahwa:“Secara praktis, kualitas pelayanan antara lain berkaitan dengan pelayanan yang lebih cepat, hemat, murah, responsive, akomodatif, inovatif, dan produktif, *marketabel* (memuaskan) dan professional”.

Berdasarkan uraian tentang konsep kualitas dan pelayanan kebersihan itu, maka kualitas pelayanan kebersihan dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan yang berupa barang, jasa dan layanan sipil, yang sesuai atau melebihi persepsi, tuntutan, keinginan, kebutuhan, dan harapan yang menciptakan kepuasan masyarakat.

Untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut beberapa pakar mengembangkan dimensi kualitas pelayanan sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan suatu organisasi. Parasuraman (1990:26) mengemukakan 5 (lima) langkah penting untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:(1) *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya; (2) *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan; (3) *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan; (4) *Empathy* (Empati), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan; (5) *Tangibles* (Bukti Langsung), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah dapat dilakukan melalui pendidikan dan motivasi yang terencana dan terarah secara baik kepada aparatnya. Oleh karena sekecil apapun jabatan dan kedudukan seseorang dalam suatu organisasi dalam mewujudkan tujuannya. Dalam hal ini, semua aparat dianggap mempunyai kedudukan yang sama, oleh karena secara bersama - sama akan menentukan kinerja dari pada suatu organisasi.

Melalui aparat pemerintah yang berkualitas, diharapkan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, dalam hal ini dibutuhkan dibutuhkan aparatur yang berpengetahuan yang tinggi, keterampilan yang tinggi, sehingga benar-benar menjadi inovator yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Faisal Tamim (2004) menyatakan bahwa: “Pegawai itu hendaknya meningkatkan kualitas diri yaitu dengan menumbuhkan pengetahuan serta mengikuti perkembangan yang terjadi baik sifatnya eksternal maupun internal, sehingga nantinya terwujudlah aparatur yang produktif dan professional”. Untuk itu maka profesionalisme aparatur sangat ditentukan oleh pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dan mengikuti mengikuti setiap perkembangan yang terjadi.

Terkait profesionalisme, Kamaluddin (1983:12) Mengatakan bahwa: “Rendahnya produktivitas ini disebabkan oleh berbagai macam faktor antara lain: karena rendahnya keahlian dan keterampilan, rendahnya teknologi yang dipakai, kurangnya pendidikan yang diperoleh, rendahnya bakat manajerial dan motivasi yang kurang baik”.

Oleh karena, melalui suatu pendidikan maka seorang aparat dapat meningkatkan produktivitas kerjanya, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam kaitan ini Siagian (1994:175) mengatakan bahwa “Pendidikan adalah keseluruhan proses tehnik dan metode belajar mengajar dalam rangka mengalihkan suatu pengetahuan dari seorang kepada orang lain sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Faktor motivasi kerja juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karena motivasi tersebut dapat mempengaruhi perilaku seseorang pegawai dalam bekerja. Seorang pegawai akan memiliki motivasi kerja yang tinggi apabila mereka merasa bahwa keinginan dan kebutuhannya terpenuhi. Tanpa adanya motivasi kerja yang tinggi, maka pegawai tidak akan menghasilkan kualitas pelayanan yang merupakan kibnerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab mereka. Robbins (2001: 168) mengatakan bahwa “Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi suatu kebutuhan individual.”

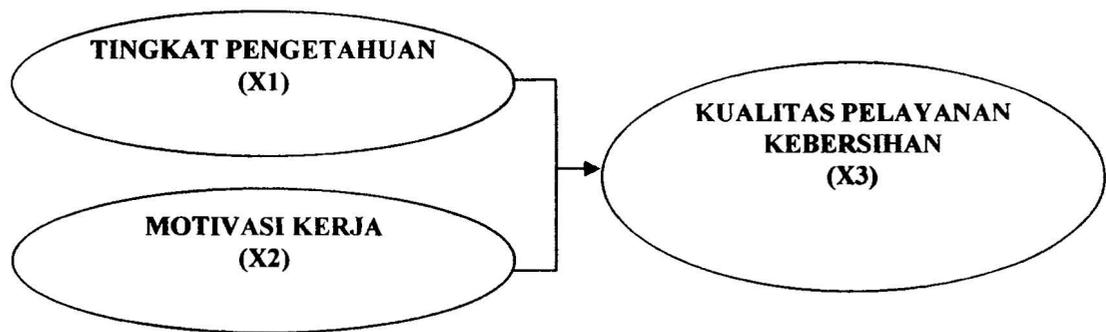
Pendapat lain dikemukakan oleh Vroom (Kerlinger dan Pedhazur, 1987:167) yang mengatakan bahwa “teori harapan didasarkan kepada 3 (tiga) konsep, yaitu: (1) valance, kadar keinginan seseorang; (2) instrumentality, alat atau instrumennya; dan (3) expectancy, harapan.”Teori ini berargumen bahwa kekuatan dari suatu kecenderungan untuk bertindak dengan suatu cara tertentu bergantung pada kekuatan dari suatu pengharapan bahwa tindakan itu akan diikuti oleh suatu keluaran tertentu dan pada daya tarik dari keluaran tersebut bagi individu tersebut. Apabila karyawan dimotivasi untuk menjalankan tingkat upaya yang tinggi bila ia meyakini upaya akan mengantar ke suatu penilaian kinerja yang baik; suatu penilaian yang baik akan mendorong ganjaran-ganjaran organisasional seperti bonus, kenaikan gaji, atau promosi; dan ganjaran itu akan memuaskan tujuan pribadi karyawan itu. Teori ini memfokuskan pada tiga hubungan yaitu: (1) Hubungan upaya – kinerja. Probabilitas yang dipersepsikan oleh individu yang mengeluarkan sejumlah upaya tertentu itu akan mendorong

kinerja; (2) Hubungan kinerja – ganjaran. Derajat sejauhmana individu itu meyakini bahwa berkinerja pada suatu tingkat tertentu akan mendorong tercapainya suatu keluaran yang diinginkan; (3) Hubungan ganjaran – tujuan pribadi. Derajat sejauhmana ganjaran-ganjaran organisasional memenuhi tujuan atau kebutuhan pribadi seorang individu dan potensi daya tarik ganjaran tersebut untuk individu tersebut.

Atkinson (1998) memandang kekuatan motivasi dalam bentuk persamaan $\text{motivasi} = f(\text{motif} + \text{harapan} + \text{insentif})$. Kekuatan motivasi untuk melakukan beberapa kegiatan adalah satu fungsi dari: (1) Kekuatan yang menjadi alasan bergerak adalah suatu keadaan dimana di dalam diri setiap orang, tingkatan alasan atau motif-motif yang menggerakkan tersebut menggambarkan tingkat untuk memenuhi suatu kepentingan; (2) Harapan adalah dimana kemungkinan atau keyakinan perbuatan akan mencapai tujuan; (3) Nilai dan insentif dimana ganjaran-ganjarannya demi mencapai tujuan.

Dari ketiga pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa indikator motif, harapan dan insentif dapat digunakan untuk meneliti keadaan motivasi pegawai di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa.

Berdasarkan keseluruhan uraian di atas, maka kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan melalui diagram jalur yang dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

D. Operasionalisasi Penelitian

Berdasarkan definisi konseptual yang dikemukakan pada Bab II di atas, maka disusun definisi operasional, yang dapat dilihat pada tabel 2.1.

E. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diduga tingkat pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kebersihan.
2. Diduga motivasi kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kebersihan.

Tabel.2.1 Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	INDIKATOR
<p style="text-align: center;">Tingkat Pengetahuan (X1)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kemampuan meningkatkan pengetahuan 2 Kemampuan Mengubah Prilaku 3 Kemampuan mengembangkan niat 4 Kemampuan menjelaskan teori 5 Kemampuan memahami dan menjelaskan suatu fenomena 6 Kemampuan memprediksi suatu fenomena yang akan terjadi 7 Kemampuan mengantisipasi fenomena yang terjadi. 8 Kemampuan mengembangkan ide 9 Kemampuan mengembangkan wawasan dan persepsi tentang tujuan
<p style="text-align: center;">Motivasi Kerja (X2)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Memenuhi kebutuhan hidup 2 Mendapatkan kesempatan mengembangkan kemampuan potensi diri 3 Pelatihan untuk mengembangkan kemampuan potensi diri 4 Kualitas pekejaan yang di hasilkan selama ini 5 Harapan terhadap atasan yang bertindak adil pada seluruh pegawai 6 Harapan untuk berkarir lebih tinggi dari sekarang 7 Harapan terhadap kondisi fisik tempat kerja yang baik 8 Kepuasan terhadap gaji yang diperoleh 9 Pemberian bonus yang ada saat ini 10 Pelaksanaan Jaminan hari tua yang berlaku bagi para pegawai
<p style="text-align: center;">Kualitas Pelayanan kebersihan (Y)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kesiapan petugas saat diperlukan 2 Ketepatan waktu dalam menyelesaikan Kebutuhan pelanggan. 3 Ketepatan waktu petugas memenuhi pertemuan sesuai jadwal 4 Kecepatan petugas dalam menanggapi setiap keluhan 5 Kecepatan petugas dalam menanggapi permohonan pelanggan 6 Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan 7 Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas 8 Kemampuan petugas berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan 9 Kesediaan petugas untuk dihubungi pelanggan saat diperlukan 10 Dalam memberikan pelayanan selalu berpenampilan menarik. 11 Kualitas pelayanan yang diterima pelanggan selalu baik 12 Kemudahan mendapatkan akses informasi

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka desain yang digunakan adalah desain analitik korelasional bertujuan untuk meneliti sejauhmana pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung. Penelitian bermaksud menjelaskan hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis, dengan metode ini dapat dijelaskan peristiwa, fenomena dan hal-hal yang berkenaan dengan pengaruh tingkat pengetahuan dan motivasi kerja pegawai terhadap Kualitas Pelayanan kebersihan.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2011), populasi adalah keseluruhan dari subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan kepala keluarga sebagai masyarakat di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa yang telah menerima pelayanan kebersihan yakni sebanyak 169.

Sampel penelitian adalah sebagian atau keseluruhan dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah populasi sebanyak 169 orang.

C. Instrumen Penelitian

Sesuai dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan instrumen penelitian yang berbentuk kuesioner. Adapun format jawaban dari kuesioner ini yaitu menggunakan skala *likert* dengan

5 (lima) alternatif jawaban. Masing-masing alternatif jawaban diberi skor, dengan nilai skala sebagai berikut:

- a. Kategori jawaban sangat setuju atau sangat baik diberi skor 5
- b. Kategori jawaban setuju atau baik diberi skor 4
- c. Kategori jawaban cukup setuju atau cukup baik diberi skor 3
- d. Kategori jawaban kurang setuju atau kurang baik diberi skor 2
- e. Kategori jawaban tidak setuju atau tidak baik diberi skor 1

Keseluruhan jawaban responden diberikan skor sesuai dengan kategori skor tersebut dan kemudian dirangkum dalam suatu tabulasi data dan dilihat kecenderungan jawaban responden yang dianalisis.

