# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan dibutuhkan oleh semua orang dimanapun tempatnya dan apapun profesinya, selain itu dalam kondisi masyarakat pada era modern ini, pihak instansi atau organisasi publik dituntut untuk dapat memberikan perbaikan mutu dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat ini sangat penting artinya di dalam pelaksanaan tugas-tugas aparatur pemerintahan, karena unsur utama yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas aparatur pemerintah adalah sampai sejauh mana fungsi pelayanan ini dihayati dan dilaksanakan oleh seluruh aparatur pemerintah serta pegawai lainnya, sehingga masyarakat benar-benar merasakan manfaatnya.

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan salah satu faktor yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan suatu instansi. Oleh karena itu diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian atau kompetensi akan dapat mendukung peningkatan motivasi kerja pegawai. Selama ini banyak instansi

pemerintah yang belum mempunyai pegawai dengan kompetensi yang memadai.

Menimbang bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efesiensi kinerja aparatur kecamatan perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur di Kecamatan Batulappa, bahwa Standar Operasional Prosedur di Kecamatan Batulappa sebagaimana dimaksud pada huruf a, ditetapkan dengan Keputusan Camat.

Mengingat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844).

Disiplin pegawai yang tinggi akan mampu mencapai efektifitas kerja yang maksimal, baik itu disiplin waktu, tata tertib atau peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Disiplin kerja yang tinggi akan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat tercapai secara maksimal. Pada dasarnya semakin tinggi disiplin kerja maka hasil kualitas pelayanan akan semakin baik pula. sebaliknya semakin rendah disiplin kerja maka semakin rendah pula kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah. Pelayanan yang sangat baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan sangat besar artinya dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu faktor yang sangat menentukan di dalam mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terletak pada aparatur pemerintah itu sendiri. Sebagai unsur pelaksana dalam pelaksanaan pembangunan aparatur pemerintah harus menyadari bahwa tugas-tugas mereka berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat, sehingga kemampuan dan keterampilan mereka di dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dituntut secara maksimal.

Mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas dan motivasi kerja yang prima pula. Oleh sebab itu para pegawai perlu terus dikembangkan agar mereka mempunyai kemampuan yang baik di dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pegawai merupakan sumber daya yang terpenting bagi institusi pemerintahan, salah satu implikasinya adalah pemerintah harus menyediakan investasi yang cukup di dalam mengembangkan para pegawainya, dalam arti bahwa investasi yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk para pegawai tersebut diarahkan pada penciptaan sumber daya manusia yang mempunyai nilai tambah bagi pemerintah dan masyarakat sehingga dapat menghasilkan efektivitas dan efisiensi di dalam pelaksanaan tugas-tugasnya.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pubik, yaitu “Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;´dan “bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;”

Hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan yaitu dapat menimbulkan kualitas pelayanan yang baik berasal dari motivasi kerja yang berjalan dengan baik menimbukan kinerja pegawai yang baik pula untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan setiap permohonan masyarakat yang diajukan. Motivasi kerja sangat berpengaruh dalam kelangsungan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada Kecamatan Batulappa mengindikasikan motivasi kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat diketahui melalui berbagai gejala-gejala

yang terjadi di lapangan, dimana para pegawai memiliki motivasi kerja yang berbeda-beda seperti datang tepat waktu dan ada juga yang datang dengan waktu yang lebih awal, komunikasi antar pegawai efektif baik, kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan waktu yang di tetapkan, dan pelayanan yang diberikan memberikan motivasi kerja yang baik juga kepada masyarakat yang dilayaninya, serta menjalankan komitmen dan tanggung jawab sesuai dengan tugas masing-masing.

Oleh karena itu, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di kantor kecamatan. Dalam penelitian ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Finch dan Crunkilton dalam Sudarmanto (2009:48) menyatakan bahwa, “kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu fasilitas kantor. Fasilitas kantor dibutuhkan untuk menunjang keberlangsungan kinerja karyawan. Suatu organisasi ketika menjalankan perintah, baik itu organisasi pemerintah maupun swasta, ketersediaan fasilitas kantor yang lengkap penting guna menunjang pekerjaan dan pelayanannya.

Hardiyansyah (2011:99) menyatakan bahwa, “analisis terhadap kebutuhan fasilitas kerja dan pendukung perlu dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan sumber dana”. Dengan adanya fasilitas kerja

yang memadai mampu memberikan kepuasaan dan kenyamanan bagi pegawai maupun pelanggan saat proses pelayanan. Semakin baik fasilitas kantor maka kualitas pelayanan akan semakin baik, begitu pula sebaliknya apabila fasilitas kantor rendah maka kualitas pelayanan juga buruk.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Disiplin kerja dan Motivasi Terhadap Tingkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa, untuk itu peneliti mengambil judul "**Pengaruh Disiplin kerja dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten pinrang**".

## B. Rumusan Masalah

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh siknifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh siknifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa?

## C. Tujuan Penelitian

Melihat uraian latar belakang penelitian sebagaiamana yang diungkapkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah berperngaruh antara disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa.

## D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoretis merupakan manfaat yang berhubungan dengan pengembangan ilmu, dalam hal ini adalah ilmu linguistik . Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat berguna dalam pengembangan ilmu bahasa, Khususnya dalam bidang pragmatik.
2. Manfaat praktis merupakan manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini oleh peneliti itu sendiri dan pembaca. Peneliti ini di harapkan dapat memberikan kontribusi kepada pembaca mengenai pemahaman terhadap disiplin kerja dan motivasi kerja, terutama dalam memahami kualitas pelayanan pegawai kantor Kecamatan Batulappa.

# BAB II
# KAJIAN PUSTAKA

## A. Kajian Teori

### 1. Tinjauan Tentang Disiplin Kerja

#### a. Pengertian disiplin kerja

Secara umum kedisiplinan seseorang dapat dilihat dari perilaku orang tersebut dalam menjalankan tugasnya. Secara lebih mendalam kedisiplinan memuat dimensi sikap yang melibatkan mental seseorang. Ada beberapa definisi tentang disiplin yang dikemukakan oleh para ahli antara lain: Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2014: 129) Disiplin kerja adalah pelaksanaan manajemenuntuk memperteguh pedoman pedoman organisasi.

Menurut Veithzal Rivai (2016: 825): Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Sutrisno (2009), disiplin kerja adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun

yang tidak tertulis. Disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku karyawan terhadap peraturan organisasi. Niat dapat diartikan sebagai keinginan untuk berbuat sesuatu atau kemauan untuk menyesuaikan diri dengan peraturan.

Sikap dan perilaku dalam disiplin kerja ditandai oleh berbagai inisitif, kemauan dan kehendak untuk menaati peraturan. Artinya, seseorang yang dikatakan memiliki disiplin yang tinggi tidak semata-mata taat dan patuh pada peraturan secara kaku dan mati, namun juga mempunyai kehendak (niat) untuk menyesuaikan diri dengan peraturan organisasi. Pengertian-pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja yaitu suatu proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau organisasi tersebut.

Disiplin kerja adalah kemampuan dan sikap dalam mengendalikan diri untuk taat pada suatu peraturan yang telah diberikan oleh perusahaan guna mencapai tujuan. Menurut Rofi (2012) Disiplin merupakan bentuk pengendalian diri pegawai dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat

kesungguhan tim kerja di dalam sebuah organisasi, tindakan disiplin digunakan oleh organisasi untuk memberikan sanksi terhadap pelanggaran dari aturan-aturan kerja atau dari harapan-harapan. Menurut Siswadi (2016) Disiplin merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan tersebut. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal.

Menurut Sinambela (2018) Disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Sedangkan menurut Safitri (2013) disiplin kerja adalah sikap dari seseorang atau kelompok yang taat dan patuh terhadap peraturan atau tata tertib yang berlaku, dalam melalukan tugas dan dan kewajibannya pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja menurut Afandi (2016) diantaranya adalah: (1) Faktor kepemimpinan; (2) Faktor system penghargaan; (3) Faktor kemampuan; (4) Faktor balas jasa; (5) Faktor keadilan; (6) Faktor pengawasan melekat; (7) Faktor sanksi hukuman; (8)

Faktor ketegasan; (9) Faktor hubungan kemanusiaan. Sedangkan menurut Fathoni (2006) faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja adalah tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, (gaji dan kesejahteraan), keadilan, jaminan financial dan social, waskat (pengawasan melekat), sanksi hukuman, ketegasan pimpinan dan hubungan kemanusiaan yang harmonis.

Menurut Harlie (2010) indikator disiplin kerja adalah sebagai berikut:

1) Selalu hadir tepat waktu,

2) Selalu mengutamakan presentase kehadiran,

3) Selalu mentaati ketentuan jam kerja,

4) Selalu mengutamakan jam kerja yang efisien dan efektif,

5) Memiliki keterampilan kerja pada bidang tugasnya,

6) Memiliki semangat kerja yang tinggi,

7) Memilki sikap yang baik,

8) Selalu kreatif dan inovatif dalam bekerja.

b. Faktor-Faktor Disiplin Kerja

Menurut Singodimenjo dalam Sutrisno (2011:86) bahwa hal yang mempengaruhi disiplin pegawai adalah:

1) pemberian kompensasi

2) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan

3) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan

4) Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

5) Ada tidaknya pengawasan pimpinan

6) Ada tidaknya perhatian kepada pegawai

c. Indikator – Indikator Disiplin Kerja Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2014:194) Pada dasamya banyak indikator yang mempengamhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, diantaranya:

1) Tujuan dan kemampuan
2) Teladan pemimpin
3) Balasjasa
4) Keadilan
5) Waskat
6) Sanksi hukum
7) Ketegasan,
8) Hubungan kemanusiaan.

