

**PENGARUH KOORDINASI, MOTIVASI DAN PERSEPSI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN AIR MINUM DENGAN DISIPLIN
KERJA
SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA BADAN LAYANAN
UMUM DAERAH SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM
KABUPATEN MUSI RAWAS**

TESIS



Oleh
Dwi Hartono

NPM: 19.23.056

Peminatan: Sumber Daya Manusia

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
BINA INSAN LUBUKLINGGAU**

2022

**Pengaruh Koordinasi, Motivasi dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan
Air Minum Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Moderasi
Pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan
Air Minum Kabupaten Musi Rawas**

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di BLUD-SPAM Kabupaten Musi Rawas. Tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Koordinasi, Motivasi dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Air Minum Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas secara simultan dan secara parsial. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas sebanyak 33 pegawai. Teknik analisis data yang digunakan dalam

penelitian ini adalah Uji Koefisien Korelasi, Uji Determinasi (R^2). Uji Moderating, . Hasil penelitian yang diperoleh adalah Berdasarkan analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut : Pengaruh koordinasi, motivasi dan persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan variabel disiplin sebagai variabel moderasi pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas memberikan nilai tambah sebesar 56,7% Variabel disiplin memperkuat pengaruh antara kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan di Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas dengan dibuktikan oleh nilai r square sebelum dimoderasi meningkat menjadi 0,753 atau 75,3% sehingga besarnya kenaikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 56,7%.

Kata Kunci : Koordinasi, Motivasi, Persepsi, Kualitas Pelayanan dan Disiplin

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Memahami pentingnya keberadaan SDM (Sumber Daya Manusia) di era global saat ini salah satu upaya yang harus dicapai oleh perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) (Manullang, 2018). Dengan meningkatkan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) diharapkan karyawan-karyawan dapat bekerja secara produktif dan profesional, sehingga kualitas pelayanan yang akan dicapai nantinya, diharapkan akan lebih memuaskan perusahaan sesuai dengan standar kerja yang direncanakan.

Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan bekerja. Dengan kemampuan bekerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik.

Pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik karena koordinasi. Koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen; koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama (Rusdina, 2019). Terkait dengan hal-hal tersebut sebagai upaya untuk menyetarakan tugas bersama, tugas bagian-bagian, guna mewujudkan

1

tujuan keseluruhan. Dalam organisasi fungsi koordinasi dipandang sangat penting dalam mewujudkan keselarasan atau kesatuan tindakan demi tercapainya tujuan organisasi tersebut yang bisa dicapai secara efektif dan efisien.

Ketercapaian hasil pekerjaan yang efektif dan efisien dikarenakan adanya motivasi. Motivasi adalah pendorong dalam diri manusia untuk melakukan sesuatu tanpa paksaan dari pihak manapun. Motivasi merupakan suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang (Kasmir, 2019).

Motivasi berkaitan memberikan dorongan kepada seseorang melalui semangat maupun respon, dengan kata lain berkaitan dengan membangun semangat seseorang. Sebagai salah satu pendorong bagi seseorang dalam melakukan sesuatu tanpa paksaan dari pihak manapun. Kesadaran untuk mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.

Selain motivasi juga persepsi yang menjadi bagian penting dalam bekerja, seseorang yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, pasti memiliki persepsi yang baik mengenai pekerjaannya. Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh pengindraan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau bisa disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya disebut proses persepsi. Proses tersebut mencakup pengindraan setelah informasi diterima oleh alat indra, informasi tersebut diolah dan diinterpretasikan menjadi sebuah persepsi yang sempurna (Walgito, 2020).

Keberadaan dari koordinasi, motivasi dan persepsi yang baik tentunya berdampak pada kualitas pelayanan. Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal cara melayani: servis atau jasa sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Adam, 2020a)

Kualitas pelayanan yang baik tentunya tidak terlepas dari unsur lain yang mempengaruhinya yaitu disiplin kerja. Dengan seringnya melakukan disiplin akan melatih kita bagaimana caranya berbahasa yang baik dan benar, sopan santun jika

berbicara dengan orang lain, serta membuat kita tidak lagi merasa canggung berbicara di hadapan orang banyak. Tidak berlebihan jika beberapa ahli menggolongkan disiplin sebagai salah satu kebutuhan pokok manusia selain sandang, pangan dan papan (Arifin, 2019).

Salah satu instansi yang menyediakan pelayanan umum seperti Sistem Penyediaan Air Minum. Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum menjadi tanggung jawab Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menjamin setiap orang dalam mendapatkan air minum bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal pelayanan air minum yang dibutuhkan masyarakat tidak dapat diwujudkan oleh BUMN (Badan Usaha Milik Negara) atau BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), Pemerintah atau Pemerintah Daerah dapat membangun sebagian atau seluruh Sistem Penyediaan Air Minum yang pelaksanaannya oleh Badan

Layanan Umum-Sistem Penyediaan Air Minum. Badan Layanan Umum-Sistem Penyediaan Air Minum adalah instansi dilingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa Penyediaan Air Minum yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Badan Layanan

Umum-Sistem Penyediaan Air Minum merupakan Unit Pelaksana Teknis dibawah Dinas Pekerjaan Umum

Kabupaten/Kota yang berada dibawah kepala daerah dan bertanggungjawab kepada kepala daerahnya melalui Dinas Pekerjaan Umum.

Badan Layanan Umum-Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas merupakan salah satu BUMN (Badan Umum Milik Negara) yang menyediakan air bersih bagi kepentingan masyarakat. Dari segi koordinasi yaitu kurangnya koordinasi antara pegawai lapangan dengan pegawai administrasi sehingga menimbulkan permasalahan dalam pelaksanaannya, proses kerja yang tidak kesinambungan dalam rangka tercapainya tujuan organisasi, dan belum adanya pengaturan usaha kelompok secara teratur.

Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum
Kabupaten

Musi Rawas memiliki pegawai sebanyak 33 orang sebagai berikut:

Tabel 1.1. Jumlah Pegawai

No	Keterangan	Jumlah
1	Kepala Badan Layanan Umum Daerah UPT Sistem Penyediaan Air Minum	1 orang
2	Subag TU UPT Sistem Penyediaan Air Minum	1 orang
3	Tata TU UPT Sistem Penyediaan Air Minum	31 orang
	Jumlah	33 orang

Sumber : TU UPT Sistem Penyediaan Air Minum, 2022

Ketercapaian koordinasi, motivasi dan persepsi terhadap kualitas pelayanan air minum dengan disiplin kerja pada Badan Layanan Umum-Sistem Penyediaan

Air Minum Kabupaten Musi Rawas dapat dilihat dari Lingkungan Hidup Strategis

(KLHS) atau *Strategic Environmental Assessment* (SEA) atau *Strategic Environmental Assessment* (SEA) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2. Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS) atau *Strategic Environmental Assessment* (SEA)

No	Aspek Kajian	Ringkasan KLHS	Implikasi terhadap Program PD	Catatan bagi Perumusan Program PD
1	Kapasitas daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup untuk pembangunan	Cukup	Program PD mendukung daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup untuk pembangunan	Dalam perumusan program, PD memperhatikan daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup untuk pembangunan
2	Perkiraan mengenai dampak dan risiko lingkungan hidup	Rentan	Program terkait dengan lingkungan hidup	Dalam perumusan program, PD memperhatikan dampak dan risiko lingkungan hidup
3	Kualitas pelayanan layanan/jasa ekosistem	Kurang	Program terkait dengan : pendidikan, kesehatan, PU dan tata ruang, perumahan dan pemukiman, pertanian dalam arti luas	Dalam perumusan program, PD memperhatikan Kualitas pelayanan layanan/jasa ekosistem
4	Efisiensi pemanfaatan sumber daya alam	Cukup	Program-program pembangunan	Dalam perumusan program, PD memperhatikan pemanfaatan sumber daya alam
5	Tingkat kerentanan dan kapasitas adaptasi terhadap perubahan iklim	Rentan	Program-program pembangunan	Dalam perumusan program, PD memperhatikan Tingkat kerentanan dan kapasitas adaptasi terhadap perubahan iklim

6	Tingkat ketahanan dan potensi keanekaragaman hayati	Rentan	Program-program pembangunan	Dalam perumusan program, PD memperhatikan Tingkat ketahanan dan potensi keanekaragaman hayati
7	Ketersediaan tenaga listrik	Kurang	Pembangunan jaringan Sutet, SUTM, SUTR, Trafo distribusi dan gardu induk	Dalam perumusan program RPJMD, PD memperhatikan Ketersediaan tenaga listrik

Sumber: Renstra Dinas PU Cipta Karya, Tata Ruang & Pengairan Tahun 2019-2021

Berdasarkan rastra di atas dapat diketahui bahwa koordinasi dalam melaksanakan pekerjaan perlu dilakukan, dimana hasil menunjukkan yang belum diharapkan dan masih ada dalam kategori kurang. Tidak hanya koordinasi, faktor lain seperti motivasi dan persepsi terhadap kualitas pelayanan air minum dengan disiplin kerja pada Badan Layanan Umum-Sistem Penyediaan Air Minum

Kabupaten Musi Rawas harus ditingkatkan.

Lebih jelas mengenai angka komulatif hasil kerja Badan Layanan Umum Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi

Rawas dapat dilihat pada tabel

berikut:

Tabel 1.3 Kualitas pelayanan Badan Layanan Umum-Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas

No	Urusan dan Indikator Kerja	Tahun					Interprestasi
		2018	2018	2019	2020	2021	
1	Rumah tangga penggunaan air bersih (%)	79,90	80,22	81,87	82,2	81,63	Menurun

2	Persentase rumah tinggal bersanitasi (%)	81,80	80,67	82,22	82,1	79,12	Menurun
3	Rumah tangga pengguna listrik (%)	79,12	79,86	80,91	80,95	80,98	Meningkat
4	Rasio jaringan irigasi (m/ha)	81,41	81,23	81,54	81,67	81,54	Menurun
5	Jumlah irigasi kewenangan kabupaten (ha)	74,3	73,2	71,4	71,4	7,1	Menurun
6	Luas area yang teraliri oleh daerah irigasi dalam kondisi baik (ha)	82,4	82,56	82,76	83	84,1	Meningkat
7	Rasio bangunan ber-IBM persatuan bangunan	81,2	81,43	82,3	82,54	82,9	Meningkat

Sumber: Renstra Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya, Tata Ruang & Pengairan Tahun 2019-2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa mengalami permasalahan yang secara keseluruhan dapat dikatakan mengalami penurunan secara keseluruhan sebesar 57,14%, hal ini berarti kualitas pelayanan Badan Layanan Umum-Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas harus ditingkatkan agar hasil kerja menjadi maksimal. Penurunan kualitas pelayanan Badan Layanan Umum Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas dapat disebabkan dari dalam diri pegawai seperti dari faktor koordinasi, motivasi, atau disiplin yang mengakibatkan menurunnya hasil kerja tersebut.

Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa pada segi motivasi yaitu masih ada pegawai yang kurang bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya, baik dipengaruhi oleh faktor dalam diri pegawai itu sendiri maupun dari luar diri pegawai berupa tunjangan yang lambat maupun insentif yang tidak

diberikan, masih ada pegawai kurang tertantang dengan pekerjaannya yang diberikan dan kurangnya keinginan dalam men capai prestasi dalam bekerja

Dari segi persepsi yaitu masih ada pegawai yang kurang optimis dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat, kurangnya keakraban dengan lingkungan kerja seperti kurang antusiasnya dalam kerja tim dan urangnya keakraban social, dimana saling menonjolkan ego masing-masing

Dari segi kualitas pelayanan yaitu masih adanya komplek atau rasa tidak puas dari pengguna Sistem Penyediaan Air Minum, masih kurangnya keterbukaan dalam memberikan informasi kepada yang membutuhkan dan pelayanan yang kurang sesuai dengan kondisi dan tidak berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

Dari segi disiplin yaitu masih ada pegawai yang kurang disiplin dalam bekerja seperti menunda pekerjaan, kurangnya keteladan pimpinan dalam bersikap kepada pegawai dan kurangnya balas jasa sebagai bentuk penghargaan kepada pegawai.

Dari penjelasan di atas, maka penulis bermaksud mengangkat penelitian yang berjudul, **“Pengaruh Koordinasi, Motivasi Dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Air Minum Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Koordinasi

- a. Kurangnya koordinasi antara pegawai lapangan dengan pegawai administrasi sehingga menimbulkan permasalahan dalam pelaksanaannya
- b. Proses kerja yang tidak kesinambungan dalam rangka tercapainya tujuan organisasi.
- c. Belum adanya pengaturan usaha kelompok secara teratur.

2. Motivasi

- a. Masih ada pegawai yang kurang bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya, baik dipengaruhi oleh faktor dalam diri pegawai itu sendiri maupun dari luar diri pegawai berupa tunjangan yang lambat maupun insentif yang tidak diberikan
- b. Masih ada pegawai kurang tertantang dengan pekerjaannya yang diberikan
- c. Kurangnya keinginan dalam men capai prestasi dalam bekerja

3. Persepsi

- a. Masih ada pegawai yang kurang optimis dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat.
- b. Kurangnya keakraban dengan lingkungan kerja seperti kurang antusiasnya dalam kerja tim

- c. Kurangnya keakraban social, dimana saling menonjolkan ego masingmasing

4. Kualitas Pelayanan

- a. Masih adanya komplek atau rasa tidak puas dari pengguna Sistem
Penyediaan Air Minum
- b. Masih kurangnya keterbukaan dalam memberikan informasi kepada yang membutuhkan
- c. Pelayanan yang kurang sesuai dengan kondisi dan tidak berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

5. Disiplin

- a. Masih ada pegawai yang kurang disiplin dalam bekerja seperti menunda pekerjaan
- b. Kurangnya keteladan pimpinan dalam bersikap kepada pegawai
- c. Kurangnya balas jasa sebagai bentuk penghargaan kepada pegawai

C. Batasan Masalah

Dikarenakan keterbatasan peneliti dalam mengadakan penelitian yang mendalam terhadap subjek penelitian, maka penelitian ini membatasi pada permasalahan koordinasi, motivasi dan persepsi kerja terhadap kualitas pelayanan dengan disiplin kerja sebagai moderasi pada Badan Layanan Umum Daerah

Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah pengaruh koordinasi, motivasi dan persepsi terhadap kualitas

pelayanan air minum dengan disiplin kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh koordinasi, motivasi dan persepsi terhadap kualitas pelayanan air minum dengan disiplin kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diinginkan dari penelitian ini yaitu:

a. Bagi penulis

Memberikan pengetahuan bagi penulis mengenai koordinasi, motivasi, persepsi, kualitas pelayanan dan disiplin untuk diterapkan dalam kehidupan.

b. Bagi Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas

Sumbangi dalam membuat kebijakan untuk pimpinan Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas serta pihak-pihak lain ingin mempelajari mengenai koordinasi, motivasi, persepsi, kualitas pelayanan dan disiplin di Badan Layanan Umum Daerah Sistem

Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Bahan dan referensi yang berkaitan dengan penelitian yang memiliki kesamaan variabel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori – Teori Yang Mendukung

1. Koordinasi

a. Pengertian

Dalam sebuah organisasi setiap pimpinan perlu untuk mengkoordinasikan kegiatan kepada anggota organisasi yang diberikan dalam menyelesaikan tugas. Dengan adanya penyampaian informasi yang jelas, pengkomunikasian yang tepat, dan pembagian pekerjaan kepada para bawahan oleh manajer maka setiap individu bawahan akan mengerjakannya sesuai dengan wewenang yang diterima. Tanpa adanya koordinasi setiap pekerjaan dari individu karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

Koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen; koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama (Rusdina, 2019). Terkait dengan hal-hal tersebut sebagai upaya untuk menyasikan tugas bersama, tugas bagianbagian, guna mewujudkan tujuan keseluruhan. Dalam organisasi fungsi koordinasi dipandang sangat penting dalam mewujudkan keselarasan atau kesatuan tindakan demi tercapainya tujuan organisasi tersebut yang bisa dicapai secara efektif dan efisien.

Koordinasi dalam suatu organisasi merupakan pengaturan yang aktif, bukan pengaturan dalam arti pasif berupa membuat aturan mengenai segala gerak dan kegiatan dan kualitas pelayanan antara atasan dan bawahan yang mempunyai tugas dan kewajiban dan wewenang yang saling berhubungan satu sama lainnya, pengaturan mana bertujuan untuk mencegah terjadinya kesimpangsiuran dan kegiatan saling bertindih yang dapat mengakibatkan pemborosan dan pengaruh tidak baik terhadap semangat dan tertib kerja.

Menurut Solihin (2019), karakteristik pertama dari organisasi adalah adanya koordinasi upaya dari sumber daya manusia yang terlibat dalam organisasi. Penggabungan yang terkoordinasi dengan baik akan menghasilkan sesuatu yang jauh lebih baik dibandingkan upaya perseorangan.

Menurut Hasibuan (2020) berpendapat bahwa :
“koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi”.

Menurut Yahya (2019), koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan dan kegiatan pada satuan yang terpisah pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien.