D. Prosedur Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari 2 (dua) sumber utama yaitu:

- a. Data primer, yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh melalui pengisian kuesioner.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari instansi terkait dan studi dokumentasi, terutama yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan berbagai data, dan informasi, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Kuesioner

Teknik pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan (angket) yang bersifat tertutup dimana setiap pertanyaan sudah disediakan alternatif jawaban,

responden tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan.

b. Observasi

Suatu tehnik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung fenomena-fenomena yang berhubungan dengan variabel penelitian guna melengkapi data primer yang diperoleh melalui kuesioner di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa.

c. Dokumentasi

Dilakukan dengan cara mempelajari dan mencatat bahan-bahan bacaan, makalah, jurnal, dokumen dan laporan-laporan, serta bahan-bahan lain yang berkaitan dengan variabel penelitian.

E. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Analisis data untuk menguji data penelitian dilakukan dengan mempergunakan metode analisis yaitu:

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur atau belum, jika suatu test dilakukan dan diperoleh nilai validitas semakin tinggi maka alat test tersebut semakin tepat mengenai sasaran.

Pada penelitian ini uji validitas data dilakukan dengan bantuan *Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 20,0 for windows* yang hasilnya

dibandingkan dengan r_{tabel} . Pengujian dilakukan dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)*.

Menurut Ghozali (2009), suatu kuesioner dikatakan valid atau signifikan apabila harga $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, dengan menggunakan tingkat keyakinan 95persen atau taraf signifikan $\alpha = 0,05$.

Rumusnya :

$$r_{xx} = \alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

$$\sigma_x^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (Xi - \bar{X})^2}{n}$$

Keterangan :

r_{xx} = Koefisien Alpha Cronbach's

α = Nilai reliabilitas Alpha

k = Jumlah item pertanyaan

σ_i^2 = Varians masing-masing item

σ_x^2 = Varians total skor item dari responden

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang mengukur sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu alat ukur baru dapat dipercaya dan diandalkan apabila selalu didapatkan hasil yang konsisten dari gejala pengukuran yang tidak berubah yang dilakukan pada waktu yang berbeda-beda. Untuk

melakukan uji reliabilitas dapat dipergunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih (Sugiyono, 2004).

2. Uji Persyaratan Analisis (Uji Asumsi Klasik)

Uji persyaratan analisis berguna untuk mencocokkan model prediksi ke dalam sebuah model yang telah dimasukkan ke dalam serangkaian data sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Untuk analisis regresi linear berganda maka pengujian yang sering digunakan, antara lain:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat kenormalan data atau untuk melihat apakah data pada setiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Pada uji normalitas dapat digunakan *kolomogrof-Smirnov test*. Dari hasil uji melalui program SPSS jika nilai signifikan pada uji *kolomogrof-Smirnov test* > 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa residual adalah normal (Sunyoto, 2009).

Kriteria pengujian normalitas yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Z atau nilai D lebih besar dari 0.05 maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai Z atau D lebih kecil dari 0.05 maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas diuji dengan menggunakan grafik *Scatterplot*. Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang), maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Santoso, 2003).

c. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang sempurna diantara beberapa variabel bebas yang digunakan dalam model. Multikolinearitas terjadi jika terdapat hubungan linier antara independen variabel yang dilibatkan dalam model. Multikolonieritas dapat juga dilihat dari nilai toleran dan *Variance Inflation Factor* (VIF), (Ghozali, 2009). Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah nilai toleransi lebih dari 0,10 atau VIF kurang dari 10 maka data tidak terkena multikolinearitas.

d. Uji Linieritas

Teknik pengujian linieritas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan tabel anova pada hasil pengolahan dengan *Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 20,0 for windows*. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *linierity* lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, maka asumsi linieritas regresi terpenuhi.
- 2) Jika nilai *linierity* lebih besar dari $\alpha = 0.05$ maka asumsi linieritas regresi tidak terpenuhi.

3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif presentase adalah analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa adanya kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sarwono, 2006). Analisis deskriptif presentase digunakan untuk mendeskripsikan data yang ada pada penelitian masing-masing variabel antara lain kepemimpinan (X_1), motivasi kerja (X_2) dan kepuasan kerja (Y). Beberapa langkah yang ditempuh dalam penggunaan teknik analisis ini, yaitu:

- a. Membuat tabel distribusi jawaban angket X_1 , X_2 dan Y .
- b. Menentukan skor jawaban responden dengan ketentuan skor yang telah ditetapkan.
- c. Menjumlahkan skor jawaban dari tiap responden.
- d. Memasukkan skor kedalam rumus sebagai berikut:

$$DP = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

DP : Deskriptif presentase (%)

n : jumlah nilai yang diperoleh

N : jumlah nilai ideal

Dari hasil perhitungan deskriptif persentase dibuat kriteria penilaian yang disusun berdasarkan rentang persentase dan memberikan makna masing-masing rentang tersebut. Rentang (interval) persentase total skor dan kriteria (makna) setiap rentang dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1
Rentang Persentase Skor dan Kriteria

	Rentang Persentase Skor Total (%)	Kriteria
	4,01 – 5,00	Sangat baik
	3,01 – 4,00	Baik
	2,01 – 3,00	Kurang Baik
	1,01 – 2,00	Tidak Baik
	0,00 – 1,00	Sangat Tidak Baik

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan regresi linear berganda. Pembuktian secara statistik hubungan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan analisis regresi linear berganda pada taraf kepercayaan 95 persen atau $\alpha = 0,05$. Adapun rumus regresi linear berganda adalah sebagai berikut (Semmaila, B dan Sinring, B, 2013).

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e_i$$

Dimana:

Y adalah kepuasan kerja, b_0 adalah konstanta

X_1 adalah kepemimpinan, X_2 adalah motivasi kerja

b_1, b_2 adalah koefisien regresi, e_i adalah faktor kesalahan

Penggunaan model uji regresi linear berganda akan membantu untuk melakukan identifikasi setiap variabel independen yang diteliti, sehingga nampak variabel mana, dari variabel independen yang sangat berpengaruh terhadap variabel dependen baik secara simultan maupun secara parsial.

5. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel independen kepemimpinan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) terhadap variabel dependen kepuasan kerja (Y) dengan menggunakan Uji F dan secara parsial dengan menggunakan Uji t yaitu; 1) pengujian dengan uji F yakni dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan tingkat signifikan $< \alpha = 0,05$; 2) pengujian hipotesis secara parsial yakni

dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikan $<\alpha = 0,05$, dan 3) uji koefisien determinasi menunjukkan kuat lemahnya korelasi atau hubungan antara variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikatnya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Kabupaten Mamasa secara geografis terletak dibagian selatan garis khatulistiwa di antara $2^{\circ}39'216$ LS – $3^{\circ}19'28''$ LS Lintang Selatan dan di antara $119^{\circ}0'216''$ BT dan $119^{\circ}38'144''$ BT, atau terletak di sebelah Timur Propinsi Sulawesi Barat yang mempunyai batas-batas administrasi sebagai berikut:

1. Sebelah Utara dengan Kabupaten Mamuju
2. Sebelah Timur dengan Kabupaten Tana Toraja Propinsi Sulawesi Selatan
3. Sebelah Selatan dengan Kabupaten Polewali
4. Sebelah Barat dengan kabupaten Majene

Kabupaten Mamasa didirikan disaat secara administratif masih berada dalam wilayah Provinsi Sulawesi Selatan dengan terbitnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Mamasa dan Kota Palopo.

Wilayah Kabupaten Mamasa terdiri dari 17 kecamatan, 165 desa dan 13 Kelurahan . Kabupaten Mamasa mempunyai wilayah daratan seluas 3005,88 km², kondisi topografi wilayah pusat Kota Mamasa pada umumnya bergunung, bergelombang dan berbukit.

Berdasarkan kondisi lahan dan iklim, Kabupaten Mamasa memiliki potensi pengembangan pertanian dan kehutanan, sekaligus menjadi kawasan konservasi alam sesuai dengan keanekaragaman sumberdaya hayati untuk kepentingan lingkungan hidup dan pariwisata.

Kabupaten Mamasa memiliki beberapa objek wisata yaitu wisata budaya Kuburan Tedong-tedong Minanga di Kecamatan Mamasa, Wisata alam Air Terjun Sarambu dan Permandian Air Panas di desa Tadisi Kecamatan Sumarorong, Agro Wisata Perkebunan Markisa di Kecamatan Mamasa, Wisata Budaya Rumah adat, Perkampungan Tradisional Desa Ballapeu.

Hasil pertanian Kabupaten Mamasa di antaranya padi, jagung, ubi kayu, ubi jalar, kacang tanah, kacang hijau, kacang kedelai, sayur-sayuran dan buah-buahan. Sedangkan dari sektor peternakan adalah ternak sapi, kerbau, kuda, kambing, dan babi. Kemudian untuk jenis unggas adalah ayam kampung, ayam ras, dan itik lokal.

Hasil perkebunan Kabupaten Mamasa pada umumnya berupa Kopi maupun Kakao, yang dikelola petani secara tradisional. Tanaman kopi yang dihasilkan petani Kabupaten Mamasa, semasa masih menjadi bagian dari Kabupaten Polmas sebelum pemekaran telah memberikan kontribusi dalam mengangkat nama Polmas sebagai penghasil kopi bahkan tidak sedikit kopi asal Mamasa yang di pasarkan di daerah tetangga seperti Kabupaten Tana Toraja dan sekitarnya.

1. Deskripsi Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa

a. Struktur Organisasi

Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah

Kabupaten Mamasa. Untuk jelasnya mengenai Struktur Organisasi dapat dilihat pada lampiran 1 pada tesis ini.

Berdasarkan struktur yang ditetapkan, maka susunan jabatan di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa dapat dirinci sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas: 1 (satu) orang
- 2) Sekretaris: 1 (satu) orang
 - a) 2 (Dua) orang Kepala Sub bagian, yaitu Kasubag Umum dan Kepegawaian, Kasubag Keuangan dan Program
 - b) 5 (lima) orang staf
- 3) Bidang Perumahan dan Pemukiman
 - a) 1 (satu) orang Kepala Bidang
 - b) 3 (Tiga) orang yaitu Kepala Seksi yaitu Kasi. Perumahan, Kasi. Pemukiman dan Kasi. Sarana dan Prasarana Perumahan dan Pemukiman
 - c) 2 (Dua) orang pegawai honorer.
- 4) Bidang Kebersihan dan Pertamanan
 - a) 1 (satu) orang Kepala Bidang
 - b) 2 (dua) orang Kepala Seksi, yaitu Kasi. Kebersihan dan Kasi Pertamanan.
 - c) 2 (Dua) orang staf (PNS) dan 58 pegawai honorer (petugas kebersihan dan pertamanan).
- 5) Bidang Pertanahan
 - a) 1 (satu) orang Kepala Bidang.
 - b) 2 (dua) orang Kepala Seksi yaitu Kasi. Inventaris dan Pengadaan Tanah dan Kasi. Permasalahan Tanah
 - c) 4 (Empat) orang staf

B. Hasil Penelitian

1. Analisa Hasil Penelitian

Untuk menguji atau mengukur apakah ketiga variabel penelitian tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan dan untuk memprediksi kecenderungan yang terjadi perubahan pada variabel Y bila nilai X1 dan X2 telah diketahui atau variabel X1 dan X2 berubah satuan unit, maka pengujian hipotesisnya dilakukan dengan menggunakan teknis analisis sebagai berikut:

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas dan reliabilitas ini dilakukan dengan maksud untuk menghasilkan data yang valid untuk langkah analisis lanjut serta untuk menghasilkan analisis yang lebih akurat.

Hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas dari 31 butir kuesioner yang diajukan, masing-masing 9 butir untuk variabel Tingkat Pengetahuan (X1), 10 butir untuk variabel motivasi kerja (X2) dan 12 butir untuk variabel kualitas pelayanan kebersihan (Y) dapat dilihat pada tabel 4.1. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan terhadap seluruh butir pertanyaan dalam variabel penelitian, diperoleh data bahwa semua item pertanyaan sudah valid dan reliabel, sehingga secara keseluruhan kuesioner ini sudah layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.1
Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X1, X2 dan Y

Variabel	Item	Validitas	Analisis	Reliabilitas
X1	item1	0,939	Valid	0,959 (Reliabel)
	item2	0,972	Valid	
	item3	0,980	Valid	
	Item4	0,978	Valid	
	Item5	0,978	Valid	
	Item6	0,980	Valid	
	Item7	0,581	Valid	
	Item8	0,574	Valid	
	Item9	0,709	Valid	
X2	item1	0,724	Valid	0,888 (Reliabel)
	Item2	0,636	Valid	
	Item3	0,784	Valid	
	Item4	0,733	Valid	
	Item5	0,753	Valid	
	Item6	0,602	Valid	
	Item7	0,816	Valid	
	Item8	0,705	Valid	
	Item9	0,695	Valid	
	Item10	0,650	Valid	
Y	Item1	0,834	Valid	0,942 (Reliabel)
	Item2	0,767	Valid	
	Item3	0,685	Valid	
	Item4	0,817	Valid	
	Item5	0,597	Valid	
	Item6	0,845	Valid	
	Item7	0,784	Valid	
	Item8	0,685	Valid	
	Item9	0,945	Valid	
	Item10	0,646	Valid	
	Item11	0,945	Valid	
	Item12	0,841	Valid	

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

b. Analisis Statistik Deskriptif

1). Variabel Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Sebaliknya dapat difahami bahwa kepuasan masyarakat terhadap suatu jenis layanan, hanya dapat dipenuhi dengan pelayanan yang berkualitas.

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan 12 item pertanyaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.2a berikut:

Tabel 4.2a
Distribusi Persentase Pegawai Menurut Variabel Kualitas Pelayanan
Kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa

Kategori	Skala Interval	Responden	
		Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Baik	4.01 – 5.00	163	96,40
Baik	3.01 – 4.00	6	3,60
Kurang Baik	2.01 – 3.00	0	0,00
Tidak Baik	1.01 – 2.00	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0.00 – 1.00	0	0,00
Total		169	100,00

Sumber: Lampiran Hasil Olah Data SPSS.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.2a terdapat 163 responden atau 96,40 persen yang responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan kebersihan sangat baik dan terdapat 6 orang atau 3,60% responden yang menyatakan baik.

Tabel 4.2b
Rata-Rata Nilai Kualitas Pelayanan Menurut Item Indikator

No	Indikator	Penilaian			Keterangan
		Min	Maks	Rata-Rata	
1	Kesiapan petugas saat diperlukan	2	5	4,51	Sangat Baik
2	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan kebutuhan pelanggan	4	5	4,57	Sangat Baik
3	Ketepatan waktu petugas dalam memenuhi pertemuan sesuai jadwal	4	5	4,55	Sangat Baik
4	Kesiapan petugas dalam menanggapi setiap kebutuhan	4	5	4,44	Sangat Baik
5	Ketepatan petugas dalam menanggapi permohonan pelanggan	4	5	4,53	Sangat Baik
6	Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan	4	5	4,54	Sangat Baik
7	Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas	4	5	4,60	Sangat Baik
8	Kemampuan petugas berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan	4	5	4,60	Sangat Baik
9	Kesediaan petugas untuk dihubungi saat diperlukan Dalam memberikan pelayanan selalu berpenampilan menarik	4	5	4,59	Sangat Baik
10	Dalam memberikan Pelayanan selalu berpenampilan menarik	4	5	4,61	Sangat Baik
11	Kualitas pelayanan yang diterima pelanggan selalu baik	4	5	4,62	Sangat Baik
12	Kemudahan mendapatkan akses informasi	4	5	4,69	Sangat Baik
Rata-Rata				4,57	Sangat Baik

Sumber: Lampiran Hasil Olah Data SPSS.

Dari Tabel 4.2.b memperlihatkan bahwa rata-rata nilai kualitas pelayanan menurut masing-masing indikator atau pernyataan dari variabel terikat ini sudah sangat baik (4,57).

2) Tingkat Pengetahuan (X_1)

Pengetahuan erat kaitannya dengan pendidikan dan pengalaman. Pengetahuan adalah hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap sesuatu objek tertentu. Lebih jelasnya ditunjukkan pada Tabel 4.3a dibawah ini:

Tabel 4.3a
Distribusi Persentase Pegawai Menurut Variabel Tingkat Pengetahuan
Kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa

Kategori	Skala Interval	Responden	
		Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Baik	4.01 – 5.00	33	19,50
Baik	3.01 – 4.00	135	79,90
Kurang Baik	2.01 – 3.00	1	0,60
Tidak Baik	1.01 – 2.00	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0.00 – 1.00	0	0,00
Total		169	100,00

Sumber: Lampiran Hasil Olah Data SPSS.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.3a menunjukkan bahwa pada umumnya tingkat pengetahuannya sudah yaitu terdapat 135 responden atau 79,9% menyatakan baik dan 33 responden atau 19,5% yang menyatakan sangat baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik hanya 0,6%.

Tabel 4.3b
Rata-Rata Nilai Tingkat Pengetahuan Menurut Item Indikator

No	Indikator	Penilaian			KETERANGAN
		Min	Maks	Rata-Rata	
1	Kemampuan meningkatkan pengetahuan	2	5	3,79	Baik
2	Kemampuan mengubah perilaku	2	5	3,72	Baik
3	Kemampuan Mengembangkan niat	2	5	3,79	Baik
4	Kemampuan menjelaskan teori	2	5	3,78	Baik
5	Kemampuan memahami dan menjelaskan suatu fenomena	2	5	3,80	Baik
6	Kemampuan Memprediksi suatu fenomena	2	5	3,73	Baik
7	Kemampuan mengantisipasi fenomena yang terjadi	2	5	3,82	Baik
8	Kemampuan mengembangkan ide	2	5	3,79	Baik
9	Kemampuan mengembangkan wawasan dan persepsi tentang tujuan	2	5	3,83	Baik
				3,78	Baik

Sumber: Lampiran Hasil Olah Data SPSS.

Dari Tabel 4.3.b memperlihatkan bahwa rata-rata tingkat pengetahuan menurut masing-masing indikator atau pernyataan dari variabel terikat ini sudah baik (3,78).

3) Motivasi Kerja (X_2)

Motivasi kerja dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang menimbulkan keinginan dan kesediaan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi. Lebih jelasnya ditunjukkan pada Tabel 4.4a dibawah ini:

Tabel 4.4a
Distribusi Persentase Pegawai Menurut Variabel Motivasi Kerja
Kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa

Kategori	Skala Interval	Responden	
		Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Baik	4.01 – 5.00	17	10,10
Baik	3.01 – 4.00	129	76,30
Kurang Baik	2.01 – 3.00	23	13,60
Tidak Baik	1.01 – 2.00	0	0,00
Sangat Tidak Baik	0.00 – 1.00	0	0,00
Total		169	100,00

Sumber: Lampiran Hasil Olah Data SPSS.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.4a menunjukkan bahwa pada umumnya motivasi kerja sudah baik yaitu terdapat 129 responden atau 76,30% menyatakan baik dan 23 responden atau 13,60% yang menyatakan sangat baik. Tapi masih terdapat jawaban responden dengan kategori kurang baik yaitu

sebanyak. Sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 23 responden atau 13,6%. Hal ini menunjukkan bahwa masih perlu peningkatan motivasi kerja pegawai agar pelayanan semakin baik.

Tabel 4.4b
Rata-Rata Nilai Motivasi Kerja Menurut Item Indikator

No	Indikator	Penilaian			Keterangan
		Min	Maks	Rata-Rata	
1	Memenuhi kebutuhan hidup	2	5	3,41	Baik
2	Mendapatkan kesempatan mengembangkan kemampuan potensi diri	2	5	3,49	Baik
3	Pelatihan untuk mengembangkan Kemampuan potensi diri	2	5	3,51	Baik
4	Kualitas pekerjaan yang dihasilkan selama ini	2	5	3,50	Baik
5	Harapan terhadap atasan yang bertindak adil pada seluruh pegawai	2	5	3,52	Baik
6	Harapan untuk berkarir lebih tinggi dari sekarang	2	5	3,59	Baik
7	Harapan terhadap kondisi fisik tempat kerja yang baik	2	5	3,65	Baik
8	Kepuasan terhadap gaji yang diperoleh	2	5	3,75	Baik
9	Pemberian bonus yang ada saat ini	2	5	3,58	Baik
10	Pelaksanaan jaminan hari tua yang berlaku bagi para pegawai	2	5	3,46	Baik
				3,55	Baik

Sumber: Lampiran Hasil Olah Data SPSS.

Dari Tabel 4.4.b memperlihatkan bahwa rata-rata motivasi kerja menurut masing-masing indikator atau pernyataan dari variabel terikat ini sudah baik (3,55).

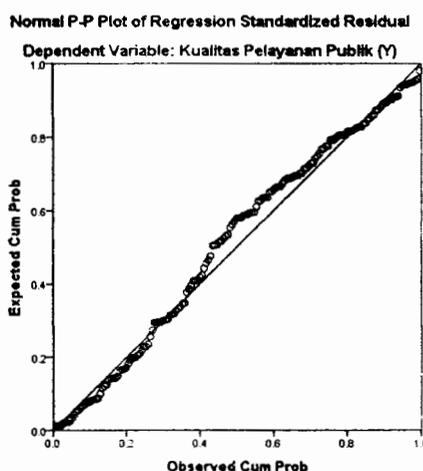
c. Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian ini bertujuan untuk memperoleh nilai penduga yang tidak bias dan efisien dari suatu persamaan regresi berganda, maka datanya harus memenuhi kriteria asumsi klasik sebagai berikut:

1). Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat tampilan *normal probability plot*. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Adapun hasil pengujian grafis normalitas dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Gambar 4.1



Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian grafik *normal probability plot*, tampak bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Pengujian distribusi data yang dilakukan dengan metode grafis ini menunjukkan hasil yang dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan karena telah memenuhi asumsi normalitas.

2). Uji Multikolinearitas

Keberadaan multikolinearitas dalam suatu regresi akan mengganggu hasil regresi penelitian, sehingga tidak menghasilkan parameter yang efisien dan efektif yang akan membuat kesalahan dalam parameter yang dihasilkan. Pengujian multikolinearitas ini dilakukan dengan cara melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai tolerance. Jika nilai VIF < 10 dan tolerance > 0,10 maka dinyatakan tidak terjadi korelasi sempurna antara variabel independen dan sebaliknya (Ghozali:2003).

Adapun hasil perhitungan nilai VIF dan Tolerance yang dilakukan untuk regresi dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel Hasil Uji Multikolinearitas.

Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Keterangan
Tingkat Pengetahuan (X_1)	0,855	1,169	Non Multikol
Motivasi Kerja (X_2)	0,855	1,169	Non Multikol

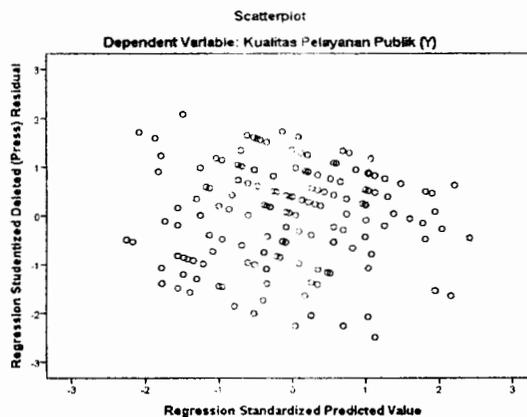
Sumber:Hasil Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa angka *tolerance* dari variabel independen semuanya menunjukkan angka $> 0,10$, hal ini berarti bahwa tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Kemudian untuk angka *variabel inflation factor* (VIF), semua variabel independen menunjukkan $VIF < 10$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas antara variabel independen tersebut.

3). Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melihat apakah pengambilan sampel dilakukan dengan benar pada populasi yang tepat atau dengan kata lain apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual regresi. Suatu model regresi yang mengandung heterokedastisitas akan menghasilkan parameter yang bias yang akan menyebabkan kesalahan dalam perlakuan. Suatu model regresi yang baik apabila didalamnya tidak diperoleh heterokedastisitas melainkan homokedastisitas. Heterokedastisitas diuji dengan menggunakan grafik *scatterplot*. Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang), maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Adapun hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Gambar di bawah ini.



Gambar 4.2 Hasil Uji heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 4.2 tampak bahwa persebaran data tidak membentuk pola yang jelas, titik-titik data menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi.

d. Pengujian Hipotesis (Analisis Regresi Linier Berganda)

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa regresi berganda yang diestimasi telah memenuhi syarat asumsi-asumsi klasik sehingga diharapkan hasilnya akan baik dalam menganalisis “Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan kebersihan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa”. Pengujian terhadap hasil regresi yang diperoleh dilakukan pengujian secara serempak dengan menggunakan uji-F dan pengujian secara parsial menggunakan uji-t. Untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut.

1). Pengujian Hipotesis (Uji F)

Pengujian uji F bertujuan untuk melihat “Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan kebersihan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa” dengan melihat nilai F-hitungnya. Adapun hasil pengujian uji F dapat dilihat pada tabel 4.15.

Data pada Tabel 4.15 menunjukkan bahwa nilai F-hitung yang diperoleh adalah 39,701 dengan tingkat signifikansi 0,000, sedangkan nilai F-tabel ($df_1=2$; $df_2=166$; $\alpha=0,05$) diperoleh 3,050. Dengan demikian, nilai $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ atau $18,659 > 3,050$ yang berarti nilai ini menyatakan hubungan yang positif dan signifikan pada tingkat signifikansi 5 persen. Dengan hasil ini, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Tingkat Pengetahuan dan Motivasi Kerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan kebersihan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa, sehingga hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “Tingkat Pengetahuan dan Motivasi Kerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan kebersihan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa” dapat diterima.

Tabel 4.6. Pengujian Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.508	2	1.254	18.659	.000 ^b
	Residual	11.154	166	.067		
	Total	13.662	168			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan kebersihan (Y)

b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (X2), Tingkat Pengetahuan (X1)

Sumber: Hasil Analisis Data, 2017

2). Pengujian Hipotesis secara Parsial

Pengujian secara parsial digunakan untuk melihat “Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan kebersihan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa” secara sendiri-sendiri. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada nilai t-hitungnya, sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh digunakan angka beta atau *standardized coefficient*. Adapun hasil pengujian secara parsial (t-hitung) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7. Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.280	.219		14.963	.000		
Tingkat Pengetahuan (X1)	.143	.055	.196	2.591	.010	.855	1.169
Motivasi Kerja (X2)	.212	.051	.313	4.131	.000	.855	1.169

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan kebersihan (Y)

Sumber: Hasil Analisis Data, 2017

Berdasarkan pengujian secara parsial seperti pada Tabel 4.7 menunjukkan variabel Tingkat Pengetahuan dan Motivasi Kerja Pegawai secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan kebersihan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa. Hal ini dapat diketahui dari nilai t-hitung > t-tabel yakni 1,974 diperoleh dari (df=166; $\alpha=0,05$) dan dapat juga dilihat melalui tingkat signifikansinya dimana kolom sig./probabilitas pada tabel 13 diperoleh nilai signifikansi < 0,05 yaitu variabel Tingkat Pengetahuan dengan t-hitung 2,591 > 1,974 atau signifikansi

0,010 < 0,05 dan kompetensi dengan t-hitung 4,131 > 1,974 atau signifikansi 0,000 < 0,05. Dari kedua variabel bebas tersebut, yang memberi pengaruh dominan adalah variabel Motivasi Kerja Pegawai.

Selanjutnya dapat pula diketahui hasil persamaan regresi linier berganda dari model penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,280 + 0,143X_1 + 0,212X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta (b_0) = 3,280, yang menunjukkan bahwa jika Tingkat Pengetahuan dan Motivasi Kerja Pegawai dalam keadaan tetap atau tidak mengalami perubahan, maka Kualitas Pelayanan kebersihan adalah sebesar 3,280 satuan.
- b. $b_1 = 0,143$, yang menunjukkan bahwa Tingkat Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan kebersihan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa. Hal ini berarti semakin baik Tingkat Pengetahuan pegawai, maka Kualitas Pelayanan kebersihan cenderung meningkat sebesar 0,143 satuan. Besarnya pengaruh variabel Tingkat Pengetahuan terhadap Kualitas Pelayanan kebersihan dapat diketahui dari angka beta atau *standardized coefficient* yaitu 0,196 atau 19,6 persen.
- c. $b_2 = 0,212$, yang menunjukkan bahwa Motivasi Kerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan kebersihan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa. Hal ini berarti semakin baik Motivasi Kerja Pegawai, maka Kualitas Pelayanan kebersihan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

Kabupaten Mamasa cenderung meningkat sebesar 0,212 satuan. Besarnya pengaruh variabel Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan kebersihan dapat diketahui dari angka beta atau *standardized coefficient* yaitu 0,313 atau 31,3 persen.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa dari kedua variabel yang signifikan tersebut, ternyata variabel Motivasi Kerja Pegawai yang mempunyai pengaruh paling dominan dalam Kualitas Pelayanan kebersihan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa, karena diperoleh angka beta atau *standardized coefficient* yang lebih besar dari variabel lainnya. Dengan demikian, hipotesis kedua dari penelitian ini yang menyatakan "Motivasi Kerja Pegawai merupakan variabel yang lebih dominan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan kebersihan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa" dapat diterima.

Berdasarkan keseluruhan uraian tentang analisis hubungan variabel penelitian, baik melalui pengujian secara regresi dan koefisien korelasi, menunjukkan bahwa masing-masing pengujian memiliki tujuan yang berbeda-beda dalam penggunaannya. Namun demikian, perbedaan tersebut pada saat yang sama menunjukkan keterkaitan dan saling memperkuat antara satu dengan yang lainnya, yaitu bahwa Tingkat Pengetahuan dan motivasi kerja tidak hanya mempunyai hubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan kebersihan, sebagaimana yang ditunjukkan oleh analisa korelasi, akan tetapi lebih dari itu bahwa ketiga variabel tersebut mempunyai hubungan yang positif, seperti yang ditunjukkan oleh analisa koefisien korelasi pearson, dan sedang kekuatan pengaruhnya yang ditimbulkan oleh Tingkat Pengetahuan dan motivasi kerja

terhadap kualitas pelayanan kebersihan seperti yang ditunjukkan oleh analisis regresi.

Pengaruh tingkat pengetahuan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kebersihan, sebagaimana yang ditunjukkan oleh hasil pengujian tersebut di atas, menunjukkan bahwa variabel tingkat pengetahuan yang meliputi ; dimensi tehnik, teori dan nilai/gagasan dan variabel motivasi kerja meliputi motif, harapan dan insentif masing-masing secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan kebersihan, yang meliputi ; dimensi keandalan, dimensi ketanggapan, dimensi keyakinan, dimensi empati dan dimensi berwujud.

Dengan demikian, berdasarkan kajian ini dapat diperoleh gambaran bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa, maka diperlukan usaha-usaha meningkatkan tingkat pengetahuan aparatur yang meliputi ; dimensi tehnik, teori dan nilai/gagasan dan variabel motivasi kerja meliputi motif, harapan dan insentif.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada sub bab sebelumnya, selanjutnya akan dibahas hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh Tingkat Pengetahuan terhadap Kualitas Pelayanan kebersihan

Dari hasil uji t hipotesis pertama didapatkan bahwa tingkat pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kebersihan, sehingga baik tidaknya tingkat pengetahuan pegawai akan diikuti oleh baik buruknya kualitas pelayanan kebersihan.

Tingkat pengetahuan erat kaitannya dengan pendidikan dan pengalaman. Ketiga konsep ini mempengaruhi seseorang dalam melakukan suatu tindakan. Pengalaman dan pengetahuan yang banyak akan sangat membantu seseorang dalam memecahkan persoalan yang dihadapinya, dalam hal ini membantu pegawai dalam memberi pelayanan publik dengan kualitas prima.

Tingkat pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap sesuatu objek tertentu (Notoatmojo, 2003).

Secara teknik untuk meningkatkan pengetahuan adalah melalui pendidikan. Menurut (Siagian 2005:74) Pendidikan dalam sebuah negara atau daerah dapat disoroti dalam berbagai sudut pandang, seperti semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka mereka dianggap memiliki pengetahuan dan keterampilan yang makin tinggi pula

Pendidikan diyakini banyak kalangan sebagai kunci keberhasilan kompetisi masa depan. Juga sebagai sesuatu yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia dan pembangunan, senantiasa dikaitkan dengan pendidikan. Untuk dapat menangkap berbagai peluang yang telah terbuka di depan mata, maka upaya utama yang harus dilakukan oleh masyarakat dan pemerintah daerah adalah membangun SDM yang berkualitas (Wasistiono, 2001:39).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dari Marcel (2010), Ahmad Ardin (2013) dan Muzakkir (2016). Dimana dalam penelitian mereka, tingkat pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kebersihan, maka pimpinan seharusnya memperhatikan tingkat pengetahuan pegawai agar selalu dimutakhirkan melalui pendidikan dan pelatihan-pelatihan.

2. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan kebersihan

Dari hasil uji t hipotesis kedua didapatkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kebersihan, sehingga tinggi rendahnya motivasi kerja pegawai akan diikuti oleh baik buruknya kualitas pelayanan kebersihan.