**b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja**

Menurut Singodimedjo dalam Edy Sutrisno (2009) faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai adalah sebagai berikut:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi
2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan
3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan
4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan
6. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan
7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin

## 2. Tinjauan Tentang Motivasi Kerja

Penelitian yang dilakukan sebelum pada pembahasan, peneliti terlebih dahulu mensajikan konsep dan teori Motivasi Kerja yang mana menjadi peran penting dalam sebuah penelitian.

### a. Pengertian Motivasi Kerja

Pendapat David Mc Cleeland dalam Hasibuan (2016:95) teori motivasinya mengatakan bahwa Produktifitas seseorang dapat ditentukan oleh “virus mental” yang ada padadirinya. Virus mental adalah kondisi jiwa yang mendorong seseorang untukmampu mencapai prestasinya secara maksimal. Virus mental yang dimaksud terdiri dari 3 (tiga) golongan kebutuhan, yaitu: need of achievement (kebutuhan untuk keberhasilan), need of affiliation (kebutuhan untuk memperluas keberhasilan), danneed of power (kebutuhan untuk menguasai sesuatu). Berikut ini dikemukakan beberapa pendapat menurut para ahli antara lain: Munandar (2010) mengungkapkan bahwa: “Sebagai proses dimana karena kebutuhan-kebutuhan tertentu mendorong seseorang untuk melakukan berbagai kegiatan agar tujuannya tercapai.”

Hasibuan (2016:97) mengungkapkan bahwa :

Pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintergrasi dengan segala daya dan upayanya untuk mencapai kepuasan.

Motivasi yang diatas lebih menjelaskan jika dengan motivasi kerja yang terjadi pada diri sendiri semakin meningkat dan adanya dorongan dari berbagai faktor yang positif, maka motivasi kerja seseorang atau pegawai lebih ingin berkerja lebih baik dan mampu bekerjasama dengan pegawai lainnya, serta terjalin komunikasi yang baik untuk mencapai tujuan serta kepuasan.

Motivasi kerja didefinisikan oleh Fillmore H. Stanford dalam Mangkunegara (2012:93) bahwa :

Sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu dorongan diri untuk beraktifitas diakhiri dengan penyesuaian diri, penyesuaian diri tersebut untuk memuaskan motif.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas peneliti sampai pada pemahaman bahwa motivasi kerja merupakan suatu kondisi yang menggerakkan manusia dan menimbulkan semangat atau dorongan kerja untuk melakukan kegiatan dan dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah ke arah

suatu tujuan dimana kuat dan lemahnya motivasi kerja seorang tenagakerja ikut menentukan besar kecilnya prestasinya.

**b. Dimensi dan Indikator Motivasi Kerja**

Menurut Mc Clelland dalam Hasibuan (2016:95) dimensi dan indikator motivasi :

1) Kebutuhan untuk berprestasi
   a) Bertanggung jawab pribadi dalam mengambil keputusan.
   b) Antusias berprestasi tinggi.
   c) Konsisten menjalankan tugas sesuai dengan keputusan yang telah di sepakati.
2) Kebutuhan untuk berafiliasi
   a) Keinginan untuk bekerja dengan orang lain.
   b) Keinginan mengambil resiko.
   c) Keinginan bekerja lebih baik dari orang lain.
3) Kebutuhan untuk berkuasa.
   a) Komunikasi kepada sesama karyawan.
   b) Pemimpin terhadap bawahannya.
   c) Kerjasama antar karyawan

Berdasarkan beberapa pendapat diatas peneliti sampai pada pemahaman bahwa motivasi kerja merupakan suatu keahlian dalam mengarahkan atau mengendalikan dan

menggerakan seseorang untuk melakukan tindakan akan perilaku yang diinginkan berdasarkan sasaran-sasaran yang sudah ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu.

**c. Konsep dan Teori Penyebab Motivasi Kerja yang Buruk**

Menurut Siagian dalam Novita (2011:12) faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang dapat diketahui berdasarkan karakteristik dari individu yang bersifat khas yang terdiri dari delapan faktor yaitu :

1) Karakteristik Biografi yang meliputi
   a) Usia, hal ini penting karena usia mempunyai kaitan yang erat dengan berbagai segi kehidupan organisasional. Misalnya kaitan usia dengan tingkat kedewasaan teknis yaitu keterampilan tugas.
   b) Jenis Kelamin, karena jelas bahwa implikasi jenis kelamin para pekerja merupakan hal yang perlu mendapat perhatian secara wajar dengan demikian perlakuan terhadap merekapun dapat disesuaikan sedemikian rupa sehingga mereka menjadi anggota organisasi yang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.
   c) Status perkawinan, dengan status ini secara tidak langsung dapat memberikan petunjuk cara, dan teknik motivasi yang cocok digunakan bagi para pegawai yang

telah menikah dibandingkan dengan pegawai yang belum menikah.

d) Jumlah tanggungan, dalam hal ini jumlah tanggungan seorang seorang pencari nafkah utama keluarga adalah semua orang yang biaya hidupnya tergantung pada pencari nafkah utama tersebut, tidak terbatas hanya pada istri atau suami dan anak–anaknya.

e) Masa kerja, dalam organisasi perlu diketahui masa kerja seseorang karena masa kerja seseorang merupakan satu indikator kecenderungan para pekerja dalam berbagai segi organisasional seperti ; produktivitas kerja dan daftar kehadiran. Karena semakin lama seseorang bekerja ada kemungkinan untuk mereka mangkir atau tidak masuk kerja disebabkan karena kejenuhan.

2) Kepribadian

Kepribadian seseorang juga dapat dipengaruhi motivasi kerja seseorang karena kepribadian sebagai keseluruhan cara yang digunakan oleh seseorang untuk bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain.

3) Persepsi

Interpretasi seseorang tentang kesan sensorinya mengenai lingkungan sekitarnya akan sangat berpengaruh pada perilaku yang pada gilirannya menentukan faktor – faktor

yang dipandangnya sebagai faktor organisasional yang kuat.

4) Kemampuan Belajar

Belajar adalah proses yang berlangsung seumur hidup dan tidak terbatas pada pendidikan formal yang ditempuh seseorang diberbagai tingkat lembagapendidikan. Salah satu bentuk nyata dari telah belajarnya seseorang adalah perubahan dalam persepsi, perubahan dalam kemauan, dan perubahan dalam tindakan.

**3. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan**

**a. Pengertian Kualitas Pelayanan**.

Kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan / pengguna. Secara umum, kualitas layanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan adalah dasar untuk pemasaran jasa.

Menurut Suwithi dalam Anwar (2014:84) “Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan,

baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan". Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012).

Sedangkan Menurut Mauludin (2010:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Dalam industri jasa kesehatan, kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen.

Pelayanan juga didefinisikan sebagai aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Sutopo dan Suryanto (2003), —Bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan''. Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Haksever (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (services) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak digunakan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model servqual (*service quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml (2000).

Servqual yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).

1) Bukti Langsung (Tangible)

   Menurut Zeithaml (2000), “Tangible adalah kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, perlengkapan dan personil|| . Menurut Kotler (2001), “Tangible yaitu menunjuk pada fasilitas fisik, peralatan personil dan media komunikasi.

2) Kehandalan (Reliability)

   Zeithaml (2000), “Reliability adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya, cepat dan tidak pilih kasih. Kotler (2001), “Reliability yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu”.

3) Ketanggapan (Responsiveness)

   Menurut Zeithaml (2000), “Responsiveness adalahkesanggupan untuk membantu dan menyediakan

pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen". Kotler (2001), "Responsiveness yaitu kemampuan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat".

4) Jaminan (Assurance)

Menurut Kotler (2001), "Assurance yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Rangkuti (2002), "Assurance yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan".

5) Empati (Empathy)

Menurut Kotler (2001), Empati yaitu menunjuk pada syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Rangkuti (2002), "Empati yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.

Penejelasan di atas, kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh pada bidang pelayanan yang ada dimasyarakat terutama dalam pelayanan pada kantor Kecamatan yang memang harus memberikan palayanan yang baik agar pelanggan atau pasien merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.

**b. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman (2012), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan, yaitu:

1) **Bukti fisik**, yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2) **Reliability atau keandalan**, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3) **Responsiveness atau ketanggapan**, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4) **Assurance atau jaminan dan kepastian**, yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5) **Empathy**, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen.

**c. Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan**

Penelitian yang dilakukan sebelum pada pembahasan, peneliti terlebih dahulu mensajikan konsep dan teori Kualitas Pelayanan yang mana menjadi peran penting dalam sebuah penelitian untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut.

**d. Kriteria Kualitas Pelayanan**

Kriteria kualitas pelayanan yang harus di perhatikan dan di jalankannya adalah, sebagai berikut:

1) Ramah (Komunikatif)

Dengan senyuman dan ucapan selamat datang, ataupun ucapan selamat pagi, siang, sore, malam dan tentunya disertai senyuman adalah kriteria pertama dalam kualitas pelayanan. Ini akan mencairkan suasana tegang dalam proses selanjutnya nanti, dan si pelanggang pun akan leluasa menguatkan maksud

dan tujuan dari kepentingannya.

2) Responsive

Cepat tanggap atas apa yang kira-kira menjadi keperluan pelanggan atau orang yang datang, menjawab pertanyaan dengan cepat dan perhatian penuh pada kepentingan pelanggan.

3) Proaktif

Segera berinisiatif dalam membantu apa saja yang ada hubungannya dengan faktor kemudahan yang diberikan kepada pelanggan.

4) Konfirmasi

Penjelasan yang sejelas mungkin atas segala hasil proses yang telah diajukan pelanggan, saat jam istirahatpun diberitahukan apabila tidak ada jadwal yang tertulis, agar pelanggan ataupun orang yang memiliki kepentingan tidak bertanya-tanya.