Menurut Handoko (2019), koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen-departemen atau bidang-bidang fungsional) pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

Menurut G.R Terry dalam Hasibuan (2020) berpendapat bahwa koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Manullang (2018) koordinasi adalah usaha mengarahkan kegiatan seluruh unit-unit organisasi agar tertuju untuk memberikan sumbangan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan dengan adanya koordinasi akan terdapat keselarasan aktivitas diantara unit-unit organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Draft (2020) koordinasi (*coordination*) mengacu pada kualitas kolaborasi di antara departemen. Menurut (Manullang, 2018), koordinasi dapat dilakukan dengan berbagai cara. Empat cara utama dalam usaha memelihara koordinasi adalah sebagai berikut:

- (1) Mengadakan pertemuan resmi antara unsur-unsur atau unit yang harus dikoordinasikan. Dalam pertemuan seperti ini, dibahas dan diadakan pertukaran pikiran dari pihak-pihak yang bersangkutan dengan tujuan

mereka akan berjalan seiring dan bergandengan dalam mencapai suatu tujuan.

- (2) Mengangkat seseorang, suatu tim atau panitia koordinator yang khusus bertugas melakukan kegiatan-kegiatan koordinasi, seperti memberi penjelasan atau bimbingan kepada unit-unit yang dikoordinasikan.
- (3) Membuat buku pedoman yang berisi penjelasan tugas dari masing-masing unit. Buku pedoman seperti itu diberikan kepada setiap unit untuk dipedomani dalam pelaksanaan tugas masing-masing.
- (4) Pimpinan atau atasan mengadakan pertemuan-pertemuan dengan bawahannya dalam rangka pemberian bimbingan, konsultasi, dan pengarahan.

Melakukan kegiatan koordinasi dengan berbagai cara seperti tersebut di atas adalah amat perlu sebab adanya kegiatan koordinasi dapat menghindarkan terjadi konflik mengurangi duplikasi tugas, meniadakan pengangguran, melenyapkan kepentingan unit sendiri dan memperkuat kerja sama. Dengan setiap koordinasi diharapkan akan tercipta suasana kerja sama, kesatuan tindakan dan kesatuan tujuan akhir.

Menurut Pearce II dan Robinson yang dimaksud dengan koordinasi adalah integrasi dari kegiatan-kegiatan individual dan unit-unit ke dalam satu usaha bersama yaitu bekerja ke arah tujuan bersama (Silalahi, 2019).

Brech memberikan pengertian koordinasi adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan

lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok kepada masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya di antara para anggota itu sendiri (Hasibuan, 2020)

Menurut Stoner (Silalahi, 2019), koordinasi adalah proses penyatupaduan sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan dari unit-unit yang terpisah (bagian atau bidang fungsional) dari sesuatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Dari pendapat di atas, dapat dipahami bahwa koordinasi merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang mempunyai tujuan bersama yang menjadi sasaran dari kegiatan tersebut.

b. Prinsip-prinsip Koordinasi

Menurut (Silalahi, 2019), beberapa prinsip yang perlu diterapkan dalam menciptakan koordinasi antara lain adanya kesepakatan dan keastuan pengertian mengenai sasaran yang harus dicapai sebagai arah kegiatan bersama, adanya kesepakatan mengenai kegiatan atau tindakan yang harus dilakukan oleh masing-masing pihak, termasuk target dan jadwalnya, setelah itu adanya kataatan atau loyalitas dari setiap pihak terhadap bagian tugas masing-masing serta jadwal yang telah diterapkan.

Kemudian adanya saling tukar informasi dari semua pihak yang bekerja sama mengenai kegiatan dan hasilnya pada suatu saat tertentu, termasuk masalah-masalah yang dihadapi masing-masing, didukung dengan adanya

koordinator yang dapat memimpin dan menggerakkan serta memonitor kerjasama tersebut, serta memimpin pemecahan masalah bersama, dan adanya informasi dari berbagai pihak yang mengalir kepada koordinator sehingga koordinator dapat memonitor seluruh pelaksanaan kerjasama dan mengerti masalah-masalah yang sedang dihadapi oleh semua pihak, serta dilengkapi dengan adanya saling hormat menghormati terhadap wewenang fungsional masing-masing pihak sehingga tercipta semangat untuk saling bantu.

Dari pendapat Sugandha di atas, dapat dipahami bahwa prinsip-prinsip koordinasi adalah adanya tindakan dalam menyatukan informasi yang disertai dengan ketaatan terhadap peraturan dan kepemimpinan.

c. Jenis-Jenis Koordinasi

Menurut Silalahi (2019), beberapa jenis koordinasi sesuai dengan lingkup dan arah jalurnya yaitu menurut lingkungannya, terdapat koordinasi intern, yaitu koordinasi antar pejabat antar unit di dalam suatu organisasi dan koordinasi ekstern, yaitu koordinasi antar pejabat dari berbagai organisasi atau antar organisasi. Kemudian menurut arahnya, terdapat koordinasi horizontal yaitu koordinasi antar pejabat atau antar yang mempunyai tingkat hierarki yang sama dalam suatu organisasi dan antar pejabat dari organisasi-organisasi yang setingkat, koordinasi vertikal yaitu koordinasi antar pejabat dari unit-unit tingkat bawah oleh pejabat atasannya atau unit tingkat

atasannya langsung, juga cabang-cabang suatu organisasi oleh organisasi induknya, koordinasi diagonal koordinasi antar pejabat atau unit yang berbeda fungsi dan berbeda tingkatan hierarkinya dan koordinasi fungsional yaitu koordinasi antar pejabat, antar unit atau antar organisasi yang didasarkan atas kesamaan fungsi, atau karena koordinatornya mempunyai fungsi tertentu.

Peraturan Pemerintah RI No. 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah, terdapat koordinasi fungsional, antara dua atau lebih instansi yang mempunyai program yang berkaitan erat, koordinasi instansional, terhadap beberapa instansi yang menangani satu urusan tertentu yang bersangkutan dan koordinasi teritorial, terhadap dua atau lebih wilayah dengan program tertentu

d. Indikator Koordinasi

Indikator koordinasi sebagai berikut (Walgito, 2020) :

a) Tanggung jawab koordinasi terletak pada pimpinan.

Oleh karena itu, koordinasi adalah menjadi wewenang dan tanggung jawab dari pimpinan. Dikatakan bahwa pimpinan yang berhasil, karena telah melakukan koordinasi dengan baik.

b) Koordinasi adalah suatu usaha kerjasama.

Hal ini disebabkan karena kerjasama merupakan syarat mutlak terselenggaranya koordinasi dengan sebaik-baiknya.

- c) Koordinasi adalah proses kerja yang terus-menerus, artinya suatu proses yang bersifat kesinambungan dalam rangka tercapainya tujuan organisasi.
- d) Adanya pengaturan usaha kelompok secara teratur. Hal ini disebabkan koordinasi adalah konsep yang diterapkan di dalam kelompok, bukan terhadap usaha individu tetapi sejumlah individu yang bekerja sama di dalam kelompok untuk tujuan bersama dan didukung oleh adanya konsep kesatuan tindakan.
- e) Kesatuan tindakan adalah inti dari koordinasi. Hal ini berarti bahwa pimpinan harus mengatur usaha-usaha/tindakan-tindakan dari setiap kegiatan individu yang bekerjasama sehingga diperoleh adanya keserasian di dalam mencapai hasil bersama dan memiliki tujuan organisasi, yaitu tujuan bersama (*common purpose*). Kesatuan usaha/tindakan manusia/kesadaran/pengertian kepada semua individu, agar ikut serta melaksanakan tujuan bersama sebagai kelompok dimana mereka bekerja.

2. Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Istilah motivasi berasal dari kata Latin “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan (Hasibuan, 2020). Pada dasarnya seorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dorongan

keinginan pada diri seseorang dengan orang yang lain berbeda sehingga perilaku manusia cenderung beragam di dalam bekerja.

Menurut Vroom dalam Handoko (2019), motivasi mengacu kepada suatu proses mempengaruhi pilihan-pilihan individu terhadap bermacam-macam bentuk kegiatan yang dikehendaki. Kemudian John P. Campbell, dkk mengemukakan bahwa motivasi mencakup di dalamnya arah atau tujuan tingkah laku, kekuatan respons, dan kegigihan tingkah laku. Di samping itu, istilah tersebut mencakup sejumlah konsep dorongan (*drive*), kebutuhan (*need*), rangsangan (*incentive*), ganjaran (*reward*), penguatan (*reinforcement*), ketetapan tujuan (*goal setting*), harapan (*expectancy*), dan sebagainya.

Motivasi sebagai suatu kekuatan yang menguatkan perilaku, memberikan arah bertindak, dan pemicu untuk tetap berusaha (Prayogi et al., 2019). Motivasi adalah keseluruhan dorongan, keinginan, kebutuhan, dan daya yang sejenis yang mengarahkan perilaku. Pendapat tersebut menekankan bahwa motivasi memiliki peranan yang mengarahkan segala bentuk dorongan, keinginan, kebutuhan serta kemampuan yang akan menjadi satu perbuatan.

Menurut Uno (2020), kerja adalah sebagai 1) aktivitas dasar dan dijadikan bagian esensial dari kehidupan manusia, 2) kerja itu memberikan status, dan mengikat seseorang kepada individu lain dan masyarakat,

3) pada umumnya wanita atau pria menyukai pekerjaan, 4) moral pekerja dan pegawai itu banyak tidak mempunyai kaitan langsung dengan kondisi fisik maupun materiil dari pekerjaan, 5) insentif kerja itu banyak bentuknya, diantaranya adalah uang.

Motivasi kerja merupakan motivasi yang terjadi pada situasi dan lingkungan kerja yang terdapat pada suatu organisasi atau lembaga. Keberhasilan dan kegagalan pendidikan memang sering dikaitkan dengan motivasi kerja guru. Pada dasarnya manusia selalu menginginkan hal yang baik-baik saja, sehingga daya pendorong atau penggerak yang memotivasi semangat kerjanya tergantung dari harapan yang akan diperoleh mendatang jika harapan itu menjadi kenyataan maka seseorang akan cenderung meningkatkan motivasi kerjanya (Yasdianto et al., 2020).

Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja (Kasmir, 2019). Menurut (Hasibuan, 2020), motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar seseorang mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Selanjutnya (Hasibuan, 2020) menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi

kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kualitas pelayanan maksimal.

Kasmir (2019) berpendapat bahwa motivasi kerja merupakan seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja, sesuai dengan format, arah, intensitas dan jangka waktu tertentu. Selanjutnya menurut Robbins dan Judge (2013), motivasi kerja sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi kearah tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya tersebut untuk memenuhi suatu kebutuhan individu. Menurut Herzberg (Robbins, 2021) motivasi kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya agar memunculkan rasa puas pada kualitas pelayanannya. Teori yang dikembangkan oleh Herzberg dikenal dengan teori dua faktor, yaitu Faktor motivasional dan faktor hygiene atau pemeliharaan. Faktor motivasional adalah dorongan-dorongan untuk berprestasi yang sifatnya intrinsik, yang berarti bersumber dari dalam diri seseorang, sedangkan faktor hygiene atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri seseorang.

Menurut Robbert Heller dalam Wibowo (2019b) motivasi kerja merupakan keinginan untuk bertindak. Setiap orang dapat termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Motivasi kerja adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan

pekerjaan memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu. Motivasi kerja pada umumnya berkaitan dengan tujuan, sedangkan tujuan organisasional mencakup pada perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan (Robbins dan Judge dalam (Wibowo, 2019b).

Sedangkan menurut Uno (2020) memberikan definisi motivasi kerja sebagai kekuatan dalam diri orang yang mempengaruhi arah, intensitas dan ketekunan perilaku sukarela seseorang untuk melakukan pekerjaan. Motivasi kerja merupakan proses psikologis yang membangkitkan, mengarahkan dan ketekunan dalam melakukan tindakan secara sukarela yang diarahkan pada pencapaian tujuan (Kreitner dan Kinicki dalam (Wibowo, 2019a).

Sedangkan Colquitt, LePine dan Wesson dalam Wibowo (2019a) memberikan definisi motivasi kerja sebagai sekumpulan kekuatan energitik baik dari dalam maupun diluar pekerjaan, dimulai dari usaha yang berkaitan dengan pekerjaan, mempertimbangkan arah, intensitas dan ketekunannya. Dari pengertian maupun definisi motivasi kerja para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi yang mendorong, merangsang atau menggerakkan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan sehingga ia dapat mencapai tujuannya.

Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan (Wibowo, 2019b). Motivasi adalah penggerak dari dalam individu untuk melakukan aktivitas tertentu dalam mencapai tujuan (Busro, 2018).

Beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa Motivasi adalah dorongan dalam mengarahkan individu yang merangsang tingkah laku individu serta dunia pendidikan untuk melakukan tindakan (kegiatan) dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

b. Prinsip-prinsip Motivasi

Prinsip-prinsip motivasi sebagai berikut:

1) Prinsip partisipasi

Dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

2) Prinsip komunikasi

Pemimpin mengomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

3) Prinsip mengakui andil bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

4) Prinsip pendelegasikan wewenang

Pemimpin memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

5) Prinsip memberi perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai bawahan, akan memotivasi pegawai bekerja apa yang diharapkan oleh pimpinan (Busro, 2018).

c. Fungsi Motivasi

Fungsi motivasi meliputi:

- 1) Kebutuhan fisiologis (*physiological*). Ini berhubungan dengan kebutuhan-kebutuhan utama atau dasar dan esensial yang harus dipenuhi oleh tiap manusia dalam untuk mempertahankan diri sendiri sebagai makhluk
- 2) Kebutuhan rasa aman (*safety needs*). Ini berkaitan dengan kebutuhan akan rasa aman dan proteksi dari ancaman atau gangguan dari luar
- 3) Kebutuhan sosial (*social needs*). Ini merupakan kebutuhan manusia untuk dan menjadi bagian dari kelompok, mencintai dan dicintai orang lain dan bersahabat.
- 4) Kebutuhan pengakuan (*esteem needs*). Kebutuhan ini berkaitan dengan keinginan manusia untuk dihormati

dan dihargai orang lain dengan kemampuan yang dimilikinya dan ingin punya status

- 5) Kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization needs*). Ini merupakan kebutuhan tumbuh dan berkembang sehingga membutuhkan penyaluran kemampuan dan potensi diri dalam bentuk nyata (Silalahi, 2019).

Fungsi motivasi menurut pendapat lain yaitu:

- (a) Menilai sikap
- (b) Menjadi manajer yang baik
- (c) Memperbaiki komunikasi
- (d) Menciptakan budaya tidak menyalahkan
- (e) Memenangkan kerjasama
- (f) Mendorong inisiatif (Wibowo, 2019b)

Fungsi motivasi yaitu:

- (a) Sebagai energi atau penggerak bagi manusia, ibarat bahan bakar
- (b) Pengatur memilih alternatif di antara dua atau lebih kegiatan yang bertentangan.
- (c) Pengaturan arah atau tujuan dalam melakukan aktivitas (Badrudin, 2021).

d. Tujuan Motivasi

Ada beberapa tujuan dari motivasi adalah :

- (1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja
- (2) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
- (3) Mempertahankan kesetabilan karyawan perusahaan.

- (4) Meningkatkan koordinasi karyawan.
- (5) Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- (6) Menciptakan suasana dan hubungan kerja.
- (7) Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan.
- (8) Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- (9) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugasnya.
- (10) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

(Badrudin, 2021).

Tujuan pemberian motivasi adalah penggerak dari dalam individu untuk melakukan aktivitas tertentu dalam mencapai tujuan. Tujuan-tujuan motivasi di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi memiliki peranan yang sangat penting bagi pegawai dan dalam pencapaian tujuan perguruan tinggi (Busro, 2018).

Metode motivasi sebagai:

- (a) Metode keikutsertakan yaitu untuk memberikan kesempatan memberikan ide-ide, rekomendasi dalam proses pengambilan keputusan.
- (b) Metode komunikasi yaitu untuk menginformasikan secara jelas tujuan yang ingin dicapai, cara mengerjakannya, dan kendala yang dihadapi sehingga motivasi karyawan tinggi karena merasa dihargai.
- (c) Metode pengakuan yaitu memberikan penghargaan dan pengakuan yang tepat secara wajar kepada

bawahan atas prestasi kerja yang dicapainya sehingga karyawan bekerja keras dan rajin.

- (d) Metode perhatian timbal-balik adalah memotivasi bawahan dengan mengemukakan keinginan atau harapan kita kepada mereka dan memahami serta berusaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan bawahan dari perusahaan (Badrudin, 2021).

Tahapan motivasi sebagai:

- a) Rata-rata karyawan malas dan tidak suka bekerja
- b) Umumnya karyawan tidak berambisi mencapai prestasi yang optimal
 dan selalu menghindarkan tanggung jawabnya dalam
 mengkambinghitamkan orang lain
- c) Karyawan lebih suka dibimbing, diperintah, dan diawasi dalam melaksanakan pekerjaannya
- d) Karyawan lebih mementingkan diri sendiri dan tidak memperdulikan tujuan dunia pendidikan (Badrudin, 2021).

e. Indikator Motivasi

Proses motivasi dimulai dengan terpenuhinya kebutuhan. Sebagai contoh, saat seorang pekerja merasa dirinya digaji terlalu rendah, dia merasakan kebutuhan akan gaji yang lebih besar. Sebagai reaksinya, seorang pekerja mempertimbangkan alternatif-alternatif pemenuhan kebutuhan ini, seperti bekerja lebih keras agar

gajinya dinaikkan atau mencari pekerjaan lain (Busro, 2018).