Motivasi merupakan segala sesuatu yang menimbulkan keinginan dan kesediaan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi. Kualitas pelayanan kebersihan akan meningkat apabila pegawai memiliki motivasi yang kuat. Menurut Atkinson, kekuatan motivasi bisa berwujud dalam bentuk persamaan $\text{motivasi} = f(\text{motif} + \text{harapan} + \text{insentif})$. Kekuatan motivasi untuk melakukan beberapa kegiatan adalah satu fungsi dari: (1) Kekuatan yang menjadi alasan bergerak adalah suatu keadaan dimana di dalam diri setiap orang, tingkatan alasan atau motif-motif yang menggerakkan tersebut menggambarkan tingkat untuk memenuhi suatu kepentingan, (2) Harapan adalah dimana kemungkinan atau keyakinan perbuatan akan mencapai tujuan, dan (3) Nilai dan insentif dimana ganjaran-ganjarannya demi mencapai tujuan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya dari Muh. Irvan (2010), Juwartini (2010), Ahmad Ardin (2013), Asmawati Adil (2016), dan Muzakkir (2016) bahwa variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Hasil penelitian ini memberi implikasi bahwa pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kebersihan hendaknya memberi perhatian khusus pada peningkatan motivasi pegawai melalui upaya-upaya pemberian reward yang sesuai dengan pengukuran kinerja mereka.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan penelitian tentang Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kebersihan di Kelurahan Mamasa Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat dengan menggunakan indikator/parameter, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat pengetahuan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik. Ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan pegawai yang bertambah baik akan menghasilkan kualitas layanan publik yang lebih baik.
2. Motivasi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik. Ini menunjukkan bahwa motivasi pegawai yang bertambah baik akan menghasilkan kualitas layanan publik yang lebih baik.

B. Saran

Sesuai kesimpulan yang diuraikan sebelumnya, maka dapat diusulkan saran-saran sebagai berikut:

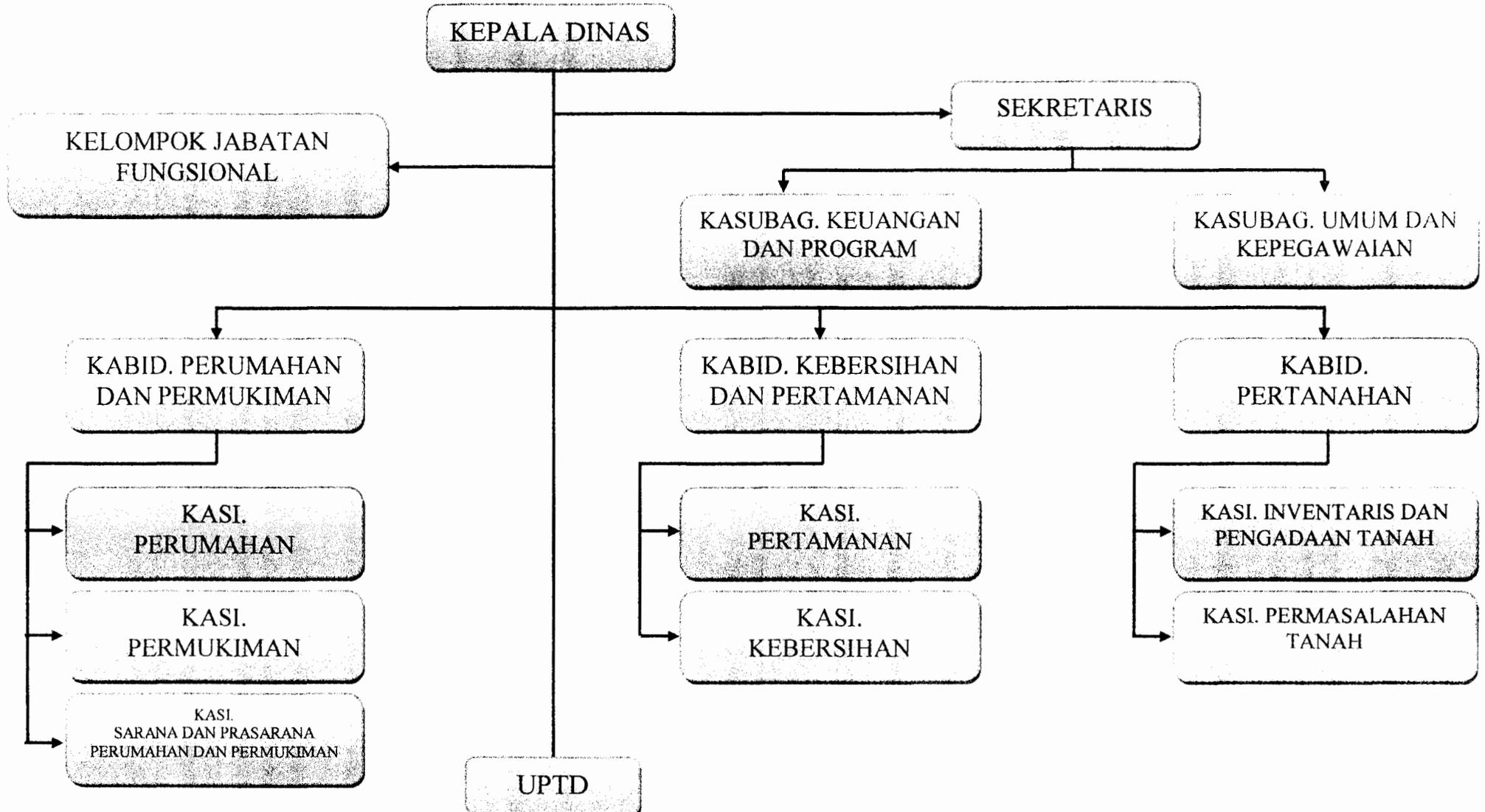
1. Sebaiknya tingkat pengetahuan pegawai dioptimalkan, khususnya dalam hal memperhatikan kualitas layanan publik dengan jalan memfasilitasi mereka mengikuti pendidikan dan pelatihan yang terkait dengan kompetensi mereka.
2. Diharapkan pimpinan memberi motivasi tambahan kepada pegawai dengan jalan memberi mereka reward yang tepat sehingga diharapkan mereka bisa bergairah dalam memberikan layanan publik yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Allyn & Bacon, 1995. Gunter, Mary Alice, Thomas H. Estes and Jan Hasbrouck Schwab, Instruction: A Models Approach. Massachusetts.
- Barata, A.D., 2006. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Cetakan Ketiga. Jakarta: Gramedia.
- Buchari, Zainun, 2001. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama Buku I. Jakarta: Salemba Empat
- Davis, B.L. & MacNeilage, P.F. (1990). The Acquisition of Vowels: A Case Study. *Journal of Speech and Hearing Research*, 33, 16-27.
- Dwiyanto, Agus, 1995: Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Yogyakarta, Fisipol Universitas Gajah Mada
- Fandy, Tjiptono, 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gasperrz, Vincent, DR 2001: Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas, Gramedia, Pustaka Utama, Jakarta.
- Kaloh, J, 2002. Mencari Bentuk Otonomi Daerah. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kasmir, 2006. Etika Customer Service. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kerlinger (2000). Asas-asas Penelitian Behavioral. Yokyakarta: Gaja Mada University Press.
- Kotler, Philip. 1995. Manajemen Pemasaran. Jakarta. Penerbit Erlangga
- Lewis, Gilman. 2005. *The Fungtions of Government*. London: Free Press of Glencoe.
- Moenir, 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality Audits Implication", *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
- Rasyid, M. Ryaas. 2000. Makna Pemerintahan, Jakarta: Yarsif Watampone.
- Rasyid, M. Ryaas, 1997: Jurnal Ilmu Pemerintahan (Edisi 6), Jakarta, IIP Press.

- Ratminto dan Winarsih, 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Robbins, Stephen P. 2001. Perilaku Organisasi, Edisi 8. Prentice Hall, Jakarta.
- Roth, 1926. Public Administration. New York: Prentice-Hall, Inc.
- Rustian, Kamaluddin. 1983. Beberapa Aspek Pembangunan Nasional dan Daerah. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Saefullah, Djadja. A. (1999). Jurnal Publik. Jakarta:Gramedia.
- Saefullah, 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: Fisip UNPAD.
- Siagian, P. Sondang. 2005. Fungsi-fungsi Manajemen. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara.
- Siagian P.Sondang. 2005. Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi. Haji Mas Agung: Jakarta.
- Soerjono, Soekanto. 1990. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: PT. Rajawali.
- Supranto. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Rineka Cipta, 239.
- Supriatna, T, 2000. Birokrasi Pemberdayaan dan Pengentasan Kemiskinan. Bandung: Humaniora Utama Press.
- Sutisna. 2002. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Suwarto, 1999, Kepemimpinan dan Motivasi, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Singarimbun, Masri.1995. Metode Penelitian Survei. LP3S, Jakarta.
- Supriatna Tjahja. 2000. Strategi Pembangunan dan Kemiskinan. Rineke Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2002. Metode Penelitian Administrasi. Bandung:CV Alfabeta.
- Umar, Husein., 2003, Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Cetakan kelima Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wasistiono, Sadu. 2001, Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah, Alqaprint, Jatinangor.

Lampiran 1: Struktur Organisasi Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa



41	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3,11
42	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56
43	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3,11
44	4	4	3	5	4	4	3	4	4	35	3,89
45	3	5	4	5	4	4	4	5	5	39	4,33
46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40	4,44
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3,11
49	3	4	3	2	4	3	3	3	3	28	3,11
50	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3,11
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
52	2	2	2	2	4	4	4	4	4	28	3,11
53	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29	3,22
54	3	3	3	4	5	4	5	5	4	36	4,00
55	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34	3,78
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11
57	5	3	3	4	3	3	3	4	4	32	3,56
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89
59	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29	3,22
60	4	5	3	4	4	4	4	3	4	35	3,89
61	4	4	4	4	5	4	3	4	4	36	4,00
62	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40	4,44
63	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41	4,56
64	2	2	2	2	5	4	4	4	4	29	3,22
65	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4,11
66	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4,11
67	5	4	5	4	3	3	4	4	5	37	4,11
68	4	4	3	3	4	3	4	3	3	31	3,44
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3,89
70	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	4,11
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89
72	4	3	2	3	3	3	3	3	3	27	3,00
73	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	3,67
74	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34	3,78
75	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	3,78
76	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33	3,67
77	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30	3,33
78	3	3	4	4	4	3	4	4	3	32	3,56
79	3	3	3	2	3	4	4	4	3	29	3,22
80	4	3	4	4	4	3	3	3	4	32	3,56
81	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3,78
82	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33	3,67
83	4	3	4	3	3	3	3	3	4	30	3,33
84	3	4	3	3	4	4	4	4	3	32	3,56
85	3	3	4	3	4	3	4	4	4	32	3,56
86	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31	3,44

87	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30	3,33
88	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33	3,67
89	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33	3,67
90	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30	3,33
91	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	3,33
92	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30	3,33
93	4	3	3	3	4	3	4	4	2	30	3,33
94	4	3	3	4	3	3	4	4	2	30	3,33
95	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34	3,78
96	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89
97	3	4	4	3	3	4	3	3	4	31	3,44
98	4	5	4	4	4	4	4	3	4	36	4,00
99	2	4	4	4	4	2	4	4	4	32	3,56
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
101	3	2	4	4	4	4	4	3	3	31	3,44
102	4	3	4	5	5	3	5	5	4	38	4,22
103	4	3	4	5	5	3	5	5	4	38	4,22
104	4	5	4	4	4	2	4	3	4	34	3,78
105	2	4	4	4	4	2	4	4	4	32	3,56
106	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34	3,78
107	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33	3,67
108	4	3	4	3	4	4	3	4	4	33	3,67
109	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34	3,78
110	5	4	3	3	3	3	4	3	3	31	3,44
111	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33	3,67
112	4	4	4	4	5	4	4	3	3	35	3,89
113	5	4	4	4	4	4	4	3	4	36	4,00
114	4	4	5	4	4	5	5	4	4	39	4,33
115	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	4,11
116	4	4	4	4	4	2	3	4	2	31	3,44
117	5	4	3	4	3	4	3	3	5	34	3,78
118	5	4	4	4	4	2	4	4	4	35	3,89
119	3	3	3	4	4	4	4	4	2	31	3,44
120	5	4	4	3	3	4	3	3	4	33	3,67
121	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43	4,78
122	5	4	5	5	5	4	5	4	5	42	4,67
123	4	3	4	3	4	3	4	3	2	30	3,33
124	4	3	4	4	4	3	5	4	5	36	4,00
125	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33	3,67
126	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33	3,67
127	2	2	4	4	2	3	3	4	4	28	3,11
128	3	3	3	3	3	4	4	5	5	33	3,67
129	3	3	4	3	4	4	4	5	5	35	3,89
130	3	4	3	3	3	4	3	5	5	33	3,67
131	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78
132	4	4	4	2	3	4	2	3	3	29	3,22