5) Tindak Lanjut

Menyediakan layanan lanjutan, apabila di perlukan adanya perbaikan dan perubahan tertentu nantinya, bisa meninggalkan kontak telfon, email ataupun sarana komunikasi lain yang bisa dihuni dan di akses oleh pelanggan tersebut nantinya.

## B. PENELITIAN TERDAHULU

Beberapa penelitian yang relevan telah di lakukan oleh peneliti terdahulu, yang hasilnya dapat dilihat di bawah ini.

Jufrizen, Fadilla Puspita Hadi (2021) dengan judul “Pengaruh Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja”. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan sampel sebanyak 87 responden. peneliti menyimpulkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja berpengaruh tidak signifikan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja berpengaruh tidak signifikan pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan.

Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Regresi berganda digunakan untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Namun kualitas

layanan belum dapat membuktikan hubungan terhadap kepuasan pelanggan.

Devie Nofita Sari, Farida Yulianti, Hairul (2020) dengan judul Analisis Motivasi Kerja Karyawan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Alalak. Penelitian ini menggunakan jenis data primer. hasil pemberian motivasi kerja karyawan dianggap positif dan baik oleh manajemen, maka hasil tersebut akan dijadikan sebagai langkah langkah peningkatan mutu pelayanan dan selanjutnya demi pencapaian tujuan karir yang diinginkan karyawan dalam proses pencapaian tujuan perusahaan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pemberian motivasi kerja karyawan yang dilaksanakan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk unit Alalak sangat berpengaruh terhadap memaksimalkan potensi dan semangat kerja karyawan.

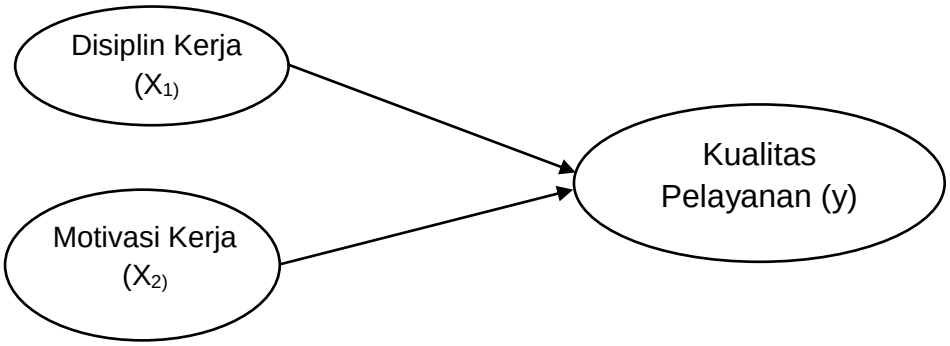
Natalia Tubun, Jurnal 2014 dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Long Iram Kabuputen Kutai Barat. Hasil Penelitian Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel motivasi terhadap kualitas pelayanan pegawai Pada Kantor Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. Atau dengan kata lain bahwa hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini dapat diterima dan dibuktikan kebenarannya.

Bunga Astra Gracia dan Asri Putri Handayani, Jurnal 2020 dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Pada Kantor Kecamatan Parungpanjang. Hasil penelitian Setelah Uji signifikasi diperoleh sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 4,894 > t tabel 2,005. Berarti apabila t hitung > t tabel (α = 5%, df = n-k) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Kecamatan Parungpanjang.

## C. KERANGKA KONSEPTUAL

Kerangka pikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.3




**Gambar 2.1** Kerangka Konseptual

Berdasarkan karangka pikir pada gambar 2.3 maka terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Sehubungan dengan keterbatasan waktu dan keilmuan yang penulis miliki, maka penulis membatasi masalah mengenai bagaimana Disiplin (X1), Motivasi (X2), dan pelayanan (Y) sebagai variabel dependen penelitian pada kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

## D. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban permasalahan sementara yang bersifat dugaan dari suatu penelitian (Supardi, 2005: 69). Hipotesis dapat terbukti atau tidak terbukti setelah didukung oleh fakta-fakta dari hasil penelitian lapangan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

$H_1$ : Terdapat pengaruh Disiplin Kerja yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa.

$H_2$ : Terdapat pengaruh Motivasi Kerja yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa.

# BAB III
# METODE PENELITIAN

## A. Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2018:13).

Berdasarkan data diatas, ditarik sebuah kesimpulan metode kuantitatif ialah sebuah rancangan penelitian untuk guna menguji hipotesis melalui uji data statistik yang lebih teliti. Merujuk pada latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, penelitian ini memakai metode kuantitatif guna menghitung pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Kaseralau Kecamatan Batulappa

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Menurut Hamid Darmadi (2011:52) lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Menurut Wiratna Sujarweni (2014:73) Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan.

1. **Lokasi**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang Provensi SULSEL.

2. **Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang penulis lakukan berlangsung selama ± 3 bulan dari bulan Mei sampai Juli.

## C. Populasi dan Sampel

1. **Populasi**

Menurut Sugiyono (2011: 80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Adapaun populasi dari penelitian ini adalah 34 Orang.

2. **Sampel**

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:131) Sampel adalah sebagian atau perwakilan dari populasi yang diteliti. Disebut penelitian sampel jika peneliti bermaksud merangkum hasil penelitian sampel atau mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Untuk sampel sendiri diambil dari keseluruhan populasi yakni **34 Orang.**

## D. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini memiliki 3 variabel yang dijelaskan dibawah ini.

### 1. Disiplin kerja

Disiplin kerja adalah sikap kesediaan karyawan dalam mematuhi aturan-aturan dan norma-norma yang ada dalam perusahaan yang telah disepakati bersama. Dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab pemimpin harus mampu menerapkan disiplin kerja terhadap karyawannya. Supaya dapat terciptanya kinerja karyawan yang baik, perlu adanya penerapan disiplin. Semua dilakukan supaya dapat tercapainya tujuan organisasi tersebut. Menurut Kasmir (2016:193)

Disiplin kerja adalah kemampuan dan sikap dalam mengendalikan diri untuk taat pada suatu peraturan yang telah diberikan oleh perusahaan guna mencapai tujuan. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal.

### 2. Motivasi kerja

Motivasi pada dasarnya adalah dorongan dari dalam seseorang untuk melakukan sesuatu agar mencapai tujuan dari motifnya. Dorongan ini dapat berasal dari dalam diri seseorang manusia ataupun dari luar yang dapat dikembangkan. Menurut Anwar PrabuMangkunegara (2016:93)

Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mecapai tujuan dari motifnya. Menurut Arif Yusuf Hamali (2017:133) Motivasi adalah suatu kekuatan Motivasi kerja adalah dorongan seseorang untuk bekerja, misalnya adalah gaji yang besar, pimpinan yang mengayomi, fasilitas kerja memadai, lingkungan kerja yang nyaman serta rekan kerja yang menyenangkan dan lain-lain.

**3. Kualitas pelayanan**

Menurut Mauludin (2010:67) mengemukakanbahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Dalam industri jasa kesehatan, kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen.

Kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan / pengguna. Secara umum, kualitas layanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli

oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan adalah dasar untuk pemasaran jasa.

## E. Jenis dan Sumber Data

### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016: 225) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini berupa hasil dari memenuhi kuesioner mengenai kinerja pengawai di kantor kecamata batulappa.

### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016) Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data digunakan beberapa teknik, yaitu tujuan agar penelitian ini terlaksana secara objektif dan tepat mengenai sasaran, untuk itu dipakai beberapa teknik diantaranya:

### 1. Angket (Kuesioner)

Teknik angket (kuesioner) adalah sistem mengumpulkan data yang dikerjakan melalui sistem mengajukan beberapa persoalan tercatat pada responden agar memberi tanggapan (Sugiyono: 2015). Penulis memilih sistem angket ini untuk

mendapatkan ilustrasi yang teliti dan langsung dari kantor Kecamatan Batulappa sendiri.

Data sesuai dengan sumbernya yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer yang diperoleh dari hasil penyebaran Kuesioner, sehingga nantinya dapat diolah dengan menggunakan aplikasi *Partial Last Square* (PLS)

Penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai skala pengukuran persepsi responden terhadap pernyataan yang ada di dalam kuesioner. Skala Likert adalah skala yang berhubungan dengan pernyataan sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, baik-tidak baik dan senang-tidak senang (Cooper dan Schindler, 2011). Pernyataan dalam instrumen penelitian ini dilakukan terhadap Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Tehadap Tingkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

Instrumen akan diukur menggunakan skala Likert dengan interval 1 sampai dengan 5. Skala 1 sampai dengan 2 menjelaskan bahwa responden tidak setuju terhadap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner mulai dari sangat tidak setuju (1), hingga tidak setuju (2). Sementara itu skala 3 menjelaskan bahwa responden kurang setuju terhadap pertanyaan yang terdapat di kuesioner. Sebaliknya skala 4 dan 5 menjelaskan bahwa responden setuju terhadap pernyataan yang terdapat di kuesioner, mulai dari setuju

(4), hingga sangat setuju (5). Selanjutnya atribut-atribut serta instrumen disusun menjadi sebuah kuesioner dengan memberikan skor terhadap setiap item dari setiap pernyataan yang akan diajukan.

Tabel 3.1 berikut menyajikan skala Likert yang digunakan di penelitian ini.

**Tabel 3.1 Skala Likert**

**Sumber: Data diolah**

| Jawaban | Skala |
|---|---|
| Sangat setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Kurang Setuju (KS) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

**2. Dokumentasi**

Sistem dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2015). Guna memperoleh data pendukung yang diperlukan dari dasar yang bisa dibenarkan, maka dilakukan sistem dokumentasi. Sistem dokumentasi ini bermanfaat guna mendapatkan ilustrasi mengenai

kinerja pengawai di kantor kecamata batulappa dan ilustrasi pendukung lainnya.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara pemetaan, penguraian, perhitungan, hingga pengkajian data yang telah terkumpul agar dapat menjawab rumusan masalah dan memperoleh kesimpulan dalam penelitian. Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2018, hlm. 285) bahwa teknik analisis data adalah cara yang digunakan berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian berdasarkan indikator dari setiap variabel agar dapat diperoleh gambaran tentang tingkat kekuatan dari pertanyaan yang diajukan namun hasil analisis ini tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono 2017).