Dimensi motivasi meliputi:

(a) Kebutuhan fisik

Indikatornya: Kebutuhan makan dan minum, kebutuhan pakaian, dan tempat tinggal.

(b) Kebutuhan keselamatan

Indikatornya : kebutuhan akan perlindungan dari ancaman dan pertentangan.

(c) Kebutuhan sosial

Indikatornya : persahabatan dan interaksi dengan orang lain

(d) Kebutuhan kehormatan

Indikatornya: kebutuhan akan status dan penghargaan oleh orang lain

(e) Kebutuhan aktualisasi

Indikatornya : kebutuhan untuk memanfaatkan kemampuan dan

keterampilan yang dimiliki (Busro, 2018).

Indikator motivasi yaitu :

(a) Motivasi sebagai faktor pendorong atau menguatkan (*energize*)

(b) Menggerakkan (*direct*)

(c) Memelihara (*sustain*) perilaku atau usaha (Silalahi, 2019)

Indikator motivasi adalah:

- a) Tanggung jawab (*responsibility*), besar kecilnya tanggung jawab yang dirasakan dan diberikan kepada seorang tenaga kerja
- b) Kemajuan (*advancement*), besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja dapat maju dalam pekerjaannya
- c) Pekerjaan itu sendiri, besar kecilnya kemungkinan tantangan yang dirasakan tenaga kerja dari pekerjaannya
- d) Capaian (*achievement*), besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja mencapai prestasi kerja yang tinggi
- e) Pengakuan (*recognition*), besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada tenaga atas unjuk kerjanya (Badrudin, 2021).

Faktor-faktor yang memengaruhi motivasi yaitu:

- a) Gaji
- b) Keamanan pekerjaan
- c) Kondisi kerja
- d) Status
- e) Prosedur perusahaan
- f) Kualitas pengamanan teknis, dan
- g) Kualitas hubungan interpersonal (Busro, 2018).

Faktor yang mempengaruhi motivasi adalah pemenuhan kebutuhan merupakan pemenuhan kekurangan yang dialami seseorang pada suatu waktu tertentu. Kekurangan dapat bersifat psikologis (kebutuhan untuk makan), bersifat psikologis (kebutuhan harga diri)

atau bersifat sosiologis (kebutuhan akan interaksi sosial) (Wibowo, 2019b).

Dari penjabaran di atas peneliti menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi motivasi adalah tujuan, kepentingan, Persepsi, integritas, fasilitas dan *team work*.

Motivasi kerja mempunyai hubungan dengan variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai . Motivasi sebagai alat untuk mendukung keberhasilan kualitas pelayanan tentunya berhubungan juga dengan gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja. Motivasi dapat ditumbuhkan melalui motivasi langsung (*direct motivation*) yang dilakukan melalui ucapan, pujian, tunjangan hari raya, bonus ataupun bintang jasa dan motivasi tidak langsung (*indirect motivation*) dengan menyediakan mesin-mesin yang baik, ruang kerja yang nyaman dan tenang, penempatan yang tepat, dan lain-lain, sehingga dapat merangsang pegawai untuk bekerja dengan semangat dan meningkatkan produktivitas kerja (Sudi, 2021).

3. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Umumnya istilah persepsi digunakan dalam bidang psikologi. Secara terminology pengertian persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pengindraan. Sedangkan dalam kamus besar psikologi, persepsi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang

terhadap lingkungan dengan menggunakan indra-indra yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya (Asrori, 2019).

Menurut Asrori (2019) pengertian persepsi adalah “proses individu dalam menginterpretasikan, mengorganisasikan dan memberi makna terhadap stimulus yang berasal dari lingkungan di mana individu itu berada yang merupakan hasil dari proses belajar dan pengalaman.” Dalam pengertian persepsi tersebut terdapat dua unsur penting yakni interpretasi dan pengorganisasian. Interpretasi merupakan upaya pemahaman dari individu terhadap informasi yang diperolehnya. Sedangkan perorganisasian adalah proses mengelola informasi tertentu agar memiliki makna (Asrori, 2019).

Persepsi merupakan suatu proses yang dipelajari melalui interaksi dengan lingkungan sekitar. Persepsi seseorang timbul sejak kecil melalui interaksi dengan manusia lain. Pengertian persepsi sebagai: “pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan”. Kesamaan pendapat ini terlihat dari makna menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan yang memiliki keterkaitan dengan proses untuk memberi arti (Rakhmat, 2021).

Menurut Slameto pengertian persepsi adalah proses yang berkaitan dengan masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia

terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera pengelihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium (Slameto, 2020).

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut intern dan ekstern. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya (Kusuma & Lutfiany, 2019).

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh pengindraan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau bisa disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya disebut proses persepsi. Proses tersebut mencakup pengindraan setelah informasi diterima oleh alat indra, informasi tersebut diolah dan diinterpretasikan menjadi sebuah persepsi yang sempurna (Walgito, 2020).

(Sugihartono, 2021) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang

masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

(Walgito, 2020) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan.

Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain. Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbedabeda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangnya.

Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang

dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi baik positif maupun negatif ibarat file yang sudah tersimpan rapi di dalam alam pikiran bawah sadar kita. File itu akan segera muncul ketika ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya. Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya (Waidi, 2018).

Rakhmat (2021) menyatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan, (Suharman, 2021) menyatakan: “persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsir informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia”. Menurutnya ada tiga aspek di dalam persepsi yang dianggap relevan dengan kognisi manusia, yaitu pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian.

Menurut Stanton bahwa “ Persepsi dapat di definisikan sebagai makna yang kita pertalikan berdasarkan pengalaman masa lalu dan stimulus (rangsangan-rangsangan) yang kita terima melalui panca indra (pengelihatn, pendengaran, perasa,dan lain-lain) (Setiadi, 2021).

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan, penerimaan langsung dari suatu serapan, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indranya (Nasional, 2021).

Kotler memberikan definisi persepsi sebagai proses seorang individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang memiliki arti (Kotler, 2020).

Berdasarkan definisi tersebut dapat dilihat bahwa persepsi di timbulkan oleh adanya rangsangan dari dalam diri individu maupun dari lingkungan yang diproses di dalam susunan syaraf dan otak.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi bisa terletak dalam diri pembentuk persepsi, dalam diri objek atau target yang di artikan, atau dalam konteks situasi dimana persepsi tersebut dibuat (Robbins, 2021).

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi bisa terletak dalam diri pembentuk persepsi, dalam diri objek atau target yang di artikan, atau dalam konteks situasi dimana persepsi tersebut dibuat (Robbins, 2021).

Persepsi manusia dipengaruhi oleh beberapa hal (Walgito, 2020) sebagai berikut :

(1) Personal Effect

Dalam hal ini disebutkan bahwa karakteristik dari individu akan dihubungkan dengan perbedaan persepsi terhadap lingkungan. Hal tersebut, sudah jelas akan melibatkan beberapa faktor antara lain kemampuan perseptual dan pengalaman atau pengenalan terhadap kondisi lingkungan.

Kemampuan perseptual masing-masing individu akan berbedabeda dan melibatkan banyak hal yang berpengaruh sebagai latar belakang persepsi yang keluar. Proses pengalaman atau pengenalan individu terhadap kondisi lingkungan lain yang dihadapi, pada umumnya mempunyai orientasi pada kondisi lingkungan lain yang telah dikenal sebelumnya dan secara otomatis akan menghasilkan proses perbandingan yang menjadi dasar persepsi yang dihasilkan (Edy

Sutrisno, 2020). Pembahasan terhadap hal-hal yang berpengaruh sebagai latar belakang terbentuknya persepsi dan mencakup pembahasan yang sangat luas dan kompleks.

(2) *Cultural Effect*

Konteks kebudayaan yang dimaksud berhubungan dengan tempat asal atau tempat tinggal seseorang. Budaya yang dibawa dari tempat asal dan tinggal seseorang akan membentuk cara yang berbeda bagi setiap orang tersebut dalam “melihat dunia”. Selain itu, Gifford menyebutkan bahwa faktor pendidikan juga dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap lingkungan dalam konteks kebudayaan (Prayogi et al., 2019).

(3) *Physical Effect*

Kondisi alamiah dari suatu lingkungan akan mempengaruhi persepsi seseorang yang mengamati,

mengenal dan berada dalam lingkungan tersebut. Lingkungan dengan atribut dan elemen pembentuknya yang menghasilkan karakter atau tipikal tertentu akan menciptakan identitas bagi lingkungan tersebut. Misalnya ruang kelas secara otomatis akan dikenal bila dalam ruang tersebut terdapat meja yang diatur berderet, dan terdapat podium atau mimbar dan papan tulis di bagian depannya.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi selain terjadi akibat rangsangan dari lingkungan eksternal yang di tangkap oleh suatu individu, juga di pengaruhi oleh kemampuan individu tersebut dalam menangkap dan menterjemahkan rangsangan tersebut menjadi sebuah informasi yang tersimpan menjadi sensasi dan memori atau pengalaman masa lalu. Oleh karna itu, persepsi yang terbentuk dari masing masing individu dapat berbeda beda.

Persepsi sangat diperlukan oleh perencana dalam menentukan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat baik secara personal maupun sebagai kelompok pengguna. Sebagian besar arsitektur dibentuk oleh persepsi manusia (Laurence, 2018). Oleh karna itu, dalam menciptakan karya-karya arsitektur faktor persepsi sebagai salah satu bentuk respon yang keluar secara personal setelah menangkap, merasakan dan mengalami karya-karya tersebut menjadi salah satu pertimbangan yang cukup penting.

Respon tersebut mencerminkan sesuatu yang diinginkan oleh individu pengguna dan penikmat hasil karya yang ada. Respon yang keluar berdasarkan pengalaman ruangnya, pengetahuan akan bentuk dan simbolisasi yang di dapat dari pendidikanya (Laurence, 2018).

Istilah yang digunakan oleh Laurens bagi pengalaman ruang, pengetahuan akan bentuk dan simbolisasi adalah peta mental (*mental image*), dan sekali lagi menurut Laurens bahwa peta mental tersebut akan berbeda-beda antara individu yang satu dengan yang lain.

c. Indikator Persepsi

Beberapa pendapat ahli yang dirangkum oleh Laurence (2018) menyebutkan beberapa faktor yang membedakan peta mental seseorang yang dapat dijadikan indikator sebagai berikut:

a) Gaya hidup

Gaya hidup seseorang menyebabkan timbulnya selektivitas dan distorsi peta mental. Hal tersebut erat kaitanya dengan tempat (jenis, kondisi, jumlah, dan lain sebagainya) yang pernah dikunjungi sesuai dengan gaya hidup yang dimiliki.

b) Keakraban dengan lingkungan

Hal ini menyangkut pada seberapa baik seseorang mengenal lingkungannya. Semakin kuat seseorang mengenal lingkungannya, semakin luas dan rinci peta mentalnya.

c) Keakraban Sosial

Semakin luas pergaulannya, semakin luas wilayah yang dikunjungi, dan semakin ia tahu akan kondisi wilayah tertentu maka semakin baik peta mentalnya.

d) Kelas Sosial

Semakin terbatas kemampuan seseorang, semakin terbatas pula daya gerakannya dan semakin sempit peta mentalnya.

e) Perbedaan Seksual

Laki-laki biasanya mempunyai peta mental yang lebih baik dan terinci dari pada perempuan karena kesempatan pergaulan dan ruang gerakannya juga lebih luas. Terlebih lagi, dalam kondisi masyarakat yang ada pada umumnya akan lebih memberi peluang pada kaum pria untuk bergerak dengan berbagai aktivitas.

4. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Terjadinya kompetisi dalam usaha dalam merebut market guna meningkatkan penjualan membawa sebuah perubahan positif dalam dunia bisnis karena mereka bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap konsumen. Hal itu mengubah persepsi banyak orang yang awalnya berpegang teguh pada filosofi produk dan penjualan ke filosofi pemasaran. Dalam proses pemasaran, kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang sangat krusial

karena hal itu menjadi faktor dominan dalam menciptakan rasa puas atau tidak puasnya terhadap pelanggan.

Pelayanan memiliki kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya adalah melayani, artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Nasional, 2021).

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal cara melayani: servis atau jasa sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Adam, 2020a).

Kemudian keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa, defenisi dari pelayanan umum adalah: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan di lingkungan badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka

upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (menteri pendayagunaan aparatur negara, 2003).

Sedangkan menurut Bab 1 pasal 1 Ayat 1 Undang Undang No. 25/2018, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan kualitas pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara kualitas pelayanan (M. P. A. N. dan R. B. K. Indonesia, 2018).

Konsep kualitas sendiri sebenarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu: 1). Persepsi konsumen 2). Produk/jasa dan 3). Proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa atau layanan (Lupiyoadi, 2021).

Kualitas pelayanan merupakan dua suku kata yang saling bertautan dan integral, dua suku kata tersebut harus dikerjakan dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh,

permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi (Nasional, 2021).

Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka berkompetisi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih mendekatkan antara perusahaan dengan konsumennya. Adanya kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa merupakan salah satu alasan pengusaha mendirikan perusahaan. Tidak sedikit perusahaan yang mulai menitikberatkan pelayanan terhadap pelanggannya dengan harapan para pelanggan akan merasa puas dan loyal terhadap produk atau jasa perusahaan karena pelanggan merupakan salah satu aset yang paling berharga bagi sebuah perusahaan, semakin banyak pelanggan maka akan semakin bertambah keuntungan perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Kualitas pelayanan diberikan kepada pelanggan harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal. Berbagai ahli mendefinisikan kualitas sebagai “kecocokan untuk digunakan”, “pemenuhan tuntutan”, “bebas dari variasi”, dan seterusnya (Kotler, 2020).

Konsep kualitas pelayanan tidak terlepas dari implementasi manajemen kualitas ISO 9001. Unsur konsumen tampak dengan jelas dalam interaksi semua aktivitas kualitas jasa, mulai dari identifikasi keinginan konsumen sampai pada pemenuhan persyaratan konsumen. Tujuan akhir dari semua itu adalah memenuhi harapan pelanggan sebagai konsumen perusahaan jasa. Kesadaran akan kualitas dimulai dari diidentifikasinya persyaratan-persyaratan konsumen sampai dimulainya gagasan konsep produk (jasa), bahkan setelah pengiriman kepada konsumen. Hal ini dilakukan untuk memperoleh umpan balik dan mendengar suara konsumen (Lupiyoadi, 2021).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

b. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Menurut keputusan menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, menyatakan bahwa standar kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- (1) Prosedur pelayanan.
- (2) Waktu penyelesaian.
- (3) Biaya pelayanan.
- (4) Produk pelayanan.
- (5) Sarana prasarana.
- (6) Kompetensi petugas pelayanan (menteri pendayagunaan aparatur negara, 2003)

Unsur-unsur menkunjang kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b) Pengaturan bagi setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
- c) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (Adam, 2020b).

Ada dua faktor kualitas pelayanan adalah :

- a) Pelayanan kebutuhan dasar
Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
- b) Kesehatan
Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang dasar setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang

sejahtera.

c) Pendidikan dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar sama hanya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat berpengaruh ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.

d) Bahan kebutuhan pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya: beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, sayur mayur, telur ayam, garam beryodium, tepung terigu, semen dan sebagainya.

e) Pelayanan umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya.

Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: a). pelayanan

administratif, b). pelayanan barang, dan c). pelayanan jasa.

(1) Pelayanan administrative

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyedia berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu

tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

(2) Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya :

jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

(3) Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalkan pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana : banjir, gempa, gunung meletus, dan kabakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial)

(Sangadji, 2020).

c. Tujuan dan Manfaat Kualitas pelayanan

Tujuan dari aspek layanan adalah bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Sedangkan pengertian pelayananan prima merupakan terjemahan dari istilah "service Excellent " yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik .

Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan (Adam, 2020a).

Terdapat sejumlah kriteria yang mencirikan fungsi aspek layanan sekaligus membedakannya dari pada barang, yaitu : a) Aspek layanan merupakan *output* tak berbentuk (*intangibile output*), b) Aspek layanan merupakan *output variabel*, tidak standar, c) Aspek layanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam barangsi, d) Terdapat hubungan langsung yang erat dengan nasabah melalui proses aspek layanan, e) Nasabah berpartisipasi dalam proses memberikan aspek layanan, f) Keterampilan personel “diserahkan” atau diberikan secara langsung kepada pasien (Adam, 2020b).

d. Indikator Kualitas pelayanan

Adapun indikator pelayanan prima yaitu:

- 1) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
- 2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- 3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas,

- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Azlina, 2021).

Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu :

Berwujud (*Tangibel*), Keandalan (*Reliability*),

Ketanggapan (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*) dan empati (*empathy*). Masingmasing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

Untuk dimensi Berwujud (*Tangibel*), terdiri atas indikator ;

- a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c) Kemudahan dalam proses pelayanan
- d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk dimensi Keandalan (*Reliability*), terdiri atas indikator ;

- a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk dimensi Respon/ketanggapan (*Responsiviness*), terdiri atas indikator ;

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d) Petugas /aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e) Petugas /aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk dimensi Jaminan (*Assurance*), terdiri atas indikator ;

- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk dimensi Empati (*Empathy*), terdiri atas indikator ;

- a) Mendahulukan kepentingan pmohon/pelanggan
- b) Petugas melayani dengan sikap ramah
- c) Petugas melayani dengan sopan santun

- d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (Adam, 2020b).