133	3	5	4	4	4	5	4	5	4	38	4,22
134	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34	3,78
135	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34	3,78
136	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31	3,44
137	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32	3,56
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
140	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3,89
141	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3,89
142	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	3,78
143	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34	3,78
144	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34	3,78
145	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56
146	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33	3,67
147	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	3,78
148	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3,78
149	3	4	3	3	4	4	4	4	4	33	3,67
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
151	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3,89
152	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3,89
153	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3,89
154	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34	3,78
155	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56
156	3	4	3	3	4	3	4	4	4	32	3,56
157	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3,89
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
163	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3,89
164	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34	3,78
165	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3,89
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
169	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39	4,33

Lampiran 3: Data Penelitian Variabel Motivasi Kerja Pegawai (X2) pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa

Res p.	Motivasi Kerja (X2)										Rerat a	
	Motif				Harapan			Insentif				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	32	3,20
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
3	4	3	4	2	3	4	4	4	2	4	34	3,40
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	3,90
5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	35	3,50
6	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	34	3,40
7	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	39	3,90
8	2	2	3	2	3	4	4	5	3	4	32	3,20
9	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	45	4,50
10	3	3	3	2	4	4	3	5	4	4	35	3,50
11	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	34	3,40
12	2	3	2	2	4	5	5	5	4	5	37	3,70
13	4	4	4	2	3	4	3	5	3	4	36	3,60
14	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	3,80
15	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	42	4,20
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	4,10
17	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	36	3,60
18	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	33	3,30
19	2	2	3	2	4	5	4	4	4	4	34	3,40
20	3	5	3	5	3	5	4	4	3	4	39	3,90
21	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	36	3,60
22	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	39	3,90
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
24	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	28	2,80
25	2	3	3	2	4	4	4	5	4	4	35	3,50
26	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38	3,80
27	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	34	3,40
28	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4,10
29	4	4	5	5	2	4	4	4	3	2	37	3,70
30	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30	3,30
31	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	32	3,20
32	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	35	3,50
33	2	4	3	3	5	4	3	4	4	3	35	3,50
34	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	33	3,30
35	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	34	3,40
36	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37	3,70
37	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	30	3,00
38	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42	4,20
39	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	31	3,10
40	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2,90
41	2	3	4	4	2	4	2	2	4	4	31	3,10

42	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	34	3,40
43	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	31	3,10
44	3	4	4	3	3	2	2	2	4	2	29	2,90
45	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38	3,80
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,90
47	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38	3,80
48	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	37	3,70
49	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	32	3,20
50	4	2	4	4	2	2	3	2	2	2	27	2,70
51	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	36	3,60
52	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	30	3,00
53	4	3	4	2	4	4	2	2	4	4	33	3,30
54	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38	3,80
55	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37	3,70
56	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	31	3,10
57	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36	3,60
58	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	35	3,50
59	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	35	3,50
60	5	3	2	3	4	3	4	3	4	4	35	3,50
61	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	36	3,60
62	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	37	3,70
63	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	43	4,30
64	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35	3,50
65	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	39	3,90
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	3,90
67	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45	4,50
68	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	41	4,10
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3,90
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	3,90
71	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	39	3,90
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
73	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	34	3,40
74	2	2	3	4	4	2	2	4	3	3	29	2,90
75	2	2	4	4	4	2	3	5	5	4	35	3,50
76	2	2	3	4	4	2	3	5	5	4	34	3,40
77	2	2	4	4	4	2	2	4	4	3	31	3,10
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	3,10
79	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	29	2,90
80	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	25	2,50
81	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3	38	3,80
82	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	32	3,20
83	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	32	3,20
84	2	4	2	2	3	3	2	4	4	2	28	2,80
85	3	5	4	3	3	3	2	4	4	2	33	3,30
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
87	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	35	3,50

88	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	28	2,80
89	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	26	2,60
90	2	2	2	2	2	3	3	5	5	4	30	3,00
91	2	2	2	2	2	3	3	5	5	4	30	3,00
92	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	26	2,60
93	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	42	4,20
94	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	30	3,00
95	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34	3,40
96	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36	3,60
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3,90
98	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40	4,00
99	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33	3,30
100	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36	3,60
101	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	39	3,90
102	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	43	4,30
103	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	43	4,30
104	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	34	3,40
105	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38	3,80
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
107	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	42	4,20
108	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	42	4,20
109	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	30	3,00
110	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	31	3,10
111	5	5	5	5	2	3	4	4	4	3	40	4,00
112	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	30	3,00
113	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	31	3,10
114	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	43	4,30
115	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	32	3,20
116	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4,40
117	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4,40
118	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	32	3,20
119	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	40	4,00
120	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	38	3,80
121	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40	4,00
122	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	42	4,20
123	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38	3,80
124	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	37	3,70
125	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	3,90
126	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	36	3,60
127	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	33	3,30
128	4	4	2	3	4	4	2	4	3	4	34	3,40
129	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38	3,80
130	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	29	2,90
131	2	3	2	2	3	3	4	4	3	2	28	2,80
132	2	4	2	2	2	3	4	4	4	2	29	2,90
133	3	4	4	4	2	3	4	4	4	2	34	3,40

134	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	35	3,50
135	4	4	2	4	2	3	4	5	5	4	37	3,70
136	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	32	3,20
137	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	35	3,50
138	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	37	3,70
139	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	35	3,50
140	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38	3,80
141	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	3,80
142	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	32	3,20
143	3	3	4	5	2	3	4	4	4	3	35	3,50
144	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	34	3,40
145	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	39	3,90
146	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	37	3,70
147	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	32	3,20
148	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	36	3,60
149	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	38	3,80
150	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	3,80
151	3	3	3	3	3	5	5	3	2	2	32	3,20
152	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36	3,60
153	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	34	3,40
154	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	36	3,60
155	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	35	3,50
156	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	35	3,50
157	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	33	3,30
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
159	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38	3,80
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3,90
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
162	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	34	3,40
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3,90
164	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	36	3,60
165	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38	3,80
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	3,10
169	3	3	4	4	2	2	3	4	4	2	31	3,10

40	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	53	4,42
41	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	53	4,42
42	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	51	4,25
43	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	52	4,33
44	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49	4,08
45	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	54	4,50
46	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	57	4,75
47	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	51	4,25
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4,00
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4,00
50	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50	4,17
51	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	51	4,25
52	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	52	4,33
53	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	51	4,25
54	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49	4,08
55	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4,08
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50	4,17
57	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52	4,33
58	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	55	4,58
59	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	57	4,75
60	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	58	4,83
61	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58	4,83
62	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	4,92
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5,00
64	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	56	4,67
65	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	55	4,58
66	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	57	4,75
67	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	57	4,75
68	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	54	4,50
69	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	57	4,75
70	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58	4,83
71	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	57	4,75
72	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	57	4,75
73	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	55	4,58
74	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	55	4,58
75	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	54	4,50
76	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	52	4,33
77	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	54	4,50
78	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	57	4,75
79	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	56	4,67
80	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57	4,75
81	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	57	4,75
82	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	56	4,67
83	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	52	4,33
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4,00
85	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	52	4,33

86	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50	4,17
87	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	51	4,25
88	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50	4,17
89	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	48	4,00
90	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50	4,17
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4,08
92	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50	4,17
93	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59	4,92
94	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59	4,92
95	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	57	4,75
96	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	56	4,67
97	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59	4,92
98	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	58	4,83
99	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	57	4,75
100	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	57	4,75
101	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	58	4,83
102	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	56	4,67
103	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	4,92
104	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	57	4,75
105	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58	4,83
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5,00
107	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	57	4,75
108	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	56	4,67
109	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	57	4,75
110	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	55	4,58
111	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58	4,83
112	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	55	4,58
113	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	4,92
114	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58	4,83
115	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	56	4,67
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5,00
117	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	4,92
118	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	56	4,67
119	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	56	4,67
120	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	56	4,67
121	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	53	4,42
122	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	53	4,42
123	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	53	4,42
124	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	52	4,33
125	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	52	4,33
126	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	56	4,67
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	50	4,17
128	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	52	4,33
129	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	55	4,58
130	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	56	4,67
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49	4,08

132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49	4,08
133	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	54	4,50
134	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	54	4,50
135	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	51	4,25
136	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	54	4,50
137	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	50	4,17
138	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	58	4,83
139	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50	4,17
140	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	54	4,50
141	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	54	4,50
142	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	54	4,50
143	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	55	4,58
144	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	56	4,67
145	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	52	4,33
146	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	56	4,67
147	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	56	4,67
148	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	54	4,50
149	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	56	4,67
150	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	55	4,58
151	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59	4,92
152	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59	4,92
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5,00
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5,00
155	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59	4,92
156	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	53	4,42
157	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	55	4,58
158	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	53	4,42
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5,00
160	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	4,92
161	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59	4,92
162	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59	4,92
163	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	56	4,67
164	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	52	4,33
165	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	57	4,75
166	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	58	4,83
167	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59	4,92
168	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	57	4,75
169	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	53	4,42

Lampiran 5:Kuisisioner Penelitian

KUESIONER

Kepada Yth. Bapak/Ibu Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Mamasa, dengan ini saya memohon kesediaannya untuk menjawab semua pertanyaan yang diajukan pada kuesioner di bawah ini untuk melengkapi data-data yang diperlukan sehubungan dengan penyusunan Tesis yang berjudul: “PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEBERSIHAN DI KELURAHAN MAMASA KABUPATEN MAMASA”. Jawaban Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya dan tidak ada kaitannya sama sekali dengan penilaian kinerja Bapak/Ibu di instansi ini.