### 2. Uji Koefisien Jalur melalui Analisis *Partial Least Square* (PLS)

Wold (1985) dalam (Imam Ghozali 2021) menjelaskan bahwa *Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang powerfull karena tidak membutuhkan asumsi yang banyak, data tidak harus terdistribusi normal *multivariate* (indikator dengan skala kategori, ordinal sampai ratio dapat digunakan pada model

yang sama), tidak membutuhkan sampel yang harus selalu besar dan dapat digunakan untuk menerangkan ada atau tidaknya keterkaitan antara variabel laten.

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam peneliitian ini terdiri dari:

a. *Outer Model*

Menguji tingkat Validitas dan Realibilitas antara konstruk dengan indikator yang digunakan dengan melalui bentuk analisis berikut:

1) Analisis *Algoritma Convergent Validity*
2) Analisis *Average Variance Extracted* (AVE)
3) Uji *Discriminant Validity* (Validitas Diskriminan)
4) *Compesite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

b. Uji *Inner Model*

Pengujian ini untuk mengetahui pola hubungan dan pengaruh antar variabel laten dalam penelitian yang dilakukan melalui:

1) Uji *'R Square* (Uji Determinan)
2) *Estimate for Path Coefficients* (Nilai Koefisien Jalur)
3) *Predictive Relevance* (Q *square*)
4) *Goodness of Fit* (GoF)

# BAB IV
# GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

## A. Sejarah Kecamatan Batulappa

Batulappa adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan, Indonesia. Merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Duampanua serta bekas wilayah dari Swapraja Batulappa yang berkedudukan di Bungi (1945-1960) Akkarungeng ri Batulappa. Wilayah Kecamatan Batulappa secara menyeluruh berada pada dataran tinggi atau pegunungan. Ibukota Kecamatan berada di Bilajeng.

Gamabar 4.1

Gioggrafis Kecamatan Batulappa

| Batulappa | |
|---|---|
| Kecamatan | |
| Negara | Indonesia |
| Provinsi | Sulawesi Selatan |
| Kabupaten | Pinrang |
| Pemerintahan | |
| • Camat | Ismail Dondong, S.Sos |
| Populasi | |
| • Total | 11,281 jiwa |
| Kode Kemendagri | 73.15.12 |
| Luas | 158,99 km² |
| Desa/kelurahan | 4 desa<br>1 kelurahan |

Kecamatan Batulappa tidak lepas dari sejarah Akkarungngeng Ri Batulappa (Kerajaan Batulappa) 1665-1960, ketika Arung Batulappa Kesembilan naik tahta pada tahun 1665 yakni La Baso Puang Buttu

Kanan generasi kesepuluh dari Tomanurung Palipada masa itu Belanda telah meletakkan upaya penguasaannya di kerajaan-kerajaan di wilayah Sulawesi Selatan sekarang, yang diawali dengan penandatangan Perjanjian Bongaya 18 November 1667 di Makassar antara Belanda yang diwakili Cornelis Spelman dengan Sultan Hasanuddin Raja Gowa ke 16. Penandatanganan Perjanjian Bongaya (Bongaais Verdrag) 1667 tersebut, kelihatannya Belanda belum dapat menata Pemerintahannya sebagai wilayah jajahannya yang lain, karena munculnya perlawanan kerajaan-kerajaan lokal seperti perlawanan Batara Gowa I Sangkilang. Oleh karena itu, pengaruh langsung Belanda kepada Kerajaan-Kerajaan lokal Sulawesi Selatan termasuk Kerajaan Batulappa. ini berarti Kerajaan Batulappa sebuah kerajaan yang berdaulat, dalam mengurus pemerintahannya sendiri beliau memimpin Kerajaan Batulappa hingga 1700 hinga Arung memimpin di Batulappa sampai generasi ketujuhbelas di tahun 1960.

Baginda La Baso Puang Buttu Kanan, sebagai Raja Kerajaan Batulappa, kawin dengan seorang perempuan keturunan Batulappa bernama Besse Pinrang, yang kemudian melahirkan seorang anak laki-laki bernama Wellangrungi yang kelak menjadi Raja Kerajaan Batulappa yang kesepuluh. Pada masa pemerintahan beliau, pusat kerajaan Batulappa yang sebelumnya terletak di gunung Tirasa di pindahkan ke Watang Batulappa (sekarang menjadi Desa Batulappa). Pada akhir abad ke XIX, kerajaan Batulappa dipimpin oleh Arung La Baso Puang Moseng.

Baginda adalah cucu Arung Batulappa ke 12 La Sompa dari perkawinannya dengan Fatima Enrekang, ibunya adalah Buku anak kandung Sompa yang kawin dengan Datu Lanrisang dari Jampue. Ia memerintah di kerajaan Batulappa sebagai raja ke 14 yang berpusat di Bungi. Beliau dalam masa pemerintahannya berhasil memindahkan pusat kerajaan Batulappa ke Bungi. Oleh karna itu, baginda biasa dikenal dengan istilah Babae ri Batulappa dan Bulurompenna Bungi Pinrang. Bungi menjadi ibukota Kerajaan dari tahun 1840-1960, kantor Arung Batulappa beserta Saoraja dibangun di Bungi pada masa pemerintahan Padoeka Toean Jm Andi Tanri Karaeng Lolo Petta ArungE 1941-1946. Di Bungi terdapat peninggalan Kerajaan Batulappa yakni dua bangunan Saoraja, yakni Saoraja Arung Andi Tanri atau Saoraja Bola Camming dan Saoraja Petta Mangga Arung Batulappa ketujuhbelas, dimasa pemerintahan Baginda Arung Petta Tanri terdapat satu bangunan peninggalan dari nenek baginda (Puatta I Tjoma Arung Batulappa XV) berupa Saoraja, itu berarti di Bungi pernah memiliki tiga Saoraja dari Akkarungeng Ri Batulappa. Bungi juga menjadi ibukota bagi Daerah Swapraja Batulappa hingga 1960.

Kemudian setelah proklamasi Republik Indonesia bersama dengan kerajaan kerajaan di Sulawesi Selatan Kerajaan Batulappa menyatakan bergabung kedalam Indonesia, dan daerah-daerah di indonesia yang masih berbentuk monarki menjadi dan diteruskan status sebagai daerah swapraja atau pemerintahan sendiri dari tahun 1945-1960.Pada masa

republik indonesia wilayah daerah swapraja batulappa atau Kerajaan Batulappa menjadi negara bagian di dalam Negara Indonesia Timur yang merupakan Negara Bagian RIS, sedangkan Arung dan Penguasa terakhir swapraja Batulappa adalah Andi Mangga Tanri Petta Matinroe Ri Bungi Arung Batulappa Ke-17 masa 1945-2002. Yang menggantikan sang ayah yakni Andi Tanri Karaeng Lolo Petta Matinroe Ri Bungi Arung Batulappa ke-16 periode 1941-1945. Pada masa kerajaan, Batulappa membawahi beberapa Distrik dan Lili' serta daerah-daerah di utara Distrik Bungi (ibukota swapraja) pada 23 November 1890-1945 Kerajaan Batulappa berbatasan dengan Sawitto (dipisahkan oleh Sungai Sadang) diselatan, Enrekang di timur, Selat Makassar dan Binuang dibarat. Wilayah kerajaan ini sekarang berada di Kabupaten Pinrang.

**Bekas wilayah bersejarah**

Pada masa kerajaan di batulappa, wilayah yang sekarang disebut Kecamatan Batulappa merupakan wilayah yang pertama kali digunakan untuk membuka pemukiman dan awal mulanya Kerajaan Batulappa. Raja pertama Batulappa konon ditabalkan diatas batu yang mendatar dalam bahasa pattinjo dan bugis disebut Batu Maleppa dan seiring waktu disebut Batulappa. Sedangkan ibukota pertamanya berada di Tirasa lalu dipindahkan ke Watang Batulappa maka ibukota kerajaan batulappa yang saat ini masuk pada wilayah Kecamatan Batulappa sekarang, adalah:

1. Tirasa
2. Watang Batulappa

3. Bamba (Masa pemerintahan Baso Puang Moseng Arung Batulappa XIV, kemudian dipindahkan ke Bungi)

"Baso Puang Buttu Kanan, sebagai Arung Batulappa ke IX (1665-1700), kawin dengan seorang perempuan keturunan Batulappa bernama Besse Pinrang, yang kemudian melahirkan seorang anak laki-laki bernama Wellangrungi yang kelak menjadi Arung Batulappa ke X. Pada masa pemerintahan beliau (Puang Baso), pusat kerajaan Batulappa yang sebelumnya terletak di gunung Tirasa di pindahkan ke Watang Batulappa (sekarang menjadi Kecamatan Batulappa)." Kedua daerah tersebut merupakan wilayah bersejarah dari Kerajaan Batulappa.