5. Disiplin

a. Definisi Disiplin

Disiplin merupakan sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Peraturan yang dimaksud termasuk absensi, lambat masuk, serta cepat pulang karyawan. Jadi hal ini merupakan suatu sikap indiscipliner karyawan yang perlu disikapi dengan baik oleh pihak manajemen.

Banyak yang mengartikan disiplin itu bilamana karyawan selalu datang serta pulang tepat pada waktunya. Pendapat itu hanya salah satu yang dituntut oleh organisasi. Oleh karena itu kedisiplinan dapat diartikan sebagai tingkah laku yang tertulis maupun yang tidak tertulis (Hasibuan, 2020).

Disiplin pegawai adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi dan norma-norma sosial yang berlaku (Wibowo, 2019b). Disiplin pegawai adalah fungsi operatif keenam dari Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin pegawai yang baik, sulit bagi organisasi instansi mencapai hasil yang optimaol (Busro, 2018). Disiplin pegawai adalah

kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi dan norma-norma sosial yang berlaku (Kasmir, 2019).

Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya (Sastrohadiwiryo, 2020).

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan pada perusahaan, maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai (Rivai, 2019).

Disiplin pegawai 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 (Sutrisno, 2019).

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 untuk menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Veithzal, 2019).

Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan organisasi dan norma sosial. Oleh karena itu disiplin merupakan sarana penting untuk mencapai tujuan, maka pembinaan disiplin merupakan bagian dari manajemen yang sangat penting. Manajemen apa saja dalam pelaksanaannya memerlukan disiplin segenap anggota organisasi. Disiplin dikatakan juga sebagai sarana untuk melatih dan mendidik orang-orang terhadap peraturan-peraturan agar ada kepatuhan dan supaya dapat berjalan dengan tertip dan teratur dalam organisasi. Disiplin juga dikatakan sebagai alat berkomunikasi dengan para karyawan agar karyawan mau berbuat seperti apa yang dianjurkan oleh atasan dan sesuai dengan peraturan perusahaan yang telah ditetapkan. Menegakkan suatu kedisiplinan penting bagi perusahaan, sebab kedisiplinan berisikan peraturan-peraturan yang harus ditaati karyawan. Dengan kedisiplinan diharapkan dapat membuat pekerjaan seefisien mungkin. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi para karyawan. Bagi organisasi adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Sedangkan bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta

dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat di atas, Peneliti menyimpulkan, bahwa kedisiplinan adalah kesadaran yang dimiliki oleh seseorang dalam memenuhi peraturan yang ada.

b. Faktor-faktor Disiplin

Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat disiplin pegawai pegawai suatu organisasi, di antaranya :

- a) Tujuan dan Kemampuan. Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat disiplin pegawai pegawai.
- b) Teladan pemimpin. Pimpinan sangat berperan dalam menentukan disiplin pegawai pegawai karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya.
- c) Balas jasa. Pegawai yang memiliki disiplin pegawai kerja yang baik sepantasnya mendapatkan balas jasa yang cukup besar.
- d) Keadilan. Keadilan yang baik akan menciptakan disiplin pegawai yang baik pula sehingga keadilan harus di terapkan dengan baik pada setiap instansi supaya disiplin pegawai pegawai baik pula.
- e) Waskat. Dengan pengawasan berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya.
- f) Sanksi hukuman. Sanksi yang diberikan kepada bawahan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang logis dan masuk akal yang bersifat mendidik serta memberikan kesempatan untuk mengubah perilaku menjadi yang lebih baik.
- g) Integritas. Pimpinan harus berani dan tegas untuk menindak setiap bawahan yang melanggar aturan yang telah

ditetapkan dengan pertimbangan yang logis dan masuk akal dalam menjaga kesatuan (Wibowo, 2019b).

Dari penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa indikator disiplin pegawai meliputi teladan pimpinan, balas jasa dan integritas.

c. Tujuan dan Manfaat Disiplin

Dilihat dari segi birokrasi Pegawai Negeri Sipil adalah merupakan birokrat yang bertujuan menyelenggarakan dan melaksanakan hasil keputusan politik pemerintah sepenuhnya, serta loyalitas yang tunggal melayani kepentingan umum, yaitu kepentingan warga negara Indonesia dan masyarakat

Indonesia seutuhnya. Pengertian Pegawai Negeri Sipil menurut pasal 1

Undang-Undang Pokok-Pokok Kepegawaian Nomor 8 Tahun 1974 dan Undang-Undang No 43 Tahun 1999 dinyatakan Pegawai Negeri Sipil adalah : Mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dan diserahi tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (menteri pendayagunaan aparatur negara, n.d.).

d. Indikator Disiplin

Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat disiplin pegawai pegawai suatu organisasi, diantaranya yaitu tujuan dan kemampuan, teladan pemimpin, keadilan, waskat, dan sanksi hukuman (Wibowo, 2019b).

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat disiplin pegawai pegawai. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menentang bagi

kemampuan pegawai. Hal ini, berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada pegawai harus sesuai dengan kemampuan pegawai bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin pegawai dalam mengerjakannya.

Pimpinan sangat berperan dalam menentukan disiplin pegawai pegawai karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, bersikap adil, jujur, bijaksana dan disiplin pegawai maka bawahanpun akan ikut mencontoh pimpinannya, sebaliknya apabila seorang pimpinan kurang baik (kurang berdisiplin pegawai) para bawahanpun akan kurang disiplin pegawai.

Pegawai yang memiliki disiplin pegawai kerja yang baik sepantasnya mendapatkan balas jasa yang cukup besar. Balas jasa sangat mempengaruhi disiplin pegawai pegawai karena akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai terhadap pekerjaan yang ditekuninya.

Keadilan yang baik akan menciptakan disiplin pegawai yang baik pula sehingga keadilan harus di terapkan dengan baik pada setiap instansi supaya disiplin pegawai pegawai baik pula.

Waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya. Pimpinan harus selalu hadir ditempat kerja agar dapat mengawasi dan memberikan solusi jika

ada bawahannya yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan

pekerjaannya.

Sanksi yang diberikan kepada bawahan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang logis dan masuk akal yang bersifat mendidik serta memberikan kesempatan untuk mengubah perilaku menjadi yang lebih baik. Pimpinan harus berani dan tegas untuk menindak setiap bawahan yang melanggar aturan yang telah ditetapkan dengan pertimbangan yang logis dan masuk akal dalam menjaga kesatuan.

Indikator dari disiplin kerja di rangkum dari beberapa pendapat ahli yaitu a) Disiplin waktu, b) Inisiatif dan kreatif, c) Tanggung jawab, d) Taat pada peraturan pemerintah daerah, e) Sikap dan perilaku, f) Teladan gaya kepemimpinan, g) Balas jasa, h) Pengawasan melekat (Busro, 2018).

Berdasarkan penjabaran di atas, maka Peneliti menyimpulkan bahwa indikator disiplin terdiri dari teladan pimpinan, balas jasa dan integritas.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Hasil penelitian terdahulu yang menjadi perbandingan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Relevan

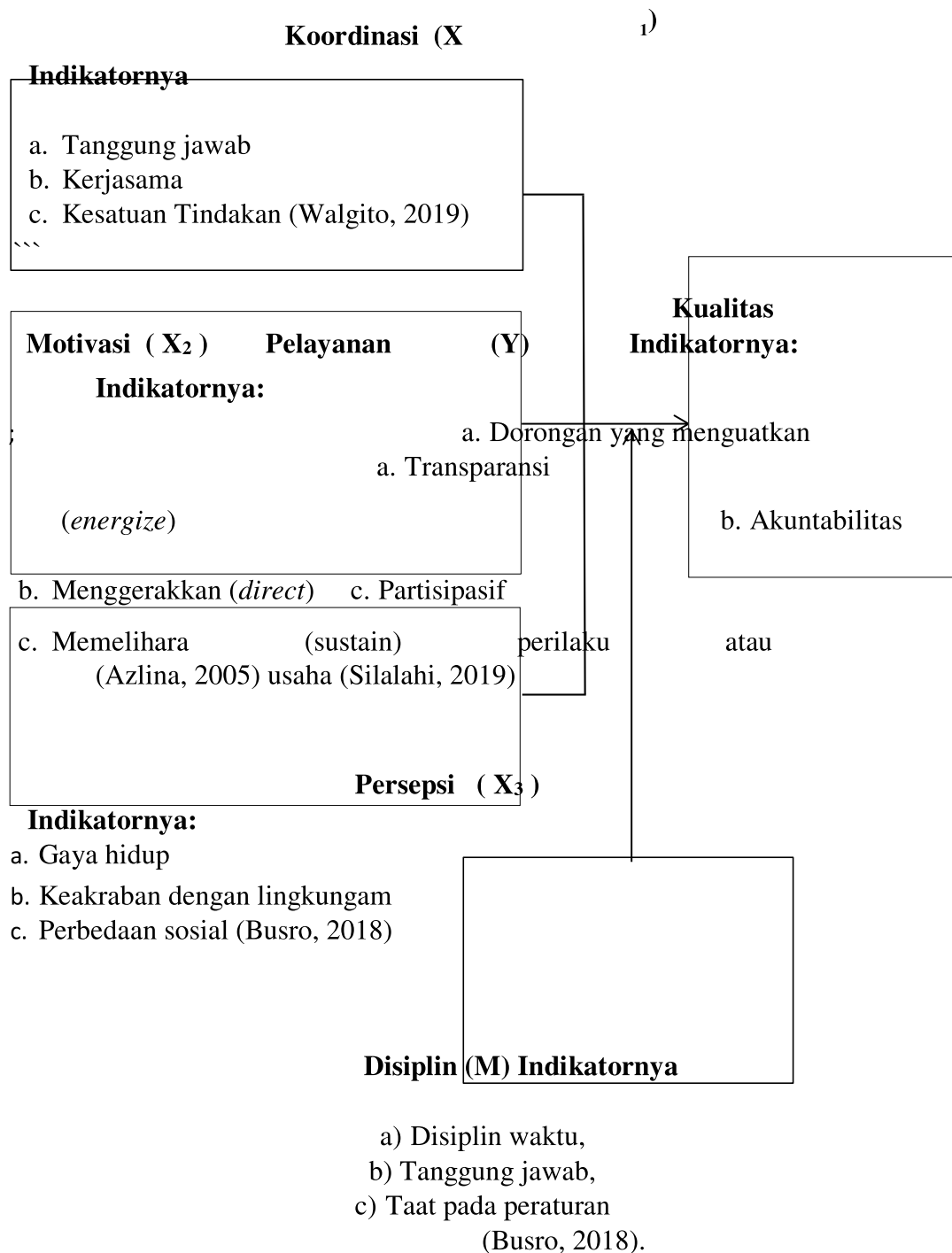
No	Nama dan Tahun	Judul	Metode	Hasil
----	----------------	-------	--------	-------

1	Rusdina (2019)	Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut.	Kuantitatif	<i>Koefisien korelasi</i> sebesar 0,7971, t-hitung sebesar 8,5531 serta t-tabel sebesar 1,6819. Maka hipotesis yang diajukan diterima, atau terdapat pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan e-KTP, karena t-hitung > t-tabel. Dengan koefisien determinasi sebesar 63,53%.
2	Hermawati (2018)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan	Kuantitatif	Secara langsung kompetensi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara langsung kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, secara langsung disiplin kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan secara langsung kualitas sumberdaya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan kompetensi pegawai, kualitas layanan dan disiplin kerja memiliki
				pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3	Gunadi (2020)	Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam	Kuantitatif	1) karyawan positif dan signifikan dipengaruhi kualitas layanan. 2) budaya kerja positif dan signifikan kualitas layanan dipengaruhi 3) kualitas pelayanan tidak dipengaruhi kepuasan pelanggan kompetensi karyawan yang signifikan positif dan signifikan dipengaruhi kepuasan pelanggan budaya 5) kerja positif dan signifikan dipengaruhi kepuasan pelanggan berkualitas 7) layanan tidak bermain sebagai variabel <i>intervening</i> pada hubungan antara kompetensi karyawan, budaya kerja dan kepuasan pelanggan.
4	Fachri (2021)	<i>Leadership, organizational culture, and quality of human resources towards job satisfaction and performance.</i>	<i>Qualitative</i>	<i>On the one hand, the quality of HR has a significant effect on job satisfaction. In the second experiment, leadership style, organizational culture, quality of HR, and job satisfaction have had a significant impact on employee performance.</i>

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Pengaruh Koordinasi, Motivasi Dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Air Minum Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada BLUD SPAM Kabupaten Musi Rawas

D. Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara atau proposisi tentang hubungan antara dua variabel atau lebih.

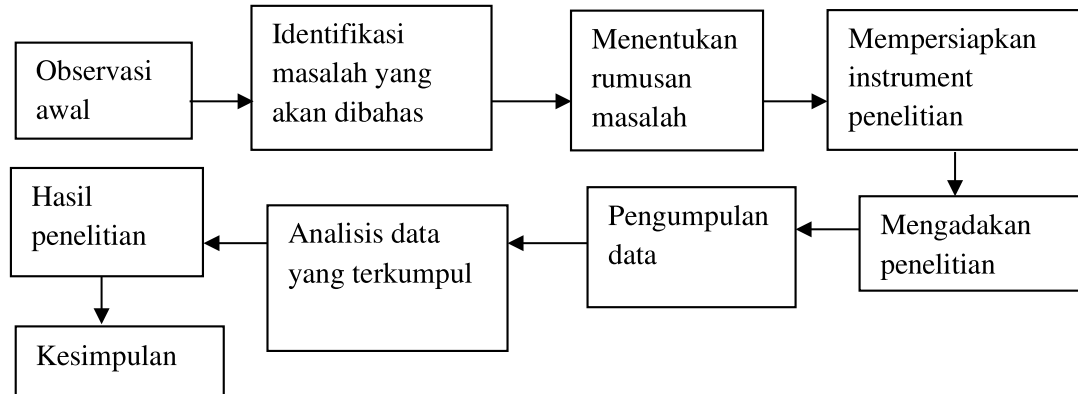
Hipotesis adalah Hipotesis dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh koordinasi, motivasi dan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang Moderasi oleh disiplin kerja Pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan langkahlangkah sebagai berikut:



Sumber : Arikunto (2020)

Gambar 2. Desain Penelitian

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan sifat kuantitatif, dengan langkah menentukan judul penelitian, maka penulis melakukan observasi awal untuk mengetahui permasalahan yang ada. Selanjutnya menentukan fokus masalah dan permasalahan yang ada. Langkah berikutnya melakukan persiapan instrumen penelitian. Melakukan tindakan penelitian guna mengumpulkan data. Setelah data diperoleh maka dilakukan analisis data yang akan dilaporkan. Tahap terakhir menyimpulkan hasil penelitian.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Adapun variabel penelitian sebagai berikut:

1. Koordinasi

Koordinasi (X_1) adalah salah satu fungsi manajemen; koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama (Rusdina, 2019).

2. Motivasi (Variabel *Dependent*)

Motivasi (X_2) adalah dorongan bagi individu berdasarkan mana ia berusaha

(berperilaku) dengan cara tertentu untuk memenuhi kebutuhannya (Silalahi, 2019)

3. Persepsi (Variabel *Dependent*)

Persepsi (X_3) adalah suatu proses yang didahului oleh pengindraan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau bisa disebut proses sensoris (Walgito, 2020).

4. Kualitas pelayanan (Variabel *Independent*)

Kualitas pelayanan (Y) adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Adam, 2020a).

5. Disiplin (M)

Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi dan norma-norma sosial yang berlaku (Wibowo, 2019b).

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Skala
----	----------	-----------	-------

1	Koordinasi (X_1) adalah salah satu fungsi manajemen; koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama (Rusdina, 2019).	a. Tanggung jawab b. Kerjasama c. Kesatuan Tindakan (Walgito, 2020)	Likert
2	Motivasi (X_2) adalah dorongan bagi individu berdasarkan mana ia berusaha (berperilaku) dengan cara tertentu untuk memenuhi kebutuhannya (Silalahi, 2019)	a. Dorongan yang menguatkan (<i>energize</i>) b. Menggerakkan (<i>direct</i>) c. Memelihara (sustain) perilaku atau usaha (Silalahi, 2019)	Likert
4	Persepsi (X_3) adalah suatu proses yang didahului oleh pengindraan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau bisa disebut proses sensoris (Walgito, 2020).	a. Gaya hidup b. Keakraban dengan lingkungan c. Perbedaan sosial (Busro, 2018)	Likert
5	Kualitas pelayanan (Y) adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Adam, 2020a).	a. Transparansi b. Akuntabilitas c. Partisipasif (Azlina, 2005)	Likert
6	Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi dan norma norma sosial yang berlaku (Wibowo, 2019b).	a) Disiplin waktu, b) Tanggung jawab, c) Taat pada peraturan (Busro, 2018).	Likert

Sumber : Rusdina, 2019, Walgito, 2020, Silalahi, 2019, Busro, 2018, Adam, 2020a, Azlina, 2005

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2021:136). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada Badan Layanan

Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas sebanyak

33 orang sebagai berikut:

Tabel 3.2. Populasi

No	Keterangan	Jumlah
1	Kepala Badan Layanan Umum Daerah UPT Sistem Penyediaan Air Minum	1 orang
2	Subag TU UPT Sistem Penyediaan Air Minum	1 orang
3	Tata TU UPT Sistem Penyediaan Air Minum	31 orang
	Jumlah	33 orang

Sumber : TU UPT Sistem Penyediaan Air Minum, 2022

1. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi penelitian (Arikunto, 2020). Karena jumlah populasi tidak sampai 100 orang, maka jumlah populasi dijadikan sampel atau disebut dengan sampel jenuh. Dalam hal ini jumlah sampel sebanyak 33 orang.