Demikian permohonan ini, atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Hormat Saya,

Harmyanti Arruansolo B
NIM:500654812

PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TERBUKA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UPBJJ MAJENE
2017

**“PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN DAN MOTIVASI KERJA
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEBERSIHAN
PADA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN
PERTANAHAN KABUPATEN MAMASA”**

Peneliti:

HARMYANTI ARRUANSOLO B

PETUNJUK PENGISIAN:

- Lingkari jawaban yang anda anggap sesuai pada kolom jawaban yang tersedia di samping pernyataan.
- Penjelasan bobot penilaian:
 - 5 = Sangat Setuju (SS)
 - 4 = Setuju (S)
 - 3 = Kurang Setuju (KS)
 - 2 = Tidak Setuju (TS)
 - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

- 5 = Sangat Penting (SP)
- 4 = Penting (P)
- 3 = Kurang Penting (KP)
- 2 = Tidak Penting (TP)
- 1 = Sangat Tidak Penting (STP)

- 5 = Sangat Baik (SB)
- 4 = Baik (B)
- 3 = Kurang Baik (KB)
- 2 = Tidak Baik (TB)
- 1 = Sangat Tidak (STB)

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Pendidikan :
4. Golongan :
5.
6. Jabatan :

A. Tingkat Pengetahuan

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Pegawai perlu meningkatkan kemampuan pengetahuan tentang pelayanan kebersihan	1	2	3	4	5
2	Pegawai perlu mengubah perilaku untuk membangun kepercayaan pelanggan	1	2	3	4	5
3	Pegawai perlu kemampuan mengembangkan niat agar terjadi perubahan sikap dan perilaku.	1	2	3	4	5
4	Pegawai perlu kemampuan mengembangkan teori tentang pelayanan kebersihan	1	2	3	4	5
5	Pegawai perlu kemampuan memahami dan menjelaskan suatu fenomena	1	2	3	4	5
6	Pegawai perlu kemampuan memprediksi suatu fenomena	1	2	3	4	5
7	Pegawai perlu kemampuan mengantisipasi fenomena yang terjadi	1	2	3	4	5
8	Pegawai perlu kemampuan mengembangkan ide atau gagasan	1	2	3	4	5
9	Pegawai perlu kemampuan mengembangkan wawasan dan persepsi tentang tujuan pelayanan	1	2	3	4	5

B. Motivasi Kerja

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Bekerja di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Mamasa dapat memenuhi kebutuhan hidup	1	2	3	4	5
2	Para Pegawai diberikan kesempatan mengikuti kursus/latihan yang berkaitan	1	2	3	4	5

	dengan pelaksanaan tugasnya.					
3	Setiap tahun agar pegawai mengikuti penataran/kursus/pelatihan	1	2	3	4	5
4	Kualitas pekerjaan dari pegawai harus lebih ditingkatkan	1	2	3	4	5
5	Harapan Pegawai terhadap atasan yang bertindak adil pada seluruh pegawai	1	2	3	4	5
6	Harapan pegawai terhadap kesempatan untuk berkarir lebih tinggi dari sekarang	1	2	3	4	5
7	Harapan pegawai terhadap kondisi fisik tempat kerja yang baik	1	2	3	4	5
8	Diberikan gaji sesuai dengan aturan perundang undangan	1	2	3	4	5
9	Perlu ada bonus sebagai perangsang dalam bekerja	1	2	3	4	5
10	Perlu pelaksanaan jaminan hari tua bagi para pegawai	1	2	3	4	5

C. Kualitas Pelayanan kebersihan

No	Pernyataan	Harapan					Kinerja				
		ST P	ST P	TP	KP	P	ST B	TB	KB	B	SB
1	Kesiapan petugas saat diperlukan sudah baik	1	1	2	3	4	5	2	3	4	5
2	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan kebutuhan/kepentingan pelanggan sudah baik	1	1	2	3	4	5	2	3	4	5
3	Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan kebutuhan pelanggan sudah baik	1	1	2	3	4	5	2	3	4	5
4	Kesiapan petugas dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat sudah baik	1	1	2	3	4	5	2	3	4	5
5	Ketepatan petugas	1	1	2	3	4	5	2	3	4	5

	dalam menanggapi permohonan pelanggan sudah baik										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6	Sikap ramah dan sopan petugas/karyawan dalam melayani pelanggan sudah baik	1	1	2	3	4	5	2	3	4	5
7	Petugas memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas kepada pelanggan dengan baik	1	1	2	3	4	5	2	3	4	5

8	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pelanggan sudah baik	1	2	3	4	5	5	2	3	4	5
9	Kesediaan petugas untuk dihubungi saat diperlukan sudah baik	1	2	3	4	5	5	2	3	4	5
10	Petugas/karyawan dalam memberikan Pelayanan selalu berpenampilan menarik dan baik	1	2	3	4	5	5	2	3	4	5

11	Kualitas pelayanan yang diterima pelanggan selalu baik	1	2	3	4	5	5	2	3	4	5
12	Kemudahan pelanggan mendapatkan akses informasi yang berhubungan dengan pelayanan sudah baik	1	2	3	4	5	5	2	3	4	5

Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Variabel Tingkat Pengetahuan (X1)
Correlations

		Correlations									
		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	Total X1
ITEM1	Pearson Correlation	1	.942**	.965**	.942**	.942**	.965**	.430	.399	.519*	.939**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.059	.082	.019	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM2	Pearson Correlation	.942**	1	.982**	.960**	.960**	.982**	.514*	.497*	.585**	.972**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.020	.026	.007	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM3	Pearson Correlation	.965**	.982**	1	.982**	.982**	1.000**	.467*	.483*	.591**	.980**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.038	.031	.006	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM4	Pearson Correlation	.942**	.960**	.982**	1	1.000**	.982**	.438	.497*	.629**	.978**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.053	.026	.003	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM5	Pearson Correlation	.942**	.960**	.982**	1.000**	1	.982**	.438	.497*	.629**	.978**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.053	.026	.003	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM6	Pearson Correlation	.965**	.982**	1.000**	.982**	.982**	1	.467*	.483*	.591**	.980**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.038	.031	.006	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM7	Pearson Correlation	.430	.514*	.467*	.438	.438	.467*	1	.460*	.632**	.581**
	Sig. (2-tailed)	.059	.020	.038	.053	.053	.038		.041	.003	.007
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM8	Pearson Correlation	.399	.497*	.483*	.497*	.497*	.483*	.460*	1	.429	.574**
	Sig. (2-tailed)	.082	.026	.031	.026	.026	.031	.041		.059	.008
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM9	Pearson Correlation	.519*	.585**	.591**	.629**	.629**	.591**	.632**	.429	1	.709**
	Sig. (2-tailed)	.019	.007	.006	.003	.003	.006	.003	.059		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Total X1	Pearson Correlation	.939**	.972**	.980**	.978**	.978**	.980**	.581**	.574**	.709**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.008	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

** . 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	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	30.25	49.039	.918	.950
ITEM2	30.20	48.589	.962	.948
ITEM3	30.15	49.292	.973	.947
ITEM4	30.20	48.484	.970	.947
ITEM5	30.20	48.484	.970	.947
ITEM6	30.15	49.292	.973	.947
ITEM7	30.05	60.050	.528	.967
ITEM8	30.40	59.516	.513	.967
ITEM9	30.40	54.463	.635	.964

b. Variabel Motivasi Kerja (X2)

Correlations

Correlations

		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	Total X2
ITEM1	Pearson Correlation	1	.550*	.456*	.419	.479*	.341	.546*	.439	.523*	.428	.727**
	Sig. (2-tailed)		.012	.043	.066	.033	.142	.013	.053	.018	.060	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM2	Pearson Correlation	.550*	1	.369	.669**	.501*	.234	.293	.499*	.396	.204	.636*
	Sig. (2-tailed)	.012		.110	.001	.025	.320	.210	.025	.084	.388	.003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM3	Pearson Correlation	.456*	.369	1	.459*	.670**	.311	.772**	.614**	.477*	.364	.784**
	Sig. (2-tailed)	.043	.110		.042	.001	.182	.000	.004	.033	.114	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM4	Pearson Correlation	.419	.669**	.459*	1	.541*	.321	.497*	.588**	.575**	.287	.733**
	Sig. (2-tailed)	.066	.001	.042		.014	.168	.026	.006	.008	.220	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM5	Pearson Correlation	.479*	.501*	.670**	.541*	1	.285	.633**	.462*	.407	.396	.753**
	Sig. (2-tailed)	.033	.025	.001	.014		.223	.003	.040	.075	.084	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM6	Pearson Correlation	.341	.234	.311	.321	.285	1	.314	.373	.434	.655**	.602*
	Sig. (2-tailed)	.142	.320	.182	.168	.223		.178	.105	.056	.002	.005
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM7	Pearson Correlation	.546*	.293	.772**	.497*	.633**	.314	1	.491*	.508*	.619**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.013	.210	.000	.026	.003	.178		.028	.022	.004	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM8	Pearson Correlation	.439	.499*	.614**	.588**	.462*	.373	.491*	1	.287	.300	.705**
	Sig. (2-tailed)	.053	.025	.004	.006	.040	.105	.028		.220	.199	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM9	Pearson Correlation	.523*	.396	.477*	.575**	.407	.434	.508*	.287	1	.280	.695**
	Sig. (2-tailed)	.018	.084	.033	.008	.075	.056	.022	.220		.233	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ITEM10	Pearson Correlation	.428	.204	.364	.287	.396	.655**	.619**	.300	.280	1	.650**
	Sig. (2-tailed)	.060	.388	.114	.220	.084	.002	.004	.199	.233		.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Total X2	Pearson Correlation	.727**	.636*	.784**	.733**	.753**	.602*	.816**	.705**	.695**	.650**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	.005	.000	.001	.001	.002	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	35.75	14.934	.654	.875
ITEM2	35.70	15.589	.556	.882
ITEM3	35.95	14.366	.717	.870
ITEM4	35.65	15.503	.679	.876
ITEM5	35.60	14.674	.683	.873
ITEM6	36.00	15.579	.509	.885
ITEM7	35.70	13.800	.749	.868
ITEM8	35.85	14.661	.616	.878
ITEM9	35.50	14.368	.591	.881
ITEM10	36.05	14.892	.546	.883