**Sebagai Daerah Swapraja**

Batulappa yang sebelumnya meliputi wilayah di sebelah utara Kabupaten Pinrang sekarang, menjadi sebuah Daerah Swapraja dengan ibukota berada di Distrik Bungi (masa Swapraja 1945-1960) didalam lingkup Daerah Parepare, Negara Indonesia Timur. Swapraja yang berarti daerah yang memiliki status ini dapat dan berhak mengurus pemerintahan sendiri dan sistemnya yang dapat dikelola dan diatur pemerintahannya sesuai dengan sistem yang ada pada daerah bersangkutan. Sistem swapraja juga dapat dikatakan pemerintahan monarki itu artinya Kepala Daerah Swapraja merupakan seorang Raja dari dinasti yang memerintah secara turun temurun di daerah tersebut, dikarenakan pada 1905 Kerajaan Batulappa merupakan proktetorat/bagian HindaBelanda sebagai Zelfbestuur (Swapraja). Setelah kemerdekaan maka Batulappa kemudian

menjadi dan diteruskan statusnya menjadi Daerah Swapraja Batulappa. Pusat pemerintahan swapraja berada di Bungi sejak masa pemerintahan kerajaan di era Baso Puang Moseng Arung Batulappa XIV

Tercatat dalam sejarah Batulappa bahwa ada tiga penguasa dari Swapraja Batulappa terhitung sejak Batulappa menjadi Zelfbestuur dari HindiaBelanda dan sekaligus Arung Batulappa yakni:

1. I Tjoma Arung Batulappa 1875-1941 Petta Matinroe ri Bungi, Petta Cuma menandatangani Verklaring (Kontrak perjanjian dengan Belanda pada tahun 1891 dan menerima Verklaring dari Gubernur Jenderal Hindiabelanda Joannes Benedictus van Heutsz pada 19 Juli 1906
2. Jm Paduka Tuan Andi Tanri Petta ArungE Karaeng Lolo, Matinroe ri Bungi, Arung Batulappa XVI 1941-1945 (Zelfbestuurder Batoelapa di Bungi sejak 23 Juni 1941-1945), sebelumnya menjabat Sullewatang Batulappa dan Arung Malolo Batulappa (Putra Mahkota) di masa pemerintahan Nenek beliau, I Tjoma Arung Batulappa XV 1875-1941
3. Jm Tuan Hadji Andi Mangga Petta Tanri, Matinroe ri Bungi, Arung Batulappa XVII 1945-2002

Hingga pembentukan Kabupaten Pinrang di tahun 1960, Swapraja Batulappa, Swapraja Sawitto, Swapraja Suppa, & Swapraja Alitta menjadi bagian dari kabupaten pinrang hingga sekarang, dan masa swapraja berakhir pada 1960.

Pada bagian tengah Pinrang, timur hingga barat merupakan bekas Swapraja Sawitto, bagian utara pinrang sekarang, utara barat/perbatasan dengan selat makassar, dan utara timur merupakan bekas Swapraja Batulappa, dan bagian selatan pinrang bekas bagian Swapraja Suppa.

## B. VISI DAN MISI

Sebagai sebuah instansi sektor publik, Pemerintah Kecamatan Batulappa telah mengupayakan penyusunan Rencana Strategis yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai selama kurun waktu 5 (lima) tahun, yaitu untuk tahun 2019-2024 dengan memperhitungkan potensi, peluang dan kendala yang ada atau mungkin timbul. Untuk mewujudkan Rencana Stratejik tentu perlu ditunjang oleh Visi dan Misi yang rasional. Untuk itu dapat diperhatikan Visi dan Misi Pemerintah Kecamatan Batulappa yang dirumuskan berdasarkan visi dan misi Kabupaten Pinrang yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Pinrang yaitu:

***" Terwujudnya masyarakat Batulappa yang Maju, Mandiri dan Sejahtera melalui Akselerasi Potensi Sumber Daya Alam".***

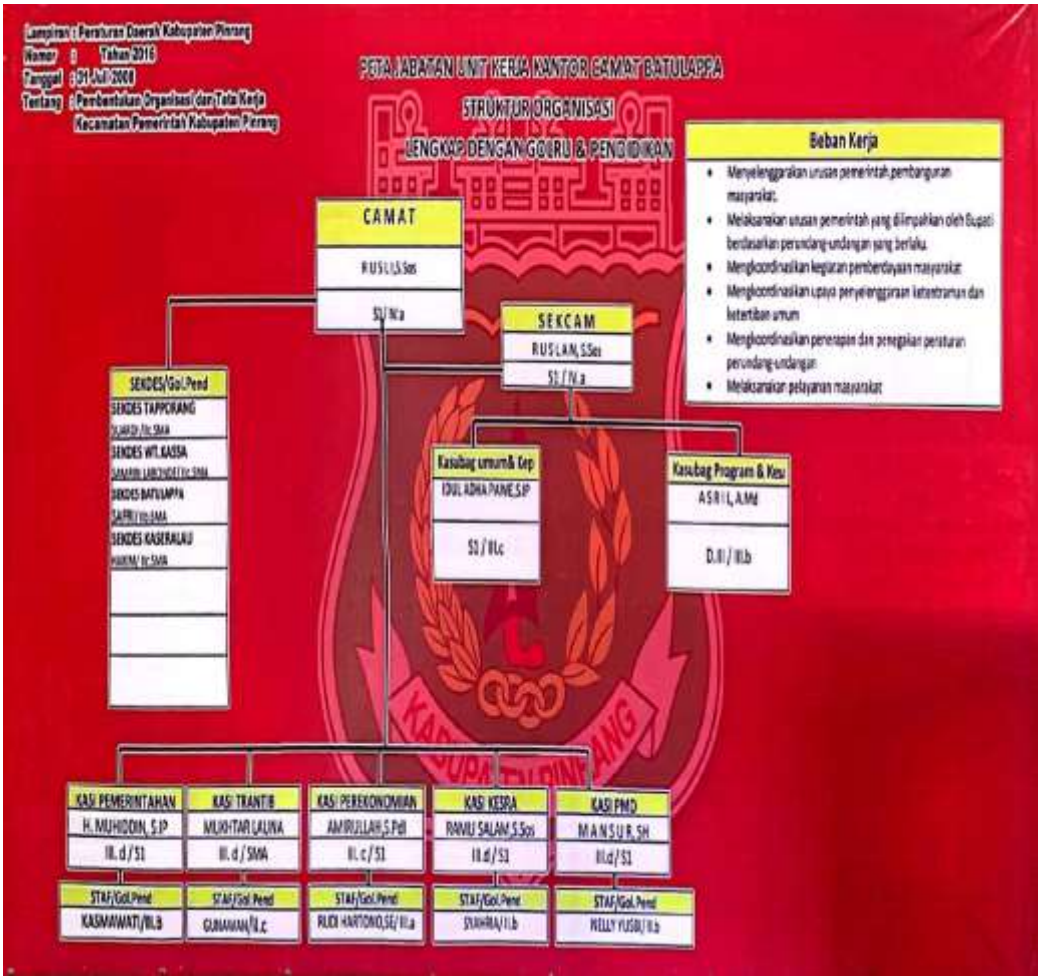
Dengan mengacu pada visi tersebut serta mempertimbangkan hasil analisis situasi dan kondisi internal dan eksternal dan disesuaikan dengan tugas dan kewenangan yang dimiliki oleh kecamatan maka dapat dirumuskan Misi Kantor Kecamatan Batulappa yaitu:

1. Meningkatkan Kinerja Organisasi

2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan
3. Meningkatkan pengawasan Aparatur
4. Mengembangkan kompetensi SDM Aparatur.
5. Penguatan akuntabilatas kinerja organisasi

## C. STRUKTUR ORGANISASI

**Gamabar 4.2**
**1Sturuktur Organisasi Kantor Kecamatan Batulappa**



# BAB V
# HASIL DAN PEMBAHSAN

## A. Deskripsi Objek Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan mengambil dari keseluruhan populasi yakni 34 orang di Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan.

#### b. Respoden Menurut Jenis Kelamin

**Tabel 5.1**
**Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

| | | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Perempuan | 16 | 47,1 | 47,1 |
| | Laki-laki | 18 | 52,9 | 100,0 |
| | **Total** | 34 | 100,0 | |

*Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 29 Tahun 2023*

Berdasarkan pada tabel 5.1, dapat diketahui bahwa responden penelitian yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 16 orang atau 47,1%, dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 18 orang atau 52,9%.

**c. Respoden Menurut Umur**

**Tabel 5.2**
**Karakteristik Responden Menurut Umur**

| | | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Valid | 20-30 | 5 | 14,7 | 14,7 |
| | 31-40 | 17 | 50,0 | 64,7 |
| | >40 | 12 | 35,3 | 100 |
| | **Total** | 34 | 100,0 | |

*Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 29 Tahun 2023*

Pada hasil analisis di Tabel 5.2, dapat diketahui bahwa responden penelitian ini umur 20-30 tahun sebanyak 5 orang atau 33%, umur 31-40 tahun sebanyak 17 orang atau 50%, dan umur diatas 40 tahun sebanyak 12 orang datau 35,3%.

**d. Respoden Menurut Lama Bekerja**

**Tabel 5.3**
**Karakteristik Responden Menurut Lama Bekerja**

| | | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Valid | 1-10 | 11 | 32,3 | 32,3 |
| | 11-15 | 9 | 26,5 | 58,5 |
| | >15 | 14 | 41,2 | 100 |
| | **Total** | 34 | 100,0 | |

*Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 29 Tahun 2023*

Pada hasil analisis di Tabel 5.3, dapat diketahui bahwa lama bekerja 1-10 tahun sebanyak 11 orang atau 32,3%, lama bekerja 11-15 tahun sebanyak 9 orang atau 26,5%, dan lama bekerja diatas 15 tahun sebanyak 14 orang atau 41,2%.

**e. Respoden Menurut Tingkat Pendidikan**

**Tabel 5.4**
**Karakteristik Responden Menurut Lama Bekerja**

| | | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|
| Valid | SMP | - | 0 | 0,0 |
| | SMA/SMK | 10 | 29,4 | 29,4 |
| | SARJANA | 24 | 70,6 | 100 |
| | **Total** | 34 | 100,0 | |

*Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 29 Tahun 2023*

Berdasarkan Pada tabel 5.4, diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK adalah responden yang paling sedikit dalam penelitian ini dimana jumlahnya ialah 10 orang atau 29,4%. Sedangkan yang paling banyak ada pada responden dengan tingkat pendidikan Sarjana yang berjumlah 24 orang atau 70,6%.