D. Sumber Data

Sumber data adalah sumber yang dapat memberikan informasi dalam penelitian ini (Sugiyono, 2021). Dalam hal ini sumber data ada dua yaitu:

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data utama yang menjadi pokok atau inti dalam penelitian ini. Sumber data primer dalam penelitian ini berkaitan langsung dengan subjek penelitian yang diperoleh dari angket yang disebarkan kepada sampel dalam penelitian ini.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data pendukung untuk penelitian ini berasal dari observasi, wawancara maupun dari sumber lain baik dari majalah, dokumentasi dan arsip lainnya.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka sumber data yang diambil dalam penelitian ini adalah sumber data primer yaitu sumber data yang didapat berdasarkan hasil angket yang telah diisi oleh sampel penelitian sebagai sumber utama.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan secara langsung terhadap lapangan penelitian

(Sugiyono, 2021). Melakukan pengamatan dengan melihat langsung keadaan

Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi

Rawas.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono,

2021). Wawancara dilakukan dengan pegawai mengenai

Persepsi, motivasi dan kualitas pelayanan di Badan Layanan Umum Daerah Sistem

Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data berupa arsip yang dibutuhkan oleh peneliti (Sugiyono, 2021). Teknik ini digunakan dalam rangka mendukung data berupa surat menyurat, foto-foto, arsip dan lain sebagainya mengenai tempat penelitian.

3. Kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2021). Teknik ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner kepada pegawai Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisisioner dan dokumentasi.

F. Instrumen Penelitian

Secara keseluruhan instrumen di dalam penelitian ini terdiri dari 45 item, yang mencakup: 9 item variabel koordinasi, 9 item variabel motivasi, 9 item variabel persepsi, 9 item variabel kualitas pelayanan dan 9 item variabel disiplin. Adapun variabel tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3. Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Butir soal	Jumlah
1	Koordinasi (X_1)	a. Tanggung jawab b. Kerjasama c. Kesatuan Tindakan (Walgito, 2020)	3 3 3	9

2	Motivasi (X_2)	a. Dorongan yang menguatkan (<i>energize</i>) b. Menggerakkan (<i>direct</i>) c. Memelihara (sustain) perilaku atau usaha (Silalahi, 2019)	3 3 3	9
3	Persepsi (X_3)	a. Gaya hidup b. Keakraban dengan lingkungan c. Perbedaan sosial (Busro, 2018)	3 3 3	9
4	Kualitas pelayanan (Y)	e. Transparansi f. Akuntabilitas g. Partisipatif (Azlina, 2005)	3 3 3	9
5	Disiplin (M).	a) Disiplin waktu, b) Tanggung jawab, c) Taat pada peraturan (Busro, 2018).	3 3 3	9
	Jumlah			45

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dan apa yang dapat mengungkapkan data dari variabel yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Ujicoba di lakukan di DPU Cipta Karya, Tata Ruang dan Pengairan Kabupaten Musi Rawas. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (Sugiyono, 2021).

Koefisien validitas untuk seleksi item pada tes yang mengukur kemampuan ini dapat dipilih dari item-item. Pegawai yang diberikan kuesioner untuk pengujian validitas dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(\sum X^2) \{N \sum y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (\text{Sugiyono, 2021})$$

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi

N : Jumlah subjek

X : Skor butir soal

Y : Skor total

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui bahwa hasil yang diuji sama dengan hasil yang diterima. Dengan memahami tehnik-tehnik yang telah dikemukakan tersebut tentunya peneliti dapat mempertimbangkan kebaikan dan kekurangannya. Untuk menguji reliabilitas soal bentuk uraian digunakan rumus alpha sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b} \quad (\text{Sugiyono, 2021})$$

Keterangan : r :

Koefisien reliabilitas tes

yang dicari i

r_b : jumlah varians skor tiap butir soal

r_b

H. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Tingkat kenormalan data sangat penting, karena dengan data yang terdistribusi normal, maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Uji normalitas data menjadi prasyarat pokok dalam analisis parametrik seperti korelasi Pearson, uji perbandingan rata-

rata, analisis varian, dan sebagainya, karena data-data yang akan dianalisis parametrik harus terdistribusi normal. Dalam SPSS metode uji normalitas yang sering digunakan adalah uji *Liliefors* dan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*.

Kriteria pengujiannya sebagai berikut:

Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal

Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka tidak berdistribusi

Uji normalitas ini digunakan untuk mengetahui kenormalan data,

rumus yang digunakan untuk menghitung uji normalitas adalah

Chi-Kuadrat dengan rumus sebagai berikut :

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h} \quad (\text{Sugiyono, 2021})$$

Keterangan:

χ^2 : harga Chi-

kuadrat yang

dicari f_o :

frekuensi dari

hasil observasi f_h :

frekuensi dari

hasil estimasi

Selanjutnya χ^2_{hitung} dibandingkan dengan χ^2_{tabel} dengan derajat kebebasan

= J-1, dimana J adalah banyaknya kelas interval. Jika harga χ^2_{hitung}

$< \chi^2_{tabel}$, maka dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal. Dalam

hal ini data tidak berdistribusi normal yaitu jika harga $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{tabel}$

b. Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian dengan menggunakan aplikasi SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan memiliki hubungan yang linear apabila nilai signifikan (*linearity*) kurang dari 0,05, dengan demikian data kelompok variabel X dengan kelompok variabel Y berpola linear (Sugiyono, 2018).

I. Teknik Analisis Data

1. Koefisien Korelasi

Analisis korelasi parsial digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dimana variabel lainnya yang dianggap berpengaruh dikendalikan atau dibuat tetap (sebagai variabel kontrol). Untuk menentukan kesamaan dua rata-rata variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$R_{2 \cdot 1} = b_1 \sqrt{r_{x_1 Y}} \sqrt{r_{Y X_{22}}} \sqrt{r_{x_3 Y}} \quad (\text{Sugiyono, 2021})$$

□

Dimana :

Y = Kualitas pelayanan Pegawai

X_1 = Koordinasi

X_2 = Motivasi

X_3 = Persepsi

2. Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi dilakukan untuk menghitung keeratan hubungan variabel tersebut harus diuji besar kecilnya dengan menghitung koefisien determinasi.

$$R^2 = b_1^2 x_1 Y + b_2^2 x_2 Y + b_3^2 x_3 Y$$

(Sugiyono, 2021)

Dimana :

R^2 = Koefisien

Determinasi b_1

= Keofisien

Korelasi

motivasi b_2 =

Korelasi

Persepsi

X_1 = koordinasi

X_2 = motivasi

X_3 = Persepsi

Y = Kualitas pelayanan

3. Uji Moderating

Variabel moderating adalah variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan langsung antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel moderating adalah variabel yang mempunyai pengaruh terhadap sifat atau arah hubungan antar variabel. Sifat atau arah hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel-variabel dependen

kemungkinan positif atau negatif tergantung pada variabel moderating, oleh karena itu variabel moderating dinamakan pula sebagai *contingency variable* (Liana, 2018).

Moderated Regression Analysis (MRA) atau uji interaksi merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen) dengan rumus persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3 X_1X_2 + b_4 X_1X_2 + b_5 X_1X_2$$

Variabel perkalian antara X_1 dan X_2 disebut juga variabel moderat oleh karena menggambarkan pengaruh moderating variabel X_2 terhadap hubungan X_1 dan Y .

Sedangkan variabel X_1 dan X_2 merupakan pengaruh langsung dari variabel X_1 dan X_2 terhadap Y .

Untuk menentukan kesamaan dua rata-rata variabel dengan rumus sebagai

berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3X_1X_2 + b_4X_1X_2 + b_5X_1X_2$$

(Suliyanto, 2018)

Dimana :

Y = Nilai yang

diramalkan a =

Konstanta b_1 =

Koefisien

koordinasi b_2 =

Koefisien

motivasi b_3 =

1	Pengajuan Judul						
2	Pengajuan Proposal						
3	Perbaikan Proposal						
4	Seminar Proposal						
5	Pengumpulan Data dan Pengolahan Data						
6	Pengajuan Bab I-V						
7	Perbaikan Bab I-V						
8	Ujian Skripsi						

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) menjadi tanggung jawab Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menjamin setiap orang dalam mendapatkan air minum bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif sesuai dengan peraturan perundangundangan.

Dalam hal pelayanan air minum yang dibutuhkan masyarakat tidak dapat diwujudkan oleh BUMN (Badan Usaha Milik Negara) atau

BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), Pemerintah atau Pemerintah Daerah dapat membangun sebagian atau seluruh Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang pelaksanaannya oleh Badan Layanan Umum Daerah (BLUD-SPAM).

BLUD-SPAM (Badan Layanan Umum Daerah-Sistem Penyediaan Air Minum) adalah instansi dilingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa Penyediaan Air Minum yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. BLUD-SPAM (Badan Layanan Umum Daerah-Sistem Penyediaan Air Minum) merupakan Unit Pelaksana Teknis dibawah Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten/Kota yang berada dibawah kepala daerah dan bertanggungjawab kepada kepala daerahnya melalui Dinas Pekerjaan Umum.

73

Selaku BLU, sesuai dengan Pasal 2 PP No. 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan layanan Umum BLUD-SPAM (Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum) dalam pengelolaan keuangannya menganut pola pengelolaan keuangan yang memberikannya fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan umum BLUD-SPAM (Badan Layanan Umum Daerah-Sistem Penyediaan Air Minum) yang diberikan kepada

masyarakat berupa penyelenggaraan pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) melalui sistem jaringan perpipaan dan/atau bukan jaringan perpipaan, yang harus dikelola secara baik dan berkelanjutan.

Berdasarkan penjelasan diatas, tugas BLUD-SPAM (Badan Layanan Umum Daerah-Sistem Penyediaan Air Minum) adalah melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan umum termasuk didalamnya penyelenggaraan pengembangan SPAM dengan menerapkan praktek bisnis yang sehat dengan menganut Pola Pengelolaan Keuangan BLU (PPK-BLU) dan melaksanakan kegiatan organisasi, tata laksana, akuntabilitas dan transparansi dengan prinsip efektifitas dan efisiensi.

Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh BLUD-SPAM (Badan Layanan Umum Daerah-Sistem Penyediaan Air Minum) selaku penanggungjawab penyelenggaraan pengembangan SPAM baik secara operasional maupun keuangan,

antara lain:

1. Menyusun Rencana Strategis Bisnis penyelenggaraan pengembangan SPAM
(Sistem Penyediaan Air Minum).
2. Menyusun Rencana Bisnis dan Anggaran (RBA) tahunan.
3. Mengelola keuangan (pendapatan dan belanja, kas, utang-piutang, barang, aset tetap, dan investasi)
4. Menyelenggarakan SIM (Sistem Informasi Manajemen) keuangan, akuntansi, termasuk menyusun laporan keuangan.
5. Mengelola administrasi, kepegawaian, hubungan pelanggan, peralatan.

6. Melaksanakan kegiatan teknik (sistem fisik) meliputi; kegiatan merencanakan, melaksanakan konstruksi, mengelola, memelihara, merehabilitasi, memantau, dan/atau mengevaluasi sistem fisik (teknik).
7. Menyelenggarakan pemeriksaan intern BLUD-SPAM (Badan Layanan Umum Daerah-Sistem Penyediaan Air Minum).
8. Melaksanakan kegiatan pelatihan, penyuluhan dan penelitian/pemeriksaan kualitas (mutu) air minum.
9. Menjelaskan prosedur dan tata cara mendapatkan air minum.
10. Mengawasi dan membimbing tenaga teknis dalam operasi, pemeliharaan dan rehabilitasi sarana air minum.
11. Memberikan informasi mengenai program air minum kepada masyarakat.
12. Melakukan pengawasan dan melaporkan hasil pengawasan penyelenggaraan penyediaan air minum kepada pihak terkait terutama Satuan Kerja Perangkat Daerah (Dinas Ke-PU-an) Kab/Kota.
13. Menyampaikan pertanggung jawaban kinerja operasional dan keuangan BLUD-SPAM (Badan Layanan Umum Daerah-Sistem Penyediaan Air Minum).

2. Analisis Deskriptif

a. Deskriptif Responden

Analisis deskriptif identitas data frekuensi dari responden yang terdiri dari jenis kelamin dan pendidikan terakhir responden. Adapun berdasarkan data yang diperoleh dari responden peneliti yang terdiri dari 32 orang, kemudian dibuat frekuensi dengan menggunakan *software computer SPSS 20.0 For Windows*.

Tabel 4.1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	24	72,7%
2	Perempuan	9	27,3%
	Jumlah	33	100%
Pendidikan			
1	SMA	0	0%
2	D3	0	0%
3	S1	30	90,9%
4	S2	3	9,1%
	Jumlah	33	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab kuesioner adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang atau sebesar 72,7% dan responden perempuan sebanyak 9 orang atau sebesar 27,3%. Jadi yang paling dominan adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 24 orang atau sebesar 72,7%%.

Dilihat dari data yang dihasilkan pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden berpendidikan S1 sebanyak 30 orang (90,9%), dan S2 sebanyak 3 orang (9,1%). Jadi paling dominan adalah berpendidikan S1 sebanyak 30 orang (90,9%).

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum uji statistik dilakukan, item pernyataan akan terlebih dahulu diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data yang diuji berasal dari variabel bebas yaitu koordinasi , motivasi dan persepsi serta variabel terikat kualitas pelayanan. Dimana uji validitas dan reliabilitas diuji diluar populasi atau sampel yaitu 30 responden pada PU Cipta Karya.

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk melihat sejauh mana indikator-indikator yang membentuk konsep dapat mewakili variabel yang dibentuk dalam penelitian. Sebuah konsep dapat mewakili variabel yang dibentuk apabila nilai *corrected item total correlation* (skor korelasi) $> r$ (0,361) dengan nilai alpha 5%. jika hasil uji dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , dengan taraf signifikan (α 5%) = 30 yaitu 0,361. Adapun validitas terhadap keseluruhan data responden dalam penelitian ini tersaji pada tabel 4.2 di bawah ini :

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Koordinasi (X₁)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Mengerjakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan	0,675	0,361	Valid
2	Mengerjakan pekerjaan dan bertanggungjawab terhadap ketua	0,692	0,361	Valid
3	Tanggungjawab menjadi hal utama dalam bekerja	0,913	0,361	Valid
4	Perlunya kerjasama antar sesama dalam team	0,675	0,361	Valid
5	Kekompakan dalam team perlu dilakukan	0,563	0,361	Valid
6	Kerjasama menjadi hal utama dalam bekerja	0,561	0,361	Valid
7	Kerjasama team adalah bentuk kepedulian setiap individu	0,614	0,361	Valid
8	Saling menghargai merupakan kebutuhan sosial seorang pegawai	0,421	0,361	Valid
9	Perlunya saling menghormati dalam bekerja	0,496	0,361	Valid

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan pada variabel koordinasi (X₁) semua item pernyataan hasil jawaban responden dengan r_{hitung} terkecil 0,421 diatas $r_{\text{tabel}} = 0,361$. Sehingga layak digunakan untuk instrumen penelitian selanjutnya.

Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi (X₂)

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	Setiap pegawai memiliki keinginan untuk dapat memenuhi kebutuhan dirinya	0,670	0,361	Valid
2	Kebutuhan fisik merupakan hal yang utama bagi setiap orang	0,417	0,361	Valid
3	Motivasi menjadi pendorong dalam bekerja	0,681	0,361	Valid
4	Motivasi menjadi penggerak dalam bekerja	0,751	0,361	Valid
5	Pegawai dapat bekerja dikarenakan keinginan dalam hati	0,718	0,361	Valid
6	Tidak ada paksaan dalam mengerjakan pekerjaan	0,625	0,361	Valid
7	Motivasi akan mencerminkan situasi dalam bekerja	0,629	0,361	Valid
8	Motivasi akan membentuk usaha untuk bekerja lebih baik	0,593	0,361	Valid
9	Motivasi dapat memelihara semangat dalam bekerja	0,717	0,361	Valid

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dari tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan pada variabel Motivasi (X₂) semuanya di atas r_{tabel} = 0,361 dengan nilai terendah adalah t_{hitung} = 0,417. Sehingga layak digunakan untuk instrumen penelitian selanjutnya.

Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi (X₃)

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	Gaya hidup seseorang akan merubah pandang pegawai	0,903	0,361	Valid
2	Gaya hidup merubah cara kerja seseorang	0,703	0,361	Valid
3	Gaya hidup memberikan cara pandang daalm melakukan sesuatu	0,881	0,361	Valid
4	Keakraban akan mengubah persepsi seseorang	0,806	0,361	Valid
5	Lingkungan merubah pandangan seseorang dalam bekerja	0,780	0,361	Valid
6	Keakraban dalam team menjadi hal utama dalam bekerja	0,512	0,361	Valid

7	Perbedaan jenjang jabatan akan mengubah persepsi seseorang	0,978	0,361	Valid
8	Perbedaan gaya kerja akan mengubah persepsi seseorang	0,726	0,361	Valid
9	Perbedaan lingkungan kerja akan mengubah persepsi dalam bekerja	0,741	0,361	Valid

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dari tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan pada variabel persepsi (X_3) semuanya di atas $r_{tabel} = 0,361$ dengan nilai terendah adalah $t_{hitung} = 0,512$. Sehingga layak digunakan untuk instrumen penelitian selanjutnya.