**c. Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)
Correlations**

Correlations

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	Total Y	
ITEM1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .024 20	.833 ^{**} .000 20	.553 ^{**} .012 20	.411 .072 20	.797 ^{**} .000 20	.618 ^{**} .004 20	.467 .038 20	.786 ^{**} .000 20	.467 .038 20	.786 ^{**} .000 20	.786 ^{**} .000 20	.648 ^{**} .002 20	.834 ^{**} .000 20
ITEM2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.503 ^{**} .024 20	1 .447 ^{**} 20	.591 ^{**} .006 20	.410 .072 20	.467 .038 20	.634 ^{**} .003 20	.447 .048 20	.723 ^{**} .000 20	.603 ^{**} .005 20	.723 ^{**} .000 20	.574 ^{**} .008 20	.767 ^{**} .000 20	
ITEM3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.833 ^{**} .000 20	.447 ^{**} .048 20	1 .153 20	.331 .218 20	.288 .003 20	.593 ^{**} .006 20	.341 .142 20	.594 ^{**} .006 20	.341 .142 20	.594 ^{**} .006 20	.505 ^{**} .023 20	.685 ^{**} .001 20	
ITEM4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.553 ^{**} .012 20	.591 ^{**} .006 20	.331 .153 20	1 .039 20	.465 .003 20	.633 ^{**} .010 20	.559 .001 20	.663 ^{**} .000 20	.791 ^{**} .026 20	.497 .000 20	.791 ^{**} .000 20	.823 ^{**} .000 20	
ITEM5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.411 .072 20	.591 ^{**} .006 20	.331 .153 20	.465 .003 20	1 .074 20	.408 .011 20	.555 .028 20	.288 .018 20	.523 .018 20	.288 .018 20	.523 .018 20	.460 .041 20	
ITEM6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.797 ^{**} .000 20	.467 .038 20	.591 ^{**} .006 20	.465 .003 20	.633 ^{**} .010 20	1 .001 20	.679 ^{**} .003 20	.821 ^{**} .000 20	.747 ^{**} .045 20	.453 .000 20	.747 ^{**} .000 20	.813 ^{**} .000 20	
ITEM7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.618 ^{**} .004 20	.634 ^{**} .003 20	.593 ^{**} .006 20	.559 .011 20	.555 .001 20	.679 ^{**} .001 20	1 .204 20	.296 .000 20	.707 ^{**} .000 20	.296 .000 20	.707 ^{**} .000 20	.552 .012 20	
ITEM8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.467 .038 20	.447 .048 20	.341 .142 20	.663 .001 20	.288 .218 20	.621 ^{**} .003 20	.296 .204 20	1 .006 20	.594 ^{**} .010 20	.560 .010 20	.594 ^{**} .006 20	.778 ^{**} .000 20	
ITEM9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.786 ^{**} .000 20	.723 ^{**} .000 20	.594 ^{**} .006 20	.791 ^{**} .000 20	.523 .018 20	.747 ^{**} .000 20	.707 ^{**} .000 20	.594 ^{**} .006 20	1 .306 20	.594 ^{**} .000 20	1.000 ^{**} .000 20	.825 ^{**} .000 20	
ITEM10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.467 .038 20	.603 ^{**} .005 20	.341 .142 20	.497 .028 20	.288 .218 20	.453 .045 20	.296 .204 20	.560 .010 20	.594 ^{**} .006 20	1 .006 20	.594 ^{**} .006 20	.505 .023 20	
ITEM11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.786 ^{**} .000 20	.723 ^{**} .000 20	.594 ^{**} .006 20	.791 ^{**} .000 20	.523 .018 20	.747 ^{**} .000 20	.707 ^{**} .000 20	.594 ^{**} .006 20	1.000 ^{**} .000 20	.594 ^{**} .006 20	1 .000 20	.825 ^{**} .000 20	
ITEM12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.648 ^{**} .002 20	.574 ^{**} .008 20	.505 ^{**} .023 20	.823 ^{**} .000 20	.460 .041 20	.813 ^{**} .000 20	.552 .012 20	.778 ^{**} .000 20	.825 ^{**} .000 20	.505 .023 20	.825 ^{**} .000 20	1 .000 20	
Total Y	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.834 ^{**} .000 20	.767 ^{**} .000 20	.685 ^{**} .001 20	.817 ^{**} .000 20	.597 ^{**} .005 20	.845 ^{**} .000 20	.784 ^{**} .000 20	.685 ^{**} .001 20	.945 ^{**} .000 20	.646 ^{**} .002 20	.945 ^{**} .000 20	.871 ^{**} .000 20	

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

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

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	42.75	24.829	.796	.935
ITEM2	42.65	24.555	.706	.938
ITEM3	42.75	26.408	.633	.940
ITEM4	42.60	24.463	.771	.936
ITEM5	42.80	26.695	.530	.943
ITEM6	42.70	24.326	.806	.934
ITEM7	42.60	24.147	.723	.938
ITEM8	42.75	26.408	.633	.940
ITEM9	42.80	23.853	.931	.929
ITEM10	42.75	26.618	.589	.941
ITEM11	42.80	23.853	.931	.929
ITEM12	42.65	26.239	.851	.936

Lampiran 7. Deskripsi Data

Variabel Kualitas Pelayanan Kebersihan

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	6	3.6	3.6	3.6
	SB	163	96.4	96.4	100.0
	Total	169	100.0	100.0	

Tingkat Pengetahuan

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KB	1	.6	.6	.6
	B	135	79.9	79.9	80.5
	SS	33	19.5	19.5	100.0
	Total	169	100.0	100.0	

Motivasi Kerja

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KB	23	13.6	13.6	13.6
	B	129	76.3	76.3	89.9
	SB	17	10.1	10.1	100.0
	Total	169	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1.1	169	2.00	5.00	4.5148	.56806
Y1.2	169	4.00	5.00	4.5680	.49682
Y1.3	169	4.00	5.00	4.5503	.49894
Y1.4	169	4.00	5.00	4.4379	.49760
Y1.5	169	4.00	5.00	4.5266	.50077
Y1.6	169	4.00	5.00	4.5385	.50000
Y1.7	169	4.00	5.00	4.6036	.49061
Y1.8	169	4.00	5.00	4.5976	.49183
Y1.9	169	4.00	5.00	4.5858	.49405
Y1.10	169	4.00	5.00	4.6095	.48932
Y1.11	169	4.00	5.00	4.6213	.48650
Y1.12	169	4.00	5.00	4.6864	.46534
X1.1	169	2.00	5.00	3.7929	.75495
X1.2	169	2.00	5.00	3.7219	.76349
X1.3	169	2.00	5.00	3.7870	.70850
X1.4	169	2.00	5.00	3.7811	.64040
X1.5	169	2.00	5.00	3.8047	.65718
X1.6	169	2.00	5.00	3.7278	.65228
X1.7	169	2.00	5.00	3.8225	.61079
X1.8	169	3.00	5.00	3.7870	.62835
X1.9	169	2.00	5.00	3.8284	.66379
X2.1	169	2.00	5.00	3.4083	.97232
X2.2	169	2.00	5.00	3.4852	.93291
X2.3	169	2.00	5.00	3.5089	.87368
X2.4	169	2.00	5.00	3.5030	.94569
X2.5	169	2.00	5.00	3.5207	.69939
X2.6	169	2.00	5.00	3.5917	.67625
X2.7	169	2.00	5.00	3.6509	.63809
X2.8	169	2.00	5.00	3.7456	.65492
X2.9	169	2.00	5.00	3.5799	.69510
X2.10	169	2.00	5.00	3.4615	.70711

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1.1	169	2.00	5.00	4.5148	.56806
Y1.2	169	4.00	5.00	4.5680	.49682
Y1.3	169	4.00	5.00	4.5503	.49894
Y1.4	169	4.00	5.00	4.4379	.49760
Y1.5	169	4.00	5.00	4.5266	.50077
Y1.6	169	4.00	5.00	4.5385	.50000
Y1.7	169	4.00	5.00	4.6036	.49061
Y1.8	169	4.00	5.00	4.5976	.49183
Y1.9	169	4.00	5.00	4.5858	.49405
Y1.10	169	4.00	5.00	4.6095	.48932
Y1.11	169	4.00	5.00	4.6213	.48650
Y1.12	169	4.00	5.00	4.6864	.46534
X1.1	169	2.00	5.00	3.7929	.75495
X1.2	169	2.00	5.00	3.7219	.76349
X1.3	169	2.00	5.00	3.7870	.70850
X1.4	169	2.00	5.00	3.7811	.64040
X1.5	169	2.00	5.00	3.8047	.65718
X1.6	169	2.00	5.00	3.7278	.65228
X1.7	169	2.00	5.00	3.8225	.61079
X1.8	169	3.00	5.00	3.7870	.62835
X1.9	169	2.00	5.00	3.8284	.66379
X2.1	169	2.00	5.00	3.4083	.97232
X2.2	169	2.00	5.00	3.4852	.93291
X2.3	169	2.00	5.00	3.5089	.87368
X2.4	169	2.00	5.00	3.5030	.94569
X2.5	169	2.00	5.00	3.5207	.69939
X2.6	169	2.00	5.00	3.5917	.67625
X2.7	169	2.00	5.00	3.6509	.63809
X2.8	169	2.00	5.00	3.7456	.65492
X2.9	169	2.00	5.00	3.5799	.69510
X2.10	169	2.00	5.00	3.4615	.70711
Valid N (listwise)	169				

Lampiran 8. Uji Regresi Linier Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivasi Kerja (X2), Tingkat Pengetahuan (X1) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

b. All requested variables entered.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.508	2	1.254	18.659	.000 ^b
	Residual	11.154	166	.067		
	Total	13.662	168			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (X2), Tingkat Pengetahuan (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.280	.219		14.963	.000		
	Tingkat Pengetahuan (X1)	.143	.055	.196	2.591	.010	.855	1.169
	Motivasi Kerja (X2)	.212	.051	.313	4.131	.000	.855	1.169

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model Dimension		Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Tingkat Pengetahuan (X1)	Motivasi Kerja (X2)
1	1	2.987	1.000	.00	.00	.00
	2	.008	19.305	.10	.29	.97
	3	.005	23.843	.90	.71	.03

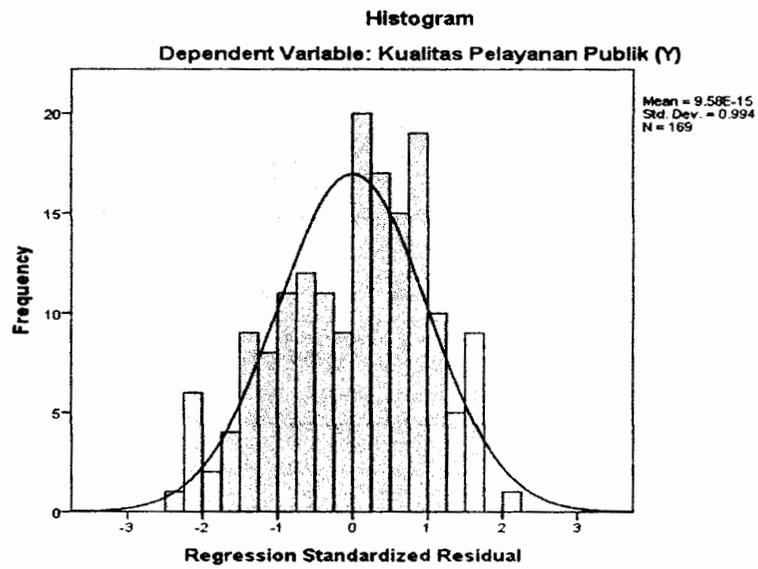
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Residuals Statistics^a

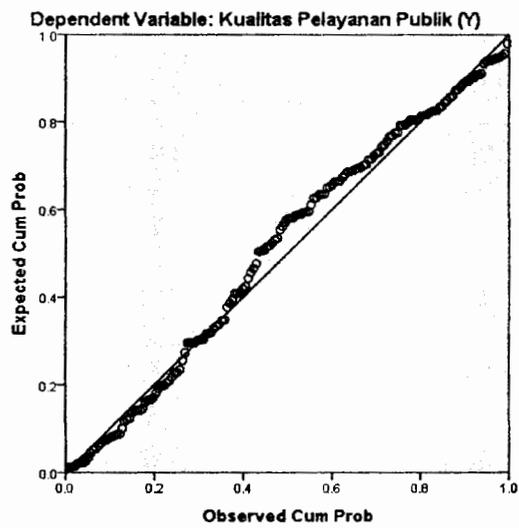
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.2951	4.8659	4.5702	.12217	169
Std. Predicted Value	-2.252	2.420	.000	1.000	169
Standard Error of Predicted Value	.020	.067	.033	.010	169
Adjusted Predicted Value	4.2973	4.8708	4.5704	.12229	169
Residual	-.62820	.53004	.00000	.25767	169
Std. Residual	-2.423	2.045	.000	.994	169
Stud. Residual	-2.451	2.064	.000	1.003	169
Deleted Residual	-.64281	.54028	-.00013	.26248	169
Stud. Deleted Residual	-2.490	2.085	-.001	1.008	169
Mahal. Distance	.013	10.282	1.988	1.904	169
Cook's Distance	.000	.047	.006	.009	169
Centered Leverage Value	.000	.061	.012	.011	169

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Lampiran 9. Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 10. Uji Heterokeditas