**2. Analisis Data**

**a. Uji Kualitas Data dengan Metode Analisis Outer Model**

Analisis *outer model* dilakukan untuk menentukan atau memastikan bahwa *measurement* (pengukuran) yang digunakan layak dijadikan sebagai alat ukur dalam hal ini dikategorikan *valid* dan *reliabel*, (Ananda Sabil Hussein, 2015). Model analisis ini juga menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya.

Pengukuran dilakukan dalam analisis outer model dalam rangka mendukung keberlanjutan sebuah penelitian

dengan menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS).

**1) Analisis *Algoritma Convergent Validity***

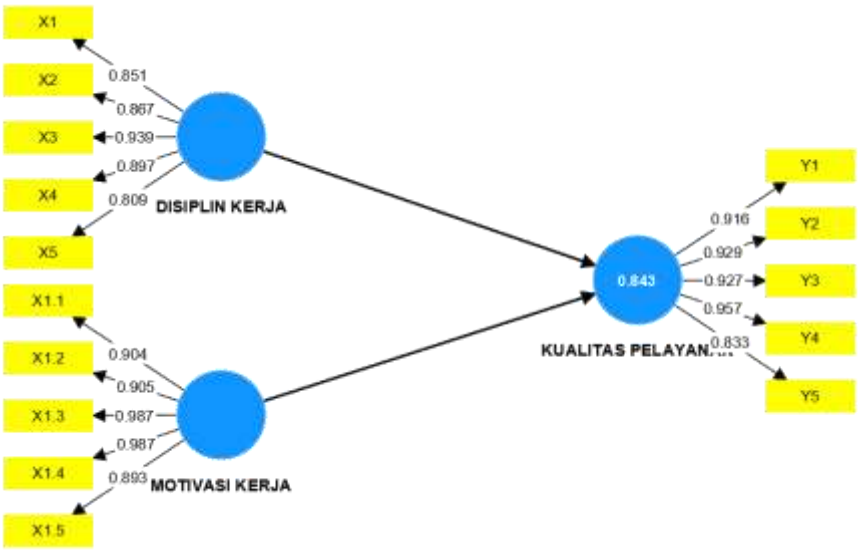
Dasar pengambilan kesimpulan pada Analisis *Convergent Validity* Adalah:

a) Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika memiliki korelasi 0.7<Nilai *Outer Loading* dengan konstruk yang ingin diukur.

b) Jika nilai *Outer Loading* berada antara nilai 0,5<Outer Loading <0,6 maka refleksif individual dianggap cukup. Ching dalam (Imam Ghozali 2021).

Hasil olah data dengan menggunakan SmartPLS 4.0 menunjukkan bahwa hasil outer loading dari masing-masing Variabel dapat dilihat pada Gambar berikut:

**Gambar 5.1**
**Analisis *Algoritma Convergent Validity***




*Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0*

(Imam Ghozali, 2021) menguraikan jika dalam sebuah uji *Convergent Validity* terdapat indikator dengan nilai pembebanan yang dianggap lemah atau lebih kecil dari 0,5, oleh beberapa peneliti mempertimbangkan bahwa indikator tersebut dapat dilakukan penghapusan, jika dianggap tidak memiliki dampak terhadap tingkat validitas dengan metode pengukuran *Average Variance Extracted* (AVE).

**Tabel 5.5**
***Outer Loading***

| | **Disiplin Kerja** | **Motivasi Kerja** | **Kualitas Pelayan** |
|---|---|---|---|
| X1 | 0.851 | | |
| X2 | 0.867 | | |
| X3 | 0.939 | | |
| X4 | 0.897 | | |
| X5 | 0.809 | | |
| X1.1 | | 0.904 | |
| X1.2 | | 0.905 | |
| X1.3 | | 0.987 | |
| X1.4 | | 0.987 | |
| X1.5 | | 0.893 | |
| Y1 | | | 0.916 |
| Y2 | | | 0.929 |
| Y3 | | | 0.927 |
| Y4 | | | 0.957 |
| Y5 | | | 0.833 |

Penjelasan terhadap pola hubungan antara indikator dengan masing-masing konstruk dapat dilihat untuk Hasil analisis Outer Loading dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 5.6**
***Analisis Convergent Validity (Outer Loadings)***

| Variabel | Nilai Outer Loading | Standar Outer Loading | Validitas |
|---|---|---|---|
| Disiplin Kerja - (X1) | 0.873 | 0.5 | Valid |
| Motivasi Kerja - (X2) | 0.935 | 0.5 | Valid |
| Kualitas Pelayanan - (Y) | 0.912 | 0.5 | Valid |

*Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023*

Penjelasan terhadap hasil analisis Outer Loading pada Tabel 5.6 untuk masing-masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Disiplin Kerja

Hasil analisis untuk Disiplin Kerja diperoleh gambaran bahwa nilai Outer Loading untuk masing-masing indikator memiliki *Average* 0.873. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari standar nilai *Convergent Validity* = 0.5. Sehingga untuk semua indikator yang menjadi dasar dalam menyusun pertanyaan pada Variabel Disiplin Kerja dinyatakan Valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

b. Motivasi Kerja

Hasil analisis untuk Motivasi Kerja diperoleh gambaran bahwa nilai *Outer Loading* untuk masing-

masing indikator memiliki *Average* 0.935. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari standar nilai *Convergent Validity* = 0.5. Sehingga untuk semua indikator yang menjadi dasar dalam menyusun pertanyaan pada Variabel Motivasi Kerja dinyatakan Valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

c. Kualitas Pelayanan

Hasil analisis untuk Kualitas Pelayanan diperoleh gambaran bahwa nilai *Outer Loading* untuk masing-masing indikator memiliki *Average* 0.912. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari standar nilai *Convergent Validity* = 0.5. Sehingga untuk semua indikator yang menjadi dasar dalam menyusun pertanyaan pada Variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan Valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

**2) *Average Variance Extracted* (AVE)**

Dasar pengukuran dalam menentukan tingkat Validitas dengan menggunakan *Average Variance Extracted* (AVE) adalah rata-rata 0,5 atau lebih tinggi diatasnya, Hal ini menunjukkan bahwa nilai konstruksi mampu menjelaskan setengah atau lebih dari indikator

sebuah varian. Sebaliknya, AVE kurang dari 0,50 menunjukkan bahwa, rata-rata lebih banyak varian tetap dalam kesalahan item daripada dalam varians dijelaskan oleh konstruksi.

Hasil analisis untuk nilai *Average Variance Extracted* (AVE) masing-masing Variabel dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 5.7**
***Average Variance Extracted* (AVE)**

| Variabel | Average Variance Extracted (AVE) |
|---|---|
| Disiplin Kerja - (X1) | 0.763 |
| Motivasi Kerja - (X2) | 0.834 |
| Kualitas Pelayanan - (Y) | 0.876 |

*Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023*

*Average Variance Extracted* (AVE) pada Tabel 5.7 menjelaskan bahwa nilai konstruk yang dijadikan sebagai dasar dalampenelitian ini mampu menjelaskan lebih dari setengah indikator dari masing-masing variabel, sebab nilai yang diperoleh rata-rata berada di atas 0.5.

**3) *Uji Discriminant Validity* (Validitas Diskriminan)**

Hasil analisis untuk *Discriminant Validity* masing-masing konstruk dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 5.8**
***Discriminant Validity* (Validitas Diskriminan)**

| Variabel | Nilai Rata-Rata Discriminant Validity Konstruk | Nilai Rata-Rata Discriminant Validity Kosntruk Lainnya |
|---|---|---|
| Disiplin Kerja - (X1) | 0.873 | 0.219 |
| Motivasi Kerja - (X2) | 0.935 | 0.456 |
| Kualitas Pelayanan - (Y) | 0.912 | 0.271 |

*Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023*

Nilai *Cross Loading* menunjukkan besarnya korelasi antara setiap konstruk dengan indikatornya dan indikator dari konstruk blok lainnya. Suatu model pengukuran memiliki *discriminant validity* yang baik apabila korelasi antara konstrak dengan indikatornya lebih tinggi daripada korelasi dengan indikator dari konstrak blok lainnya.

Terhadap hasil analisis pada Tabel 5.8 untuk *cross loading* dari masing-masing variabel terhadap indikatornya terhadap indikatornya dapat dinyatakan memiliki *discriminant validity* yang baik sebab semua korelasi antar konstruk dengan indikatornya memiliki nilai yang lebih besar dari korelasi pada blok lainnya.

**4) *Composite Reliability and Cronbach Alpha***

Hasil analisis untuk dapat melihat terhadap nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 5.9**
**Composite Reliability dan Cronbach Alpha**

| Variabel | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability |
|---|---|---|---|
| Disiplin Kerja - (X1) | 0.925 | 0.949 | 0.941 |
| Motivasi Kerja - (X2) | 0.950 | 0.950 | 0.962 |
| Kualitas Pelayanan - (Y) | 0.964 | 0.969 | 0.972 |

*Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023*

Pengukuran dapat dikatakan reliabel, apabila *composite reliability* yakni mengukur nilai *reliabilitas* sesungguhnya dari suatu variabel dan juga apabila nilai *Cronbach alpha* yakni suatu pengukuran reliabilitas antar blok indikator dalam model penelitian **lebih besar dari 0.60**.

Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* untuk semua variabel pada Tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh semua berada diatas 0.60 sehingga dapat dikatakan semua variabel Reliabel untuk dilakukan analisis.