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan (Y)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Tidak ada hal yang ditutupi dalam memberikan pelayanan	0,988	0,361	Valid
2	Terbuka dalam memberikan pelayanan	0,988	0,361	Valid
3	Tidak ada hal yang ditutupi dalam memberikan pekerjaan	0,525	0,361	Valid
4	Pelayanan yang diberikan dapat menjamin kepercayaan orang yang membutuhkan	0,988	0,361	Valid
5	Informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan	0,988	0,361	Valid
6	Pelayanan tidak memandang bulu kepada yang memerlukan	0,988	0,361	Valid
7	Adanya sikap saling menghargai	0,988	0,361	Valid
8	Sikap simpatik terhadap orang yang membutuhkan pelayanan	0,610	0,361	Valid
9	Cepat tanggap terhadap keluhan yang ada	0,988	0,361	Valid

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan pada variabel Kualitas pelayanan (Y) di atas $r_{tabel} = 0,361$. Sehingga layak digunakan untuk instrumen penelitian selanjutnya.

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin (M)

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	Menghargai waktu dalam bekerja	0,675	0,361	Valid
2	Senantiasa tepat waktu dalam bekerja	0,692	0,361	Valid
3	Memanfaatkan waktu efisien dan seefektif mungkin	0,913	0,361	Valid
4	Bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan	0,675	0,361	Valid
5	Berani mengambil resiko terhadap hasil pekerjaan	0,563	0,361	Valid
6	Tidak mencari kesalahan orang lain terhadap pekerjaan yang dilakukan	0,561	0,361	Valid
7	Mentaati peraturan yang ada	0,614	0,361	Valid
8	Tidak melanggar apa yang telah ditentukan	0,421	0,361	Valid
9	Melakukan pekerjaan sesuai SOP yang ada	0,496	0,361	Valid

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dari tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan pada variabel disiplin (M) semuanya di atas $r_{tabel} = 0,361$ dengan nilai terendah adalah $t_{hitung} = 0,421$. Sehingga layak digunakan untuk instrumen penelitian selanjutnya. **b. Reliabilitas**

Reliabilitas adalah yang digunakan untuk menentukan kesamaan hasil uji pada tempat yang lain memiliki nilai kesamaan.

Tabel 4.7. Reliabilitas Koordinasi (X₁)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,871	9

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dari perhitungan uji reliabilitas variabel Persepsi diperoleh nilai $r_{hitung} 0,871 \geq r_{tabel} 0,361$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada penelitian ini memiliki tingkat Reliabilitas yang sangat kuat.

Tabel 4.8. Reliabilitas Motivasi (X₂)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,888	9

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dari perhitungan uji reliabilitas variabel motivasi (X₂) diperoleh nilai $r_{hitung} 0,888 \geq r_{tabel} 0,361$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada penelitian ini memiliki tingkat Reliabilitas yang sangat kuat.

Tabel 4.9. Reliabilitas Persepsi (X₃)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,940	9

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dari perhitungan uji reliabilitas variabel persepsi diperoleh nilai $r_{hitung} 0,940 \geq r_{tabel} 0,361$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada penelitian ini memiliki tingkat Reliabilitas yang sangat kuat.

Tabel 4.10. Reliabilitas Disiplin (M)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,871	9

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dari perhitungan uji reliabilitas variabel disiplin diperoleh nilai $r_{hitung} 0,871 \geq r_{tabel} 0,361$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada penelitian ini memiliki tingkat Reliabilitas yang sangat kuat.

4. Deskriptif Variabel Penelitian

a. Analisis Variabel Koordinasi (X₁)

Tabel 4.10. Mengerjakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	4	12,1	12,1	12,1
Setuju	12	36,4	36,4	48,5
Valid Sangat Setuju	17	51,5	51,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dilihat tabel di atas dapat dideskripsikan bahwa dari jawaban hasil kuesioner yang disebarkan mengenai Mengerjakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan, sebanyak 17 responden (51,5%) yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 12 responden (36,4%) yang menyatakan setuju, sebanyak 4 orang (12,1%) yang menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden (0%) yang menyatakan tidak setuju.

Tabel 4.11. Mengerjakan pekerjaan dan bertanggungjawab terhadap ketua

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	14	42,4	42,4	42,4
Valid Sangat Setuju	19	57,6	57,6	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Mengerjakan pekerjaan dan bertanggungjawab terhadap ketua, sebanyak 19 responden (57,6%) yang menyatakan sangat setuju, 14 responden (42,4%) yang menyatakan setuju.

Tabel 4.12. Tanggungjawab menjadi hal utama dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	14	42,4	42,4	42,4
Valid Sangat Setuju	19	57,6	57,6	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Tanggungjawab menjadi hal utama dalam bekerja, sebanyak 19 responden (57,6%) yang menyatakan sangat setuju, 14 responden (42,4%) yang menyatakan

setuju.

Tabel 4.13. Perlunya kerjasama antar sesama dalam team

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	3	9,1	9,1	9,1
Setuju	12	36,4	36,4	45,5
Valid Sangat Setuju	18	54,5	54,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Perlunya kerjasama antar sesama dalam team, sebanyak 18 responden (54,5%) yang menyatakan sangat setuju, 12 responden (36,4%) yang menyatakan setuju, sedangkan lainnya 3 responden (9,1%) menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.14. Kekompakan dalam team perlu dilakukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	3	9,1	9,1	9,1
Setuju	13	39,4	39,4	48,5
Valid Sangat Setuju	17	51,5	51,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Kekompakan dalam team perlu dilakukan, sebanyak 17 responden (51,5%) yang menyatakan sangat setuju, 13 responden (39,4%) yang menyatakan setuju, sedangkan lainnya 3 responden (9,1%) menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.15. Kerjasama menjadi hal utama dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	3	9,1	9,1	9,1
Setuju	14	42,4	42,4	51,5
Valid Sangat Setuju		48,5	48,5	100,0
Total	16			
	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Kerjasama menjadi hal utama dalam bekerja, sebanyak 16 responden (48,5%) yang menyatakan sangat setuju, 14 responden (42,4%) yang menyatakan setuju, sedangkan lainnya 3 responden (9,1%) menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.16. Kerjasama team adalah bentuk kepedulian setiap individu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	1	3,0	3,0	3,0
Setuju	12	36,4	36,4	39,4
Valid Sangat Setuju	20	60,6	60,6	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Kerjasama team adalah bentuk kepedulian setiap individu yaitu sebanyak 20 responden (60,6%) yang menyatakan sangat setuju, 12 responden (36,4%) yang menyatakan setuju, sedangkan lainnya 1 responden (3,0%) menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.17. Saling menghargai merupakan kebutuhan sosial seorang pegawai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	3	9,1	9,1	9,1
Setuju	13	39,4	39,4	48,5
Valid Sangat Setuju		51,5	51,5	100,0
Total	17			
	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Saling menghargai merupakan kebutuhan sosial seorang pegawai, sebanyak 17 responden (51,5%) yang menyatakan sangat setuju, 13 responden (39,4%) yang menyatakan setuju, sedangkan lainnya 3 responden (9,1%) menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.18. Perlunya saling menghormati dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	3	9,1	9,1	9,1
Setuju	14	42,4	42,4	51,5
Valid Sangat Setuju		48,5	48,5	100,0
Total	16			
	33	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data, SPSS 22, Tahun 2022

Perlunya saling menghormati dalam bekerja yaitu sebanyak 16 responden (48,5%) yang menyatakan sangat setuju, 14 responden (42,4%) yang menyatakan setuju, sedangkan lainnya 3 responden (9,1%) menyatakan ragu-ragu.

b. Analisis Variabel Motivasi (X₂)

Tabel 4.19. Setiap pegawai memiliki keinginan untuk dapat memenuhi kebutuhan dirinya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	3	9,1	9,1	9,1
Setuju	11	33,3	33,3	42,4
Valid Sangat Setuju	19	57,6	57,6	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dilihat tabel di atas dapat dideskripsikan bahwa dari jawaban hasil kuesioner yang disebarakan mengenai Setiap pegawai memiliki keinginan untuk dapat memenuhi kebutuhan dirinya, sebanyak 19 responden (57,6%) yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 11 responden (33,3%), ragu-ragu sebanyak 3 orang (9,1%), tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) sedangkan lainnya tidak ada responden (0%) menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.20. Kebutuhan fisik merupakan hal yang utama bagi setiap orang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	2	6,1	6,1	6,1
Setuju	8	24,2	24,2	30,3
Valid Sangat Setuju	23	69,7	69,7	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Kebutuhan fisik merupakan hal yang utama bagi setiap orang, sebanyak 23 responden (69,7%) yang menyatakan sangat setuju, 8 responden (24,2%) yang menyatakan setuju dan 2 responden (6,1%) yang menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.21. Motivasi menjadi pendorong dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	4	12,1	12,1	12,1
Setuju	11	33,3	33,3	45,5
Valid Sangat Setuju	18	54,5	54,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Motivasi menjadi pendorong dalam bekerja, sebanyak 18 responden (54,5%) yang menyatakan sangat setuju, 11 responden (33,3%) yang menyatakan setuju, sedangkan lainnya 4 responden (12,1%) menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.22. Motivasi menjadi penggerak dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	2	6,1	6,1	6,1
Setuju	9	27,3	27,3	33,3
Valid Sangat Setuju		66,7	66,7	100,0
Total	22			
	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Motivasi menjadi penggerak dalam bekerja, sebanyak 22 responden (66,7%) yang menyatakan sangat setuju, 9 responden (27,3%) yang menyatakan setuju, sedangkan lainnya 2 responden (6,1%) menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.23. Pegawai dapat bekerja dikarenakan keinginan dalam hati

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	2	6,1	6,1	6,1
Valid Setuju	9	27,3	27,3	

Sangat Setuju	22	66,7	66,7	33,3
Total	33	100,0	100,0	100,0

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Pegawai dapat bekerja dikarenakan keinginan dalam hati, sebanyak 22 responden (66,7%) yang menyatakan sangat setuju, 9 responden (27,3%) yang menyatakan setuju, sedangkan lainnya 2 responden (6,1%) menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.24. Tidak ada paksaan dalam mengerjakan pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	4	12,1	12,1	12,1
Setuju	13	39,4	39,4	51,5
Valid Sangat Setuju	16	48,5	48,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Tidak ada paksaan dalam mengerjakan pekerjaan yaitu sebanyak 16 responden (48,5%) yang menyatakan sangat setuju, 13 responden (39,4%) yang menyatakan setuju, sedangkan lainnya 4 responden (12,1%) menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.25. Motivasi akan mencerminkan situasi dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	1	3,0	3,0	3,0
Setuju	10	30,3	30,3	33,3
Valid Sangat Setuju	22	66,7	66,7	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Motivasi akan mencerminkan situasi dalam bekerja, sebanyak 22 responden (66,7%) yang menyatakan sangat setuju, sedangkan lainnya 10 responden (30,3%) menyatakan setuju dan selebihnya 1 responden (3,0%) menjawab ragu-ragu, serta 0% tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.26. Motivasi akan membentuk usaha untuk bekerja lebih baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	3	9,1	9,1	9,1
Setuju		36,4	36,4	45,5
Sangat Setuju	12			100,0
Total	18	54,5	54,5	
	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Motivasi akan membentuk usaha untuk bekerja lebih baik yaitu sangat setuju

54,5% (18 orang), setuju sebanyak 12 orang (36,4%), ragu-ragu sebanyak 3 responden

(9,1), tidak setuju, serta sangat tidak setuju tidak ada (0%).

Tabel 4.27. Motivasi dapat memelihara semangat dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	2	6,1	6,1	6,1
Setuju	11	33,3	33,3	39,4
Sangat Setuju	20	60,6	60,6	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Motivasi kerja terlihat dari sikap profesional dalam bekerja dan menjalankan tugas yang diberikan yaitu sebanyak 20 responden (60,6%) menjawab sangat setuju, setuju sebanyak 11 responden (33,3%), dan 2 responden (6,1%) yaitu ragu-ragu, serta 0% tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

c. Analisis Variabel Persepsi (X₃)

Tabel 4.28. Gaya hidup seseorang akan merubah pandang pegawai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu Setuju	4	12,1	12,1	12,1
Sangat Setuju	13	39,4	39,4	51,5
Total	16	48,5	48,5	100,0
	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dilihat tabel di atas dapat dideskripsikan bahwa dari jawaban hasil kuesioner yang disebarkan mengenai Gaya hidup seseorang akan merubah pandang pegawai, sebanyak 16 responden (48,5%) yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 13 responden (39,4%), ragu-ragu sebanyak 4 orang (12,1%), tidak setuju sebanyak 0 orang (0%) sedangkan lainnya tidak ada responden (0%) menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.29. Gaya hidup merubah cara kerja seseorang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	6	18,2	18,2	18,2
Setuju		33,3	33,3	51,5
Sangat Setuju	11	48,5	48,5	100,0
Total	16			
	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Gaya hidup merubah cara kerja seseorang, sebanyak 16 responden (48,5%) yang menyatakan sangat setuju, 11 responden (33,3%) yang menyatakan setuju dan 6 responden (18,2%) yang menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.30. Gaya hidup memberikan cara pandang daalm melakukan sesuatu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	4	12,1	12,1	12,1
Setuju	13	39,4	39,4	51,5
Sangat Setuju	16	48,5	48,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Gaya hidup memberikan cara pandang daalm melakukan sesuatu, sebanyak 16 responden (48,5%) yang menyatakan sangat setuju, 13 responden (39,4%) yang menyatakan setuju, sedangkan lainnya 4 responden (12,1%) menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.31. Keakraban akan mengubah persepsi seseorang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

	Ragu-ragu	5	15,2	15,2	15,2
	Setuju	14	42,4	42,4	57,6
Valid	Sangat Setuju	14	42,4	42,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Keakraban akan mengubah persepsi seseorang, sebanyak 14 responden (42,4%) yang menyatakan sangat setuju, 14 responden (42,4%) yang menyatakan setuju, sedangkan lainnya 5 responden (15,2%) menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.32. Lingkungan merubah pandangan seseorang dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ragu-ragu	7	21,2	21,2
	Setuju		33,3	54,5
Valid	Sangat Setuju	11		100,0
	Total	15	45,5	
		33	100,0	100,0

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Lingkungan merubah pandangan seseorang dalam bekerja, sebanyak 15 responden (45,5%) yang menyatakan sangat setuju, 11 responden (33,3%) yang menyatakan setuju, sedangkan lainnya 7 responden (21,2%) menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.33. Keakraban dalam team menjadi hal utama dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ragu-ragu	10	30,3	30,3
	Setuju	9	27,3	57,6
Valid	Sangat Setuju	14	42,4	100,0
	Total	33	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Keakraban dalam team menjadi hal utama dalam bekerja yaitu sebanyak 10 responden (30,3%) yang menyatakan sangat setuju, 9 responden (27,3%) yang menyatakan setuju, sedangkan lainnya 14 responden (42,4%) menyatakan ragu-ragu.

Tabel 4.34. Perbedaan jenjang jabatan akan mengubah persepsi seseorang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	4	12,1	12,1	12,1
Setuju	11	33,3	33,3	45,5
Valid Sangat Setuju	18	54,5	54,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Perbedaan jenjang jabatan akan mengubah persepsi seseorang, sebanyak 18 responden (54,5%) yang menyatakan sangat setuju, sedangkan lainnya 11 responden (33,3%) menyatakan setuju dan sebanyak 4 orang (12,1%) menjawab ragu-ragu, dan 0% tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.35. Perbedaan gaya kerja akan mengubah persepsi seseorang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	7	21,2	21,2	21,2
Setuju	8	24,2	24,2	45,5
Valid Sangat Setuju	18	54,5	54,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Gaya kerja akan mengubah persepsi seseorang yaitu sangat setuju 54,5% (18 orang), setuju sebanyak 8 orang (24,2%), ragu-ragu sebanyak 7 orang (21,2%), dan tidak setuju, serta sangat tidak setuju tidak ada (0%).

Tabel 4.36. Perbedaan lingkungan kerja akan mengubah persepsi dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	7	21,2	21,2	21,2
Setuju	11	33,3	33,3	54,5
Valid Sangat Setuju	15	45,5	45,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Perbedaan lingkungan kerja akan mengubah persepsi dalam bekerja yaitu sangat setuju 54,5% (18 orang), setuju sebanyak 8 orang (24,2%), ragu-ragu sebanyak 7 orang (21,2%), dan tidak setuju, serta sangat tidak setuju tidak ada (0%).

d. Analisis Variabel Kualitas pelayanan Pegawai (Y)

Tabel 4.37. Tidak ada hal yang ditutupi dalam memberikan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	3,0	3,0	3,0
Tidak Setuju	1	3,0	3,0	6,1
Ragu-ragu	15	45,5	45,5	51,5
Valid Setuju	8	24,2	24,2	75,8
Sangat Setuju	8	24,2	24,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Tidak ada hal yang ditutupi dalam memberikan pelayanan yaitu sangat setuju sebanyak 8 orang (24,2%), setuju sebanyak 8 orang (24,2%), ragu-ragu sebanyak 15 orang (45,5%), tidak setuju sebanyak 1 orang (3,0%) dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (3,0%).