**b. Uji *Inner Model* (Model Struktural)**

Uji inner model dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah hubungan antar variabel laten, yaitu konstruk eksogen dan endogen mampu memberikan jawaban atas pertanyaan mengenai hubungan antar variabel laten yang telah dihipotesiskan sebelumnya. Uji model struktural atau

inner model yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan 4 (empat) metode yakni Uji *'R Square* pada Konstruk Endogen (Variabel Terikat dan Variabel Moderasi), *Estimate for Path Coefficients* (Nilai Koefisien Jalur), *Prediction Relevance* (Q square) dan Uji *Goodness of Fit* (GoF):

**1) Uji 'R Square (Uji Determinan)**

Analisis *R Square* (R2) dilakukan untuk menilai tingkat determinasi seberapa besar pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. Semakin tinggi nilai *R Square* (R2) maka dapat dikatakan bahwa tingkat determinasi pada laten dependen semakin baik.

Hasil analisis untuk Uji *R Square* (R2) dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 5.10**
**Uji R Square ($R^2$)**

| | R Square | R Square Adjusted |
|---|---|---|
| **Kualitas Pelayanan – (Y)** | 0.843 | 0.833 |

*Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023*

**a) Uji *R Square***

Analisis sesuai yang diuraikan pada Tabel 5.10 menunjukkan bahwa untuk Konstruk pada

Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai R Square ($R^2$) sebesar 0.843. Hal ini dapat diartikan bahwa Variabel Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja, cukup mampu menjelaskan Kualitas Pelayanan sebesar 84,3%.

**b) Uji R Square Adjusted**

Nilai Adjusted R-Square untuk Variabel kualitas Pelayanan sesuai dengan yang diuraikan pada Tabel 5.10 yakni 0.833 atau dapat dikatakan memiliki determinasi yang kuat.

**2) *Estimate for Path Coefficients* (Nilai Koefisien Jalur)**

Terhadap hasil Analisis untuk *Estimate for Path Coefficients* (Nilai Koefisien Jalur) pada penelitian ini karena bersifat *Direct Effect* (Uji Pengaruh Langsung) yakni analisis yang dilakukan dalam rangka mengetahui pengaruh antara variabel laten independen dengan variabel dependen yakni Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan, maka hasil analisis yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 5.11**
**Analisis Data *Direct Effect* (Hubungan Langsung)**

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STEDV) | T Statistics (\|O/STDEV\|) | P Values |
|---|---|---|---|---|---|
| **Disiplin Kerja → Kualitas Pelayanan** | 0.861 | 0.874 | 0.275 | 2.344 | **0.011** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Motivasi Kerja → Kualitas Pelayanan** | 0.925 | 0.913 | 0.195 | 5.020 | **0.000** |

*Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023*

Dasar pengambilan keputusan untuk melihat pengaruh pada masing-masing variabel terhadap signifikan tidaknya hubungan antar variabel Independen dan Dependen pada penelitian ini dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai *p value* terhadap nilai signifikansi 0,05 atau α= 5%, sementara untuk mengetahui adanya hubungan secara langsung atau tidak dapat dilihat dengan membandingkan nilai t-Statistik Dengan nilai t tabel sebesar **1,96**.

Berdasar pada hasil analisis tersebut maka untuk masing-masing Hipotesis yang dijadikan dasar untuk dianalisis pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a) Terdapat pengaruh Disiplin Kerja yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa.**

Hasil analisis *Estimate for Path Coefficients* (Nilai Koefisien Jalur) pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa diketahui bahwa nilai **T Statistik** Yang diperoleh yakni 2.344 lebih besar dari nilai t tabel

(**1.96**) yang dapat diartikan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan memiliki hubungan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa.

Sedangkan nilai *p Value* yang diperoleh yakni 0.011 atau lebih kecil dari nilai sigfikansi (0,05), hal ini dapat diartikan bahwa Disiplin Kerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kualitas Pelayan pada Kantor Kecamatan Batulappa. Sehingga kesimpulan yang dapat diambil adalah Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa.

Berdasar pada kesimpulan tersebut maka dapat dinyatakan bahwa ***Hipotesis diterima.***

**b) Terdapat pengaruh Motivasi Kerja yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa.**

Hasil analisis *Estimate for Path Coefficients* (Nilai Koefisien Jalur) pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa diketahui bahwa nilai T Statistik Yang diperoleh yakni 5.020 lebih besar dari nilai t tabel (**1.96**) yang dapat diartikan bahwa Motivasi Kerja

berpengaruh positif dan memiliki hubungan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa.

Sedangkan nilai *p Value* yang diperoleh yakni 0.000 atau lebih kecil dari nilai sigfikansi (0,05), hal ini dapat diartikan bahwa Motivasi Kerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kualitas Pelayan pada Kantor Kecamatan Batulappa. Sehingga kesimpulan yang dapat diambil adalah Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa.

Berdasar pada kesimpulan tersebut maka dapat dinyatakan bahwa ***Hipotesis diterima***.

**3) Hasil Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dalam penelitian yang menggunakan *Partial Least Square* (PLS) mengacu pada hasil analisis *Estimate for Path Coefficients* (Nilai Koefisien Jalur). Pengujian Hipotesis dilakukan melalui metode metode *Direct Effect* (Hubungan Langsung). Kesimpulan terhadap Uji Hipotesis yang diperoleh dari hasil analisis uji *Estimate for Path Coefficients* (Nilai Koefisien Jalur) dapat pada Tabel berikut:

**Tabel 5.12**
**Kesimpulan Hasil Analisis *Estimate for Path Coefficients***
**(NilaiKoefesien Jalur)**

| | T Statistik (\|O/STDEV\|) | T Tabel | *P Values* | α=5% | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|---|
| **Disiplin Kerja → Kualitas Pelayanan** | 2.344 | 1.96 | **0.011** | 0.05 | **Hipotesis Diterima** |
| **Motivasi Kerja → Kualitas Pelayanan** | 5.020 | 1.96 | **0.000** | 0.05 | **Hipotesis Diterima** |

*Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023*

***4) Predictive Relevance***

Dasar pengukuran terhadap analisis *Q-Square* (*predictive relevance*) yakni:

a) Jika nilai Q2 > 0 dapat diprediksi bahwa model memiliki Relevance (Q2).

b) Jika nilai *Q-Square* ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*.

Tingkat pernyataan dalam *Q-Square* (*Predictive Relevance*) yakni 0,02 dikategorikan lemah, 0,15 dikategorikan moderat, dan jika nilainya 0,35 memiliki relevansi yang kuat.

Analisis yang digunakan untuk dapat melihat relevansi terhadap prediksi untuk setiap variabel yakni analisis *R-Square* ($R^2$) yang dituangkan pada Tabel berikut:

**Tabel 5.13**
***Uji R Square* ($R^2$)**

| | R Square | R Square Adjusted |
|---|---|---|
| **Kualitas Pelayanan – (Y)** | 0.843 | 0.833 |

*Sumber: Diolah menggunakan Aplikasi SmartPLS 4.0 Tahun 2023*

Prediksi terhadap nilai *Q Square* ($Q^2$) dapat dilakukan dengan berpedoman pada persamaan:

*Q Square* = 1 – [1 – {R}2]

Sehingga dari persamaan tersebut maka untuk nilai *Q Square* ($Q^2$) pada penelitian ini adalah:

*Q Square* = 1 – [ 1 – 0.843]

*Q Square* = 1 – 0.157

*Q Square* = 0.843

Kesimpulan dari hasil perhitungan tersebut bahwa tingkat relevansi atau *Q Square* ($Q^2$) untuk semua variabel adalah 0.843, hal ini menunjukkan bahwa konstruk independen yakni Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja memiliki relevansi prediktif besar terhadap konstruk dependen yakni terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa.

**5) *Goodness of Fit***

Uji kecocokan terhadap seluruh model yang digunakan atau sering diistilahkan *Fit Test of Combination Model* menurut Tenenhaus, dkk (2004) dalam (Imam Ghozali, 2021) dilakukan untuk

memvalidasi model secara keseluruhan dengan semua model dengan berdasar pada nilai *Goodness of Fit* (GoF).

Interpretasi pengukuran terhadap nilai *Goodness of Fit* (Gof) terbentang antara 0 – 1. Adapun tolak ukur yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.14**
**Interpretasi nilai *Goodness of Fit* (Gof)**

| Nilai *Goodness of Fit* (GoF) | Kriteria |
|---|---|
| **GoF ≥ 0.1** | Kecil/Lemah |
| **0.10 < GoF ≤ 0.25** | Moderat |
| **0.25 < GoF ≤ 0.36** | Substansial |
| **GoF > 0.36** | Kuat |

*Sumber Tenenhaus, dkk (2004, 739-740)*

Berdasar pada hasil perhitungan Q *Square* diperoleh nilai sebesar **0.843** atau lebih besar dari nilai interpretasi GoF = **0.36**. Sehingga *Goodness of Fit* (GoF) atau Uji Kecocokan Model dapat di interpretasikan **Sangat Kuat**.

Kesimpulan yang dari hasil analisis tersebut bahwa indeks yang dibutuhkan dalam pengelolaan inner model telah memenuhi persyaratan, maka struktur model menunjukkan kelayakan dalam memprediksi semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

## B. Pembahasan

### 1. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa.

Hasil dalam penelitian ini memberikan gambaran bahwa pernyataan dari responden melalui sebaran kuisioner setelah dilakukan analisis dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS* menunjukkan bahwa Disiplin Kerja pada dasarnya dapat memberikan pengaruh yang positif dan memiliki ketekaitan langsung terhadap Pelayanan Kerja pada Kantor Kecamatan Batulappa.

Pengujian dapat dilihat dari tabel 5.12 diatas, Disiplin Kerja memperoleh nilai *t Statistik* sebesar **2.344** dengan nilai *P Value* sebesar **0.011** yang berarti Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan dengan tingkat signifikan dibawah 5% (signifikan). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 1 ($H^1$) diterima**.