Tabel 4.38. Terbuka dalam memberikan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	6,1	6,1	6,1
Ragu-ragu	13	39,4	39,4	45,5
Valid Setuju	5	15,2	15,2	60,6
Sangat Setuju	5	15,2	15,2	100,0
Total	13	39,4	39,4	
	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Terbuka dalam memberikan pelayanan yaitu sangat setuju sebanyak 13 orang (39,4%), setuju sebanyak 5 orang (15,2%), ragu-ragu sebanyak 5 orang (15,2%) dan

Tidak setuju sebanyak 2 orang (6,1%).

Tabel 4.39. Tidak ada hal yang ditutupi dalam memberikan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	8	24,2	24,2	24,2
Setuju	5	15,2	15,2	39,4
Valid Sangat Setuju	20	60,6	60,6	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Tidak ada hal yang ditutupi dalam memberikan pelayanan yaitu sangat setuju sebanyak 20 orang (60,6%), setuju sebanyak 5 orang (15,2%), ragu-ragu sebanyak 8 orang (24,2%) dan Tidak setuju sebanyak 2 orang (6,1%).

Tabel 4.40. Pelayanan yang diberikan dapat menjamin kepercayaan orang yang membutuhkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	3,0	3,0	3,0
Ragu-ragu Setuju	5	15,2	15,2	18,2
Valid Sangat Setuju	5	15,2	15,2	33,3
Total	22	66,7	66,7	100,0
	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Pelayanan yang diberikan dapat menjamin kepercayaan orang yang membutuhkan yaitu sangat setuju sebanyak 22 orang (66,7%), setuju sebanyak 5 orang (15,2%), ragu-ragu sebanyak 8 orang (24,2%) dan Tidak setuju sebanyak 1 orang (3,0%).

Tabel 4.41. Informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	3,0	3,0	3,0
Ragu-ragu	8	24,2	24,2	27,3
Valid Setuju	8	12,1	12,1	39,4
Sangat Setuju	4			100,0
Total	20	60,6	60,6	
	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan yaitu sangat setuju sebanyak 20 orang (60,6%), setuju sebanyak 4 orang (12,1%), ragu-ragu sebanyak 8 orang (24,2%) dan Tidak setuju sebanyak 1 orang (3,0%).

Tabel 4.42. Pelayanan tidak memandang buluh kepada yang memerlukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	3,0	3,0	3,0
Ragu-ragu	9	27,3	27,3	30,3
Setuju	4	12,1	12,1	42,4
Sangat Setuju	19	57,6	57,6	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Pelayanan tidak memandang buluh kepada yang memerlukan yaitu sangat setuju sebanyak 19 orang (57,6%), setuju sebanyak 4 orang (12,1%), ragu-ragu sebanyak 9 orang (27,3%) dan Tidak setuju sebanyak 1 orang (3,0%).

Tabel 4.43. Adanya sikap saling menghargai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	6,1	6,1	6,1
Ragu-ragu	8	24,2	24,2	30,3
Setuju	2	6,1	6,1	36,4
Sangat Setuju	21	63,6	63,6	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Adanya sikap saling menghargai yaitu sangat setuju sebanyak 21 orang (63,6%), setuju sebanyak 2 orang (6,1%), ragu-ragu sebanyak 8 orang (24,2%) dan Tidak setuju sebanyak 2 orang (6,1%).

Tabel 4.44. Sikap simpatik terhadap orang yang membutuhkan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	3,0	3,0	3,0
Ragu-ragu	12	36,4	36,4	39,4
Setuju		9,1	9,1	

Sangat Setuju	3			48,5
Total	17	51,5	51,5	100,0
	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Sikap simpatik terhadap orang yang membutuhkan pelayanan yaitu sangat setuju sebanyak 17 orang (51,5%), setuju sebanyak 3 orang (9,1%), ragu-ragu sebanyak 12 orang (36,4%) dan Tidak setuju sebanyak 1 orang (3,0%).

e. Analisis Variabel Disiplin (M)

Tabel 4.45. Menghargai waktu dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	4	12,1	12,1	12,1
Setuju	12	36,4	36,4	48,5
Valid Sangat Setuju	17	51,5	51,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Menghargai waktu dalam bekerja yaitu sangat setuju sebanyak 17 orang (24,2%), setuju sebanyak 12 orang (36,4%), ragu-ragu sebanyak 4 orang (12,1%), serta tidak setuju dan sangat tidak setuju (0%).

Tabel 4.46. Senantiasa tepat waktu dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	14	42,4	42,4	42,4
Valid Sangat Setuju	19	57,6	57,6	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Senantiasa tepat waktu dalam bekerja yaitu sangat setuju sebanyak 19 orang (57,6%), dan setuju sebanyak 14 orang (42,4%).

Tabel 4.47. Memanfaatkan waktu efisien dan seefektif mungkin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	1	3,0	3,0	3,0
Valid Setuju	13	39,4	39,4	42,4
Sangat Setuju	13	39,4	39,4	100,0
Total	19	57,6	57,6	

	33	100,0	100,0
--	----	-------	-------

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Memanfaatkan waktu efisien dan efektif mungkin yaitu sangat setuju sebanyak 19 orang (57,6%), setuju sebanyak 13 orang (39,4%), ragu-ragu sebanyak 1 orang (3,0%) dan Tidak setuju 0%.

Tabel 4.48. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	12	36,4	36,4	36,4
Setuju	9	27,3	27,3	63,6
Valid Sangat Setuju	12	36,4	36,4	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan yaitu sangat setuju sebanyak 12 orang (36,4%), setuju sebanyak 9 orang (27,3%), ragu-ragu sebanyak 12 orang (36,4%) dan Tidak setuju sebanyak 0%.

Tabel 4.49. Berani mengambil resiko terhadap hasil pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	6	18,2	18,2	18,2
Setuju	11	33,3	33,3	51,5
Valid Sangat Setuju	16	48,5	48,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Berani mengambil resiko terhadap hasil pekerjaan yaitu sangat setuju sebanyak 16 orang (48,5%), setuju sebanyak 11 orang (33,3%), ragu-ragu sebanyak 6 orang (18,2%) dan Tidak setuju tidak ada (0%).

Tabel 4.50. Mentaati peraturan yang ada

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Ragu-ragu	6	18,2	18,2	18,2
	Setuju		27,3	27,3	45,5
	Sangat Setuju	9			100,0
	Total	18	54,5	54,5	
		33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Mentaati peraturan yang ada yaitu sangat setuju sebanyak 18 orang (54,5%), setuju sebanyak 9 orang (27,3%), ragu-ragu sebanyak 6 orang (18,2%) dan Tidak setuju tidak ada (0%).

Tabel 4.51. Tidak melanggar apa yang telah ditentukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Ragu-ragu	6	18,2	18,2	18,2
	Setuju	12	36,4	36,4	54,5
	Sangat Setuju	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Tidak melanggar apa yang telah ditentukan yaitu sangat setuju sebanyak 15 orang (45,5%), setuju sebanyak 12 orang (36,4%), ragu-ragu sebanyak 6 orang (18,2%) dan Tidak setuju tidak ada (0%).

Tabel 4.52. Melakukan pekerjaan sesuai SOP yang ada

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Ragu-ragu	4	12,1	12,1	12,1
	Setuju	14	42,4	42,4	54,5
	Sangat Setuju	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Melakukan pekerjaan sesuai SOP yang ada yaitu sangat setuju sebanyak 15 orang (45,5%), setuju sebanyak 14 orang (42,4%), ragu-ragu sebanyak 4 orang (12,1%) dan Tidak setuju tidak ada (0%).

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Pada uji *Kolmogorov Smirnov* sehingga hasilnya dapat ditentukan bahwa data mempunyai distribusi normal atau tidak. Data dikatakan normal jika nilai signifikansi ($> 0,05$). Dalam hal ini data tidak berdistribusi normal. Adapun hasil penelitian sebagai berikut:

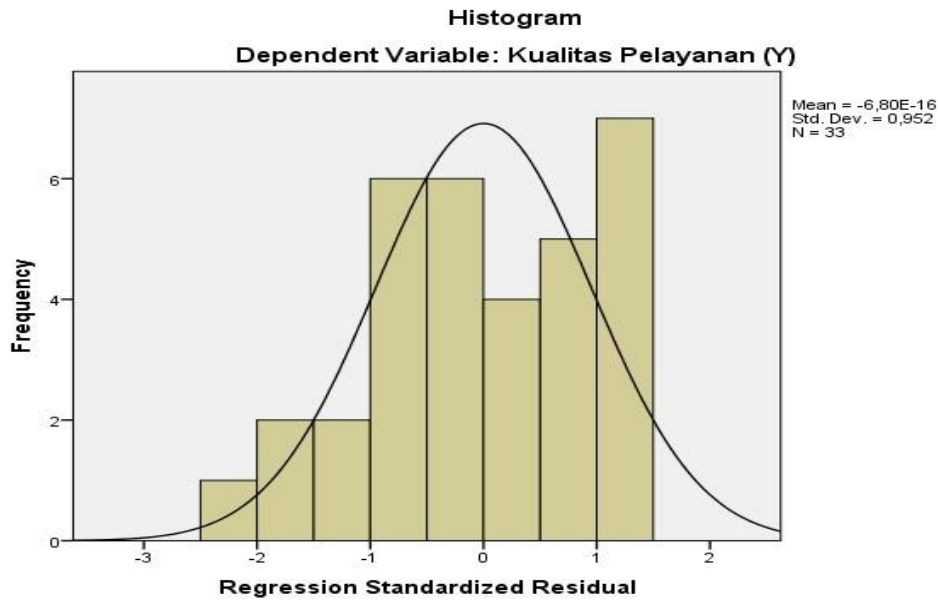
Tabel 4.53. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Koordinasi (X1)	Motivasi (X2)	Persepsi (X3)	Kualitas Pelayanan (Y)	Disiplin (M)
N	33	33	33	33	33
Mean	40,21	40,76	38,67	37,09	38,88
Normal Parameters ^{a,b} Std. Deviation	3,982	4,116	5,481	5,741	3,919
Most Absolute	0,273	0,222	0,210	0,146	0,157
Extreme Positive	0,219	0,151	0,124	0,121	0,132
Differences Negative	-0,273	-0,222	-0,210	-0,146	-0,157
Kolmogorov-Smirnov Z	1,569	1,277	1,208	0,839	0,899
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,015	0,077	0,108	0,483	0,394

a. Test distribution is Normal.

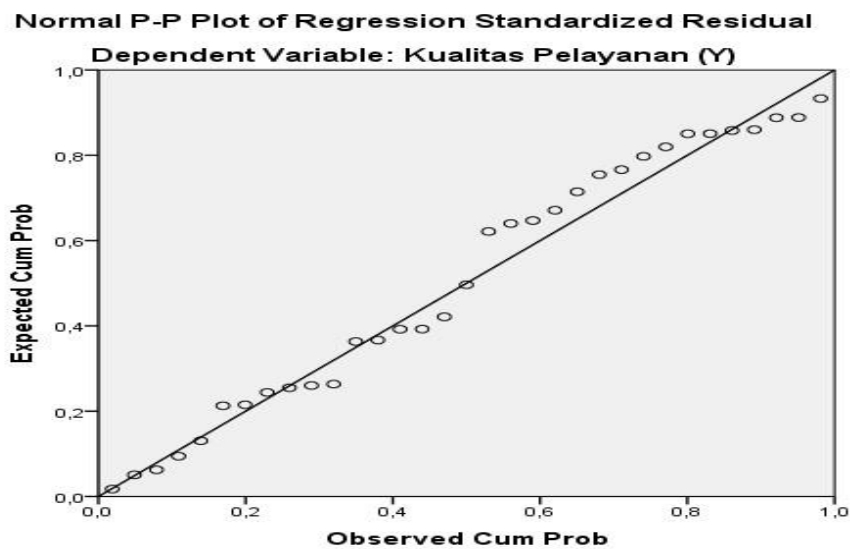
b. Calculated from data.

Hasil *tests of normality* di atas menunjukkan sig untuk variabel koordinasi memiliki nilai 0,015, sig untuk variabel motivasi memiliki nilai 0,077, variabel persepsi memiliki nilai 0,108, sig variabel kualitas pelayanan memiliki nilai 0,483 dan disiplin memiliki nilai 0,394. Karena kelimanya $> 0,5$, maka variabel bebas dan Variabel terikat memiliki distribusi data yang normal. Lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.1. Histogram normalitas

Atau dapat dilihat pada diagram berikut:



Gambar 4.2
Normalitas P-P Plot

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa ketiga variable di atas dapat dinyatakan berdistribusi normal. Pada uji *Kolmogorov Smirnov* sehingga hasilnya dapat ditentukan bahwa data mempunyai distribusi normal

b. Uji Linearitas Data

Untuk menganalisis hasil uji linieritas maka menggunakan *SPSS 22,0 For Windows* dapat dilihat pada tabel 4.43 dan tabel 4.44 anova tabel seperti berikut ini :

Windows dapat dilihat pada tabel 4.43 dan tabel 4.44 anova tabel seperti berikut ini :

Tabel 4.54. Hasil Uji Linearitas Koordinasi (X₁) dan Kualitas pelayanan (Y)

ANOVA Table					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)	334,648	8	41,831	1,394	0,249
Linearity	0,147	1	0,147	0,005	0,945
Between					
Kualitas Groups Deviation Pelayanan	334,501	7	47,786	1,593	0,186
(Y) from					
* Koordinator Linearity	720,079	24	30,003		
(X1)					
Within Groups	1054,727	32			
Total					

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Uji linearitas pada variabel Koordinasi dan Beban kerja diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar 0,005. karena signifikansi kurang dari 0,05 atau $0,001 < 0,186$.

Sedangkan hasil signifikansi pada *Deviation from Linearity* juga lebih besar dari 0,05 ($0,186 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel koordinasi dengan kualitas pelayanan terdapat hubungan yang linear jadi linieritasnya terpenuhi.

Tabel 4.55. Hasil Linearitas Motivasi (X₂) dan Kualitas pelayanan (Y)

ANOVA Table					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)	343,980	9	38,220	1,237	0,322
Linearity	10,861	1	10,861	,351	0,559
Between					
Kualitas Groups Deviation Pelayanan (Y)	333,119	8	41,640	1,347	0,271
from					
* Motivasi Linearity	710,748	23	30,902		
(X2)					
Within Groups	1054,727	32			
Total					

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Uji linearitas pada variabel motivasi dan Kualitas pelayanan diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar 0,000. karena signifikansi kurang dari 0,05 atau $0,005 > 0,271$. Sedangkan hasil signifikansi pada *Deviation from Linearity* juga lebih besar dari 0,05 ($0,271 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel motivasi dan Kualitas pelayanan terdapat hubungan yang linear, jadi linearitasnya terpenuhi.

Tabel 4.56. Hasil Linearitas Persepsi (X₃) dan Kualitas pelayanan (Y)

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan (Y) * Persepsi (X ₃)	(Combined)	348,977	8	43,622	1,483	0,215
	Between Groups	240,667	1	240,667	8,184	0,009
	Deviation from Linearity	108,310	7	15,473	0,526	0,806
	Within Groups	705,750	24	29,406		
	Total	1054,727	32			

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Uji linearitas pada variabel persepsi dan Kualitas pelayanan diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar 0,000. karena signifikansi kurang dari 0,05 atau $0,005 > 0,806$. Sedangkan hasil signifikansi pada *Deviation from Linearity* juga lebih besar dari 0,05 ($0,806 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel persepsi dan Kualitas pelayanan terdapat hubungan yang linear, jadi linearitasnya terpenuhi.

6. Analisis Data

a. Uji Koefisien Korelasi

Tabel 4.57. Koefisien Korelasi Koordinasi (X₁) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,639 ^a	0,408	0,389	3,218

a. Predictors: (Constant), Koordinasi

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh besarnya nilai R (koordinasi terhadap Kualitas pelayanan) adalah 0,639. yang berarti sangat kuat hubungan antara variabel koordinasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar 63,9%, sedangkan besarnya nilai R (X_1 terhadap Y) adalah 0,639 yang berarti sangat kuat. Hubungan antara variabel beban kerja terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar 63,9% selainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 4.58. Koefisien Korelasi Motivasi (X_2) Terhadap Kualitas pelayanan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,658 ^a	0,433	0,415	3,149

a. Predictors: (Constant), Motivasi

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh besarnya nilai R (motivasi terhadap Kualitas pelayanan) adalah 0,658. yang berarti sangat kuat hubungan antara variabel motivasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar 65,8%, sedangkan besarnya nilai R (X_2 terhadap Y) adalah 0,658 yang berarti sangat kuat. Hubungan antara variabel motivasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar 65,8% selainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 4.61. Koefisien Korelasi Persepsi (X_3) Terhadap Kualitas pelayanan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,639 ^a	0,408	0,389	3,218

a. Predictors: (Constant), Koordinasi

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh besarnya nilai R (persepsi terhadap kualitas pelayanan) adalah 0,639. yang berarti sangat kuat hubungan antara variabel persepsi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar 63,9%, sedangkan besarnya nilai R (X_3 terhadap Y) adalah 0,639 yang berarti sangat kuat. Hubungan antara variabel persepsi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar

82,0% selainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

b. Determinasi

Untuk mengukur besarnya persentase sumbangan variabel terikat (dependent variabel) dan variabel bebas (Independent variabel) secara keseluruhan, maka diukur besarnya koefisien determinasi dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.62. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,259 ^a	0,509	0,182	5,191

a. Predictors: (Constant), Persepsi (X_3), Motivasi (X_2), Koordinator (X_1)

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai R^2 adalah 0,509. Ini berarti bahwa pengaruh koordinasi (X_1), Motivasi (X_2) dan persepsi terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas adalah kuat. Hal ini terlihat dari tabel tafsiran sebagai berikut:

Sedangkan R^2 atau determinasi sebesar 50,9%, artinya pengaruh koordinasi (X_1), Motivasi (X_2) dan persepsi terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas sebesar 50,9% sedangkan sisanya 49,1% dipengaruhi faktor lain .

c. Uji Moderasi

Tabel 4.63. Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,753 ^a	0,567	0,539	2,662

a. Predictors: (Constant), Y, $X_1 * X_2 * X_3$

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 4.51 *Model Summary* di atas, terlihat bahwa setelah adaya variabel moderasi (disiplin) pada persamaan kualitas pelayanan (Y) besarnya nilai R adalah 0,753. Variabel motivasi memperkuat pengaruh antara koordinasi (X_1), Motivasi (X_2) dan persepsi terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas dengan dibuktikan oleh nilai r square sebelum dimoderasi 0,567 atau 56,7% meningkat menjadi 0,753 atau 75,3% sehingga besarnya kenaikan kedisiplinan terhadap kinerja sebesar 56,7%.

B. Pembahasan

Perhitungan koefisien korelasi diperoleh besarnya nilai R (koordinasi terhadap Kualitas pelayanan) adalah 0,639. yang berarti sangat kuat hubungan antara variabel koordinasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar 63,9%, sedangkan besarnya nilai R (X_1 terhadap Y) adalah 0,639 yang berarti sangat kuat. Hubungan antara variabel beban kerja

terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar 63,9% selainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen; koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama. Terkait dengan hal-hal tersebut sebagai upaya untuk menyetarakan tugas bersama, tugas bagian-bagian, guna mewujudkan tujuan keseluruhan. Dalam organisasi fungsi koordinasi dipandang sangat penting dalam mewujudkan keselarasan atau kesatuan tindakan demi tercapainya tujuan organisasi tersebut yang bisa dicapai secara efektif dan efisien.

Koordinasi dalam suatu organisasi merupakan pengaturan yang aktif, bukan pengaturan dalam arti pasif berupa membuat aturan mengenai segala gerak dan kegiatan dan kinerja antara atasan dan bawahan yang mempunyai tugas dan kewajiban dan wewenang yang saling berhubungan satu sama lainnya, pengaturan mana bertujuan untuk mencegah terjadinya kesimpangsiuran dan kegiatan saling bertindih yang dapat mengakibatkan pemborosan dan pengaruh tidak baik terhadap semangat dan tertib kerja.

Hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh besarnya nilai R (motivasi terhadap Kualitas pelayanan) adalah 0,658 yang berarti sangat kuat hubungan antara variabel motivasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar 65,8%, sedangkan besarnya nilai R (X_2 terhadap Y) adalah 0,658 yang berarti sangat kuat. Hubungan antara variabel motivasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan

nilai korelasi positif sebesar 65,8% selainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Motivasi kerja merupakan motivasi yang terjadi pada situasi dan lingkungan kerja yang terdapat pada suatu organisasi atau lembaga. Keberhasilan dan kegagalan pendidikan memang sering dikaitkan dengan motivasi kerja guru. Pada dasarnya manusia selalu menginginkan hal yang baik-baik saja, sehingga daya pendorong atau penggerak yang memotivasi semangat kerjanya tergantung dari harapan yang akan diperoleh mendatang jika harapan itu menjadi kenyataan maka seseorang akan cenderung meningkatkan motivasi kerjanya.

Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Motivasi kerja merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

Motivasi kerja merupakan seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja, sesuai dengan format, arah, intensitas dan jangka waktu tertentu. Selanjutnya menurut Robbins dan Judge (2013), motivasi kerja sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi kearah tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya tersebut untuk memenuhi suatu kebutuhan individu. Motivasi kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya agar memunculkan rasa puas pada kerjanya. Teori yang dikembangkan oleh Herzberg dikenal dengan

teori dua faktor, yaitu Faktor motivasional dan faktor hygiene atau pemeliharaan. Faktor motivasional adalah dorongan-dorongan untuk berprestasi yang sifatnya intrinsik, yang berarti bersumber dari dalam diri seseorang, sedangkan faktor hygiene atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri seseorang.

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh besarnya nilai R (persepsi terhadap kualitas pelayanan) adalah 0,639 yang berarti sangat kuat hubungan antara variabel persepsi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar 63,9%, sedangkan besarnya nilai R (X_3 terhadap Y) adalah 0,639 yang berarti sangat kuat. Hubungan antara variabel persepsi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar

82,0% selainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan.

Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain. Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan

cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangnya.

Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi baik positif maupun negatif ibarat file yang sudah tersimpan rapi di dalam alam pikiran bawah sadar kita. File itu akan segera muncul ketika ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya. Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya.

Persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Koefisien korelasi diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai R^2 adalah 0,509.

Ini berarti bahwa pengaruh koordinasi (X_1), Motivasi (X_2) dan persepsi terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas adalah kuat. Hal ini terlihat dari tabel tafsiran sebagai berikut:

Sedangkan R^2 atau determinasi sebesar 50,9%, artinya pengaruh koordinasi (X_1), Motivasi (X_2) dan persepsi terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas sebesar 50,9% sedangkan sisanya 49,1% dipengaruhi faktor lain.

Pelayanan memiliki kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya adalah melayani, artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal cara melayani: servis atau jasa sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

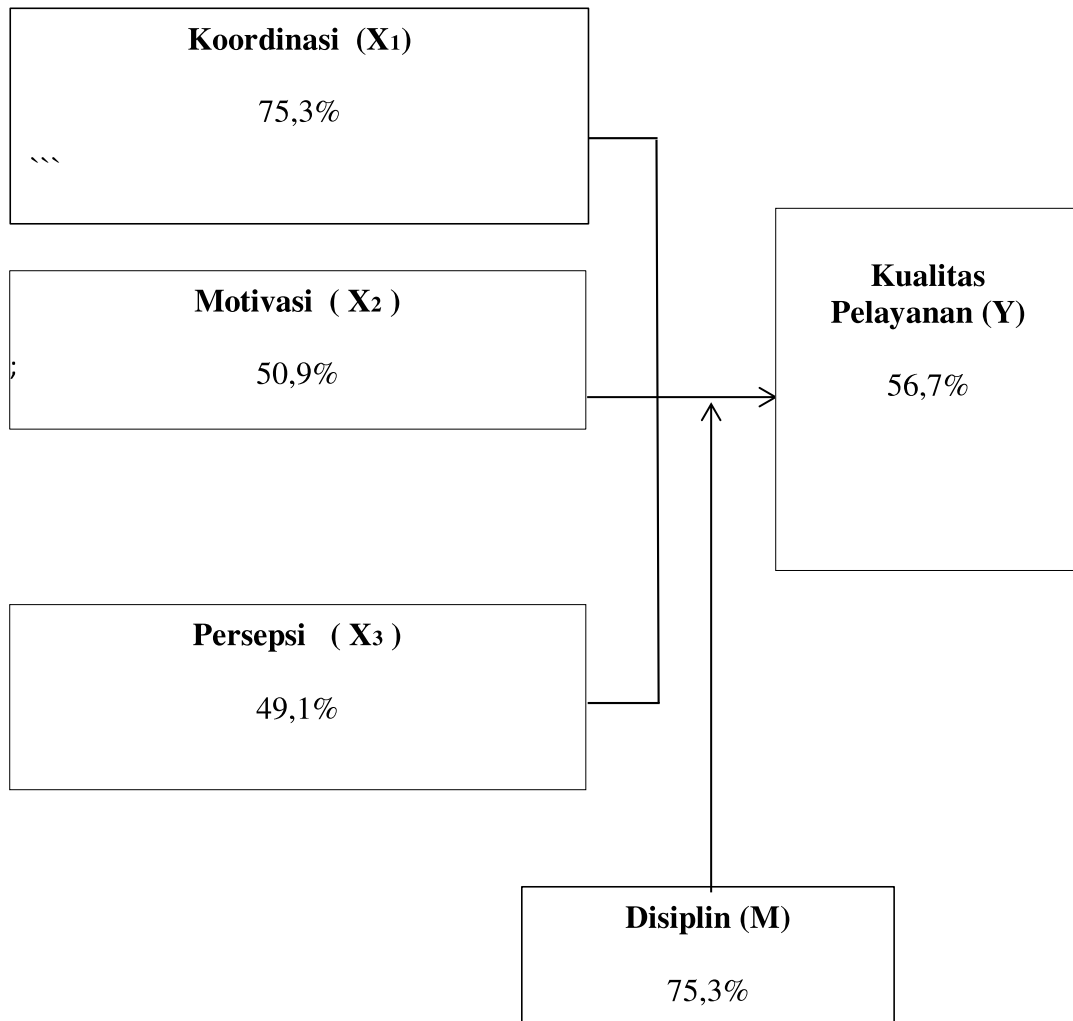
Setelah adanya variabel moderasi (disiplin) pada persamaan kualitas pelayanan (Y) besarnya nilai R adalah 0,753. Variabel motivasi memperkuat pengaruh antara koordinasi (X_1), Motivasi (X_2) dan persepsi terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas dengan dibuktikan oleh nilai r square sebelum dimoderasi 0,567 atau 56,7% meningkat menjadi 0,753 atau 75,3% sehingga besarnya kenaikan kedisiplinan terhadap kinerja sebesar 56,7%. Hal ini menyatakan bahwa disiplin memperkuat ketiga variabel sebelumnya yaitu koordinasi, motivasi dan persepsi.

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas

layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka berkompetisi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih mendekatkan antara perusahaan dengan konsumennya. Adanya kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa merupakan salah satu alasan pengusaha mendirikan perusahaan. Tidak sedikit perusahaan yang mulai menitikberatkan pelayanan terhadap pelanggannya dengan harapan para pelanggan akan merasa puas dan loyal terhadap produk atau jasa perusahaan karna pelanggan merupakan salah satu aset yang paling berharga bagi sebuah perusahaan, semakin banyak pelanggan maka akan semakin bertambah keuntungan perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Kualitas pelayanan diberikan kepada pelanggan harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal.

Secara umum dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Pengaruh Koordinasi, Motivasi Dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Air Minum Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada BLUD SPAM Kabupaten Musi Rawas

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa keadaan variabel moderasi pada penelitian ini yaitu koordinasi memiliki pengaruh yang besar terhadap Kualitas Pelayanan Air Minum sebesar 75,3% yang berarti memperkuat. Variabel motivasi memiliki nilai sebesar 50,9% yang berarti memiliki pengaruh yang sedang. Variabel persepsi memiliki

nilai sebesar 49,1% yang berarti memperlemah terhadap kualitas pelayanan. Variabel disiplin menambahkan nilai sebesar 75,3% yang berarti memiliki pengaruh yang besar terhadap ketiga variabel sebelumnya. Secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 56,7% yang berarti memiliki nilai sedang.

Kendala yang ditemukan dalam membahas kelima variabel ini sesuai dengan temuan yang ada yaitu pada segi koordinasi dimana terkadang tidak ada kesamaan antara pegawai lapangan (pegawai operasional) dengan pihak kantor (pegawai administrasi), sehingga menimbulkan kurang kerjasamanya yang memperlambat pekerjaan.

Selanjutnya masalah persepsi, dimana terkadang setoiap orang memiliki pandangan yang berbeda, sehingga hal ini sering menimbulkan salah paham atau penafsiran yang berbeda, hal ini berdampak pada kinerja yang telah dilakukan .

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan
sebagai berikut:

Pengaruh koordinasi, motivasi dan persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan variabel disiplin sebagai variabel moderasi pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem

Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas memberikan nilai tambah sebesar 56,7% Variabel disiplin memperkuat pengaruh antara kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan di Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas dengan dibuktikan oleh nilai r square sebelum dimoderasi meningkat menjadi 0,753 atau 75,3% sehingga besarnya kenaikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 56,7%.

B. Saran

Saran yang diberikan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Hendaknya Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas fasilitas bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya, terutama sekali dalam kegiatan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat.
2. Memberikan motivasi agar pegawai maksimal dalam melaksanakan kegiatan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2019a). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Adam, M. (2019b). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Alfabeta (ed.)). Bandung.
- Arifin, M. R. (2019). Pengaruh Stres Kerja dan Kompensasi Terhadap Komitmen Individu dan Kinerja PT. Indofood Sukses Makmur Tbk Divisi Bogasari Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 06(02), 53–66.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Edisi Revisi* (R. Cipta (ed.); 10th ed.). Jakarta.
- Asrori, M. (2019). *Psikologi Pembelajaran*. Wacana Prima.
- Azlina. (2020). Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi di RSUD Kota Tanjungpinang). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1), 1–15.
- Badrudin. (2020). *Dasar-dasar Manajemen* (Alfabeta (ed.); 1st ed.). Bandung.
- Busro, A. (2018). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia* (P. Group (ed.)). Jakarta.
- Draft, C. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Erlangga (ed.)). Jakarta.
- Edy Sutrisno. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (ke-10). KENCANA.
- Fachri, M. (2021). leadership, Organizational Culture, and Quality of Human Resources Toward Job Satisfaction and Performance. *Technium Social Science Journal*, 1(18), 1–20.
- Gunadi. (2019). Jurnal Akuntansi , Ekonomi dan Manajemen Bisnis ISSN : 2337-7887 (print version) Article History Received 18 May 2019 Accepted 19 June 2019
KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING ANTARA KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM
2) Ju. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 56–65.
- Handoko. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta.
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (R. Cipta (ed.)). Jakarta.
- Hermawati. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 85–100.
- Indonesia, M. P. A. N. dan R. B. K. (2018). *Undang-undang 25/2018 Pasal 1 Ayat 1*.
- Indonesia, P. R. (2005). Undang-Undang Republik Indonesia No 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen. *Jurnal Tepak Manajemen*, 1(March), 25–27.

- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (R. Cipta (ed.)). Jakarta.
- Kotler, K. (2019). *Manajemen Pemasaran* (Erlangga (ed.)). Jakarta.
- Kusuma, I. C., & Lutfiany, V. (2019). Persepsi Umkm Dalam Memahami Sak Emkm. *Jurnal Akunida*, 4(2), 1. <https://doi.org/10.30997/jakd.v4i2.1550>
- Laurence, J. M. (2018). *Arsitektur dan Prilaku Manusia*. Grasindo Persada.
- Liana, L. (2018). Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, XIV(2), 90–97. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fti1/article/view/95/90>
- Lupiyoadi. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.

ix

ix

- Manullang. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta.
- menteri pendayagunaan aparatur negara. (n.d.). *Undang-Undang Pokok-Pokok Kepegawaian Nomor 8 Tahun 1974 jo Undang-Undang No 43 Tahun 1999*. menteri pendayagunaan aparatur negara. (2003). *keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik Pada Intansi Pemerintah*.
- Nasional, D. P. (2020). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (B. Pustaka (ed.)). Jakarta.
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 10(2), 665–669.
- Rakhmat, J. (2020). *Psikologi Perkembangan*. Grafindo.
- Rivai. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta.
- Robbins, S. P. (2020). *Prilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Rusdina, I. (2020). PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 1(221), 28–36.
- Sangadji, E. M. (2019). *Perilaku Konsumen* (A. Press (ed.)). Yogyakarta.
- Sastrohadiwiryo. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Titian Ilmu.
- Setiadi, N. J. (2020). *Prilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian, Pemasaran*. Prenada Media Group.

- Silalahi, U. (2019). *Asas-asas Manajemen* (R. Aditama (ed.)). Bandung.
- Slameto. (2019). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Rineka Cipta.
- Solihin, I. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta.
- Sudi, M. (2021). *Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja Pada Dinas*. 1(1), 1–7.
- Sugihartono. (2020). *Pengantar Psikologi*. Gema Insan.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Alfabeta (ed.)). Jakarta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Suharman. (2020). *Dasar-dasar Psikologi*. Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). *Analisis Regresi Dengan Variabel Moderating*. <http://managementunsoed.ac.id>.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (P. Group (ed.)). Jakarta.
- Uno, H. B. (2019). *Guru Profesional*. Grafindo.
- Veithzal. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta.
- Waidi. (2018). *Psikologi Umum*. Salemba Empat.
- Walgito, B. (2019). *Pengantar Psikologi Umum*. Andi Press.
- Wibowo. (2019a). *Budaya Organisasi*. Grasindo Persada.
- Wibowo. (2019b). *Manajemen Kinerja* (Grasindo (ed.)). Jakarta.
- Yahya, Y. (2019). *Starategi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Yasdianto, I., Marnisah, L., & Zamzam, F. (2020). Pengaruh Etos Kerja, Motivasi, Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Departemen Asset & Office Management Pt Semen Baturaja (Persero) Tbk. *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 97–116. <https://doi.org/10.36908/esha.v6i1.143>