Dalam hal ini Hasibuan menjabarkan tentang Disiplin Kerja sebagai berikut, Hasibuan (2006:237) berpendapat bahwa kedisiplinan sebagai bentuk kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Jadi, dikatakan disiplin apabila karyawan sadar dan bersedia mengerjakan semua tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.

Berdasarkan masing-masing pernyataan pada kuesioner yang dibuat. Sehingga peneliti memperoleh data yang kemudian diolah dan diperoleh hasil bahwa:

Disiplin kerja pada dasarnya memiliki peranan tinggi dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Disiplin kerja yang tinggi harus selalu dijaga, bahkan harus ditingkatkan guna lebih baik. Pegawai yang memiliki disiplin kerja yang baik diharapkan akan mampu berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Pegawai yang disiplin cenderung tepat waktu dalam melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan dan memiliki tanggung jawab yang tinggi.

Hal ini berkaitan dengan teori disiplin kerja menurut Soejono (1986:65) yang menyatakan bahwa Disiplin yang baik yakni mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal tersebut dapat mendorong timbulnya peningkatan kualitas pelayanan kinerja serta tercapainya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat. Dengan kata lain, disiplin kerja merupakan modal utama yang amat menentukan terhadap tingkat kinerja pegawai.

Untuk variabel memiliki pengaruh positif, dalam hal ini disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kerja. Hal ini didukung dengan penelitian Subroto dan Gunistiyo

(2007), mereka berpendapat bahwa motivasi yang tinggi memiliki dampak yang positif terhadap pelayanan kinerja pegawai.

Dengan Disiplin kerja yang tepat diharapkan setiap pegawai akan terdorong untuk meningkatkan kinerjanya. Demikian pula dengan Kantor Kecamatan Batulappa. Penekanannya disini adalah unsur upaya, dimana bila karyawan disiplin terhadap kerjanya maka ia akan mencoba sekuat tenaga sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat untuk Kantor Kecamatan Batulappa.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya disiplin kerja yang baik maka akan menghasilkan kualitas pelayanan kinerja pegawai yang baik, sebaliknya apabila disiplin kerja kurang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan kinerja pegawai yang kurang baik pula. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Zesbendri dan Ariyanti (2005) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya, disiplin kerja mempunyai pengaruh yang sangat kuat dalam mempengaruhi terciptanya kualitas pelayanan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Batulappa secara optimal, nilai R (korelasi) yang dihasilkan adalah 0.843, maka dapat dikatakan bahwa disiplin kerja dan kualitas pelayanan berhubungan positif sebesar 84.3%.

Sedangkan koefisien determinasi R2 (*R Square*) adalah 0.833, yang artinya adalah kemampuan variabel disiplin kerja dalam mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa. adalah sebesar 83.3% sedangkan 16.7% adalah sumbangsih dari faktor-faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Dalam analisis korelasi menunjukkan bahwa hubungan yang sangat erat antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan, hubungan tersebut dapat dijelaskan dengan presentase sebesar 84.3%.

Hal ini sangat wajar mengingat pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai Kantor Kecamatan Batulappa tidaklah mudah, maka diperlukannya beberapa aspek yang menyebabkan pegawai puas terhadap pekerjaan yang dilakukan, sehingga nantinya akan berdampak pada kinerja yang optimal dalam perusahaan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbin (2001) bahwa ada beberapa aspek yang mempengaruhi disiplin kerja seorang pegawai, yaitu:

a. Kerja yang secara mental menantang
b. Kondisi kerja yang mendukung
c. Ganjaran yang pantas
d. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan
e. Rekan kerja dan pimpinan yang mendukung

Ketika semua aspek disiplin kerja yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dapat terpenuhi oleh perusahaan, maka pegawai akan melakukan optimalisasi kerja untuk perusahaan. (Purwanto dan Wahyuddin 2007:42).

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1) Disiplin kerja (X1) memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa uji yang dilakukan terhadap variabel disiplin kerja.

**2. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa.**

Hasil dalam penelitian ini memberikan gambaran bahwa pernyataan dari responden melalui sebaran kuisioner setelah dilakukan analisis dengan menggunakan aplikasi SmartPLS menunjukkan bahwa Disiplin Kerja pada dasarnya dapat memberikan pengaruh yang positif dan memiliki ketekaitan langsung terhadap Pelayanan Kerja pada Kantor Kecamatan Batulappa.

Motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan (Mangkunegara, 2009:184). Sedangkan Rivai dan Sagala (2009:155) motivasi

adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik dengan tujuan individu.

Bagi instansi motivasi atau dorongan sangatlah penting diberikan kepada karyawan untuk menaikkan kinerja karyawan dan hal tersebut terbukti dengan hasil dari uji t yang menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, hal ini dibuktikan dengan nilai *t statistik* yaitu 5.020 dan nilai signifikansinya yaitu 0,000 dengan demikian hasil hipotesis sebelumnya yang penulis sampaikan bahwa diduga ada hubungan antara motivasi terhadap kualitas pelayanan secara parsial terbukti dengan hasil uji hipotesis dan uji t tersebut, dengan memberikan motivasi yang tepat diharapkan setiap pegawai akan terdorong untuk meningkatkan kinerjanya.

Demikian pula dengan Kantor Kecamatan Batulappa. Penekanannya disini adalah unsur upaya, dimana bila pegawai termotivasi maka ia akan mencoba sekuat tenaga sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat untuk instansi. Pada Kantor Kecamatan Batulappa motivasi yang diberikan terhadap karyawan tidak sebatas dorongan saja tetapi juga pada intensif dan pengakuan, hal ini disadari oleh instansi bahwa dengan motivasi yang tinggi maka pegawai akan bekerja lebih baik dan berimbas pada naiknya kinerja karyawan.

Dalam hal pelayanan, instansi benar-benar melakukan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara memberikan motivasi berupa dorongan pada pegawai hal ini dikarenakan pegawailah yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Sebagaimana dikemukakan bahwa motivasi adalah suatu factor yang penting mendorong sesorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Oleh karena itu motivasi sering kali di artikan pula sebagai factor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh sesorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu menurut Edy Sutrisno (2009:109).

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa: Motivasi kerja (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa uji yang dilakukan terhadap variabel Motivasi kerja.

# BAB VI
# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasar pada Hasil Analisis dan Pembahasan penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal antara lain:

1. Disiplin Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.
2. Motivasi Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan yang dikemukakan diatas maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Agar dapat lebih mempertahankan Motivasi kepada pegawai di Kantor Kecamatan Batulappa sehingga kualitas pelayanan pun lebih baik dengan cara memberikan pengarahan, melalu pendekatan secara emosional kepada pegawai.
2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan menggunkan variabel yang baru agar hasil penelitian dapat lebih variatif dan menemukan penelitian yang lebih baru.

# DAFTAR PUSTAKA

Ade Oktavia. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi. Vol 1 No.1 Januari – Maret 2012 ISSN: 2302-4682

Afandi. (2016). Concept & Indicator Human Resources Management of Management Research. Deepublish.

Agustini, F. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan.Madenatera.

Alma, B. (2009). Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Alfabeta.

Amran. 2009. “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai kantor Departemen Sosial Kabupaten Gorontalo”. Dalam Jurnal Ichsan Gorontalo, Volume 4 No. 2. Hal 2397-

2413. Gorontalo: Universitas Ichsan Gorontalo.

Andayani, I., & Tirtayasa, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 2(1), 45–54.

Dessler, Gery. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh, Jakarta: PT. Indeks.

Eka Suryaningsih Wardhani. (2009) Pengaruh Kompensasi, Keahlian, dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Pembangkitan Jawa Bali Unit Pembangkitan Muara Tawar, Jurnal Manajemen.

Fandy Tjiptono, ph.D. 2012. Pemasaran JasaPrinsip, Penerapan, Penelitian, Edisi Pertama, CV. ANDI OFFSET, Yogyakarta.

Gomes, Fustino Cardoso. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi.

Gruenberg, B. 1980. The Happy Worker: An Analisys of Educational and Occupational

Difference in Determinants of Job Satisfaction. American Journal of Sociology. 85. 247-271.

Hasibuan, Malayu S.P. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hasibuan, Malayu S. P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kelimabelas, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Juliandi Azuar, & Irfan. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk ilmu-ilmu bisnis. Cetakan Pertama, Bandung: Citapustaka Media Perintis.

L. Daft, Richard (2006). Management. Edisi Keenam, Jakarta: Salemba Empat.

Maharani, Rahmawati (2010). “Pengaruh Penerapan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis”. Jurnal Manajemen.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 6(3).

Muiz, M., Rachma, N., & Slamet, A. R. (2019). Pengaruh Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang di Mediasi Variabel Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen GrabBike Online di Kota Malang). Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, 8(10).

Mudiartha Utama, Wayan. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Denpasar: UPT. Penerbit Universitas Udayana

Organisasi Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor. Vol I, No 3, Desember 2010.

Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNEBranch in Bandung]. DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen, 11(2), 265-289.

Pohan, Imbalo.2013. Jaminan Mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: EGC.

Prabu Mangkunegara Anwar 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosda Karya, Bandung

Rahmadani, F., Suardana, I. M., & Samudra, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada UD. Eva Group Mataram. Valid Jurnal Ilmiah, 16(1), 123-135.

Rivai, Veithzal. 2016 Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Thamrin dan Denada, S. (2003). Studi Mengenai Proses Adopsi Konsumen Pasca Masa Tayang Iklan Produk “Xon-Ce” di Surabaya. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. II, No. 2, h.141 - 154.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, quality and satisfaction (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2009). Service Marketing: Esensi dan Aplikasi. Yogyakarta: Marknesis.

Wijaya, T. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. Edisi 1. Indeks. Jakarta.

Yunus & Budiyanto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Narita Hotel Surabaya.